



CARTA DEI SERVIZI

Rev.	Data	Descrizione
0	10/01/2022	Redazione
1	10/07/2025	Aggiornamento

LINEAROMA SRL
Via X Settembre 118
67051 AVEZZANO (AQ)
P. IVA 020286690663

INDICE

1	PREMESSA	3
1.a	Presentazione Linearoma S.r.l.	3
1.b	Finalità della Carta dei servizi	4
1.c	Principi normativi	5
1.d	Principi generali	5
	impegnandosi, così, a garantire.....	5
2.	Rapporti con la clientela	7
2.a	Diritti	7
	2.b Doveri	7
3.	ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO	9
	All'area aspetti relazionali vanno ricondotti.....	9
4.	LA QUALITA' DEL SERVIZIO	15
5.	OBIETTIVI PER L'ANNO 2026	17
6.	SISTEMA DI MONITORAGGIO	17
7.	ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL CORSO DEL 2024	19
8.	CONCLUSIONI	19
	Allegato A.....	20
	<i>Risposta data al cliente Verbale Scritta</i>	20
	Allegato B.....	21
	REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO	21
	<i>Premessa</i>	21
	<i>Diritti</i>	21
	<i>Doveri</i>	21
	Allegato C.....	33
	PATTO PER LA QUALITA'	33
	<i>Allegato E</i>	34
	<i>Allegato F: elenco mezzi</i>	35

1 PREMESSA

1.a Presentazione Linearoma S.r.l.

La Linearoma S.r.l. è stata costituita il 25 maggio 2018.

Linearoma S.r.l. offre i servizi di:

- ***Servizi di linea per trasporto pubblico di persone nazionale ed internazionale;***
- ***noleggio di autobus con conducente;***
- ***soccorso stradale.***

Opera nel settore del Trasporto Pubblico Locale, dei servizi turistici e del noleggio, nonché in attività comunque connesse alla gestione e soddisfacimento di bisogni di mobilità.

Lo sviluppo aziendale, che ha portato più che al raddoppio delle sue originarie dimensioni, ha interessato:

- la rete, cresciuta per intensità e dimensioni, con l'attivazione di nuove relazioni con l'Abruzzo verso il Lazio;
- l'organico, con un significativo contributo all'incremento occupazionale ad oggi 25;
- il parco autobus, rinnovato ed ammodernato sotto il profilo tecnico e di confort, e potenziato con un aumento considerevole del parco rotabile;
- l'innovazione tecnologica;
- l'evoluzione ha fortemente interessato anche l'aspetto organizzativo e le metodologie gestionali, sotto il profilo operativo/funzionale e della produzione del servizio;
- le attività ed i servizi a supporto dell'esercizio di trasporto pubblico (creazione di punti di informazione, vendita titoli di viaggio, etc.);
- l'efficienza dell'organizzazione aziendale trova la sua validazione a conforto nella certificazione di qualità conseguita nel 2021.

La società, attualmente, ha in concessione 1 linea commerciale, opera su gran parte del territorio tra la provincia di L'Aquila e quella di Roma, servendo circa 6 comuni: Villavallelonga – Roma Tiburtina con 24 corse al giorno, 12 di andata e 12 di ritorno.

1.b Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento che fissa gli impegni, che la Linearoma S.r.l. assume, per migliorare le relazioni con la propria clientela, rendendo chiari, trasparenti e ben definiti i termini del rapporto che – con l'uso del mezzo pubblico – sorge con l'Azienda.

Con la pubblicazione della Carta, Linearoma intende così

- ⇒ Rendere noti ai Sigg. viaggiatori i loro diritti e la qualità dei servizi offerti (quali: sicurezza e comfort del viaggio, rispetto degli orari, pulizia dei mezzi e delle strutture, adeguata informazione sui servizi, cortesia degli agenti, etc.) garantendone il rispetto;
- ⇒ Aumentare l'attenzione verso la clientela: migliorando la comunicazione, monitorando il grado di soddisfazione e rendendo noti i risultati, assecondando momenti e forme partecipative per realizzare una maggiore corrispondenza dei servizi ai bisogni di mobilità;
- ⇒ Chiedere ai Sigg. viaggiatori il rispetto di alcuni doveri.

Notevole è l'attenzione che la Comunità Europea rivolge all'argomento. Anche la Commissione della Comunità (Libro Bianco, paragrafo "Trasporti dal volto umano", Bruxelles 12/9/2001) ha ravvisato la necessità di "avviare.....nuove azioni specifiche in materia di diritti degli utenti per informare i passeggeri dei propri diritti e permettere loro di farli valere,....", affiancando, comunque, ad essi anche l'informazione sui doveri al cui rispetto l'utente – cliente è tenuto.

La stessa ha, più recentemente, affermato che "per tutelare l'interesse occorre che ai consumatori ed alle parti interessate vengano messe a disposizione informazioni integrate sui servizi disponibili" (Regolamento UE in GUCE C 151 E/146 del 25/6/2002).

L'adozione della Carta, per l'Azienda rappresenta e costituisce

- ❖ La traduzione, nel patto con la clientela, della politica della qualità;
- ❖ L'impegno dell'intera struttura nel processo di miglioramento continuo.

1.c Principi normativi

L'art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che
"Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce...
Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge".

Tale concetto viene ribadito ed ampliato dall'art.8 del Trattato di Maastricht "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri....".

Numerosi atti normativi e direttive (L. 273/1995, DPCM 19/5/1995 e 30/1/1997) e, per ultimo, il DPCM 30/12/1998 (supplemento alla G.U. 26/1999) recante "Schema generale per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti" e s.m.i., hanno fissato obiettivi, linee guida e contenuti, per la redazione della Carta della Mobilità.

Riferimenti diretti alla Carta dei Servizi sono contenuti nella legislazione di riforma del TPL, tanto nazionale D.Lgs. 422/1997 (art. 19, c.3) che regionale L.R. 19/2000 (art.14, c.3 lett.d.) e s.m.i.

1.d Principi generali

Nello svolgimento del servizio l'Azienda si ispira al rispetto dei principi fondamentali di

Eguaglianza	Imparzialità	Continuità
Partecipazione	Efficienza ed efficacia	Libertà di scelta

impegnandosi, così, a garantire

- a) lo stesso trattamento a tutta la clientela senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche;

- b) parità di trattamento, nell'ambito delle modalità di erogazione del servizio autorizzato, nell'utilizzazione degli autobus in esercizio tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di viaggiatori;
- c) l'effettuazione con regolarità dei servizi assegnati, assicurando in caso di necessità od interruzioni generate da cause di forza maggiore: servizi sostitutivi ed alternativi (se possibile), una adeguata e tempestiva comunicazione per ridurre al minimo i disagi dei viaggiatori. Tale impegno vale anche per l'informazione sulle modalità di esercizio del diritto di sciopero da parte delle maestranze;
- d) la partecipazione dei clienti e dei cittadini, attraverso organismi istituzionali di rappresentanza organizzata, a momenti di confronto costruttivo su problematiche significative inerenti al servizio.

Per facilitarne l'esercizio, l' Azienda assicura interventi per:

- favorire la diffusione e l'accesso alle informazioni sul servizio, anche a mezzo della gestione di un proprio sito web;
 - attivare un punto di ascolto strutturato per raccogliere osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
 - rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio reso da parte della clientela;
- e) il perseguimento, quale obiettivo strategico aziendale, del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio con l'adozione di soluzioni organizzative coerenti e funzionali al raggiungimento dello scopo.

2. Rapporti con la clientela

Con l'acquisto del biglietto di viaggio viene ad instaurarsi un rapporto con l'utente del servizio, caratterizzato da condizioni di diritto/dovere, che l'Azienda intende improntare a principi di chiarezza, correttezza e reciprocità.

2.a Diritti

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti :

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- facilitazione dell'accesso al servizio da parte dei disabili;
- riconoscibilità e comfort delle fermate;
- pubblicazione degli orari ed agevole reperibilità degli stessi, nonché tempestiva informazione sulle variazioni apportate anche se periodiche o temporanee;
- rispetto degli orari di partenza, transito e arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- correttezza, gentilezza e riconoscibilità del personale addetto;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi, e comunque entro il termine di 30 giorni;

2.b Doveri

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri :

- per salire e scendere – a veicolo rigorosamente fermo – utilizzare, rispettivamente la porta anteriore e quella posteriore, evitando situazioni di confusione e/o di pericolo;
- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di biglietto valido, mantenendolo integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio, ed esibendolo a richiesta del personale di controlleria;

3. ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO

Il personale in servizio, a contatto diretto con il pubblico, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti, ed informandoli dei loro eventuali obblighi.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare un abbigliamento decoroso e, se viaggiante, la divisa aziendale, evitando – in ogni caso – forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

All'area aspetti relazionali vanno ricondotti

- la procedura di dialogo tra cliente ed azienda;
- il regolamento delle condizioni di viaggio;
- la procedura e casistica per i rimborsi;
- le informazioni relative a :
 - percorsi ed orari delle autolinee gestite;
 - sistema tariffario applicato;
 - parco rotabile;
 - coperture assicurative per danni alle persone e cose;
 - le iniziative, azioni ed obiettivi per migliorare gli standard di servizio.

3.a.Procedura di dialogo con la clientela

L'obiettivo prioritario di Linearoma è il continuo miglioramento del grado di soddisfazione delle attese del cliente.

La trasparenza, la comunicazione ed il confronto, rappresentano momenti utili ed imprescindibili per conseguire il risultato dichiarato.

Per assecondare il dialogo con la clientela l'Azienda intende :

1) istituzionalizzare, con il concorso e controllo di Associazioni rappresentative dei consumatori:

- un punto di ascolto, con l'attivazione di un numero verde, per raccogliere osservazioni e segnalazioni per definire iniziative e soluzioni utili per
- migliorare il soddisfacimento dei bisogni di mobilità;

- un tavolo di conciliazione per ridurre, attenuare ed eliminare ogni motivo di conflitto o contrasto fra Azienda e Clientela, secondo chiare modalità di accesso e di funzionamento;
- 2) definire la procedura di reclamo e la casistica per i rimborsi.

3.a.1 La procedura di reclamo

Per esercitare il diritto di accesso alla procedura l'utente è facilitato ad inoltrare reclamo scritto, oppure a presentare denuncia verbale o telefonica attraverso i numeri 0863 441162 e 368 3446467.

L'utente è pregato di fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli elementi in suo possesso utili a rappresentare con esattezza l'accaduto, ovvero motivi e circostanze che ritiene possano configurare la violazione di principi ed impegni dichiarati ed assunti dall'Azienda con la presente carta.

Per facilitare l'esercizio del diritto, in appendice, viene proposto (all. A) uno schema di reclamo.

Lo stesso schema è inserito sul sito info@linearoma.it

Il personale d'ufficio è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo.

Non vengono presi in considerazione reclami anonimi.

Entro 30 giorni, salvo la sospensione in caso di avvio della procedura di conciliazione (non appena attivata), l'Azienda provvede a comunicare l'esito degli accertamenti. L' Azienda fornisce anche notizie sui presumibili tempi (e, se del caso, sulle condizioni presupposte) necessari per rimuovere le irregolarità riscontrate oppure per assecondare le richieste avanzate.

3.a.2 La procedura e casistica per i rimborsi

Nell'ottica di garantire la soddisfazione della clientela ed il rispetto degli impegni con essa assunti, l'Azienda prevede forme di rimborso in caso di irregolarità nello svolgimento del servizio, sempreché derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell' Azienda.

Il viaggiatore ha diritto al rimborso qualora :

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- non sia garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata;
- si verifichino ritardi imputabili all'Azienda superiori a 30 (trenta) minuti che arrechino un grave e palese danno al cliente.

Nessun rimborso è, invece, dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio siano derivati o connessi con circostanze e fatti che esulano dal controllo dell'Azienda (quali: calamità naturali, interruzioni stradali, incidenti, astensione del personale dal lavoro, e similari) ovvero non siano ad essa imputabili.

Il rimborso è pari al valore del biglietto di corsa semplice acquistato. In caso di abbonamento è in facoltà del cliente richiedere, in alternativa, la proroga della validità dell'abbonamento stesso.

Per accedere alla procedura di rimborso il cliente, entro le 48 ore successive al disservizio, deve inoltrare reclamo scritto all'Azienda precisando la natura della disfunzione ed ogni altra utile circostanza (giorno, ora, estremi della corsa, etc.)

Al reclamo deve essere allegato il biglietto acquistato oppure, se trattasi di abbonamento, fotocopia di quest'ultimo.

In caso di invio per posta fa fede la data del timbro postale.

3.b Il regolamento delle condizioni di viaggio

Il documento contiene una serie di disposizioni che servono a regolare in maniera più chiara e trasparente il rapporto tra il viaggiatore e l'Azienda.

Dando pubblicità alle condizioni di trasporto, l'Azienda punta anche a rafforzare e migliorare il rapporto di fiducia con la propria Clientela.

3.c La rete dei servizi

Il complesso della rete gestita da Linearoma è composto da n.1 autolinea commerciale autorizzata dalla Regione Abruzzo, analiticamente elencata in appendice (All. E).

I percorsi, gli orari e le tariffe dei servizi sono stabiliti dagli Enti istituzionalmente competenti (ovvero nei contratti di servizio).

Le caratteristiche del servizio offerto dipendono quindi direttamente da tali definizioni.

I programmi di esercizio e gli orari tengono conto, per quanto possibile e se consentito, della convenienza di effettuare coincidenze per offrire all'utenza la più ampia opportunità di spostamento nel territorio.

3.d Orari

Ai fini informativi sugli autobus in servizio vengono esposti al pubblico gli orari autorizzati.

Nella prospettiva di assicurare un'informazione sempre più completa e migliorare la comunicazione con la clientela, l'Azienda assicura, ai soggetti istituzionali ed alle organizzazioni di settore, la massima disponibilità con ogni forma di collaborazione per la redazione di orari generali regionali o con diverso riferimento territoriale;

Essa provvede :

- a pubblicare e diffondere l'orario di tutte le autolinee gestite;
- a gestire un proprio sito INTERNET, con possibilità di consultazione degli orari ed altre informazioni utili per l'accesso e fruizione del trasporto pubblico.

3.e Tariffe

Il sistema ed i livelli tariffari sono stabiliti da Linearoma.

Le tipologie di biglietti e abbonamenti messi in vendita sono le seguenti:

→ **Biglietto Ordinario**

- Biglietto di corsa semplice valido per una sola corsa

→ **Biglietto di andata/ritorno** valido per il solo giorno del rilascio il cui costo calcolato moltiplicando per due il prezzo del biglietto di corsa semplice e scontando del 25% l'importo ottenuto;

→ **Abbonamenti**

- Abbonamento settimanale valido dal lunedì al sabato;
- Abbonamento settimanale valido dal lunedì al venerdì;
- Abbonamento mensile valido per tutti i giorni del mese richiesto esclusi i festivi;

- Abbonamento mensile valido per tutti i giorni del mese richiesto, esclusi i festivi ed il sabato.
- Abbonamenti settimanali e mensili scontati a seconda dell'età degli utenti es. bambini 0-3 anni gratuiti, 3-5 anni scontati al 50%.

Per l'acquisto di qualsiasi tipologia di abbonamento personale è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento.

Gli abbonamenti sono "a vista" e consentono al possessore di effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso pagato nella settimana o mese di validità.

Gli abbonamenti sono validi solo nei giorni feriali e vengono emessi: settimanali dal venerdì al lunedì per la settimana in corso; mentre quelli mensili dal giorno successivo alla prima data utilizzabile.

3.f Il parco rotabile

Il parco rotabile complessivo, impiegato per l'esecuzione del servizio (comprensivo dell'attività di noleggio) è costituito da n. 29 autobus, inclusa un'adeguata scorta per garantire regolarità e continuità di servizio, destinati ad attività di turismo e di noleggio.

La composizione del parco per tipologia ed anzianità è indicata nell'allegato F.

L'Azienda, a garanzia della sicurezza e regolarità di esercizio, adotta la procedura di manutenzione programmata secondo i tempi e modalità consigliati dalle case costruttrici eseguendo periodicamente gli interventi prescritti sul parco, sottoponendolo regolarmente a revisione entro i termini fissati dal Ministero delle Infrastrutture.

3.g Le coperture assicurative

Linearoma assicura, con polizza a libro matricola, affidata a Compagnia di primaria importanza, tutti gli autobus impiegati nell'esercizio del trasporto pubblico per danni di responsabilità civile verso terzi compresi i viaggiatori, conseguenti alla circolazione.

Le garanzie assicurative coprono qualsiasi evento dannoso provocato al trasportato in conseguenza di incidente stradale.

Nell'esercizio dei servizi di noleggio il massimale è elevato a € 32.000.000.

4. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel rispetto ed applicazione dei principi e criteri dettati dallo schema generale della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (DPCM 30/12/1998 e s.m.i.), L'Azienda assume come fattori base di qualità i seguenti elementi :

- > Caratteristiche del servizio reso, con attenzione alle modalità di accesso;
- > Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- > Sicurezza del viaggio del cliente, anche sotto l'aspetto patrimoniale;
- > Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- > Confortevolezza del viaggio;
- > Aspetti relazionali e comunicazione con la clientela;
- > Attenzione all'ambiente;
- > Integrazione modale.

Coerentemente, l'Azienda si impegna ad attivare sistemi di monitoraggio della qualità del servizio per misurare :

- a) Il grado di soddisfazione della clientela;
- b) Il livello di percezione di ciascun fattore di qualità;
- c) L'andamento della fenomenologia collegata alla procedura di reclamo.

In tale contesto l'Azienda comunica i risultati dell'indagine e, successivamente al primo accertamento, la serie storica dei parametri e le variazioni nel tempo.

Indicatori di Qualità (Rif. L.R. 19/2000, art.14, comma 3 lett. d)

Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione	Livello di servizio promesso per il 2024	Valore relativo al 2024
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/ viaggiatori Km	rilevazione	0	0
		n. feriti/viaggiatori Km	Rilevazione	0	0
		n. sinistri	rilevazione	0	5
	Vetustà mezzi	Media anni parco rotabile	Rilevazione	9	9,24
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce	Rilevazione	0	0
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva servizio	Percezione regolarità del servizio	Sondaggio	7	6,9
		Percezione puntualità mezzi	Sondaggio	8	7,8
	Diffusione sul territorio	Percezione copertura giornaliera	Sondaggio	8	8
	Distanza media fermate	Percezione distanza fra le varie fermate	Sondaggio	7	6,9
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	Rilevazione	100%	100%
		Percezione pulizia e condizioni igieniche	Sondaggio	7	7,7
Confortevolezza del viaggio	Percezione livello di confortevolezza del viaggio		Sondaggio	7	7,5
Servizi Aggiuntivi	Percezione complessiva qualità servizi		Sondaggio	7	6,2
Informazione alla clientela	Percezione tempestività nel fornire informazioni sui disservizi		Sondaggio	7	6,8
	Percezione nel fornire informazioni esaurienti in merito al servizio erogato		Sondaggio	7	6,9
	Percezione Qualità/livello di informazioni fornite dal personale viaggiante		Sondaggio	7	7,5
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione comportamento del personale viaggiante		Sondaggio	7	7,8
	Percezione del livello di riconoscibilità del personale		Sondaggio	7	7,9
Livello servizio sportello	Percezione della capillarità di vendita dei titoli di viaggio		Sondaggio	7	7,0
	Percezione delle modalità di gestione dei reclami/lamentele da parte Linearoma		Sondaggio	7	6,4
	Percezione dei tempi di risposta a vostre comunicazioni/ricieste		Sondaggio	7	6,8

5. OBIETTIVI PER L'ANNO 2026

Processo	Indicatore	Traguardo atteso	Entro il	Risorse	Modalità d'intervento
Erogazione del Servizio	Realizzazione di un nuovo progetto industriale		31/12/2026	Direzione	Predisposizione di un progetto industriale comprensivo di una nuova rete di servizi da presentare in occasione di gare d'appalto per la concessione di servizio TPL.

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO

L'azienda provvede a monitorare in modo continuativo tutte le informazioni di ritorno dagli utenti circa la loro soddisfazione/insoddisfazione. Tale monitoraggio rappresenta una delle più importanti misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

A tal proposito, l'azienda verifica costantemente le opinioni dei clienti sui social network (Facebook). In corso di sviluppo un portale sul sito istituzionale per garantire un'ulteriore mezzo di comunicazione.

Di seguito un modulo che gli stessi clienti possono utilizzare e rinviare a Linearoma all'indirizzo info@linearoma.it.

L'azienda ha provveduto a definire e adottare dei metodi adeguati per misurare e monitorare tutti i processi realizzativi necessari per rispondere ai requisiti degli Atti di Concessione.

I metodi individuati prevedono un riesame accurato e sistematico dei dati a disposizione per ottenere la conferma della continua capacità dei singoli processi. Questa conferma garantisce il perseguimento delle relative finalità che ciascun processo prevede.

L'azienda pianifica le attività di misurazione e monitoraggio delle caratteristiche dei prodotti/servizi (al ricevimento, in process e finali), allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.

La società ha provveduto a pianificare dei controlli al ricevimento al fine di verificarne la congruenza tra quanto ordinato e quanto arrivato.

Tali controlli consistono nell'accertamento visivo della:

- corrispondenza tra Documento di trasporto e ordine di acquisto;
- corrispondenza tra Documento di trasporto e materiali consegnati;
- presenza ed adeguatezza delle certificazioni previste a corredo;

- integrità dei materiali.

Tali controlli unitamente ad un idoneo sistema di identificazione ai fini dello stato delle prove e ad una corretta gestione delle Non Conformità, assicura l'utilizzo dei soli materiali risultati conformi.

L'evidenza dei controlli effettuati al ricevimento è costituita dall'apposizione del timbro "materiale controllato" e la firma di chi ha effettuato il controllo sul Documento di trasporto.

I controlli in process sono costituiti dalle verifiche condotte dai **CPV** giornalmente, definiti nel regolamento interno e riportati sul rapportino giornaliero, mentre il controllo finale effettuato prima dell'inizio dell'erogazione del servizio, è costituito dalla verifica preliminare dell'automezzo, effettuata da ciascun autista.

7. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL CORSO DEL 2024

Nell'arco dell'anno 2024 si sono avuti i seguenti reclami:

Totale Reclami	0	
Reclami a seguito di controlli della Regione Abruzzo	0	0%
Richiesta di modifica orario	0	0%
Richiesta di informazioni	0	0%
Reclami legati al servizio	0	100%
Reclami dovuti a comportamenti dell'autista	0	0%

8. CONCLUSIONI


Nella preparazione e nella redazione di questo documento l'Azienda ha cercato di:

- Restare fedele ai principi informativi ed allo spirito della Carta della mobilità;
- Immedesimarsi nei bisogni ed aspettative dei cittadini;
- Assumere nei confronti della clientela impegni concreti, certi e verificabili.

Costante è stata l'attenzione a realizzare un documento trasparente nei contenuti, chiaro nel linguaggio e di facile lettura, completo nelle informazioni.

L'Azienda è impegnata a promuovere la diffusione del documento, manifestando ampia disponibilità a valutare ed accogliere osservazioni e suggerimenti utili per la prossima stesura della Carta dei servizi aggiornata e migliorata.

Allegato A

 Linearoma S.r.l.		RECLAMO DEL CLIENTE	MGQ ALL Reclami Rev 1 pag. 1 di 1
Dati informativi			
N°	Data	Cliente	
Oggetto del reclamo			Rif. Documentali (fax, lettera, ...)
Richieste del Cliente			
Identificazione Linea, Corsa, Autista, mezzo, Sede di riferimento			
Cause accertate del problema			
Azioni proposte			
Risposta data al cliente			<input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Scritta
Oggetto della risposta data al cliente (Eventualmente allegare risposta scritta):			
Nome di chi ha rilevato il reclamo	Funzione	Firma	
Approvazione e notifica			
Notificato al Cliente in data	Aperta Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva N°	Firma RQ	

Allegato B

REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO

Premessa

Il documento contiene una serie di disposizioni per regolare – per quanto possibile – in maniera chiara e trasparente il rapporto con la clientela, sperando così di rafforzarne e migliorarne la fiducia verso l'Azienda.

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per Linearoma l'obiettivo prioritario. Per questo è fondamentale ricordare e riconoscere i diritti e doveri del cliente, che formano un insieme di regole per rendere più agevole e piacevole il viaggio, e per favorire la collaborazione e civile convivenza tra clienti, personale ed Azienda.

La Carta dei servizi fornisce l'elenco, sufficientemente completo, dei DIRITTI riconosciuti ai Sigg.ri Viaggiatori permettendo, così, a loro di conoscerli e di poterli far valere, ma anche dei DOVERI ai cui rispetto sono tenuti.

Per completezza viene integralmente riportato l'elenco, contenuto nella Carta dei Servizi, dei diritti e doveri del viaggiatore-cliente.

Diritti

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti :

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- facilitazione dell'accesso al servizio da parte dei disabili;
- riconoscibilità e comfort delle fermate;
- pubblicazione degli orari ed agevole reperibilità degli stessi, nonché tempestiva informazione sulle variazioni apportate anche se periodiche o temporanee;
- rispetto degli orari di partenza, transito e arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- correttezza, gentilezza e riconoscibilità del personale addetto;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi, e comunque entro il termine di 30 giorni;

Doveri

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri :

- per salire e scendere – a veicolo rigorosamente fermo – utilizzare, rispettivamente la porta anteriore e quella posteriore, evitando situazioni di confusione e/o di pericolo;
- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di biglietto valido, mantenendolo integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio, ed esibendolo a richiesta del personale di controlleria;
- non impegnare più di un posto a sedere;

- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare le disposizioni di divieto di fumo;
- non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone ovvero da compromettere in qualche modo la regolarità e la sicurezza del viaggio;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto pacchi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non sporgersi dai finestrini, né gettare oggetti fuori dell'autobus;
- rispettare le istruzioni e le indicazioni ricevute dagli addetti al servizio;
- non intralciare ovvero facilitare le attività di controllo e di rilevamento a bordo;
- non distrarre od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.

Il regolamento si compone di due parti: la prima raccoglie una serie di norme di comportamento dirette al Personale aziendale; la seconda il disciplinare delle condizioni di trasporto pubblico.

NORME DI COMPORTAMENTO

PREMESSA : Disposizioni generali

- a) Ogni agente, nell'espletamento dell'attività lavorativa, è tenuto al rispetto dei principi di: DILIGENZA, CORRETTEZZA e LEALTA', verso il pubblico, l'Azienda ed i colleghi.
- b) Il comportamento del personale in servizio, (sugli autobus oppure nei locali e/o presso gli sportelli aziendali) deve essere costantemente improntato a grande correttezza e cortesia, per consolidare e rafforzare il rapporto di fiducia con la clientela.

Il personale è, così, tenuto ad :

- usare un linguaggio dignitoso;
 - fornire informazioni chiare e complete;
 - evitare discussioni inutili ed, ancor più, situazioni di contrasto;
 - adoperarsi per rimuovere ogni motivo o ragione che procuri disagio alla clientela.
- c) Tutti gli agenti,
 - nell'espletamento dei compiti propri della qualifica rivestita, e/o assegnati dalla Direzione, devono assicurare ogni possibile forma di collaborazione perché il servizio possa essere svolto nel migliore dei modi, nell'interesse del pubblico e dell'Azienda;
 - sono tenuti a segnalare/riferire ogni elemento ed informazione utili per migliorare il servizio offerto ed il grado di soddisfazione della clientela.

CODICE DI COMPORTAMENTO

Art. 1

Campo di applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei soci e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti.

I soggetti, di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

Art.2

Finalità

Il Codice assume la finalità di strumento di supporto della carta della mobilità , adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali, né modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi del personale sulla base della mansione svolta, stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e dal contratto collettivo.

Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Art. 3

Disposizioni di carattere generale

I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio si impegna ad osservarlo in ogni sua parte.

A tal fine, all'atto dell'assunzione, il personale è provvisto di una copia del Codice, unitamente al regolamento (allegato A), al R.D. n. 148/1931, ed agli altri regolamenti di servizio. Analogamente si provvede nei confronti del personale già in forza alla data di adozione del presente Codice.

Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.

Il direttore è il responsabile dell'osservanza delle norme del Codice.

Art. 4

Principi

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'azienda.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, si impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assumere le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

Art. 5

Comportamento in servizio

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.

Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.

Il personale si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; si accerta che il veicolo sia dotato dei documenti prescritti; segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediatamente soccorso alle persone infortunate.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita e in ordine.

Il personale a contatto con il pubblico, è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, dell'ufficio/settore di appartenenza, del nome e cognome o del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

Art. 6

Rapporto con il pubblico

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.

Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.

A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenze per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi all'andamento della qualità del trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

Art. 7

Valutazione dei risultati

Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

Art. 8

Aggiornamento del Codice di comportamento

Periodicamente, o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali e da Associazioni di utenti o consumatori.

DISCIPLINARE DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO PUBBLICO

Titolo I

Condizioni di ammissione e comportamento dei viaggiatori

Art. 1

L'utente delle linee di trasporto è invitato ad osservare tutte le avvertenze, inviti e disposizioni dell' Azienda e del personale di questa per quanto riguarda: la regolarità amministrativa, l'ordine e la sicurezza del servizio.

Art. 2

L'utente, per avere diritto ad essere trasportato, deve essere in possesso del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento o tessera di libera circolazione) riconosciuto valido dall'Azienda. Il possesso del titolo di viaggio è obbligatorio anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.

Il biglietto deve essere conservato fino al termine del viaggio.

I documenti di viaggio non sono cedibili, salvo il caso di abbonamento impersonale.

Art. 3

Il titolo di viaggio deve essere mostrato, a richiesta, al personale incaricato dall'Azienda. Il controllo può essere effettuato, oltre che in vettura, anche negli spazi di fermata all'atto della discesa dei viaggiatori.

L'utente che risulta sprovvisto del titolo di viaggio, ovvero in possesso di titolo di viaggio non valido, ai sensi del successivo art. 4, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice nonché della sanzione amministrativa nella misura fissata dalla Regione Abruzzo.

Art. 4

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

- a) non mostra né biglietto, né abbonamento;
- b) mostra un biglietto od un abbonamento scaduti;
- c) dichiara di non avere con sé l'abbonamento (tessera e tagliando o tessera di libera circolazione), salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
- d) è in possesso di tessera di riconoscimento non accompagnata dal tagliando di abbonamento, salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
- e) la tessera di riconoscimento è utilizzata senza convalida dopo la scadenza annuale;
- f) il tagliando di abbonamento non porta il numero di tessera di riconoscimento cui si riferisce;
- g) la tessera, pur munita di tagliando valido, non è utilizzata dal titolare;

- h) utilizza il tagliando di abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento, salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
- i) utilizza tessera di libera circolazione non valida;
- j) presenta il biglietto o l'abbonamento con segni di alterazione o contraffazione.

In caso di contraffazione o alterazione del titolo di viaggio, l'agente provvede al ritiro ed alla identificazione del viaggiatore. La sanzione amministrativa non esclude ovviamente la responsabilità penale.

Art. 5

L'utente, nei cui confronti ricorrono le condizioni previste dagli articoli 3 e 4 e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dalla vettura alla prima fermata utile, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

Art. 6

Le infrazioni alle condizioni generali di trasporto sono accertate e contestate dal personale dell'Azienda abilitato allo scopo.

Art. 7

I biglietti e gli abbonamenti non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

E' vietata la vendita di biglietti e abbonamenti senza l'autorizzazione dell'Azienda. Il titolo di viaggio indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

Art. 8

Nel caso in cui il viaggiatore non possa usufruire del titolo di viaggio, per fatti imputabili all'Azienda, questo potrà essere rimborsato o prorogato nella sua validità, sempreché – nel caso di abbonamento – la richiesta venga presentata prima della scadenza della validità.

Art. 9

L'Azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza :

a) del divieto di

- salire o scendere da porte diverse da quelle prescritte;
- sporgersi dai finestrini;
- gettare oggetti dai finestrini;

b) dell'obbligo di sorreggersi durante la marcia.

E', altresì, vietato conversare col conducente o, comunque, disturbarlo o distrarlo dalla guida;

- fare uso di apparecchi radiofonici o similari se arrecano disturbo;
- l'accesso in vettura di persone che: si trovino in stato di ubriachezza; offendano la decenza e/o diano scandalo, assumano comportamenti che comunque arrechino disturbo e/o disagio agli altri viaggiatori.

Art. 10

Salvo il caso di grave ed imminente pericolo, la manovra dei comandi di apertura di emergenza delle porte o di qualsiasi altro dispositivo di sicurezza installato sui veicoli è riservata esclusivamente al personale autorizzato.

Art. 11

E' vietato fumare in vettura (Legge 584 del 11.11.1975). I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da € 25 a € 250; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.

Art. 12

Ogni danno arrecato alle vetture dai Viaggiatori deve essere da questi risarcito, riservandosi l'Azienda, in caso di danneggiamento volontario, di sporgere eventuale denuncia o querela a norma di legge.

Art. 13

Sulle vetture non è permesso ad alcuno di svolgere l'attività di venditore di beni o di servizi.
E' vietato anche distribuire o affiggere oggetti o stampe, fare raccolta di fondi a qualunque titolo, senza l'autorizzazione dell' Azienda.

Titolo II

Norme di utilizzazione di biglietti e abbonamenti

A) BIGLIETTI

Art. 14

Il biglietto ordinario deve essere utilizzato una sola volta e da un solo passeggero e non può essere utilizzato al di fuori delle condizioni previste dalla relativa tariffa.

B) ABBONAMENTI

Art. 15

L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo da chi è titolare della prescritta tessera che abilita ad usufruire del tipo di tariffa per cui esso è rilasciato. L'abbonamento deve essere sempre unito alla tessera di riconoscimento e deve obbligatoriamente riportare il numero della tessera a cui si riferisce.

La tessera di riconoscimento, utilizzabile soltanto dal titolare, viene rilasciata previa presentazione agli Uffici dell' Azienda esercente di apposita domanda ed una fotografia del richiedente.

L'utente è tenuto al pagamento del costo di rilascio e/o di rinnovo della tessera di riconoscimento.

Titolo III

Condizioni per il trasporto dei ragazzi, degli animali e dei bagagli

A) TRASPORTO RAGAZZI

Art. 16

I ragazzi che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.

Per ogni altro occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

B) TRASPORTO ANIMALI

Art. 17

Il trasporto degli animali sugli autobus dell' Azienda è consentito solo per le specie e con i limiti seguenti:

- a) cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- b) cani-guida per ciechi;
- c) altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o in altro contenitore atto a prevenire motivi di indisponibilità o di disturbo nei viaggiatori, sempre che le dimensioni non superino i limiti previsti.

E' ammesso il trasporto, con pagamento del biglietto, dei cani da caccia purché accompagnati da persona fornita di licenza, dall'inizio del servizio fino alle ore 8 e dalle 20 al termine, in numero non superiore a due per autobus. Il cane dovrà essere dotato di museruola a fitte maglie e tenuto a guinzaglio presso la persona che l'accompagna, in modo da non ingombrare la corsia e le porte e da non arrecare disturbo; in caso contrario potrà essere allontanato senza diritto al rimborso del biglietto per l'accompagnatore.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato od escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento delle vetture. Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione prevista dall'art. 12. fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

C) TRASPORTO BAGAGLI

Art. 18

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 20 Kg.

I bagagli che superino le anzidette misure sono soggetti a maggiorazioni.

Per il trasporto dei bagagli non accompagnati si osservano, inoltre le disposizioni contenute nel D.P.R. n. 627 del 6-10-1978 (Art. 37 L.R. n.º. 19 del 20-08-1984)

Il bagaglio, se non collocato negli spazi disponibili, deve essere custodito a cura e responsabilità del viaggiatore e sistemato in modo da non arrecare disturbo od ostacolare il passaggio.

E' ammesso il trasporto di bagagli di dimensioni e peso superiori a quelli indicati al comma 1, previo pagamento della tariffa supplementare.

E' vietato trasportare: biciclette, armi, merci infiammabili, esplosivi, maleodoranti ed altro comunque pericoloso o dannoso.

Non è consentito affidare al personale plichi e bagagli non accompagnati, salvo che tale servizio sia regolato contrattualmente.

In caso di eccessivo affollamento, il trasporto dei bagagli può eccezionalmente essere rifiutato da parte del personale in servizio.

Il viaggiatore proprietario del bagaglio è responsabile degli eventuali danni arrecati dal bagaglio stesso all'autobus o agli altri viaggiatori.

L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati, salvo il dispositivo di Legge n. 450/85 e successive modificazioni.

L'azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

D) OGGETTI SMARRITI

Art. 19

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'azienda viene inviato alla sede della società sita in via XX Settembre 118, Piazzale Kennedy, 1° piano stazione di Avezzano alla quale è possibile rivolgersi per ottenerne la restituzione, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte ad identificarle, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal codice civile (Artt. 927-931), che stabilisce tra l'altro la consegna al sindaco del comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

E) SERVIZI ESSENZIALI GARANTITI DALLA LEGGE 146/90

Art. 20

In caso di sciopero, la garanzia del servizio integrale è assicurata per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie stabilite di volta in volta dalle associazioni sindacali di categoria e comunicate all'utenza almeno cinque giorni prima della data prevista così come stabilito dall'art. 2, comma 6 della legge 146/1990.

Le corse già in effettuazione dal momento di inizio dello sciopero saranno portate a termine fino al più vicino capolinea. Le partenze saranno effettuate fino a 5 minuti prima dell'inizio dello sciopero.

F) ORARI E COINCIDENZE

Art. 21

L'Azienda si riserva la facoltà di apportare eventuali modifiche agli orari delle linee. Di ogni variazione sarà data tempestiva comunicazione. L'Azienda pone il massimo impegno affinché venga assicurato il rispetto degli orari; tuttavia non può assumersi alcuna responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi o ad altre cause indipendenti dalla propria volontà.

Allegato C

PATTO PER LA QUALITA'

Premesso che

- La soddisfazione costante delle attese del cliente è obiettivo prioritario della Linearoma S.r.l.
- La trasparenza e la comunicazione rappresentano strumenti utili ed imprescindibili per conseguire il comune obiettivo;
- Fermo restando l'autonomia della attività imprenditoriale, le parti intendono ricercare e sviluppare forme di collaborazione per :
 - a) Raggiungere le finalità dichiarate, approfondendo la conoscenza dei bisogni di mobilità della clientela anche con indagini periodiche mirate ad accertare il livello di gradimento del servizio offerto;
 - b) Aumentare il livello di ascolto delle richieste o dei suggerimenti della clientela;
 - c) Definire azioni utili ed efficaci per il miglioramento progressivo degli standard dei servizi erogati;
 - d) Ridurre, attenuare ed eliminare, ogni motivo di conflitto fra Azienda e Clientela;

Allegato E

LINEE COOMERCIALI AUTORIZZATE ALLA LINEAROMA S.R.L..

1. Villavallelonga – Roma (Tiburtina)

Allegato F: elenco mezzi.

N.	TARGA	MODELLO	TELAIO	I/IMM.NE	LUNGH.	POSTI
1	FS999VZ	RENAULT MASTER	VF1NDDYL63759951	2007	5,899	16
2	FS995VZ	IRIBUS ITALIA 389 E	ZGA74250006003732	2004	12,000	57
3	FS997VZ	NEOPLAN BUS P21	WAGP21ZZ17TD10500	2007	12,000	55
4	GG917GX	VDL BOVA B.V. FUTURA FHD 127.365T E5	XL9AA38RA34003674	2010	12,750	61
5	GG918GX	VDL BOVA B.V. FUTURA FHD 127.365T E5	XL9AA38RA34003621	2010	12,750	61
6	GG919GX	VDL BOVA B.V. FUTURA FHD 127.365T E5	XL9AA38R834003145	2010	12,750	61
7	GG935GX	VDL BOVA B.V. FUTURA FH D2 129.365	XNL501E100D002734	2013	12,875	61
8	GG936GX	VDL BOVA B.V. FUTURA FHD 127.365T E5	XL9AA38R834003859	2011	12,750	61
9	GG937GX	MERCEDES BENZ 632 TOURISMO RHD -L	WEB63203713259060	2012	13,990	65
10	GK924WX	MAN R09 LION'S COACH C	WMAR09Z27DT019097	2013	13,260	57
11	CS465KM	IVECO ASO/28/C (SCUOLABUS)	ZCF050A0005516890	2005	6,948	29
12	BC746ZE	FIAT AUTO SPA 230 CIMEC - DA SCUOLABUS	ZFA23000005648793	1999	5,505	27
13	CA988GL	IVECO 50 C13 SORA SM IV S 13 1A - SCUOLABUS	ZCFC5090005327106	2002	6,968	30
14	GM948FT	VDL FUTURA FH D2 129.440/5	XNL501E100D005481	2016	12,875	61
15	GN979PF	IVECO MAGELYS	VNE7256R100001230	2015	12,265	57
16	FT919PT	IRISBUS ITALIA 397E/12 E	ZGA7825100E003460	2007	12,410	57
17	EY065ZZ	IVECO MAGELYS 5FR20X QC EBCN	VNE7257R800001157	2015	12,830	58
18	FH9925C	FORD TRAN V 363 TA	WF0HXKTTGHHP38722	2017	6,704	18
19	FA647LM	FORD TRAN V 363 TA	WF0HXKTTGHH875211	2017	6,704	18
20	FR 968TK	VDL BOVA BV FUTURA FHD 127	XL9AA38RC35003196	2012	12,75	61
21	FS 998VZ	VDL BOVA BV FUTURA FHD	XL9AA38RA34003672	2010	12,75	61
22	GJ737PZ	IVECO EVADYS H	VNE6237R500000483	2022	12,962	59
23	EX429RE	RENAULT S.A. NDDCL5	VF1NDDCL522315043	2000	5,888	16
24	FR137TL	MERCEDES BENZ TOURISMO RH -H	WEB63202613253721	2010	12,98	65
25	FH885LD	IRIZAR I6 E6C/57	V5916AD00H1016915	2017	12,92	59
26	B5516BR	RENAULT S.A. NDDCL5 (MINIBUS)	VF1NDDCL524195713	2001	5,88	17
27	FK806MX	IRIZAR I6 E6C/57	V5916AD00H1016917	2017	12,92	59
28	EZ988MD	SALVADOR CAETANO OPTIMO	TW1FG518705500290	2003	7,586	25
29	GR735HH	NEOPLAN SKYLINER L	WAGP06Z21GT024321	2016	14,00	83