



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO 2023

Assoggettata a coordinamento e controllo ai sensi dell'art 2497 bis cc della Società Unica di Trasporto Abruzzese Spa (TUA) unipersonale



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

SEZIONE A: Aspetti generali

1. Premessa

L'azienda AUTOSERVIZI CERELLA S.r.l. si pone da sempre il fine di fornire ai propri clienti un servizio che sia il più vicino possibile alle loro esigenze.

In particolare, la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. è consapevole di quanto sia importante un rapporto cordiale, corretto e costante con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con gli automezzi aziendali.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda intende rafforzare la rete di ascolto di chi viene considerato da tutto il personale AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. come il centro di ogni decisione assunta e di ogni iniziativa lavorativa intrapresa: il CLIENTE.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che, in quanto tale, non avrebbe la sua ragion d'essere senza un orientamento al viaggiatore.

A tal fine, la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. intende adottare la presente Carta della Mobilità e delle Condizioni Generali di Trasporto; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, alla premura verso il territorio ed i cittadini che la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. si onora di servire.

La Carta della Mobilità nasce dalla Carta dei Servizi (è la Carta dei Servizi applicata al settore dei trasporti), attraverso un percorso regolato da precise disposizioni di legge, il cui obiettivo fondamentale è la riqualificazione, di anno in anno, del rapporto che intercorre fra Azienda e utenti. In questa prospettiva, l'analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato per perseguire l'eccellenza.

La presente Carta è stata adottata dall'Azienda AUTOSERVIZI CERELLA S.r.l. in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. n° 26 del 2/2/99). E' stata inoltre integrata con quanto previsto dal Regolamento Comunitario 181/2011 e dalla relativa disciplina nazionale di esecuzione: il D. Lgs. 169/2014.

Sulla base delle citate disposizioni normative, la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. si impegna a:

- Individuare i fattori che incidono sulla qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare gli standard qualitativi che si promette di rispettare;
- Programmare annualmente un progressivo incremento degli standard qualitativi assicurati;
- Enunciare quali sono le Condizioni Generali relative al servizio di trasporto offerto.

Riassumendo, con tale documento l'azienda vuole perseguire i seguenti fondamentali obiettivi:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori, facilitando il dialogo con gli stessi e assicurando loro degli standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale nella definizione, nel raggiungimento e nel mantenimento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

2. Finalità della Carta

La Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto costituisce per gli utenti:

Strumento di conoscenza

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione

- Mette a disposizione dell'utenza uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'Azienda e i propri clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

Strumento di tutela

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

3. Riferimenti legislativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- Regolamento Comunitario 181/2011 e D.Lgs. 169/2014.

4. Principi ispiratori della Carta:

Eguaglianza e imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione: l'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri oggettivi e noti;



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative a ciò finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda, e considerando le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta.

Continuità

- L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio in modo continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso (questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro del servizio di trasporto);
- L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi secondo i piani di comunicazione all'utenza definiti;
- In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio, dandone, del pari, tempestiva comunicazione;
- In caso di sciopero degli operatori, l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

- L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta.
- L'Azienda si impegna a istituire uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico.
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la presente Carta, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella Carta stessa.

Efficienza ed efficacia

- L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard stabiliti nella presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima;
- L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

Attenzione all'ambiente

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.





Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

5. Pubblicazione della Carta

La Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto viene pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie, e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale. Essa, inoltre, viene pubblicata sul sito internet dell'azienda (www.autoservizicerella.eu).

6. Presentazione dell'Azienda

6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda

La **AUTOSERVIZI CERELLA S.r.l.** La storia del marchio Autoservizi Cerella comincia poco prima della seconda guerra mondiale, quando l'intuizione di tre fratelli si trasforma in una piccola impresa di trasporto merci nella zona del Vastese: passione e dedizione spingono la famiglia a occuparsi di ogni dettaglio dando vita a una realtà di grande interesse. La pausa imposta dal conflitto internazionale non frena le ambizioni del progetto, che riparte in tempo di pace ampliandosi con il trasporto di passeggeri dapprima nella zona del Vastese, per poi interessare Abruzzo, Molise, Lazio e Campania.

La crescita continua di Autoservizi Cerella culmina negli anni '60, quando l'azienda subentra alla Sai come concessionaria nella gestione di tre autolinee in Campania e Molise. Con l'acquisizione dell'azienda Rossi nel 1983 si arriva a una doppia valenza del marchio Cerella: Cerella Snc gestisce alcune concessioni regionali in Abruzzo, mentre Cerella Sas gestisce concessioni regionali in Abruzzo, Molise e Campania, oltre ad alcune concessioni di competenza dello Stato che effettuano collegamenti Vasto-Roma e Vasto-Napoli. I successi proseguono anno dopo anno, portando nel 2001 alla fusione per incorporazione della Snc nella Sas, mentre nel 2004 la società si trasforma in Srl.

Nello stesso anno Autoservizi Cerella entra a far parte del grande Gruppo Arpa che acquisisce l'85% delle sue quote, rafforzando la posizione dell'azienda sul territorio grazie alla gestione complessiva di 24 autolinee, di cui 21 in Abruzzo e una linea ministeriale per Napoli che nel periodo estivo viene prolungata fino a, con percorrenza annua di circa 550.000 chilometri. Il 2010 porta un rinnovamento strutturale, che vede la costituzione di un'associazione temporanea di imprese operanti con vettori nel territorio del Vastese e nell'area Molisana, nell'ottica di una migliore gestione delle linee ministeriali.

Oggi la Società ha sede legale in Vasto; è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri.



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

La Società è dotata di patrimonio immobiliare e mobiliare, tra questi il parco auto formato da 54 automezzi, ed ha alle sue dipendenze un personale composto da 69 lavoratori.

Con il fine dello sviluppo aziendale, la Società ha allargato, integrando gli uni con gli altri, i settori di intervento, che oggi comprendono, i servizi regionali, i collegamenti con Napoli e Salerno, il noleggio da rimessa con conducente.

I servizi regionali coprono l'area territoriale del "vastese" e dell'area industriale della Val di Sangro e comprendono più collegamenti celeri giornalieri con Pescara, Chieti, Napoli e Salerno, per una percorrenza annua complessiva di circa 2.216.124 chilometri. A ciò vanno aggiunti i 54.331 chilometri dei servizi di noleggio. Di conseguenza, accorpando tutte le tipologie di servizi di trasporto erogati, l'Azienda ha percorso un totale di circa 2.270.455 chilometri.

In merito ai collegamenti per Napoli, l'Azienda ha introdotto delle promozioni vantaggiose, volte a premiare gli utenti che viaggiano con costanza sugli automezzi aziendali, nonché a fidelizzare nuovi clienti ed a promuovere l'utilizzo degli autobus per i collegamenti da e verso Napoli.

E sempre in riferimento ai collegamenti con Napoli, è stata posta in essere una collaborazione con SISAL, per consentire di acquistare il titolo di viaggio presso le ricevitorie di tale Società.

Al noleggio da rimessa con conducente è dedicato 1 automezzo.

Le attività interne svolte dalla AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L sono tutte quelle attività di servizi alle aziende, quali le manutenzioni e le revisioni degli automezzi che, per strutture, attrezzature e professionalità acquisite.

L'azienda, utilizza in affitto, 1 autorimessa, di proprietà della DONATO DI FONZO e F.lli SpA situata presso località S. Antonio Abate.

6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")

L'Azienda "AUTOSERVIZI CERELLA S.r.l. persegue costantemente una politica aziendale volta al raggiungimento dei principi espressi nella seguente Mission:

- Essere il punto di riferimento del bisogno di mobilità, espresso e latente, delle Istituzioni pubbliche e dei cittadini che si muovono in Abruzzo. Essere sempre all'avanguardia, sempre impegnata nella ricerca e nello sviluppo di nuove tecnologie, ponendosi come obiettivi: qualità, sicurezza, competitività ed economicità, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio – territoriale.

L'Azienda si orienta verso tale Mission concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Instaurare un rapporto privilegiato con la clientela istituzionale e privata che esprime la domanda di Trasporto Pubblico Locale, attraverso la predisposizione delle migliori condizioni di esercizio dei servizi. Al riguardo, l'Azienda pone attenzione alla qualità sia dei suoi dipendenti, sia dei propri automezzi.



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

In particolare:

- Per migliorare la competenza dei propri dipendenti, promuove costantemente attività di formazione ed aggiornamento.
- Promuovere la qualità degli automezzi destinati al trasporto pubblico, investendo in maniera rilevante su un costante e programmato ammodernamento del parco autobus. Ciò al fine di garantire alla propria utenza un viaggio contraddistinto da un elevato comfort (mediante l'acquisto di autobus dotati di climatizzatori, pianali ribassati, diffusori per radio, cd, tv o dvd), 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 presentano delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto. A tal fine l'Azienda si impegna ad acquistare, come da sempre avviene negli ultimi anni, autobus che siano dotati di pedana mobile, idonea a favorire la salita e la discesa dai mezzi ai portatori di handicap;
- Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l'offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori.
- Al fine di sviluppare l'innovazione tecnologica dei processi produttivi, l'Azienda mira a ricercare le migliori soluzioni offerte nel campo dei servizi di supporto ai bus operator. L'obiettivo è quello di offrire anche alle altre aziende di trasporto pubblico le migliori tecnologie nel campo delle manutenzioni e dell'assistenza, erogate tramite la propria esperienza professionale.
- Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell'attività, al fine di garantire un'adeguata soddisfazione degli azionisti, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.

La AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L., ha conseguito e mantenuto nel tempo dal 2015 al 2023, le:

- ✓ **Certificazioni del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015**
- ✓ **Certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza ISO 45001:2015**
- ✓ **Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015**
- ✓ **Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza Stradale ISO 39001:2016**

secondo la normativa UNI EN. L'Azienda è disponibile, a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale integrato a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.

L'Azienda ha adottato il **Modello Organizzativo DLgs 231/2001 e di Gestione**, correttamente elaborato, per **esimere** la società della propria responsabilità amministrativa dipendente da reato; inoltre è stato implementato, dal 2021, il **Rating di legalità** valido per il biennio 2023-2025.

6.3. Organigramma aziendale

Vedi Allegato 1





Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

6.4. Servizi erogati

6.4.1 Dati statistici

La AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L., con il suo servizio di trasporto pubblico locale, copre una superficie di circa 3.231,69 km², servendo una popolazione pari a circa 1.500.000 di persone. Con le sue autolinee, ed i relativi comuni serviti, l'Azienda copre una vasta parte del territorio della provincia di Chieti, estendendo la sua attività anche sul territorio di Pescara e di Napoli.

Il parco automezzi aziendale è composto da 54 autobus, ripartiti nel seguente modo:

- Servizio TPL: 39 autobus;
- Servizio COMMERCIALE/NOLEGGIO: 13 autobus;

L'età media dei bus destinati ai servizi commerciali e di noleggio, al 31/12/2023, è pari a 9,6 anni. I mezzi destinati al trasporto pubblico locale, invece, hanno una vetustà media di 12 anni e di 8 anni per i mezzi destinati al trasporto extraurbano.

I passeggeri trasportati complessivamente sulle nostre linee, invece, sono 589.541.

L'Azienda, infine, svolge la sua attività avvalendosi della collaborazione di 68 dipendenti.

6.5. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Un punto che la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L., coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità aziendale, considera importante è la riconoscibilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti.

Oltre a ciò, senza dubbio la presentabilità del personale aziendale è un altro degli obiettivi prioritari che l'Azienda da sempre si pone.

Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'Azienda cura le comunicazioni, sia verbali che scritte, in modo che esse avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

6.6. Monitoraggio del servizio

L'Azienda ha adottato un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- Gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione C).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

SEZIONE B: Fattori e indicatori di qualità

All'interno della presente Carta, si distinguono i *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il **fattore di qualità** costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti con l'obiettivo di migliorare il livello qualitativo del servizio erogato, individua standard di prestazione che si impegna a rispettare. Gli standard vengono fissati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

Sicurezza del viaggio e personale

Autoservizi Cerella è impegnata a garantire un viaggio sicuro e regolare in modo da evitare interruzioni o ritardi riconducibili a responsabilità aziendali. A garanzia di ciò gli autobus impiegati, oltre a superare annualmente la revisione della Motorizzazione Civile, sono oggetto di verifiche giornaliere e di manutenzione programmata secondo le indicazioni delle case costruttrici. Il personale di guida viene reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione a cui viene impiegato e sottoposto a corsi di formazione. Autoservizi Cerella garantisce una programmazione del lavoro nel rispetto delle norme che regolano la durata della guida e dei riposi. In ogni caso di interruzione del servizio Autoservizi Cerella garantisce il tempestivo ripristino dandone informazione ai viaggiatori. Per migliorare la sicurezza personale dei propri clienti, Autoservizi Cerella svolge servizi di sorveglianza con personale in borghese, avvalendosi anche della collaborazione delle forze di polizia. Sulle principali autolinee il conducente è dotato di telefono cellulare per chiamate di emergenza.

Regolarità servizio e puntualità

La puntualità e la regolarità del servizio dipendono sia da fattori legati alla buona organizzazione aziendale sia dal contesto esterno in cui esso si svolge: caratteristiche della viabilità, condizioni di traffico, politiche della mobilità adottate dalle autorità locali, eventi eccezionali. Autoservizi Cerella è costantemente impegnata nella individuazione delle soluzioni migliori per rendere il servizio più efficace. Per il conseguimento di questo obiettivo, essa ricerca sempre la collaborazione degli enti responsabili. La frequenza di passaggio e il numero di corse su ciascuna linea sono determinati sulla base delle dimensioni del bacino da servire e di fattori sociali e urbanistici.

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e locali aziendali

La pulizia interna ed esterna dei mezzi avviene giornalmente con l'uso di prodotti biodegradabili idonei alla disinfezione batteriologica.





Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

Comfort di viaggio

Autoservizi Cerella è da sempre impegnata nella cura dei fattori più importanti nella percezione e nel giudizio del cliente sulla comodità del viaggio: trovare posto a sedere e sistemare i bagagli, pulizia, climatizzazione, tempo di viaggio, silenziosità e illuminazione all'interno del mezzo.

Offerta servizi

Lo studio e l'attenzione costante verso la domanda di mobilità e il rinnovo del parco autobus avviato negli ultimi anni, hanno contribuito a migliorare le condizioni generali di viaggio. Rispetto allo stile di guida abbiamo rilevato un elevato apprezzamento da parte dei viaggiatori rispetto alla conduzione degli automezzi da parte dei nostri autisti. Autoservizi Cerella, inoltre, ricerca costantemente soluzioni idonee a migliorare la velocità commerciale dei servizi. La riduzione dei tempi di viaggio, insieme all'affidabilità elevata delle previsioni degli orari di transito, risultano infatti fattori determinanti per la soddisfazione del viaggiatore.

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

Nel caso in cui non venga accettata la prenotazione o emesso e fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dall'Azienda.

In presenza dei due casi ostantivi di cui sopra, il disabile può chiedere di essere accompagnato da altra persona che possa assisterlo e rendere accessibile il servizio. In tale ipotesi, l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e se possibile potrà sedere accanto alla persona disabile.

Per persone disabili si intende:

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

Infine, la persona disabile o a ridotta capacità motoria dovrà comunicare all'Azienda le sue esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto. In assenza di detta comunicazione, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare un'assistenza idonea a consentire alle persone di beneficiare del servizio di trasporto.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

La percezione dell'eshaustività delle informazioni che l'utente può acquisire su strada è fortemente influenzata dalla mancanza di paline su diversi percorsi lungo i quali la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. eroga il proprio servizio. Il posizionamento di tali paline non dipende dalla volontà dell'Azienda, ma dalle decisioni dei singoli Comuni sui quali si estende il percorso.

Per le altre tipologie di servizi, in attesa che le Autorità competenti diano il loro benestare, l'Azienda ha provveduto, per talune corse, ad esporre sugli automezzi una tabella indicante le fermate che si effettuano.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

Inoltre, per quanto rientra nella sfera di decisione dell'Azienda, la stessa, per migliorare la visibilità delle informazioni di viaggio sugli autobus, si impegna anche per il 2024, come già avviene ormai da diversi anni, ad acquistare automezzi dotati di display luminoso ad alta visibilità e a migliorare il suo sistema di bigliettazione online.

Per quanto concerne le informazioni fornite direttamente dall'Azienda, l'utente può contattare la sede aziendale; le informazioni verranno fornite in tempo reale ed in maniera esaustiva.

Sempre in merito alla diffusione delle informazioni, l'utente può visitare il sito www.autoservizicerella.eu, laddove si possono reperire le informazioni di viaggio, delle tratte, delle promozioni in corso, degli orari e quant'altro.

Altra metodologia che vogliamo adottare per assicurare ai nostri clienti un maggior grado di accessibilità ad utili informazioni consiste proprio nella diffusione, cartacea ed elettronica, della presente Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto.

Infine, per informare la clientela in maniera rapida ed informale, l'azienda ha aperto un account ufficiale su Facebook

ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. pone molta attenzione alla cura, al decoro ed all'educazione del proprio personale viaggiante.

Per garantire un servizio costantemente contraddistinto da uno standard qualitativo elevato, l'Azienda invita chiunque voglia formulare un reclamo a seguito di un comportamento poco consono da parte del nostro personale, a farcelo pervenire tempestivamente, nelle modalità indicate nel paragrafo "Procedura di reclamo".

LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Il cliente può recarsi nella nostra sede aziendale, presso la quale riceverà una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio ed a quant'altro possa essere utile a soddisfare i bisogni dell'utente.

Per le corse da e per Napoli, invece, l'Azienda, oltre ai propri uffici utilizza delle rivendite site in prossimità delle fermate dislocate sul territorio abruzzese, molisano e campano.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, programiamo costantemente lo svecchiamento degli automezzi, prevedendo l'acquisto di nuovi autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

Inoltre, i nostri autobus vengono riforniti esclusivamente con carburante a basso tenore di zolfo. Ancora, il sistema di smaltimento dei rifiuti viene effettuata in maniera differenziata; ed il lavaggio dei nostri automezzi avviene mediante un sistema di raccolta delle acque reflue.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7. Diritti e doveri del viaggiatore

Chi sceglie i servizi AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. ha il diritto a

- Viaggiare in sicurezza e tranquillità;
- Accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- Usufruire di un servizio puntuale e regolare compatibilmente con la viabilità stradale, non controllabile dall'Azienda;
- Viaggiare con la garanzia della continuazione del servizio in caso di guasto del mezzo, mediante l'utilizzo di altro automezzo aziendale o di altra azienda di trasporto;
- Viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- Poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- Vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- Accedere facilmente alla procedura dei reclami ed a vedersi riconosciuta una veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);
- Ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

La libera circolazione sulle autolinee a contributo è limitata alle seguenti categorie di passeggeri:

- Titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato Italiano;
- Bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro;
- Ciechi con residuo visivo fino a 1/10 di entrambi gli occhi;
- Grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio;
- Mutilati e invalidi di guerra, invalidi civili per causa di guerra e assimilati, inabili, invalidi del lavoro con percentuale di invalidità non inferiore all'80%.

Chi sceglie i servizi AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. ha il dovere di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate;
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto, divieto che viene esteso anche alle sigarette elettroniche;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa;
- Utilizzare le cinture di sicurezza, laddove presenti;



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;
- Rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali;
- Tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte;
- Astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'Azienda.

Chi non rispetta tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge.

Inoltre, il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale aziendale, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

8. I nostri titoli di viaggio

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di un abbonamento) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. possono essere di diversi tipi:

- Biglietto di corsa semplice;
- Biglietto di andata/ritorno;
- Biglietto (di corsa semplice o andata/ritorno) acquistato presso le ricevitorie SISAL;
- Abbonamento settimanale (del tipo Lunedì-Venerdì e Lunedì-Sabato);
- Abbonamento mensile;
- Abbonamento annuale (oppure annuale studenti).

Il biglietto di corsa semplice conferisce il diritto a poter effettuare una sola corsa per qualsiasi tipo di servizio di linea erogato dalla AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L..

Il biglietto di andata/ritorno (che è utilizzabile entro una settimana dalla data di effettuazione della corsa di andata) permette di effettuare una corsa di andata ed una di ritorno, con risparmio economico, su di un medesimo servizio di linea.

Il biglietto della tipologia "andata e ritorno" può essere acquistato anche sui collegamenti da e per Napoli, se le due corse vengono effettuate in un intervallo massimo di 15 giorni, con un piccolo risparmio economico. Tale tipologia di titolo è acquistabile anche a bordo degli automezzi.

Il biglietto acquistato presso le ricevitorie SISAL è stato pensato dall'Azienda per assicurare all'utenza una rete capillare per facilitare l'acquisto del titolo di viaggio. Le condizioni di vendita ed i relativi prezzi sono gli stessi pensati per l'acquisto online. Tale tipologia di acquisto è disponibile solo per le tratte commerciali (Lanciano – Vasto – Napoli – Salerno)

L'abbonamento è un particolare titolo di viaggio, strettamente personale, che permette al titolare di avere la possibilità di viaggiare costantemente, e per un periodo di tempo medio/lungo, su un determinato servizio di linea della AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L., sia per le corse di andata che per quelle di ritorno, con un notevole risparmio di costo.

Tali abbonamenti possono essere di tipo diverso, a seconda della loro durata temporale; si potranno avere:

- **Abbonamenti settimanali**, che consentono al titolare di poter viaggiare per 5 giorni (Lunedì-Venerdì), o per 6 giorni (Lunedì-Sabato), su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
- **Abbonamenti mensili**, che permettono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo, per una durata che va dal primo all'ultimo giorno del mese (mese solare);
- **Abbonamenti annuali**, che consentono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul titolo di viaggio per una durata annuale; per gli studenti tale abbonamento ha una durata collegata all'anno scolastico, e risulterà valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

I titoli di viaggio sia di tipo corsa semplice che di tipo andata/ritorno devono essere esibiti al conducente, ai fini della convalida o validati dall'Operatore d'Esercizio; gli abbonamenti, invece,



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale della Società, insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata a cura dell'Azienda, come prescritto dalla Legge Regionale n. 40/1991, art. 14.

In mancanza di tale documento di riconoscimento, o dell'abbonamento stesso, l'utente è obbligato al pagamento del biglietto ordinario del viaggio, oltre che della conseguente sanzione amministrativa (si veda, al riguardo, il paragrafo dedicato alle sanzioni).

I titoli di viaggio della AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. possono essere venduti in modalità diverse, a seconda della tipologia del titolo e del servizio di cui l'utente intende fruire oppure possono essere acquistati anche a bordo del bus con un piccolo sovrapprezzo.

I biglietti delle corse che la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. effettua su Napoli (Vasto-Napoli) inoltre, possono essere acquistati, a seconda delle loro tipologia:

- Presso gli uffici "AUTOSERVIZI CERELLA S.r.l."
- Presso una serie di rivendite, autorizzate dalla AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L.;
- A bordo degli automezzi, con un supplemento;
- On-line, sul sito internet dell'Azienda (www.autoservizicerella.eu), garantendo agli utenti un risparmio di tempo, ed un metodo di pagamento sicuro, tramite carta di credito.

In merito alla vendita degli abbonamenti, ed al rilascio o al rinnovo delle tessere di riconoscimento, invece, la gestione viene effettuata direttamente dall'Azienda, senza il tramite delle rivendite autorizzate e senza la possibilità di effettuare tali operazioni a bordo, per mezzo del personale viaggiante.

Per cui, i clienti che avvertano l'esigenza di acquistare o rinnovare tali titoli sono invitati a rivolgersi direttamente:

- Alle Agenzie "AUTOSERVIZI CERELLA S.r.l. Viaggi", site in Vasto e Lanciano, presso Agenzia Di Fonzo;
- Alle sedi dell'Azienda, presenti nei medesimi comuni.

Presso le sedi sopra indicate, gli utenti saranno invitati a compilare un **Modulo di Richiesta Tessera di Riconoscimento**, nel caso in cui necessitino di una nuova tessera.

Al momento dell'acquisto di qualsiasi tipo di titolo di viaggio, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data ed all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria laddove spettante, e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

A bordo dei nostri autobus, il personale incaricato potrà richiedere la verifica del titolo di viaggio in possesso del passeggero.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Per i servizi di trasporto a noleggio che l'Azienda effettua al di fuori del territorio nazionale, i passeggeri sono tenuti a munirsi di documento valido per l'espatrio, in assenza del quale l'Azienda non risponde di eventuali problematiche di accesso nello Stato straniero.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

9. Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. utilizza i seguenti strumenti:

- Telefono diretto ai numeri indicati nella tabella sottostante, dalle ore 8:00 alle ore 13:30, e dalle ore 14:00 alle ore 18:00;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: Autoservizi Cerella S.r.l. corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH);
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente.
- Aggiornamenti continui sul sito web www.autoservizicerella.eu alla sezione AVVISI e sulla pagina Facebook, di ogni cambiamento, promozione o soppressione delle corse in essere.

10. Procedura di reclamo

AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L., nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di erogare un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di Qualità previsti dalla Carta della Mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica tramite indirizzo mail info@autoservizicerella.it, oppure mediante la compilazione di un **Modulo Reclami**, che il cliente troverà presso la nostra sede aziendale).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione. Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per iscritto, il nominativo dell'Ufficio e del Responsabile dell'istruttoria, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole.

Entro **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo all'interno del quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà il reclamo come risolto positivamente.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, l'Azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami segnalati mediante la compilazione del Modulo Reclami verranno registrati in un apposito **Registro dei reclami**, compilato e tenuto dal Responsabile Qualità, utile appunto al monitoraggio del fenomeno del reclamo.

11. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose

AUTOSERVIZI CERELLA S.R.L. è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

- € 32.000.000,00 per sinistro;
- € 32.000.000,00 per le persone;
- € 32.000.000,00 per le cose e animali.

Il cliente per accedere all'eventuale risarcimento o indennizzo dovrà contattare:

- al momento, l'autista del mezzo interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti;
- subito dopo, il numero aziendale 0873-378788-391168 per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente;
- in seguito, la Compagnia Assicuratrice per l'attivazione della procedura di rimborso. Autoservizi Cerella si impegna per conto della propria compagnia assicuratrice a liquidare i danni subiti dagli utenti trasportati entro 30 giorni dalla definizione del sinistro.

12. Rimborsi

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

Nel caso in cui il viaggio sia impedito o interrotto per colpa dell'azienda, Autoservizi Cerella riconosce ai clienti il diritto a un rimborso nei seguenti casi:

- variazione o soppressione del servizio senza preventiva e adeguata informazione;
- viaggio non effettuato dal capolinea per indisponibilità dell'autobus o del personale, qualora non ne sia garantito l'inizio entro 30 minuti dalla partenza prevista;
- viaggio interrotto per guasto all'autobus o indisponibilità del personale, qualora non ne sia garantito il proseguimento entro 60 minuti dall'interruzione.

Il rimborso consiste in una somma pari al prezzo della corsa singola acquistata. Nessun rimborso verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti da responsabilità di Autoservizi Cerella e quindi imputabili a caso fortuito o forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali), in caso di astensione del personale dal lavoro o in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili.

13. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi verranno custoditi, ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile, presso le sedi aziendali e dipendenze periferiche di appartenenza.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

14. Trasporto minori

Ogni viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente con sé un solo bambino di statura non superiore ad un metro, purché non occupi un posto a sedere in condizioni di pieno carico dell'autobus. È consentito trasportare gratuitamente passeggeri per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.

15. Trasporto animali

Sull'autobus sono ammessi gratuitamente i cani-guida per non vedenti, muniti di museruola. Inoltre possono essere ammessi solo animali di piccola taglia, custoditi in idonei contenitori. Il viaggiatore deve pagare il biglietto intero anche per l'animale ed è responsabile di qualsiasi danno arrecato da esso ad altri viaggiatori, all'autobus o alle cose.

16. Trasporto bagagli

Non è possibile trasportare armi e merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o in ogni caso pericolose. È ammesso, dietro pagamento del relativo biglietto, il trasporto di biciclette solo se smontate e imballate. Il trasporto è limitato allo spazio disponibile nella bagagliaia, nella quale la bicicletta va posizionata dal viaggiatore. L'azienda non risponde di eventuali danni provocati dal trasporto. Per quanto riguarda il trasporto di plichi e bagagli non accompagnati, possono essere spediti a condizioni che sul pacco o plico sia espressamente indicato il nome del mittente, del destinatario, contenuto ed eventuale recapito telefonico da contattare in caso in cui il pacco non venga ritirato. Per le tariffe si rimanda al Prezziario pubblicato sul sito aziendale.

17. Sanzioni

Se il viaggiatore non è in grado di presentare un documento di viaggio valido è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa. Il viaggio è considerato irregolare quando il cliente:

- non mostra né biglietto né abbonamento;
- mostra un biglietto o un abbonamento scaduti;
- mostra un biglietto o un abbonamento di tariffa inferiore a quella prevista;
- mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta;
- mostra un biglietto o un abbonamento contraffatti o alterati;
- mostra un biglietto o un abbonamento non più in uso.

La contraffazione, l'alterazione e l'uso di documenti di viaggio contraffatti o alterati, vengono perseguiti a norma di legge. È un reato previsto dal codice penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede

18. Trattamento dei dati personali

Per trattamento dei dati personali s'intende qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

18.1 Finalità del Trattamento

Il trattamento dei dati personali comunicati dall'utenza e da noi raccolti è finalizzato, nei modi leciti e secondo correttezza, per un tempo non superiore a quello necessario agli scopi dichiarati, esclusivamente alle seguenti finalità:

- ✓ Per dare esecuzione al servizio proposto e o ad una o più operazioni e o concorsi a premi;
- ✓ Per eseguire obblighi di legge;
- ✓ Per esigenze di tipo operativo e gestionale;
- ✓ Per esigenze di controllo dell'andamento delle relazioni con la clientela.

Il conferimento dei dati necessari a tali finalità è obbligatorio. L'eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità ad accedere alle funzioni di acquisto on-line. Per tali dati è richiesto il consenso al trattamento che viene espresso tramite la selezione del campo specifico denominato 'Accetto', in sede di acquisto on-line del biglietto.

18.2 Modalità del Trattamento

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, e può consistere in qualunque operazione o complesso di operazioni tra quelle previste dalla legge.

18.3 Categorie di Soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

I dati personali non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dei casi previsti dalla legge e dell'esplicito consenso del cliente, ad eccezione del trattamento effettuato da terzi soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari alle finalità dichiarate. Il consenso alla comunicazione indicata viene espresso tramite la selezione del campo specifico denominato 'Accetto'.

18.4 Titolari del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali è la Sig.ra Federica Finizio.



Autoservizi Cerella Srl
Corso Mazzini 619, 66054 Vasto (CH)
www.autoservizicerella.it
info@autoservizicerella.it
PIVA 00091920694

18.5 Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare i propri diritti specificati nell'articolo Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), secondo quanto previsto dagli artt. Art. 8 (Esercizio dei diritti), Art. 9 (Modalità di esercizio), Art. 10 (Riscontro all'interessato) del Titolo II (diritti dell'interessato) del Codice.

In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere:

- ✓ la conferma dell'esistenza o meno di dati personali;
- ✓ informazioni sulle finalità e modalità del trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili;
- ✓ l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati.

L'interessato ha inoltre diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

18.6 Richieste da parte dell'interessato

I diritti dell'interessato sono esercitati con richiesta, rivolta senza formalità al Titolare del trattamento come sopra indicate, anche per il tramite di un incaricato (art. 8 del DLgs. n. 196/2003), a tale richiesta sarà fornito idoneo riscontro senza ritardo.





AUTOSERVIZI CERELLA

Mansionario e struttura organizzativa

