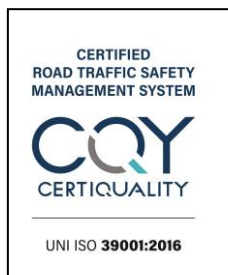




CARTA DEI SERVIZI 2025

Servizi NCC e Scuolabus
Risultati Anni 2022/2024



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

Tel. 0422.837122
Web: www.bonaventuraexpress.com
e-mail: info@bonaventuraexpress.com

Capitale sociale: 500.000,00 Euro i.v.

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 quali-quantitativi 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. 13 e tiene conto dei risultati conseguiti nell'arco degli anni 2022/2024 per i 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) 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 Noleggio autobus con Conducente*
 4. *Servizi di scuolabus*
 5. *Servizi di Trasporto Pubblico Locale in subaffidamento*

- 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 Le principali fonti normative sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994;
- art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995);
- art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95);
- legge 14/11/1995, n. 481.

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, 13 Scorzè (VE) - Via E. Ferrari, 55
Tipologia servizi	Servizi di noleggio con/senza conducente Servizi regolari specializzati (scuolabus) Servizi regolari di linea in subaffidamento Agenzia di Viaggi e Turismo Noleggio auto senza conducente
Anno di costituzione	1958*
Numero totale addetti al 31/12/2024	88
Soci	4
Amministratori	3
Impiegati	15
Conducenti	65
Personale di servizio	5
	59 – posti offerti 3.026
Totale autobus di proprietà	
Di cui in Noleggio Gran Turismo	25 – età media 7 anni - posti offerti 1.298
Di cui Scuolabus	31 – età media 9 anni - posti offerti 1.490
Di cui in TPL	3 – età media 7 anni - posti offerti 238 (145+93)
Autobus in comodato per servizi di TPL	15 (8 con Busitalia - 7 con MOM)

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

Nel 2023 l'azienda ha festeggiato i 65 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 sti-

molo 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 mantiene la certificazione qualità secondo le norme ISO 9001. A partir dal 2018 si sono aggiunte anche le certificazioni sulla sicurezza, ambiente e sicurezza stradale (Iso 45001, 14001 e 39001).

A seguito della scomparsa del sig Gianni Bonaventura nel dicembre 2023, l'azienda è ora gestita dai figli Gianluca, Federica e Maura che sono gli attuali soci.

Nel corso del 2024 è stato introdotto il modello organizzativo 23.

Organigramma

Amministratore Delegato	Bonaventura Gianluca
Resp. Commerciale noleggio	Massarotto Massimo
Resp. Commerciale servizi regolari	Formentin Massimo
Resp. Contabilità	Pettenò Debora
Resp. Logistica e officina	Pesce Roberto
Resp. Personale e movimento	Federica Sartor / Cristina Volpato
Resp. Agenzia Viaggi	Bonaventura Maura
Resp. Certificazioni	Zabeo Marco

Politica della qualità 2021

BONAVENTURA EXPRESS S.R.L. continua a porre attenzione alla **completa soddisfazione del cliente** e a *migliorare l'efficienza interna* ai fini di rendere il servizio di trasporto fornito, distinguibile per l'eccellenza nella qualità fornita, nel rispetto dell'ambiente, della sicurezza sul lavoro e della sicurezza stradale.

La salvaguardia della sicurezza stradale, la salute e sicurezza nel luogo di lavoro e dell'ambiente è parte integrante ed essenziale delle nostre attività quotidiane in tutte le fasi di lavorazione. Il Datore di lavoro si impegna costantemente per assicurare adeguati livelli di sicurezza prevedendo le risorse necessarie per il miglioramento.

L'obiettivo principale dell'organizzazione è **sviluppare "la cultura" relativa alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla strada**, per salvaguardare tutte le persone che, in modo diretto o indiretto, entrano in contatto con essa e ridurre al minimo il numero di incidenti e malattie professionali nel rispetto dell'ambiente e delle normative applicabili.

La Direzione considera l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato (ISO 9001, 14001, 45001, 39001) nell'ottica del **Risk Based Thinking** come primo passo e principale strumento per:

- Riordinare la propria struttura organizzativa per sviluppi futuri, analizzando il contesto di riferimento, **rischi e opportunità**;
- Fornire servizi di elevata qualità, affidabilità e sicurezza, nel rispetto dei requisiti del cliente e di tutte le **normative cogenti, in particolare TU ambientale D.Lgs. 152/06 e s.m.i, il TU sicurezza D.Lgs. 81/08 e s.m.i. ed il Codice della Strada D.Lgs. n. 285/1992 e s.m.i.**;
- 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, collaboratori o utenti della strada, 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;
- Prestare **collaborazione** da parte di tutti, cooperando nella **segnalazione** di guasti o situazioni pericolose, senza alcun timore;
- **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 in ottica di sostenibilità
 - continuo miglioramento delle competenze del personale
 - attenzione per la gestione degli aspetti ambientali, la salvaguardia dell'ambiente e prevenzione dell'inquinamento
- 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 degli 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 interne ed esterne assicurando consultazione e partecipazione. 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 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 30,00 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, della macchina caffè, del frigo bar e 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 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 50.000.000,00 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 :
 - furti o deterioramenti al materiale depositato in pullman, salvo il caso di provata negligenza o dolo;
 - mancato raggiungimento della destinazione per cause di forza maggiore (impraticabilità strada, ...);
 - 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 una mail a noleggi@bonaventuraexpress.com
- compilando il form dal sito: 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 tragitti 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 la 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 possano comportare pericoli per sé e per gli altri;
 - tenere un comportamento rispettoso degli altri utenti, evitando atteggiamenti prepotenti 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. È 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 dello utente, per l'intero anno scolastico.

Modalità di adesione al servizio

L'adesione al servizio va inoltrato 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

Nominativo dei referenti servizio Scuolabus:
Resp. Formentin Massimo

3. Servizi di TPL (Trasporto Pubblico Locale)

Bonaventura Express srl è stato fino al 12/09/2021 gestore diretto di un contratto di servizio con la Provincia di Padova e per questo motivo era tenuto a pubblicare annualmente la carta dei servizi, con una sezione dedicata alla descrizione del servizio svolto, le informazioni all'utenza e le procedure di reclamo. A seguito della gara esperita dall'Enti di Governo di Padova nel 2018 e l'aggiudicazione dell'intero bacino alla Società Busitalia Veneto, per Bonaventura Express si è aperta un nuovo capitolo nel TPL come sub affidatario di servizi.

Attualmente l'azienda effettua servizi di sub affidamento TPL per conto di Busitalia Veneto e di MOM sulla base di contratti appositi a seguito di aggiudicazione di gare.

In tale nuovo ruolo non è più tenuto a redigere una carta dei servizi per i servizi di TPL dovendo far riferimento, invece, a quella rilasciata direttamente dalle suddette società di gestione.

Bonaventura Express srl non effettua servizio informazioni su orari e fermate e pertanto si rimanda a quanto pubblicato nel sito di BUSITALIA e MOM.

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 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 prima 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). A partire dal 2018 sono state acquisite le certificazioni sulla sicurezza ISO 45001, sull'ambiente ISO14001 e sulla sicurezza stradale.

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 con cadenza triennale 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.

3. FATTORI BASE DELLA QUALITA'

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

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE
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	Puntualità
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Pulizia ordinaria
	Pulizia radicale
	Carrozzeria in ordine
	Interni in ordine
	Percezione complessiva
COMFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	Spazio medio a disposizione
	Climatizzazione
	Diffusori sonori e altri optional
	Percezione complessiva
SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO	Possibilità di pagamento diretto
	Servizio Acqua e caffè
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON	Accessibilità a disabili

HANDICAP	Percezione complessiva
INFORMAZIONE ALL'UTENZA	Linee telefoniche a disposizione
	Sito web
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
- e-mail: info@bonaventuraexpress.com
- PEC: bonaventuraexpress@legalmail.it

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 NCC

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE RILEVATO 2023	STANDARD DI QUALITA'
SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Incidentalità dei mezzi di trasporto	N. di sinistri / milione di Km	<11	< 15
Incidentalità passiva	N. di sinistri / milione di Km	2	< 6
Vetustà dei Bus al 31/12/2024	% bus con oltre 10 anni	6 su 26 noleggio 15 su 31 scuolabus 0 su 3 Tpl	30%
Classe Euro dei Bus	% bus Euro 6	20 su 26 noleggio 16 su 31 scuolabus 3 su 3 Tpl	65%
Dispositivi di sicurezza aggiuntivi	% bus dotati	ABS 100% ASR100% ESP 75%	RILEVAZIONE
Manutenzione dei mezzi	% manut effettuate/programmate	100%	98%
Percezione del livello complessivo	Voto medio	4,78 su 5	> 4

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
Denunce di furti, danni e molestie	n. furti/viaggiatore	0	< 5
Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	91%	80%

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

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO			
Spazio medio a disposizione	Mq/viaggiatore	0,55 mq	0,5 mq
Climatizzazione	% bus su totale	100%	100%
Diffusori sonori e altri optional	% bus su totale	100%	90%
Percezione complessiva	Voto medio	4,7 su 5	> 4

SERVIZI AGGIUNTI A BORDO

Possibilità di pagamento diretto	% bus su totale	100%	100%
Internet a bordo	% bus su totale	16%	0

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Accessibilità a disabili	% bus attrezzati su totale	5%	5%
Percezione complessiva	% soddisfatti	90%	90%

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Linee telefoniche a disposizione	N. linee	6	4
Diffusione	Fascia oraria operatività	8.30/12.30 14.30/19.00	
Numero di emergenza e reperibilità	Presente/assente	presente	
Sito web	Presente/assente	presente	

LIVELLO DEL SERVIZIO ALLO SPORTELLO

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

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Puntualità	Giudizio valore	4,91 su 5	
Cortesia dei conducenti	Giudizio valore	4,87 su 5	
Presentabilità dei conducenti	Giudizio valore	4,87 su 5	
Abilità nella guida	Giudizio valore	4,96 su 5	
Conoscenza geografica	Giudizio valore	4,85 su 5	
Conoscenza lingue straniere	% autisti	12%	

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Controllo emissioni gas di scarico	% autobus controllati	100%	100%
bus a basse emissioni inq. > Euro 5	% bus su totale	49 su 60	82%