



# BONAVENTURA

E X P R E S S



## CARTA DEI SERVIZI 2018

Servizi NCC e Scolabus  
Servizi di T.P.L. – Risultati Anno 2017

Società a Responsabilità Limitata  
Via S.Ambrogio, 36  
31050 Badoere di Morgano (TV)

Tel. 0422.837122  
Fax 0422.739586

Web: [www.bonaventuraexpress.com](http://www.bonaventuraexpress.com)  
e-mail: [info@bonaventuraexpress.com](mailto:info@bonaventuraexpress.com)

Capitale sociale: Euro 106.000,00 i.v.

C.F. e P.I. 02475260267



Badoere 28.02.2018

# PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta dei Servizi**, è stato adottato dalla Azienda **Bonaventura Express** in attuazione:

- Per i servizi di Tpl - dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. 2 febbraio 1999)
- Per i servizi di Noleggio: dell'Allegato C della D.G.R. Regione Veneto n. 2401 del 04/08/2009

Lo scopo della carta della mobilità è quello di:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda dando rilievo dei parametri qualitativi che devono e vogliono essere garantiti
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda sancendo sia i diritti dei primi in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apportando forme di monitoraggio e di tutela della qualità

La **Carta dei servizi** è stata pubblicata per la prima volta in data **02.06.1999** e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e agli Enti Locali.

La presente revisione è la n. 12 e tiene conto dei risultati conseguiti nell'anno 2017 sia nel TPL che nei servizi di noleggio autobus con conducente (NCC) . Questo documento è completo di **tutta l'attività di trasporto** esercitato da Bonaventura Express srl.

La **Carta dei servizi** rimane a disposizione del pubblico presso la sede di Badoere (via S.Ambrogio, 36 – TV), in ogni autobus, e nel nostro sito web

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

- la **Sezione I**: Parte Generale
  1. *Principi fondamentali della Carta*
  2. *Presentazione dell'Azienda*
  3. *Servizi di Trasporto Pubblico Locale*
  4. *Servizi di Noleggio autobus con Conducente*
  5. *Servizi di scuolabus*
  
- la **Sezione II**: Fattori della Qualità
  1. *Impegni dell'Impresa*
  2. *Monitoraggio*
  3. *Fattori della Qualità*
  4. *Procedure per Reclami, rimborsi e risarcimenti*
  5. *Fac-simile modello reclamo*
  
- La **Sezione III**: Schede modali
  1. *Autolinee Extraurbane*
  2. *Servizi di noleggio con conducente*

# SEZIONE I: Parte generale

## 1. Principi fondamentali della Carta

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

1.2 L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

### eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. L'impresa si impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza discriminazione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinione;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

### continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- 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 (neve, ghiaccio, traffico, calamità, ... );
- (TPL) in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- (TPL) inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

### partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione III di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

## 2. Profilo dell'Azienda

### Profilo dell'azienda

Denominazione sociale	BONAVENTURA EXPRESS S.R.L.
Sede legale	Via S. Ambrogio, 36 - Badoere 31050 Morgano (TV) - Italia
Ubicazione Rimessa	Badoere (TV) - Via S. Ambrogio, 36 Badoere (TV) - Via De Gasperi, 15 Scorzè (VE) - Via E. Ferrari, 55 Camposampiero (PD)
Tipologia servizi	Servizi regolari di linea Servizi regolari specializzati (scuolabus) Servizi di noleggio con/senza conducente Agenzia di Viaggi e Turismo Noleggio auto senza conducente
Anno di costituzione	1958*
Numero totale addetti al 31/12/2017	72
Soci e Amministratori	3
Impiegati	15
Conducenti	42
Personale di servizio	4
Totale autobus	59 – posti offerti 2.981
Di cui in TPL	12 – età media 9 anni - posti offerti 719 (520 seduti)
Di cui in Noleggio Gran Turismo	24 – età media 5 anni - posti offerti 1.199
Di cui Scuolabus	22 – età media 9 anni - posti offerti 1.056

\*come Bonaventura Rino. L'attuale forma societaria è stata costituita nel 1993

Nel 2018 l'azienda festeggia i 60 anni di interrotta attività.

### Breve storia dell'azienda

La storia di famiglia Bonaventura nel settore del trasporto passeggeri su strada, inizia nella metà degli anni cinquanta, per merito del suo fondatore Bonaventura Rino il quale, dopo aver lavorato come autista alle dipendenze di alcuni autotrasportatori della zona, decide di mettersi in proprio e di acquistare il suo primo autobus (un Fiat 680) nel 1956. Passione e impegno hanno permesso al Cav. Rino di accrescere lentamente la sua piccola attività ponendo le basi all'attuale sviluppo. Nel 1958 ha aperto la prima linea regolare Badoere – Castelfranco Veneto seguita poi, nel 1962, dalla Badoere - Camposampiero e dalla Rio S. Martino – Mogliano Veneto..

Gli anni settanta segnano un passo fondamentale per lo sviluppo della ditta Bonaventura. Sono gli anni dei pellegrinaggi, dei viaggi organizzati e delle gite fuori porta. L'ingresso in azienda dei figli permette proprio il potenziando dell'offerta dei servizi di noleggio con conducente soprattutto ad opera di Gianni Bonaventura. Quando non esistevano ancora le agenzie di viaggio o gli uffici del turismo, gli unici strumenti a sua disposizione erano le carte geografiche e l'intuito, l'ambizione e il senso praticità. L'esperienza acquisita in quegli anni diventano un prezioso stimolo per creare un'attività di organizzazione viaggi a margine del trasporto bus

che presto porterà alla nascita di una vera e propria società: la Bontur Viaggi nel 1984 (una delle prime agenzie di viaggio della Provincia di Treviso).

Il ruolo di Gianni B. comincia ben presto a diventare centrale in tutta l'azienda sia per l'età avanzata dei genitori, sia per le sue capacità organizzative. La ditta inizia così ad assumere una struttura organizzativa più aziendale con tratti distintivi precisi: il marchio, i colori aziendali, la nuova sede con uffici e officina, la divisa aziendale. Ma in particolare viene spinto l'ammodernamento del parco mezzi e l'acquisto di bus gran turismo con finiture e optional unici che garantiscano gran comfort ai passeggeri e altrettanta immagine all'azienda.

Negli anni ottanta avviene il definitivo sviluppo. Malgrado siano gli anni della crisi petrolifera, delle pubblicizzazioni e delle lotte sindacali, l'azienda cresce continuamente. Vengono scorporate l'attività di noleggio e di TPL in due realtà distinte (Bonaventura Express e S.A.L.E.T.), vengono acquisite nuove licenze da noleggio, viene creata l'agenzia di viaggi. Il numero dei mezzi cresce come pure quello di autisti e impiegati. A metà degli anni ottanta il padre Rino si ritira dalla gestione lasciando formalmente tutta l'amministrazione nelle mani di Gianni.

Il numero dei servizi oggi è cresciuto tant'è che Bonaventura è diventato un gruppo in grado di gestire diverse tipologie di servizio in ambito della mobilità e turismo. Si può tranquillamente affermare che Bonaventura sia una delle realtà più significative del Veneto in termini di dimensioni, volumi e qualità del servizio erogato oltre che per la risonanza che ha in termini associativi.

Dal 2004 l'azienda è certificata secondo le norme Iso 9001:2008

Dal 2008 Bonaventura Express è fondatore e responsabile del consorzio ATTIVA che raggruppa alcune delle più significative società di trasporti del Veneto.

## Organigramma

Amministratore	Gianni Bonaventura
Direzione tecnica	Gianluca Bonaventura
Resp. Commerciale noleggio	Massarotto Mssimo
Resp. Commerciale servizi regolari	Formentin Massimo
Resp. Amministrativo	Schiavon Rosanna
Resp. Logistica e officina	Pesce Roberto
Resp. Assicurazione qualità	Pesce Roberto
Resp. Personale e movimento	Gianluca Bonaventura
Resp. Agenzia viaggi	Maura Bonaventura

## Politica della qualità 2018

La Direzione considera l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato (ISO9001, 14001, OHSAS18001) nell'ottica del Risk Based Thinking come primo passo e principale strumento per:

- Riordinare la propria struttura organizzativa per sviluppi futuri;
- Fornire servizi di elevata qualità, affidabilità e sicurezza, nel rispetto dei requisiti del cliente e di tutte le **normative cogenti, in particolare Reg. Ce 561/06, TU ambientale D.Lgs. 152/06 e s.m.i. e TU sicurezza D.L. 81/08;**
- Porre continua attenzione nelle attività giornaliere alla **sicurezza e alla salute in tutti i luoghi di lavoro** (l'officina, l'ufficio, durante svolgimento del servizio) sia propria

che dei colleghi o collaboratori al fine di prevenire infortuni, danni alla salute e malattie professionali.

- Avvisare tempestivamente di ogni situazione di pericolo o potenziale pericolo evitando comportamenti rischiosi e attivandosi in modo collaborativo **al continuo miglioramento del sistema di gestione** per la sicurezza;
- **Aggiornamento e crescita costante della consapevolezza**, delle proprie risorse umane, riguardo agli aspetti di soddisfazione del cliente, rischi e aspetti di prevenzione e protezione di sicurezza e salute sul lavoro e impatti ambientali
- Cercare di far crescere l'Azienda affinché, anche tramite il Sistema di Gestione Integrato, la stessa possa essere innovativa e flessibile, capace cioè di adeguarsi e ridisegnarsi continuamente in base alle necessità e richieste dal mercato e dalla clientela relativa.
- Diffondere a tutte le parti interessate il proprio impegno attraverso la politica aziendale

L'Organizzazione si impegna per il raggiungimento di **precisi obiettivi**:

- **Il miglioramento della competitività** in termini qualitativi nella piena onestà e trasparenza, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza, attraverso il continuo miglioramento dei processi interni mediante:
  - continuo rinnovamento del parco mezzi
  - Continuo miglioramento delle competenze del personale
  - attenzione per la gestione degli aspetti ambientali e la salvaguardia dell'ambiente
- Il miglioramento della **Soddisfazione del Cliente** in termini di professionalità del personale, flessibilità di mezzi disponibili, capacità di rispondere in tempi celeri alle richieste delle parti interessate
- Migliorare continuamente **la qualità del servizio erogato** mediante
  - miglioramenti implementati grazie all'ascolto dei clienti
  - rispetto rigoroso dei standard di pulizia dei mezzi
  - aumento della sensibilità dei clienti in materia di sicurezza e rispetto dell'ambiente
  - ottimizzazione del sistema di gestione della manutenzione dei mezzi
- Assicurare un **idoneo ambiente di lavoro** e una **costante crescita professionale** attraverso il coinvolgimento diretto dei dipendenti nella conoscenza dei processi interni e nel raggiungimento degli obiettivi della Qualità al fine di aumentare la loro **competenza e consapevolezza**;
- Migliorare la **comunicazione** con le parti interessate
- **Promuovere collaborazione, condivisione e confronto** tra il personale interno così da instaurare un team unito in grado di affrontare le criticità attraverso un'analisi approfondita dei rischi derivanti dal contesto in cui opera l'organizzazione;



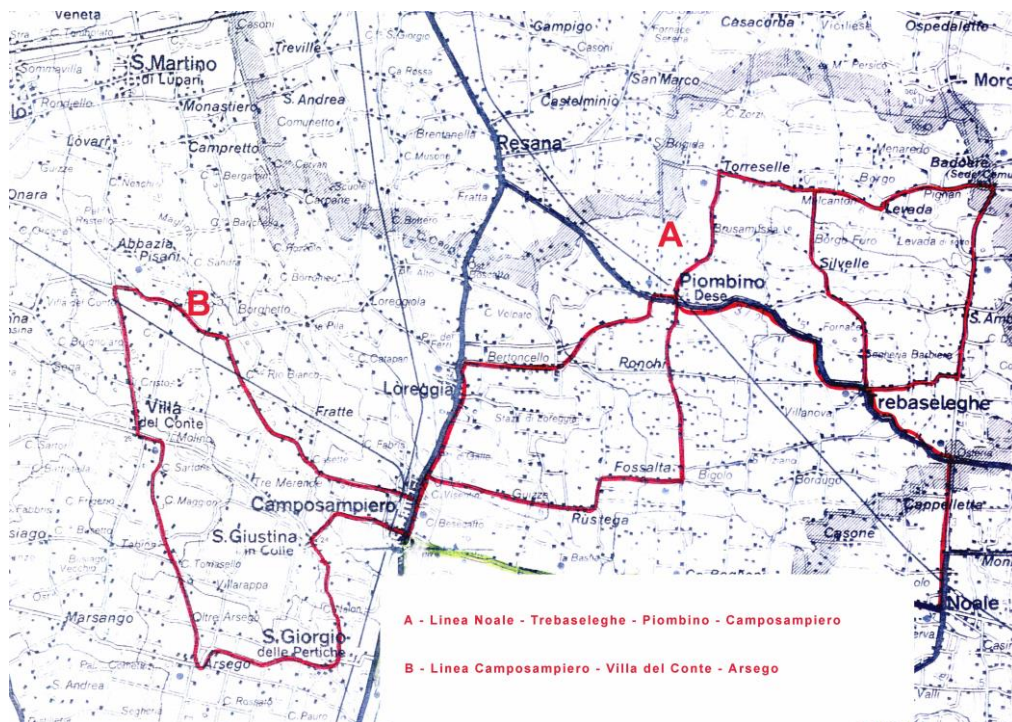
### 3. Servizi di TPL (Trasporto Pubblico Locale)

Il servizio TPL esercitato da Bonaventura Express srl si estende nel bacino dell'Alta Padovana in collegamento con le vicine province di Treviso e Venezia. I servizi infatti gravitano attorno ai poli ospedalieri di Camposampiero e Noale e ai nodi scambiatori di Trebaseleghe-Piombino. Bonaventura, quindi funge da trade-union ai servizi svolti dalle tre aziende di trasporto maggiori: Sita verso Padova, La Marca verso Treviso, CTM verso Castelfranco.

L'azienda effettua servizi di TPL in subaffidamento da parte di MOM Spa la cui regolazione è demandata alla MOM stessa. E' possibile consultare il sito [www.mobilitadimarca.it](http://www.mobilitadimarca.it) per ulteriori informazioni

**Comuni serviti :**

- Provincia di PD: 7
- Provincia di VE: 1
- Provincia di TV: 1



Il programma di esercizio delle linee, che definisce il numero di corse, i percorsi, le fermate e gli orari, è autorizzato dalla Ente Affidante (Prov. Di Padova) . Bonaventura Express è sempre disponibile a recepire, ove possibile e previa autorizzazione del Comune, le richieste dei Clienti per la modifica degli orari o l'intensificazione dei collegamenti.

#### Diritti e doveri dei viaggiatori

I diritti ed i doveri che fanno capi ai nostri viaggiatori possono essere rispettivamente intesi come doveri e diritti per la nostra azienda. Il nostro impegno è finalizzato al rispetto dei seguenti diritti del Cliente:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio.

- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità, anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità
- Pulizia dei mezzi e delle strutture.
- Presentabilità del personale.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi

Il miglioramento del servizio viene perseguito anche con la collaborazione dei Clienti, che si attengono ai doveri stabiliti nelle condizioni di trasporto che riportiamo di seguito.

## Condizioni generali di trasporto

### OBBLIGO AL TRASPORTO

Bonaventura Express esegue il trasporto di persone e di bagagli, alle condizioni ed ai prezzi in vigore, sulle linee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa esercitate, quando vi possa dar corso con i mezzi ordinari prescritti dall'affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie a di forza maggiore.

Bonaventura Express si riserva di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di priorità determinato dal succedersi dei Clienti alle fermate, nei limiti della capienza omologata dell'autobus. La mancata effettuazione di un singolo viaggio per eccesso di richieste, non dà diritto al rimborso. Sono escluse dal trasporto e ne vengano, se necessario, allontanate, anche durante il viaggio, le persone che rifiutino di sottomettersi alle prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturba agli altri viaggiatori osi trovino in stata di ubriachezza.

### TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

Il passeggero è tenuto a munirsi del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) prima di salire in autobus, acquistandolo presso i punti di vendita abilitati, a conservarlo per l'intera corsa e ad esibirlo all'autista al momento della salita per il controllo a vista e la convalida.

Il biglietto acquistato in vettura dall'autista è soggetto a sovrapprezzo.

*Avvertenze: I passeggeri che salgono ad una fermata non indicata nella tariffa, pagano dalla fermata del frazionamento precedente. I passeggeri diretti ad una fermata non indicata in tariffa, pagano per il frazionamento successivo.*

Il mancato utilizzo, totale o parziale, dell'abbonamento o della relativa tessera di riconoscimento non dà diritto al rimborso, salvo casi particolari oggettivamente motivati e limitatamente all'abbonamento annuale.

La libera circolazione sui trasporti pubblici, regolamentata per legge e/o disposizioni aziendali, deve essere comprovata da apposito documento autorizzativo.

I bambini di età inferiore ai quattro anni viaggiano gratuitamente se accompagnati da un viaggiatore munito di un titolo di viaggio valido e regolare. Ogni passeggero non può trasportare gratuitamente più di un bambino di età inferiore ai quattro anni.

Il passeggero è tenuto ad esibire spontaneamente al personale ispettivo il biglietto o l'abbonamento con la tessera di riconoscimento, Il passeggero sorpreso senza biglietto o con biglietto, tessera o abbonamento irregolari, sarà tenuto al pagamento del biglietto, oltre alla sanzione prevista dalla L.R. n. 25 del 30/10/1998 e successive modifiche ed interazioni.

Se la somma non viene regolata immediatamente, il Cliente è tenuto ad esibire le proprie generalità, ai fini dell'identificazione, al personale ispettivo, il quale è autorizzato a richiederle in qualità di pubblico ufficiale.



L'autista, quando si trova nell'esercizio delle sue funzioni, assume veste di incaricato di pubblico servizio.

#### COVALIDA E USO DEI BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE

Il viaggiatore, appena salito o bordo dell'autobus, deve esibire il biglietto all'autista per il controllo a vista e deve quindi farlo convalidare. Il biglietto è personale e non cedibile e va conservato integro sino alla discesa dall'autobus.

#### CONVALIDA E USO DELL'ABBONAMENTO

L'abbonamento va esibito all'autista, per il controllo a visto, al momento dello salito a bordo dell'autobus.

L'abbonamento è strettamente personale ed è valido solo se accompagnata dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata da Bonaventura Express.

Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia riportato il numero della tessera di abbonamento.

#### BAGAGLI

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuita di un bagaglio o mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25 che potrà tenere con sé. I colli eccedenti tali limiti sono assoggettati al pagamento della tariffa minimo in vigore.

#### TRASPORTO ANIMALI

Il viaggiatore può trasportare con sé un animale domestico di piccola taglia per il quale pagherà la tariffa ordinaria, senza diritto di occupazione del posto a sedere, purché non arrechi disturbo ai viaggiatori e al personale di servizio. Gli animali devono essere tenuti al guinzaglio ed avere la museruola oppure essere chiusi in apposita gabbietta. Il viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o persone che l'animale potrà arrecare, Il trasporto dei cani guida accompagnatori di non vedenti è gratuito.

#### TRASPORTO SOSTANZE NOCIVE E PERICOLOSE

E' proibito depositare nei locali dell'Azienda o trasportare su suoi automezzi armi cariche, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, nocive, corrosive o contaminanti. I contravventori saranno denunciati o norma di legge.

#### ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico, anche quelli indicati nelle pubblicazioni dell'Azienda, ed il tariffario possano essere variati improvvisamente. L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o inconvenienti in cui possono incorrere i viaggiatori per ritardi o altre cause e per eventuali errori negli orari, tanto se esposti al pubblico quanto se riportati nelle pubblicazioni dell'Azienda.

Le corse in coincidenza attendono, all'occorrenza, fino a 10 minuti le corse adduttrici in ritardo.

#### SALITA

Alla fermata l'intenzione di salire deve essere segnalata all'autista con un cenno ben visibile.

#### DIVIETO DI FUMARE

Ai sensi di legge è fatto divieto assoluto di fumare a chiunque si trovi a bordo di un autobus. Eventuali viaggiatori che non vogliono assoggettarsi a tale norma vanno fatti scendere; in caso di difficoltà, con l'ausilio della Forza Pubblica.

#### RISPETTO DEGLI ALTRI VIAGGIATORI

È consentito occupare un solo posto a sedere e devono essere rispettate le disposizioni relative ai posti riservati od invalidi e anziani. Non è consentito usare apparecchi radio o riproduttori di suono all'interno dei veicoli (considerati locali pubblici) se non muniti di cuffie o auricolari, pena le previste sanzioni che verrebbero addebitate all'Azienda e al detentore

dell'apparecchio. L'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

#### DANNI

L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia dei menù per assicurare un ambiente di viaggio consono alle esigenze della clientela e, pertanto, si attende che i viaggiatori concorrano al mantenimento del decoro. Il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni e guasti arrecati ai veicoli, agli oggetti e ai locali dell'Azienda. Il viaggiatore ha l'obbligo di seguire, oltre a quelle del vivere civile, tutte le regole prefissate in modo da salvaguardare, per quanto da lui dipende, la sicurezza e l'incolumità della propria persona e degli altri viaggiatori. Si fa assoluto divieto ai viaggiatori di spingersi dai finestrini o di scendere e salire gli autobus quando questi non sono completamente fermi. E' vietato lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini.

#### OGGETTI SMARRITI

Vedi note a pag.

#### RECLAMI

Vedi note a pag.

#### SORVEGLIANZA

La sorveglianza sui servizi automobilistici è esercitata dall'Ente Affidante competente.

### Titoli di viaggio e la rete di vendita del TPL

#### I titoli di viaggio per il servizio extraurbano sono:

- biglietto corsa semplice di andata
- biglietto ordinario con sovrapprezzo
- abbonamento ridotto (quindicinale o di solo andata/ritorno)
- abbonamento mensile scolastico e per lavoratori
- abbonamento annuale per studenti (vale 10 mesi da settembre a giugno)

Le tariffe sono rapportate alle fasce chilometriche di percorrenza.

Sono previste delle agevolazioni tariffarie per talune categorie di persone (anziani, portatori di handicap) in accordo con quanto stabilito dalla Provincia di Padova. **Consultare l'URP di Padova servizio informazioni tel. 049/8201212**

#### Punti Vendita:

I punti vendita dove acquistare i titoli di viaggio o ricevere informazioni, sono:

LA TORRE	Camposampiero	049 5794947
DA RICKY	Rustega	049 9302825
IL PUFFO	Piombino Dese	049 9366994
BAR CENTRALE	Levada	049 9350115
VENDRAMIN GIUSEPPINA	Torreselle	049 5746460
BAR RUGGERO	Loreggia	049 5790587

MASSAROTTO	Trebaseleghe	049 9385397
BIANCHI	S. Ambrogio	049 9378384
ALL INSIDE	Silvelle	049 9385140
BORTOLOZZO	Fossalta	049 5796415
PREVEDELLO	S. Giorgio	049 5747147
FRANCO WALTER	Arsego	049 9330009
IDEA REGALO	Villa del Conte	049 5744049
FLL. STOCCO	Fratte	049 9302961

## Validità e condizioni del titolo di viaggio

- titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) è valido solamente previo convalido dello oblietratrice all'inizio dello corsa. E personale e non cedibile, deve essere conservato integro, deve essere esibito, a vista, all'autista e, su richiesta, al personale ispettiva.
- biglietto è valido per effettuare una a più corse nell'orco di 60 minuti dalla prima convalida.
- biglietto può essere utilizzato nell'anno di acquisto e, a seguito di variazioni tariffarie, entro il primo trimestre successivo.
- L'abbonamento è valido solo se accompagnato da tessera di riconoscimento e solo per il collegamento per il quale è stato richiesto/ rilasciato.
- biglietto e l'abbonamento non sono cedibili, duplicabili o rimborsabili in caso di mancata, anche parziale, utilizzo per cause non imputabili al gestore del servizio.
- Il passeggero privo di titolo di viaggio o con titolo di viaggio irregolare o non convalidato è soggetto alle sanzioni previste dalla legge regionale.
- La sottrazione o la perdita del titolo di viaggio non danno titolo al rimborso. L'emissione di un duplicato è possibile solo per l'abbonamento annuale.
- L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o inconvenienti in cui possono incorrere i viaggiatori per ritardi o altre cause e per eventuali errori negli orari, tonto se esposti al pubblica quanto se riportati nelle pubblicazioni dell'azienda.

## Regolamento per le tessere di riconoscimento

### 1. RICHIESTA TESSERA DI RICONOSCIMENTO E COMPILAZIONE MODULO

Il Cliente che intende acquistare un qualsiasi abbonamento deve preventivamente compilare il modulo di richiesto, ritirabile presso i punti vendita e gli istituti scolastici. La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredato di una foto recente.

Il Cliente beneficiano di agevolazioni tariffarie (ex L. 19/96) è tenuto a presentare, oltre la foto, la fotocopia dello Tessero Regionale rilasciata dalla Provincia.

### 2. TESSERA DI RICONOSCIMENTO PROVVISORIA

Lo richiesto tessero di riconoscimento va consegnata ad una biglietteria autorizzata, che rilascia al Cliente la tessero provvisoria abilitata all'acquisto dell'abbonamento.

Il Cliente è tenuto a controllare l'esattezza delle descrizioni riportate sulla tessera provvisoria e segnalare all'operatore della biglietteria le eventuali correzioni.

Al ritiro della tessero provvisoria il Cliente è tenuto al pagamento del costo di emissione, oggi di Euro 8,50.

### 3. TESSERA DI RICONOSCIMENTO DEFINITIVA

Sulla base dei dati riportati nella richiesta, Bonaventura Express rilascerà la tessera defini-

tiva che sarà consegnata tramite le rivendite autorizzate.

La tessera definitiva è valida 3 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il Cliente dovrà presentare una nuova domanda, con le medesime modalità.

Non è ammessa l'emissione di un abbonamento con tessera scaduta. La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

#### 4. VARIAZIONE DEI DATI TESSERA DI RICONOSCIMENTO

La tessera di riconoscimento definitiva è prioritariamente abilitata all'acquisto di un abbonamento mensile. Qualora il Cliente abbia una esigenza diversa (acquisto di un abbonamento annuale) deve preavvertire l'operatore della biglietteria sulla variazione della tipologia dell'abbonamento e conseguentemente della tariffa. Tali operazioni sono a costo zero, rimanendo valida la medesima tessera.

Nei casi di variazione di categoria di appartenenza o di cambiamento di residenza il Cliente è tenuto a richiedere alla biglietteria una nuova tessera al costo vigente.

#### 5. DUPLICATO TESSERA

La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

In caso di sottrazione, perdita, rottura o deterioramento, il Cliente può richiedere il duplicato della tessera al costo di Euro 5,00.

#### 6. RIMBORSI

Non è dato alcun diritto al Cliente di richiedere rimborsi totali o parziali per i periodi non utilizzati sia che si tratti della tessera che del titolo di viaggio, salvo casi particolari oggettivamente motivati e riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale.

#### 7. OBBLIGO DI ESIBIZIONE

Il Cliente che sale a bordo degli autobus è tenuto ad esibire l'abbonamento al conducente. Lo stesso documento, unitamente alla tessera di riconoscimento, deve essere esibito al personale ispettivo aziendale e al personale degli Enti Pubblici preposti alla sorveglianza del servizio

#### 8. SANZIONI

Il Cliente sprovvisto per qualsiasi motivo di abbonamento, anche se in possesso della tessera, dovrà munirsi di regalare biglietto di corsa semplice. In caso contrario sarà soggetta alle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale vigente. La sanzione si applica anche al titolare d'abbonamento in corso di validità, ma che non sia in grado di esibirla alla richiesta dell'agente accertatore; in tal caso la sanzione viene ridotta a Euro 1,50 se, entro i successivi cinque giorni dalla data del "Sommario processo verbale", presenta alla biglietteria a gli uffici Bonaventura il regolare abbonamento rilasciato con data e ora antecedenti alla sanzione accertata.

### Servizio informazioni

Qualsiasi informazione sulle autolinee - orari - titoli di viaggio possono essere richieste chiamando la sede di Badoere Tel 0422.837122 (4 linee R.A.) e' possibile consultare anche il sito internet [www.bonaventuraexpress.com](http://www.bonaventuraexpress.com) sempre aggiornato.

## 4. Servizi di Noleggio con Conducente (NCC)

### Diritti e doveri del viaggiatore

All'utente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- sicurezza sulla capacità professionale dei conducenti e sullo stato fisico;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante: presentazione del numero di autorizzazione a richiesta o esposizione all'esterno del mezzo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11/07/1980 n. 753

L'utente ha i seguenti doveri da rispettare:

- Non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui si viaggia;
- il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante;
- in generale il rispetto di tutte le condizioni contrattuali e regole a bordo.

Quando si trova a bordo dell'autobus è tenuto altresì a rispettare il seguente regolamento:

- a. E' assolutamente vietato rimanere in piedi quando l'autobus è in movimento.
- b. Ogni qualvolta il pullman effettuerà una sosta si dovrà rimanere seduti fino all'arrestarsi del mezzo stesso.
- c. Durante la marcia è vietato sostare in prossimità delle porte d'uscita e occupare corridoio e scalini con bagagli e altro.
- d. Il passeggero è tenuto ad assumere una posizione corretta e comunque tale da non pregiudicare la sicurezza altrui.
- e. I passeggeri sono tenuti ad indossare le cinture di sicurezza, se il mezzo ne è dotato.
- f. E' vietato consumare cibi e/o bevande all'interno del pullman.
- g. E' severamente vietato fumare.
- h. Il bagagliaio del pullman dovrà essere aperto e chiuso solo ed esclusivamente dal personale addetto (Autista); Il carico massimo di bagagli ammesso è di 10 Kg. per persona.
- i. E' ammesso all'interno del pullman solo il bagaglio a mano (NO ZAINI) il quale deve essere riposto solo nelle cappelliere.
- j. Si intendono carichi eccezionali: scatoloni di cibo e bevande, tavoli e panche, materiali vari, strumenti musicali, bombole a gas e fornelli. Possono essere caricati a bordo solo se autorizzati dalla ditta e previo rilascio di liberatoria sulla responsabilità derivante da danni alle persone, al bus e alle cose stesse. Eventuali rifiuti prodotti vanno raccolti e smaltiti dal capogruppo.
- k. Il responsabile del gruppo è obbligato a fare un sopralluogo dello stato interno del pullman all'inizio e al termine del servizio onde evitare smarrimenti e verificare rotture. I danni verranno addebitati ai responsabili e/o al gruppo.
- l. Nei viaggi di istruzione è consigliabile che almeno uno degli accompagnatori sia seduto nelle ultime file per poter controllare meglio gli alunni.
- m. Non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone e al conducente



## Condizioni contrattuali

Ogni qualvolta venga richiesto un servizio di trasporto, la ditta sottopone al proprio cliente le seguenti condizioni contrattuali che regolano la prestazione di servizio e più in generale consentono di migliorare il dialogo tra azienda e cliente.

Il cliente è tenuto a controfirmare tali condizioni dando conferma del preventivo

- 1) Se non diversamente stabilito il prezzo del servizio non comprende IVA, parcheggi, trafori, passaggi su navi traghetto, pedaggi all'estero, ticket di ingresso nelle città, fornitura di bevande a bordo (effettuabili solo su preventiva richiesta), vitto e alloggio dell'autista nei viaggi plurigiornalieri (in questo caso al ns. personale dovrà essere assicurato un trattamento decoroso nelle vicinanze del gruppo e nel caso di trattamento di mezza pensione si applicherà un supplemento di Euro 25,00 per ogni pasto non fornito).
- 2) Il committente deve concordare con la ditta orario e luogo di partenza, orario di rientro, destinazione, eventuali fermate intermedie, itinerario e numero di posti a disposizione. In mancanza si opererà secondo consuetudine. Il percorso, se non espressamente convenuto, verrà calcolato per la via più breve (non necessariamente via autostrada).
- 3) Il committente deve richiedere in anticipo la possibilità di fruire del WC, macchina caffè, frigo bar, DVD-video.
- 4) Non può essere superato per nessun motivo il numero dei passeggeri indicato nella carta di circolazione del mezzo.
- 5) Se le strade fossero impraticabili l'autista è autorizzato a non proseguire.
- 6) Variazioni di itinerario ed orario, servizi extra richiesti in corso di svolgimento del servizio si effettuano sotto la responsabilità del capogruppo e autorizzazione dell'azienda (in tal caso è necessario controfirmare il foglio di viaggio). Tali variazioni (comprese quelle di forza maggiore e non imputabili alla ns. ditta) saranno sempre addebitate al cliente.
- 7) Prima di iniziare il viaggio è opportuno che il capogruppo informi i passeggeri del regolamento di comportamento a bordo del pullman (se il regolamento non è allegato alla presente può essere scaricato nel sito [www.bonaventuraexpress.com](http://www.bonaventuraexpress.com) o richiesto direttamente all'autista del mezzo).
- 8) E' assolutamente vietato caricare in pullman materiale infiammabile o giudicato pericoloso dall'autista. Il carico di materiale diverso dal bagaglio personale deve essere richiesto ed autorizzato dalla direzione.
- 9) Tutti i mezzi della ns. società sono assicurati per massimale di Euro 32.000.000,00 per sinistro.
- 10) Nel caso di annullamento del servizio, si perde l'acconto versato o comunque previsto a conferma del viaggio ed inoltre intervengono le seguenti penali:
  - viaggi di una giornata: nessuna penalità per disdetta fino a 48 ore prima della partenza; penalità del 20% dell'importo per disdetta da 47 fino a 2 ore prima della partenza; penalità del 50% dell'importo se la disdetta avviene al momento della partenza.
  - viaggi di più giorni: nessuna penalità per disdetta fino a 10gg prima della partenza; penalità del 10% dell'importo per disdetta da 9 fino a 3gg; penalità del 50% se la disdetta avviene al momento della partenza.
- 11) L'annullamento determinato dalle cattive condizioni del tempo non comporta alcuna penale allorché il servizio venga spostato alla prima data disponibile.
- 12) Si informa che vige l'obbligo del rispetto dei tempi di guida e di riposo previsti dal regolamento CE n. 561/2006 in particolare per quanto riguarda il riposo giornaliero che non dovrà essere inferiore a 11 ore consecutive.
- 13) Se non diversamente concordato e sottoscritto i pagamenti vanno effettuati secondo le seguenti modalità: 30% alla conferma(obbligatoria), saldo alla partenza.
- 14) Il servizio si intende confermato salvo disponibilità solo ed esclusivamente quando il preventivo e le condizioni di fornitura allegate verranno restituite controfirmate per accettazione, unitamente alla caparra richiesta.

- 15) Ogni difformità nella fornitura del servizio di trasporto deve essere contestata direttamente all'autista compilando l'apposito spazio previsto nel foglio di viaggio. Eventuali richieste di sconti o risarcimenti vanno inoltrate a mezzo raccomandata R.R o fax entro dieci giorni dalla data di rientro. La Direzione valuterà solo le richieste relative a servizi per i quali è già stato effettuato il saldo del corrispettivo.
- 16) Nessun addebito può essere imputato alla ns. ditta per :
- 17) furti o deterioramenti al materiale depositato in pullman, salvo il caso di provata negligenza o dolo;
- 18) mancato raggiungimento della destinazione per cause di forza maggiore (impraticabilità strada, ...);
- 19) ritardi causati da rotture o inefficienze del mezzo o altro, una volta iniziato il servizio.

## Normativa carico bagaglio

Al fine del rispetto delle norme sul limite del carico ammesso e sulla sicurezza dei trasportati e terzi, Vi preghiamo di considerare le seguenti regole:

- Ogni passeggero può portare con sé una valigia e un bagaglio a mano;
- Le valigie o borsoni o zaini non possono avere un peso superiore ai 15 Kg per ogni persona;
- Nel caso di coppie o famiglie è possibile il cumulo del peso tra più persone;
- Il bagaglio a mano deve essere di piccole dimensioni e comunque tale da poter essere alloggiato nelle cappelliere sopra i sedili;
- Per nessun motivo zaini o borse devono essere lasciati sotto i sedili, nella corsia di passaggio o nei pressi delle porte di uscita;
- Il bagagliaio del pullman potrà essere aperto e chiuso solo ed esclusivamente dall'autista o sotto la sua supervisione;
- Le operazioni di stivaggio dei bagagli deve essere fatto con ordine, sistemando le valigie in modo stabile onde evitare il loro movimento durante la marcia del veicolo;
- E' vietato portare e consumare bibite o cibi a bordo del pullman;
- E' necessario richiedere preventivamente la possibilità di caricare alimenti o materiali o altri strumenti diversi dal normale bagaglio, come d'altronde l'uso del frigo interno;
- E' possibile richiedere l'uso di tavole e panche messe a disposizione per i clienti;
- Si ricorda che l'azienda non è responsabile per i furti e deterioramenti del materiale che viene portato a bordo (bagaglio a mano);
- Per quanto riguarda il materiale depositato nella bagagliaia, il vettore (ai sensi dell'art. 1693 Cc., Legge 450/1985 e Legge 202/1954) è responsabile nei limiti massimi stabiliti (6.20 € al Kg fino ad un massimo di 103,29 €);
- E' assolutamente vietato caricare in pullman materiale infiammabile o giudicato pericoloso dell'autista;
- Le bombole a gas sono ammesse solo se di piccole dimensioni (tipo camper) e dietro rilascio di liberatoria da parte del capogruppo. (vedi di seguito)

## Condizioni di noleggio RIMORCHIO BICI

Il rimorchio della soc. Bonaventura può caricare fino a 70/75 biciclette di diversa grandezza: dispone di un dispositivo di sollevamento che facilita l'operazione di ancoraggio laterale e nel contempo consente l'alloggiamento dei cicli anche sul pavimento.

Il particolare sistema di ancoraggio garantisce che le biciclette, una volta caricate, possano essere fissate da un braccio telescopico in grado di limitare le oscillazioni verticali e longitudinali e quindi il rischio di danneggiamento.

#### AVVERTENZE:

- Il servizio di facchinaggio per il carico delle biciclette, salvo diversa pattuizione, non è compreso;
- La comitiva deve incaricare almeno 2 persone da affiancare all'autista durante le operazioni di carico/scarico delle biciclette;
- Qualsiasi operazione deve, comunque, essere fatta alla presenza dell'autista;
- Porre la massima attenzione nell'utilizzo del braccio telescopico per fissare la bici, soprattutto nella fase di sgancio e riposizionamento in sede evitando così che questo si sganci in corsa e vada ad urtare le bici;
- E' obbligatorio leggere attentamente le istruzioni affisse nel rimorchio al fine di evitare danneggiamenti del materiale e/o infortuni fisici da parte di chi si appresta a caricare le bici;
- E' necessario che durante la fase di carico e scarico della bici, il proprietario di ciascun ciclo sia presente per verificare che questo non venga danneggiato o scambiato con qualcun altro;

**ATTENZIONE:** il noleggio del rimorchio per trasporto delle biciclette è **accessorio** rispetto al noleggio dell'autobus per il trasporto delle persone, onde per cui **non include alcuna assicurazione per furti, danneggiamenti e smarrimenti delle biciclette**, ai sensi dell'art. 1693 del CC. e della Legge 450/85. Il limite massimo di risarcimento, nel caso di **responsabilità** del vettore/autista, è equiparato al bagaglio consegnato in bus e comunque fino ad Euro 100,00. In nessun caso potrà essere chiesto risarcimento alla Bonaventura per danni verificatesi durante le operazioni di carico/scarico.

Qualora il gruppo necessitasse di una copertura maggiore, è possibile richiedere la stipulazione di una polizza vettoriale dietro presentazione di una lista dettagliata delle bici caricate con una quantificazione del loro valore.

#### **Referenti commerciali e preventivi**

Le richieste di informazioni e preventivi possono essere richieste nei seguenti modi:

- direttamente presso gli uffici dell'impresa: via S. Ambrogio n. 36 Badoere di Morgano (orario Lu-Ve 8.30/12.30 e 14.30/18.30 - Sa 8.30/12.30)
- telefonando al 0422.837122
- inviando un fax al 0422.838000
- inviando una mail a [noleggi@bonaventuraexpress.com](mailto:noleggi@bonaventuraexpress.com)
- compilando il form dal sito: [www.bonaventuraexpress.com](http://www.bonaventuraexpress.com)

Nominativo dei referenti commerciali / Uff. Noleggi:  
Francesca Vivian, Marina Milan  
Resp. Massarotto Massimo

## 5. Servizi di SCUOLABUS

Il servizio di trasporto scolastico è una particolare forma di servizio regolare specializzato che viene offerta agli alunni delle scuole dell'obbligo dietro stipulazione di apposito contratto di servizio con l'Amministrazione comunale interessata.

Diritti e doveri degli utenti e particolarità del servizio sono definiti, in questo caso, dal capitolato d'appalto redatto dal Comune e solitamente differisce da luogo a luogo.

Bonaventura Express svolge diversi servizi scolastici impiegando quotidianamente oltre 20 mezzi.

Negli ultimi anni è cresciuta la sensibilità delle Amministrazioni locali sui temi della sicurezza e della responsabilità per questo motivo in molti casi è presente un regolamento del servizio, consegnato alle famiglie al momento dell'iscrizione, nel quale vengono indicati i principali aspetti che denotano il servizio di trasporto

Alcune norme comuni:

### **Fermate**

1. L'ufficio Comunale competente provvede a definire la localizzazione delle fermate lungo gli itinerari tenendo conto:
  - dell'organizzazione del servizio e in particolare delle risorse umane e dei mezzi in dotazione;
  - dei tempi necessari a percorrere i singoli itinerari;
  - della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari;
  - delle esigenze di sicurezza
2. All'inizio di ogni anno scolastico il trasporto avverrà di norma lungo gli itinerari e con le fermate localizzate l'anno precedente.
3. Sulla scorta dei criteri indicati ai commi precedenti, gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente modificati di anno in anno previo richiesta all'ufficio competente.
4. Itinerari e localizzazione delle fermate sono comunque sempre in visione presso gli Uffici Comunali. Il percorso degli scuolabus si snoda principalmente all'interno del territorio comunale, ma può prevedere sconfinamenti motivati dalla necessità di percorrere i traghetti più brevi e vantaggiosi per il servizio.
6. Gli orari del servizio sono prestabiliti e tengono conto dell'esigenza dell'intera collettività e non del singolo utente.

### **Comportamento a bordo**

1. Nell'orario di servizio, gli autisti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia.
2. Durante a permanenza sugli scuolabus gli alunni devono:
  - mantenere la fila fino allo scuolabus e sedersi sul posto assegnato;
  - stare sempre seduti fino alla propria fermata;
  - non sporgersi dai finestrini e non gettare oggetti;
  - non danneggiare i sedili o altre parti dello scuolabus;
  - mantenere un comportamento corretto, evitando di dare disturbo al conducente;
  - evitare atti che passano comportare pericoli per sé e per gli altri;
  - tenere un comportamento rispettoso degli altri utenti, evitando atteggiamenti prepo-

- tenti o maleducati;
  - evitare schiamazzi;
  - ascoltare e rispettare le disposizioni del conducente e di eventuali accompagnatori;
  - fare attenzione alla strada quando si scende dallo scuolabus;
3. in caso di comportamento scorretto il responsabile comunale del servizio che ne venga a conoscenza segnalerà per iscritto il fatto ai genitori dell'utente.
  4. In caso di ripetizione dei comportamenti scorretti, ferma la responsabilità civile a carico dei genitori ai sensi di quanto previsto all'articolo 2048 del codice civile, l'alunno rimarrà temporaneamente escluso dal servizio, con atto scritto e comunicato ai genitori a decorrere dal secondo giorno successivo al ricevimento della comunicazione; in questo caso non si effettuerà alcun rimborso della tariffa pagata.
  5. I danni causati agli automezzi o agli altri utenti o a terzi a causa del comportamento scorretto degli utenti minori saranno risarciti dai genitori degli utenti colpevoli.

### **Accompagnamento degli studenti**

Il servizio di accompagnamento scuolabus può essere effettuato in forma diretta o in affidamento a terzi. E' obbligatoriamente garantito solo per i bambini della Scuola dell'infanzia (ex art. 2 D.M. 31.01.1997).

Il genitore o l'adulto delegato ha l'obbligo di essere presente con puntualità alla fermata per accogliere il bambino.

Resta inteso che qualora, straordinariamente, l'accompagnatore non trovi alla fermata alcun familiare o adulto delegato cui consegnare il bambino, dovrà avere cura di trattenerlo nello scuolabus riportandolo al plesso scolastico dove dovrà garantirne la custodia fino alla consegna ai genitori che dovranno essere opportunamente avvisati.

Tale inconveniente potrà verificarsi al massimo due volte, dopodiché il Comune interromperà il servizio, in favore di detto utente, per l'intero anno scolastico.

### **Modalità di adesione al servizio**

L'adesione al servizio va inoltrata al Comune di competenza secondo le modalità ivi adottate.

### **Portale On line**

Bonaventura Express ha realizzato un'area dedicata del proprio sito internet per comunicazioni e gestione dei rapporti con l'utenza a servizio dei Comuni committenti. Nelle aree dedicate ad ogni Comune è possibile visualizzare informative, regolamenti, orari dei servizi, fermate e i percorsi in formato digitale.

### **Referenti aziendali**

Le richieste di informazioni possono essere richieste nei seguenti modi:

- direttamente presso gli uffici dell'impresa: via S. Ambrogio n. 36 Badoere di Morgano orario Lu-Ve 9.00/12.30 e 15.00/18.00 - Sa 9.00/12.00
- telefonando al 0422.8371122
- inviando una mail a [trasportilocali@bonaventuraexpress.com](mailto:trasportilocali@bonaventuraexpress.com)

Nominativo dei referenti servizio Scuolabus:  
Resp. Formentin Massimo



## SEZIONE II: Fattori della qualità

### 1. IMPEGNI DELL'IMPRESA

#### Informazione e aspetti relazionali

IN GENERALE: l'azienda cura le comunicazioni ai propri utenti tramite comunicati nei mezzi, avvisi nelle sedi, contatti diretti e informative nel sito web aziendale.

L'immagine aziendale viene replicata continuamente al fine di garantire la rintracciabilità del servizio e la fruizione di informazioni circa le procedure interne (sia nella grafica dei mezzi, sia nei comunicati esposti).

Tutti i mezzi aziendali sono dotati di sistema di geolocalizzazione GPS per le necessarie funzioni di controllo e certificazione del servizio. In tal senso ogni servizio effettuato viene monitorato in tempo reale con possibilità di ottenere report statistici su durata, percorrenza, ore guida, puntualità delle fermate e ovviamente localizzazione cartografica.

Inoltre:

**per i servizi TPL:** almeno due volte l'anno l'azienda controlla tutte le paline delle fermate delle autolinee per verificare la corretta esposizione degli orari e la loro leggibilità. Vengono mensilmente contattati tutti i punti vendita per garantire la giacenza dei titoli di viaggio e per aggiornarli su modifiche degli ordini di servizio e per acquisire richieste raccolte dall'utenza.

**Per i servizi NCC:** viene apposto su tutti i mezzi adibiti a tale servizio il contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione aziendale al fine della salvaguardia della regolarità e sicurezza del viaggio

**Per i servizi SCUOLABUS:** ogni inizio anno scolastico viene effettuato il monitoraggio delle fermate e della frequenza che danno origine ad un report interno, a disposizione anche degli Enti Locali, nel quale sono contenute tutte le particolarità di ogni singola corsa effettuata (orario, località, n. di alunni caricati, distanza).

#### Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

L'impegno che Bonaventura Express dedica nel garantire un servizio sempre più qualitativo, trova un grosso fondamento nell'atteggiamento che i propri autisti dimostrano nell'espletamento della loro professione e nei confronti dell'azienda in cui sono inseriti.

Il raggiungimento di elevati standard qualitativi ha alimentato la consapevolezza che deve esserci una crescente attenzione alle modalità con cui l'azienda trasmette a tutto il personale, gli obiettivi di sviluppo che intende perseguire e gli strumenti con cui raggiungerli. Una chiara rappresentazione dei processi lavorativi, diviene perciò un indispensabile tramite per creare quello che da molti viene definito "cultura aziendale".

Tutto il personale a contatto con il cliente:

- è fornito di cartellino di riconoscimento che viene appuntato in vista;
- Cura il proprio aspetto personale e indossa abbigliamento decoroso e pulito oppure la divisa fornita dall'azienda;
- Si sottopone alla sorveglianza sanitaria aziendale e cura il proprio stato di salute;
- Dimostra la massima disponibilità con il pubblico per fornire informazioni, indicazioni e suggerimenti inerenti il servizio di trasporto;

- Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che possano offendere o danneggiare i passeggeri, i colleghi o l'azienda stessa;
- Si astiene da rispondere ad eventuali critiche o commenti mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Si astiene da occupare ruoli che contrastino con le disposizioni aziendali
- Durante la guida non fuma, non legge libri o giornali, non utilizza apparecchi elettronici privati. Può usare il telefonino con auricolare solo per motivi di servizio;
- Pone la massima attenzione ai passeggeri che sono in attesa di salita per evitare incidenti;

L'azienda cura l'aggiornamento professionale dei propri autisti per questo motivo consegna loro un "Manuale dell'Autista", espone circolari e comunicati in bacheca, cura il dialogo personale.

### **Sicurezza, manutenzione dei mezzi**

Tutti i mezzi dell'azienda sono inseriti in un rigoroso programma di manutenzione ordinaria ben stabilito in base al chilometraggio del mezzo e alla stagionalità:

- Quotidianamente ogni mezzo viene monitorato dal personale che lo guida che segnala per iscritto, al responsabile dell'ufficio Logistica, tutte le eventuali anomalie;
- Gli interventi di manutenzioni sono svolti dal personale addetto interno o da officine esterne specializzate. I lavori vengono monitorati al termine della manutenzione dal responsabile interno che ne certifica l'efficacia;
- I fornitori esterni e i ricambi vengono scelti accuratamente dopo attenta analisi e controlli;
- L'azienda acquista solo autobus dotati di dispositivi di sicurezza superiori e di marchi di riferimento per il settore. In particolare viene valutata la rete di assistenza in Italia ed Estero al fine di limitare i disagi qualora ci fosse un evento sfortunato e imprevedibile;

### **Pulizia dei mezzi**

Tutti i mezzi dell'azienda:

- Vengono ripuliti in modo ordinario al termine di ogni servizio (riordino tendine, lavaggio del pavimento, aspirazione della corsia, svuotamento dei cestini, eventuale lavaggio esterno);
- Settimanalmente o primo di ogni servizio turistico viene effettuata una pulizia a fondo che integra quella ordinaria con la pulizia dei sedili, lavaggio dei vetri, lavaggio delle corsie, bagagliaio, cruscotto, nero gomme ...);
- Igienizzazione totale interna almeno 2 volte all'anno;

Gli autisti hanno il compito di fare un sopralluogo all'inizio e al termine di ogni servizio per controllare lo stato di pulizia e segnalare eventuali anomalie.

In azienda c'è del personale qualificato addetto alla sola pulizia dei mezzi.

### **Certificazioni**

Bonaventura Express srl mantiene dal 2004 la certificazione di qualità ISO 9001 (aggiornata alla norma 2015). Nel corso del 2018 sono in atto le visite ispettive per l'ottenimento della certificazione sulla sicurezza BS OH 18001 e ambientale ISO14001.

## 2. MONITORAGGIO

BONAVENTURA EXPRESS SRL prevede 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.
- 
- 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.
  - In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente. La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Parimenti per la parte relativa al noleggio con conducente viene comunicata al Comune di competenza.

## 3. FATTORI BASE DELLA QUALITA'

I fattori base della qualità del servizio che vengono monitorati dall'azienda sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	AMBITO DI ANALISI	
		NCC	TPL
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità dei mezzi di trasporto	✓	✓
	Vetustà dei Bus	✓	✓
	Dispositivi di sicurezza aggiuntivi	✓	
	Manutenzione dei mezzi	✓	✓
	Percezione del livello complessivo	✓	✓
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Denunce di furti, danni e molestie	✓	✓
	Percezione complessiva del servizio	✓	✓
REGOLARITA DEL SERVIZIO	Regolarità del servizio		✓
	Distanza media delle fermate		✓
	Frequenza		✓
	Puntualità		✓

	Percezione complessiva del servizio		✓
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Pulizia ordinaria	✓	✓
	Pulizia radicale	✓	✓
	Carrozzeria in ordine	✓	
	Interni in ordine	✓	
	Percezione complessiva	✓	✓
COMFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Affollamento		✓
	Spazio medio a disposizione	✓	
	Climatizzazione	✓	✓
	Diffusori sonori e altri optional	✓	
	Percezione complessiva	✓	✓
SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO	Possibilità di acquistare biglietto a bordo		✓
	Possibilità di pagamento diretto	✓	
	Internet a bordo	✓	
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	Accessibilità a disabili	✓	✓
	Percezione complessiva	✓	✓
INFORMAZIONE ALL'UTENZA	Linee telefoniche a disposizione	✓	✓
	Preavviso variazioni ordini servizio		✓
	Diffusione orari alle fermate		✓
	Sito web	✓	✓
	Percezione complessiva	✓	✓
LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Tempestività di risposta	✓	✓
	Percentuale riscontro a reclami	✓	✓
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Cortesia del personale di ufficio	✓	✓
	Cortesia dei conducenti	✓	✓
	Presentabilità dei conducenti	✓	
	Abilità nella guida	✓	
	Conoscenza geografica	✓	
	Conoscenza lingue straniere	✓	
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Controllo emissioni gas di scarico	✓	✓
	Acquisto di bus a basse emissioni inquinanti	✓	✓

## 4. PROCEDURE PER RECLAMI, RIMBORSI E RISARCIMENTI

### Procedura di reclamo

Gli indicatori che abbiamo presentato nelle pagine precedenti sono significativi perché basati sulle aspettative di qualità dei nostri Clienti. Per tener fede a questo impegno vogliamo sviluppare in modo particolare la comunicazione Azienda-Cliente e stabilire un rapporto diretto e collaborativo con la Clientela.

La raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti, insieme alla funzione di ascolto e di indagine sulla soddisfazione dei Clienti, rappresentano elementi fondamentali del nostro operare in qualità di fornitori di servizi.

Per sentirsi parte attiva nell'organizzazione del servizio, si può esprimere il proprio parere con facilità. I reclami e i suggerimenti possono essere manifestati in varie forme:

- Per via telefonica chiamando lo 0422/837122  
Servizi di noleggio: Massarotto Massimo  
Servizi di TPL o scolastici: Formentin Massimo  
Guasti o problemi con il parco mezzi: Pesce Roberto;
- Per via postale: scrivere a Bonaventura Express srl – via S.Ambrogio, 36 – 31050 Morgano (TV);
- Sito web: [www.bonaventuraexpres.com](http://www.bonaventuraexpres.com)
- e-mail: [info@bonaventuraexpress.com](mailto:info@bonaventuraexpress.com)

L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 10 gg. dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la struttura o la persona incaricata della pratica, e a dare risposta nel merito entro 30 gg. dalla medesima data di protocollo.

### Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, la tipologia di casi e di situazioni che danno diritto a forme di risarcimento a favore degli stessi, dei termini da rispettare e dei tempi mediamente occorrenti.

La struttura aziendale competente è :

Ufficio Amministrazione: Tel. 0422/837122 – resp. Formentin Massimo

Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (es.: indagine sulla soddisfazione del cliente).

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato poiché essi devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di realtà e di veridicità prima:

- di fornire risposta all'utente;
- di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.



In tale prospettiva il reclamo ed il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti in Azienda nell'ambito della stessa struttura responsabile per la qualità, la quale mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto.

### **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti rinvenuti negli autobus e nei locali dell'Azienda vengono depositati presso gli uffici oggetti smarriti di Badoere (orario di apertura lunedì-venerdì 9.00 — 12.30 e 14.30 — 19.00) e tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

Referente: ufficio Logistica tel. 0422/837122 – int. 1 / 821 (Cristina Volpato)

### **Numero di emergenza**

Oltre l'orario di apertura dell'ufficio funziona un servizio di segreteria che è in grado di trasferire le chiamate al numero di emergenza. **ATTENZIONE:** la persona incaricata a rispondere al numero di emergenza non può gestire gli oggetti smarriti per i quali si rimanda al paragrafo precedente

## SEZIONE III: Schede modali

Di seguito vengono distinti dei 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. I fattori sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc. .

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli **indicatori di qualità** sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale;
- uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda);
- una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo **standard**, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio - Es.: comportamento del personale).

# SCHEDA MODALE SERVIZI TPL

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	STANDARD DI QUALITA'
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
Incidentalità dei mezzi di trasporto	<b>N. di sinistri / milione di Km</b>	1	<b>&lt; 8</b>
Incidentalità passiva	<b>N. di sinistri / milione di Km</b>	0	<b>&lt; 4</b>
Vetustà dei Bus al 31/12/2017	<b>% bus con oltre 15 anni</b>	4 su 12	<b>20%</b>
Manutenzione dei mezzi	<b>% manut effettuate/programmate</b>	100%	<b>95%</b>
Percezione del livello complessivo	<b>Voto medio</b>	n.r.	<b>7</b>

<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>			
Denunce di furti, danni e molestie	<b>n. furti/viaggiatore</b>	0	<b>&lt; 5</b>
Percezione complessiva del servizio	<b>%soddisfatti</b>	n.r.	<b>80%</b>

<b>REGOLARITA' DEL SERVIZIO</b>			
Regolarità del servizio	<b>%corse effettive/ programmate</b>	100%	<b>98%</b>
Distanza media delle fermate	<b>metri</b>	1,2 km	—
Frequenza	<b>Minuti/corse per linea</b>	70	<b>70</b>
Puntualità :			
corse in orario (0-5 min.)	<b>%di corse</b>	100%	<b>90%</b>
corse in ritardo (5-15 min)		1%	<b>10%</b>
corse con ritardi superiori ai 15 min		0%	<b>4%</b>
Percezione complessiva del servizio	<b>% soddisfatti</b>	n.r.	<b>90%</b>

<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>			
Pulizia ordinaria	<b>N. interventi giornalieri /N. mezzi</b>	0,99	<b>giornaliera</b>
Pulizia radicale	<b>Frequenza</b>	settimanale	<b>15 giorni</b>
Percezione complessiva	<b>%soddisfatti</b>	n.r.	<b>75%</b>

<b>CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO</b>			
Affollamento	<b>Posti offerti tot. per Km/viaggiatori</b>	6,8	<b>5,9</b>
	<b>Posti seduti per Km/viaggiatori pe</b>	5,9	<b>5,5</b>
Climatizzazione	<b>% bus su totale</b>	100%	<b>95%</b>
Percezione complessiva	<b>% soddisfatti</b>	n.r.	<b>60%</b>

### SERVIZI AGGIUNTI A BORDO

Possib. di acquistare biglietto a bordo		100%	<b>98%</b>
---	--	------	------------

### SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Accessibilità a disabili	<b>% bus attrezzati su totale</b>	25%	<b>10%</b>
--------------------------	-----------------------------------	-----	------------

### INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Linee telefoniche a disposizione	<b>N. linee</b>	4	
Diffusione	<b>Fascia oraria operatività</b>	8.30/12.30 15.00/19.00	
Numero di emergenza e reperibilità	<b>Presente/assente</b>	Presente	
Preavviso variazioni ordini servizio	<b>n. giorni</b>	3 giorni	<b>3 giorni</b>
Diffusione orari alle fermate	<b>% sul totale paline</b>	100%	<b>98%</b>
Sito web	<b>Presente/assente</b>	Presente	
Percezione complessiva	<b>% soddisfatti</b>	n.r.	<b>80%</b>

### LIVELLO DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLO

Tempestività di risposta	<b>Tempo di attesa medio</b>	1 min 28 sec	<b>2 min</b>
Percentuale riscontro a reclami	<b>% riscontro entro 10 gg.</b>	100%	<b>100%</b>

### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Cortesia dei conducenti	<b>Giudizio valore</b>	8,3	
Presentabilità dei conducenti	<b>Giudizio valore</b>	7,5	

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Controllo emissioni gas di scarico	<b>% autobus controllati</b>	100%	<b>100%</b>
bus a basse emissioni inq. > Euro 5	<b>% bus su totale</b>	84%	<b>70%</b>

# SCHEDA MODALE SERVIZI NCC

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO	STANDARD DI QUALITA'
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
Incidentalità dei mezzi di trasporto	<b>N. di sinistri / milione di Km</b>	<12	<b>&lt; 15</b>
Incidentalità passiva	<b>N. di sinistri / milione di Km</b>	3	<b>&lt; 6</b>
Vetustà dei Bus al 31/12/2017	<b>% bus con oltre 10 anni</b>	6 su 24 turismo 7 su 22 scuolabus	<b>30%</b>
Dispositivi di sicurezza aggiuntivi	<b>% bus dotati</b>	ABS 100% ASR100% ESP 75%	RILEVAZIONE
Manutenzione dei mezzi	<b>% manut effettuate/programmate</b>	100%	<b>98%</b>
Percezione del livello complessivo	<b>Voto medio</b>	4,75 su 5	<b>&gt; 4</b>

<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>			
Denunce di furti, danni e molestie	<b>n. furti/viaggiatore</b>	0	<b>&lt; 5</b>
Percezione complessiva del servizio	<b>% soddisfatti</b>	89%	<b>80%</b>

<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>			
Pulizia ordinaria	<b>N. interventi giornalieri /N. mezzi impiegati</b>	0,97	<b>0,95</b>
Pulizia radicale	<b>Frequenza</b>	3 v settimana	<b>1 v/sett</b>
Carrozzeria in ordine	<b>% bus su totale</b>	90%	<b>80%</b>
Interni in ordine	<b>% bus su totale</b>	95%	<b>90%</b>
Percezione complessiva	<b>Voto medio</b>	4,796 su 5	<b>&gt; 4</b>

<b>CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO</b>			
Spazio medio a disposizione	<b>Mq/viaggiatore</b>	0,55 mq	<b>0,5 mq</b>
Climatizzazione	<b>% bus su totale</b>	100%	<b>100%</b>
Diffusori sonori e altri optional	<b>% bus su totale</b>	100%	<b>90%</b>
Percezione complessiva	<b>Voto medio</b>	4,609 su 5	<b>&gt; 4</b>

<b>SERVIZI AGGIUNTI A BORDO</b>			
Possibilità di pagamento diretto	<b>% bus su totale</b>	100%	<b>100%</b>
Internet a bordo	<b>% bus su totale</b>	16%	<b>0</b>

<b>SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP</b>			
---	--	--	--



Accessibilità a disabili	<b>% bus attrezzati su totale</b>	5%	<b>5%</b>
Percezione complessiva	<b>% soddisfatti</b>	90%	<b>90%</b>

### INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Linee telefoniche a disposizione	<b>N. linee</b>	5	<b>4</b>
Diffusione	<b>Fascia oraria operatività</b>	8.30/12.30 14.30/19.00	
Numero di emergenza e reperibilità	<b>Presente/assente</b>	presente	
Sito web	<b>Presente/assente</b>	presente	

### LIVELLO DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLO

Tempestività di risposta	<b>Tempo di attesa medio</b>	1 min 48 sec	<b>5 minuti</b>
Percentuale riscontro a reclami	<b>% riscontro entro 10 gg.</b>	100%	<b>90%</b>

### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Puntualità	<b>Giudizio valore</b>	4,918 su 5	
Cortesia dei conducenti	<b>Giudizio valore</b>	4,852 su 5	
Presentabilità dei conducenti	<b>Giudizio valore</b>	4,284 su 5	
Abilità nella guida	<b>Giudizio valore</b>	4,837 su 5	
Conoscenza geografica	<b>Giudizio valore</b>	4,761 su 5	
Conoscenza lingue straniere	<b>% autisti</b>	10%	

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Controllo emissioni gas di scarico	<b>% autobus controllati</b>	100%	<b>100%</b>
bus a basse emissioni inq. > Euro 5	<b>% bus su totale</b>	17 su 24	<b>65%</b>