CARTA DELLA MOBILITA'

Indice:

1) **PREMESSA**
2) **PRINCIPI FONDAMENTALI della Carta della Mobilità**
3) **PROFILO della SOCIETÀ**
4) **FATTORI ed INDICATORI di QUALITÀ**
5) **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**
6) **INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI**
7) **TUTELA DELL'UTENTE**
8) **CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE ZANI**
9) **DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE ZANI**

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	**01/10/2002**	Prima emissione
DA 1 A 8	**01/04/200 DA 3 A 9**	Edizione 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009
Da 9 a 16	**01/04/20 DA 10 A 18**	Ed. 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018
17	**01/04/2019**	Edizione 2019
18	**01/04/2020**	Edizione 2020
19	**01/04/2021**	Edizione 2021
20	**01/04/2022**	Edizione 2022
21	**1/4/2023**	Edizione 2023

DISTRIBUITA A: AMU, DG, DE/UCO, RDQ, UM_,

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	REVISIONE
Direttore Esercizio	Responsabile Qualità	Direzione Generale	Numero: 20 Data: 01/04/2023

1) PREMESSA

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei servizi

L'adozione delle Carte dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei settore trasporti o Carta della Mobilità").

In particolare, la direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- INDIVIDUARE *i fattori da cui dipende la qualità del servizio;*
- *ADOTTARE E pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;*
- *Proporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.*

L'obbiettivo di questo documento, che è alla sua quinta edizione, è quello di manifestare la realtà dei servizi erogati da ZANI attraverso i fattori, gli indicatori e gli STANDARD prescritti dal Decreto del 30/12/98.

Per meglio rispondere alle aspettative dell'utente – cliente l'Azienda si è dotata anche di un Sistema Qualità aziendale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI della Carta della Mobilità

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla direttiva la ZANI si *impegna ad ero*gare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

- Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.

- Migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.
- Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITA'

- Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore).
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'azienda.

PARTECIPAZIONE

Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTA' DI SCELATA

Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

3. PROFILO della SOCIETA'

Ragione sociale: AUTOSERVIZI ZANI EVARISTO – S.R.L.
Forma giuridica: Società a Responsabilità Limitata
Sede Legale: 20121 Milano via Cusani 18
Unità locali o sedi secondarie:
BERGAMO – Via Magni, 2;
Calcio (BG) – Via Italia;
Dossena (BG) – Via Belvedere;
Pero (MI) – Via Figino, 111;
S.Pellegrino Terme – Via Lusardi;
Vimercate(Mi) – via Po' 6.
Codice Fiscale e P.I.: 00229250162
Capitale Sociale: 260.000 euro
Telefono: 035.678.611
Fax: 035.678.779
Depositi automezzi: BERGAMO – Via Magni, 2;
Calcio (BG) – Via Italia ;
Dossena (BG) – Via Belvedere;
Pero (MI) – Via Figino, 111;
S.Pellegrino Terme – via Lusardi ;
Vimercate (MI) – via Po' 6.
Sett. di appartenenza: Trasporto di Persone su strada
Parco Mezzi (al 31.12.21): 110
Numero dipendenti al 31.12.22 : 49

Chilometri autorizzati ed effettuati: 1.470.446

Chilometri effettuati a noleggio: 156.278

N.licenze da noleggio: 1 (Provincia di Bergamo 29 bus)

N.autorizzazioni di linee: 11

La società ZANI, è stata costituita nel 1951. Il primo servizio effettuato era un collegamento trisettimanale da Dossena a S.Pellegrino.

La società è amministrata dall'Amministratore Unico Sig.ra Marilena Zani con cui collabora il Direttore Generale Rag.Claudio Astori.

La società opera nel settore del trasporto pubblico di persone su strada e nel settore del noleggio da rimessa.

Nel servizio di trasporto pubblico Zani è rimasta operativa come sub-concessionario o mandataria di ATI. Mentre gestisce direttamente per il Comune di Bussero (per km 63.000) e Comune di Vimercate (per km 130.000).

La Zani è inoltre titolare dei seguenti servizi finalizzati o di gran Turismo:

- Bergamo – Milano – Mendrisio (momentaneamente sospeso);
- Giro turistico della città di Milano (momentaneamente sospeso);;
- Milano – Vicolungo (momentaneamente sospeso);
- Milano – Franciacorta (momentaneamente sospeso);
- Milano – Arese
- Milano tours Stadio (momentaneamente sospeso);

Per quanto concerne i servizi da noleggio è da dire che in prevalenza si svolgono in Italia con sconfinamenti in tutta Europa (servizio praticamente sospeso causa covid).

4. FATTORI ed INDICATORI

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ha definito i **fattori** fondamentali che caratterizzano la **qualità** di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei

mezzi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici **indicatori di qualità** che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni *indicatore,* in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- *una specifica unità di misura dei risultati;*
- *gli standard corrispondenti a ciascun indicatore di qualità;*
- *una modalità di rilevazione dei risultati.*

MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la ZANI si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'utente - cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- *analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;*
- *segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;*
- *sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.*

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- *rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;*
- *segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;*
- *capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;*
- *fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici.*

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente è stato effettuato sui seguenti aspetti del servizio:

ASPETTI DEL SERVIZIO	ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO GLI ASPETTI DEL SERVIZIO
Sicurezza del viaggio	condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza/numerosità delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari alle fermate e ai capolinea
Comfortevolezza e pulizia dei mezzi	comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili,), Pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere (affollamento), disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine

ASPETTI DEL SERVIZIO	ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO GLI ASPETTI DEL ASPETTI DEL SERVIZIO
Informazioni e servizi alla clientela	diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i biglietti e gli abbonamenti, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	cortesia e educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
Attenzione all'ambiente	in termini di rumore, in termini di inquinamento dell'aria

Entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente che viene trasmessa al "Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

FATTORI DELLA QUALITA'

Nelle tabelle riportate di seguito sono evidenziati, per i fattori di qualità e gli indicatori definiti dalla direttiva, gli standard dell'Autoservizi Zani sono determinati nell'anno 2022 e verranno poi stabiliti gli obbiettivi da raggiungere nell'anno 2023.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITà DI MISURA	STANDARD 2022
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità mezzo di Trasporto	**N. morti/ milioni viaggiatori per km.**	0
		N. feriti/ milioni viaggiatori per km	0
		N. sinistri/ km	0
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	**N. morti/ milioni viaggiatori per km.**	0
		N. feriti/ milioni viaggiatori per km	0
		N. sinistri/ km	0
	Vetustà mezzi	**% mezzi con oltre 16 anni.**	0 %
	Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	**% abbastanza soddisfatti**	10
		% molto soddisfatti	87
Obbiettivo 2023	Confermare dati anno precedente		
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	DENUNCE (FURTI E MOLESTIE)	N. denunce / milioni viaggiatori	0
	Percezione complessiva del livello sicurezza personale	**% abbastanza soddisfatti**	8
		% molto soddisfatti	85

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	Territorio servito	**Popolazione residente /kmq (SOLO TPL)**	34.023 Densità per Kmq: 1.541,05
	Regolarità complessiva del servizio	**% corse effettive/corse programmate**	98 %
	Frequenza o quantità corse	**Minuti/corsa**	Stab. Ente
	Distanza Media fermate	**mt**	Stab. Ente
	Velocità Commerciale	**Km/h (SOLO TPL)**	19,14
	Puntualità (nelle ore di punta)	**% autobus in orario**	83
		% autobus in ritardo (5'/15');	15
		% autobus in ritardo (tot)	4
	Puntualità (nelle ore restanti)	**% autobus in orario**	94
		% autobus in ritardo (5'/15');	43
		% autobus in ritardo (tot)	2
	Percezione compl.iva del livello sicurezza viaggio	**% abbastanza soddisfatti**	12
		% molto soddisfatti	80
Obbiettivo 2023	Confermare dati anno precedente		
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria	**N. interventi giornalieri./n. mezzi.**	1
	Pulizia radicale	**Frequenza media in giorni.**	180
	Percezione complessiva del livello di pulizia	**% abbastanza soddisfatti**	63
		% molto soddisfatti	34
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Affollamento nelle ore di punta	**Posti offerti totali**	400
		Posti offerti seduti	350
	Climatizzatore	**% sul totale**	100%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	**% sul totale**	100%
	Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	**% abbastanza soddisfatti**	5
		% molto soddisfatti	87
SERVIZI AGGIUNTIVI Elenco eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica per singolo posto, ecc.) NON PREVISTI			
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	Elenco ev. serv. Aggiuntivi (ped.mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	**% mezzi sul totale**	100 %

	Percezione complessiva servizio	**% abbastanza soddisfatti**	49
		% molto soddisfatti	44
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Tempestività	**Tempo medio (anche telefono).**	2 min
		Tempo medio sui disservizi	60 min
		Fascia oraria di operatività (anche telefono).	07.00 – 19.00
	Diffusione	**% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale**	0
	Diffusione orari alle fermate	**% sul totale**	91
	Percezione esaustiva informazioni	**% abbastanza soddisfatti**	14
		% molto soddisfatti	76
Obbiettivo 2023	Confermare dati anno precedente		
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali	**% abbastanza soddisfatti**	51
		% molto soddisfatti	36
Obbiettivo 2023	Confermare dati anno precedente		
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	Punti Vendita territorio	**n. sportelli aperti**	2
	Raccolta reclami	**Modalità**	Segnalazione scritta
	Riscontro proposte e reclami	**Giorni**	18
	Percezione complessiva	**% abbastanza soddisfatti**	8
		% molto soddisfatti	85
Obbiettivo 2023	Confermare dati anno precedente		
Grado integrazione intermodale	Coincidenza con altre modalità	**% n. corse intermodali / totale corse**	100%
	Percezione complessiva	**% abbastanza soddisfatti**	69
		% molto soddisfatti	22
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Carburante a basso tenore di zolfo	**% sul tot.**	100%
	Mezzi a gas	**% sul totale**	0%
	Mezzi con motore almeno secondo lo standard EURO 2	**% sul totale**	100%
	Percezione complessiva	**% abbastanza soddisfatti**	9
		% molto soddisfatti	82

NOTE RELATIVE AGLI STANDARD INDICATI NELLA TABELLA:
Tutti i dati sono relativi ai soli bus utilizzati nel T.P.L. e GT .
Gli standard relativi alla regolarità del servizio e puntualità dei mezzi sono riferiti ad un giorno tipo individuato nel venerdì scolastico.

I dati relativi alla soddisfazione dell'utente-cliente sono stati rilevati attraverso un sondaggio condotto dalla scrivente sui mezzi utilizzati.

5. DIRITTI e **DOVERI**

Con la convalida del documento di viaggio tra l'utente-cliente e la ZANI nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;

- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico; .
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone; .
- rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura; .
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonchè le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

6. INFORMAZIONI all'UTENTE

INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Le informazioni relative a orari, tariffe e rivendite autorizzate alla vendita , viaggio possono essere richieste:

telefonicamente a: 039.68.51.383

orario: lunedì- venerdì: dalle ore 06.30 *alle ore* 19.00;

sabato dalle ore 8.00 alle 12.00

o direttamente presso:

Uffici Informazioni - Sede Bergamo via Magni 2

orario: lunedì- venerdì: dalle ore 06.30 *alle ore* 19.00;

sabato dalle ore 8.00 alle 12.00

Via Email a Tecnico@zaniviaggi.it

ZANI STAMPA anche degli opuscoli con gli orari delle linee distribuiti sui bus, nei comuni, presso gli Uffici aziendali e nelle principali rivendite di titoli di viaggio.

Le informazioni relative agli orari e alle rivendite di titoli di viaggio sono esposte sulle paline di fermata delle principali linee e in tutti i maggiori punti di interscambio.

Le *"Condizioni generali di viaggio* " sono esposte su tutti gli autobus.

OGGETTI SMARRITI

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso:

Ufficio Informazioni –ZANI Vimercate via Po' 6

orario: *dal lunedì al venerdì, dalle* 8.30 *alle* 12.30 *e dalle* 14.30 *alle 18.30*

telefono: 039.68.51.383

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE

La ZANI si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale a contatto con il cliente operi in maniera qualificata e qualificante.

RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ:

Il personale viaggiante durante il servizio indossa la divisa aziendale e appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento contenente il proprio numero di matricola e la mansione svolta.

COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO:

Il personale tiene un comportamento di rispetto e cortesia con gli utenti-clienti utililizza un linguaggio corretto e appropriato, fornisce per quanto gli compete le informazioni necessarie e agevola in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale garantisce inoltre prontezza e disponibilità per la risoluzione di problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere

7. TUTELA dell'UTENTE

RECLAMI

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate direttamente a:

ZANI Autoservizi s.r.l. *Direzione d'Esercizio -Ufficio Reclami Via Magni 2/a- 24100* Bergamo

o telefonicamente a:

Ufficio Movimento - Sede di Vimercate orario: *lunedì - venerdì dalle ore* 08.30 *alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore* 18.30 *sabato dalle ore* 08.30 *alle ore* 12.30

tel. 039.68.51.383 fax 039.68.51.383

e-mail: tecnico@zaniviaggi.it

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specifici le proprie generalità e l'indirizzo.

L' accaduto o oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'Azienda, che è tenuta ad osservare le normative della Legge sulla "tutela della privacy" (DL.30 giugno 2003 n.196). Entro **18** giorni dalla presentazione del reclamo, l'Azienda provvede a fornire risposta per iscritto all'utente-cliente.

RIMBORSI E RISARCIMENTI

RIMBORSO PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

La ZANI prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Nel caso previsto il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento. Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) a:

ZANI Autoservizi s.r.l.

Direzione d'Esercizio - Ufficio Reclami Via Magni 2A - 24100 Bergamo

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

L'Azienda prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);

- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è quello previsto dall'art.2 della Legge n. 450, .
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare:

Ufficio Sinistri -Sede di Bergamo

orario: *dal lunedì al venerdì, dalle* 9.00 *alle* 12.00 *e dalle* 15.00 *alle* 17.00

telefono: 035.678.755.

che provvederà a esperire le procedure necessarie.

8. CONDIZIONI GENERALI , DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE DELLA ZANI

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambi dell'Azienda.

X X X X X

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

l. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

2. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.

3. Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

4. Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo. In caso di

sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

5. Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolai documento di viaggio emesso dall'Azienda acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.
Dove previsto, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa *sem*plice, pagando la maggiorazione prevista dalla Legge Regionale n. 44/89 pari alla tariffa ordinaria minima.
6. Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. In caso di mal funzionamento dell'obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio.
7. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
8. Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale della Guardia di Finanza nonchè del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.
Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonchè i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
9. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura del viaggiatore
IO. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

II. I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo.
Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo punto 26).
12. I biglietti da convalidare hanno validità illimitata fino alloro annullamento, ma non sono rimborsabili.
13. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

TRASPORTO DI BAMBINI

14. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'altezza oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno dir occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

15. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.)
E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.
I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE

16. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purchè le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà esser acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

17. L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque del danno non può eccedere i limiti previsti dall' art.2 della Legge n. 450/85.

NORME COMPORTAMENTALI

18. I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell' Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall' art.336 del Codice Penale.

19. I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.

L' Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

20. E' fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (Legge n. 584/75) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell' Azienda;
- insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- salire in vettura in stato di ebbrezza;

- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto dall'autobus.

ORARI E COINCIDENZE

21. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

INFRAZIONI E SANZIONI

22. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione fissata dall' art.16 della Legge Regionale n. 22/98.

23. In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

24. Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento, di cui al punto 20) del presente regolamento, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall' autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell' Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

OGGETTI RINVENUTI

25. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus possono essere ritirati dal proprietario presso l'Ufficio di Via Po' a Vimercate.

Il servizio è in funzione dal lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14,30 alle 18.30

RECLAMI

26. Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente recapito:

Direzione d'Esercizio - Ufficio Reclami della ZANI. Autoservizi Via Magni 2/a -24100 Bergamo.

oppure telefonicamente allo 039.68.51.383 (orario lunedì -venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30.)

SOSPENSIONI DEL SERVIZIO

27. L'eventuale sospensione dei servizi verrà tempestivamente comunicata agli utenti

NOTA il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n.753/80 per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n. 20/77 n.7/82 e n.22/98

9. DOCUMENTI di VIAGGIO

CARATTERISTICHE DEL SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario in vigore sulle autolinee ZANI è il sistema tariffario chilometrico.

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

- dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate;
- è valido dal momento in cui viene convalidato a bordo dell'autobus. Il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

ABBONAMENTO MENSILE

- ha validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida escluse le domeniche;
- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

L'utente, per rendere valido il titolo di viaggio deve:

- riportare il numero della tessera di riconoscimento nell'apposito spazio predisposto sul tagliando di abbonamento;

- convalidarlo in occasione del primo viaggio;

- conservarlo unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

ABBONAMENTO SETTIMANALE

Può essere di tue tipi:

- cinque giorni: ha validità da lunedì a venerdì;
- sei giorni: ha validità da lunedì a sabato.

Presenta le stesse caratteristiche dell'abbonamento mensile.

ABBONAMENTO ANNUALE

Può essere di tre tipi:

- studenti: ha validità dal 1 settembre al 30 giugno;
- ordinario: ha validità dodici mesi dal mese di emissione;
- impersonale: abbonamento al portatore rilasciato ad Enti o comunità con validità uguale a quella dell'abbonamento ordinario.

Presenta le stesse caratteristiche dell'abbonamento mensile.

Carta Regionale di Trasporto

La CRT è un titolo di viaggio agevolato che permette ai residenti in Lombardia di viaggiare sui tutti i mezzi di trasporto pubblico nei territori in cui vengono applicate le tariffe regionali. Materialmente **è costituito *dalla ricevuta di pagamento del bollettino postale, da esibire unitamente ad un documento di identità valido.*** La ricevuta di versamento permette la circolazione sugli autobus per 12 o 3 mesi, secondo la modalità prescelta dal cittadino, dal 1° giorno del mese stesso se il pagamento, risultante dal timbro postale, è avvenuto entro il giorno 15; dal primo giorno del mese successivo se il pagamento è avvenuto a partire dal giorno 16.

La CRT si articola in 4 diverse agevolazioni: Gratuita, Agevolata, Ridotta e Intera.

I *moduli di domanda*, corredati delle necessarie istruzioni, sono disponibili presso qualsiasi Ufficio Postale della Regione Lombardia e scaricabili dal sito web ***www.trasporti.regione.lombardia.it*.**

Agli stessi uffici postali dovrà, successivamente, essere riconsegnata la domanda compilata e corredata della necessaria documentazione.

Per informazioni e maggiori dettagli, i cittadini possono rivolgersi agli sportelli di *Spazio Regione della Lombardia,* oppure contattare i numeri: *840.000008* (da rete fissa) o *02.67087474* (da rete mobile o da fuori Regione).

Documenti di Viaggio Regionali (dgr 1204/2010 – DGR 3297/2012)

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico ha istituito tre nuove tipologie di documenti agevolati, denominate:

A)Io viaggio in famiglia

- **occasionale:** e' una agevolazione che consente ai ragazzi con età fino a 14 anni di viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico se accompagnati da un parente (genitore, fratello, zio o nonno) provvisto di titolo di viaggio valido per la medesima tratta.

Per poter usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare all'Azienda:

- il *modulo di autocertificazione* dove devono essere indicati i dati anagrafici del minore e i dati anagrafici dei parenti accompagnatori;
- una fotografia formato tessera.

Il modulo per l'autocertificazione è disponibile sul sito *www.bergamotrasporti.it* o presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia.

- **abbonamenti mensili e annuali ordinari:** è una agevolazione per le famiglie con due o più figli con età inferiore ai 18 anni possessori di abbonamento con un'Azienda di trasporto pubblico operante in Lombardia.

Per accedere alle agevolazioni previste dal secondo figlio in avanti, è richiesto il possesso da parte del primo figlio di un abbonamento mensile o annuale a *tariffa intera* rilasciato da qualsiasi vettore di trasporto pubblico operante nella Provincia o nella Regione.

Sono previste le seguenti riduzioni:

- al *secondo figlio* viene riconosciuto lo sconto del 20% sul prezzo del corrispondente abbonamento a tariffa intera;
- al *terzo figlio e successivi* viene rilasciato un abbonamento gratuito avente comunque prezzo inferiore rispetto al prezzo dell'abbonamento sul quale viene riconosciuto lo sconto del 20% per il secondo figlio.

Lo sconto viene applicato sull'abbonamento venduto a tariffa inferiore rispetto al primo abbonamento (secondo il principio che si applica uno sconto maggiore sull'abbonamento più economico.)

Per poter usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare il *modulo di autocertificazione* riportante lo stato di famiglia da cui risulti il rapporto di parentela tra

gli abbonati sopra indicati; il modulo è disponibile sul sito *www.bergamotrasporti.it* o presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia.

L'acquisto dell'abbonamento a tariffa scontata o gratuito deve avvenire presso le citate Sedi; ad ogni acquisto, l'interessato deve dimostrare il regolare rinnovo dell'abbonamento da parte del primo (e del secondo ove necessario) figlio.

B)Io viaggio Ovunque in Lombardia

- **giornaliero, bi-giornaliero, tri-giornaliero e pluri-giornaliero:** è un titolo nominativo predisposto e stampato da Trenitalia Le Nord che consente di viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico su gomma e ferro, urbani ed extraurbani della Regione Lombardia.

Sono esclusi i treni Intercity e di categoria superiore, i servizi di collegamento aeroportuale, la navigazione sui laghi di Como, Garda e Maggiore e le funivie turistiche.
E' acquistabile presso le sedi delle Aziende che erogano il erogano il servizio di trasporto nella Provincia., non ha scadenza ed è utilizzabile tutti i giorni dell'anno, previa convalida a bordo.

- **mensile:** è un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto su gomma e ferro (II^ classe), urbani ed extraurbani della Regione Lombardia, con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale. Può essere utilizzato in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali.

E' costituito da un ticket cartaceo predisposto e stampato da Trenitalia Le Nord ed è acquistabile presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia.
Deve essere accompagnato da apposita *tessera elettronica* (che sulle reti provinciali funge da tessera personale di riconoscimento) che viene rilasciata gratuitamente da Trenord.

C)Io viaggio Ovunque in Provincia

- **mensile:** E' un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico su gomma e ferro (II^ classe) della Provincia di Bergamo (inclusa la funivia Albino-Selvino).

L'abbonamento è valido per raggiungere solo le località ubicate nella Provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale.

E' costituito da un ticket cartaceo predisposto e stampato da Trenitalia Le Nord ed è acquistabile presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia di Bergamo .

Può essere utilizzato esclusivamente in abbinamento alle seguenti tessere "IO Viaggio":

- IO viaggio in Provincia.
- IO Viaggio rilasciata da Trenord
- Carta Regionale dei Servizi (CRS)

L'utente interessato deve innanzitutto munirsi della tessera di riconoscimento "Io viaggio" compilando in ogni sua parte il relativo modulo (scaricabile dal sito www. bergamotrasportit.it).

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

- tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali della Lombardia e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee aziendali, escluse le linee di gran turismo. Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore che ha diritto a viaggiare come tale non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnatore.