



Carta 2021 dei servizi

Sommario

-
- 1 Premessa**
1.1 Normativa di riferimento
1.2 I principi della carta
-
- 2 L'azienda**
2.1 Il servizio di trasporto offerto
2.2 I principi fondamentali
2.3 Diritti e doveri del cliente
-
- 3 La Qualità e l'Ambiente**
3.1 La tutela ambientale
-
- 4 Salute, sicurezza sul lavoro e Responsabilità Sociale**
-
- 5 Modello organizzativo**
-
- 6 La tutela del cliente**
6.1 La comunicazione con la Clientela
6.2 Criteri per la Qualità del servizio
6.3 Qualità percepita e misurata
6.4 I Fattori di Qualità
-
- 7 I Titoli di viaggio**
7.1 I punti vendita
-
- 8 Diritti e doveri dell'utente**
8.1 Organizzazione del servizio, fattori di qualità, obiettivi e indicatori di prestazioni chiave
-
- 9 Condizioni generali di trasporto**
9.1 Obbligo al Trasporto Pubblico
9.2 Ammissione della Clientela a bordo
9.3 Tipologia dei titoli di viaggio
9.4 Uso e convalida dei titoli di viaggio
9.5 Norme di comportamento
9.6 Trasporto bagagli
9.7 Oggetti smarriti
9.8 Trasporto animali
9.9 Responsabilità del vettore
9.10 Orari, fermate e coincidenze
-
- 10 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero**
-
- 11 Contatti**
-

1

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che Metauro Bus s.r.l., nell'ambito della gestione diretta ed indiretta dei servizi di Trasporto pubblico locale (Tpl) e di trasporto scolastico affidati, elabora annualmente in attuazione delle normative di cui al DPCM 27 gennaio 1994, alla Legge 11 luglio 1995, n. 273 e al DPCM 30 dicembre 1998.

La Carta dei Servizi è rivolta a tutti gli Utenti dei servizi di trasporto pubblici ed è, in generale, il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce (modalità di accesso al servizio; procedure di reclamo e di rimborso; standard di qualità; metodi di monitoraggio della qualità) nell'ot-

tica di un costante incremento dei livelli qualitativi del servizio offerto al cliente.

Essa, altresì, rappresenta uno strumento di informazione e comunicazione con gli Utenti e di impegno di Metauro Bus s.r.l. al suo rispetto e indica le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il principio fondamentale attorno al quale è stata sviluppata è il nuovo tipo di rapporto che viene stabilito tra il cittadino e le aziende operanti nel campo dei servizi pubblici. Il cittadino, nella qualità di Utente di un servizio, viene visto come un cliente, verso il quale l'Azienda assume precisi obblighi, primo tra tutti quello di fornire un servizio di qualità e per verificare i risultati ottenuti in base agli impegni assunti e per individuare eventuali interventi migliorativi l'azienda effettua indagini periodiche per conoscere le valutazioni dei propri utenti e mettere in evidenza l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio. Tali risultati

sono poi pubblicati sull'annuale aggiornamento della Carta dei Servizi, mettendo in risalto quali obiettivi programmati hanno raggiunto lo standard qualitativo prefissato e quali richiedono, eventualmente, un intervento migliorativo.

Il presente documento è da considerarsi valevole anche con particolare riferimento ai servizi di Tpl effettuati per conto del Consorzio Co.Tr.A.P., poiché elaborato in conformità alla rispettiva Carta dei Servizi i cui contenuti, per ogni ulteriore o diversa indicazione, prevalgono su quanto enunciato in questa dichiarazione.

1.1 Normativa di riferimento

Il principale riferimento normativo della Carta dei Servizi è la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 2004 che introduce i *"Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"* e il Decreto del Presidente del Consiglio dei

Ministri del 30 dicembre 1998, predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti.

1.2 I Principi della Carta

Con la diffusione della Carta dei Servizi di Metauro Bus s.r.l. si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

- il servizio offerto è accessibile a tutti, senza discriminazioni per motivi di nazionalità, etnia, stato sociale, sesso, religione e cultura;
- il servizio è erogato nel rispetto di criteri di obiettività e imparzialità.

Partecipazione e trasparenza

- è riconosciuto al cliente il diritto di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti per migliorare la qualità del

servizio offerto. Anche in occasione dell'indagine sulla soddisfazione del cliente, l'utente troverà sul questionario distribuito uno spazio riservato alle segnalazioni;

- è garantito il diritto al cliente di partecipare, anche attraverso organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto sulle tematiche che riguardano l'erogazione del servizio;
- in ottemperanza al principio di trasparenza, l'Azienda sottopone volontariamente il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente a verifiche ispettive periodiche a cura dell'Organismo di Certificazione CertiW;
- l'Azienda si impegna a diffondere la Carta dei Servizi, riconosciuta quale principale mezzo di comunicazione con la Clientela.

Continuità

- Metauro Bus s.r.l. assicura un servizio di trasporto continuo e regolare nel rispetto dei programmi d'esercizio e de-

gli orari diffusi alla Clientela (fatta eccezione per le interruzioni o modifiche del servizio a causa di forza maggiore o di rilevanti eventi meteorologici);

- in caso di sciopero Metauro Bus s.r.l. si impegna a garantire i servizi minimi secondo la normativa vigente e a darne comunicazione tempestiva mediante avvisi affissi sui mezzi di trasporto, sul proprio sito internet e trasmessi ai punti vendita dei titoli di viaggio convenzionati con il Consorzio Co.Tr.A.P. ed attivi per le linee direttamente gestite.

Efficienza ed efficacia

- Metauro Bus s.r.l. si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità delle risorse stesse;
- Metauro Bus s.r.l. si impegna a formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto;
- Metauro Bus s.r.l. attraverso

so il sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente si impegna a migliorare gli standard qualora giudicati complessivamente insufficienti dalla clientela nell'ambito delle annuali rilevazioni.

motori antinquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico, promozione di comportamenti di guida corretta per la riduzione dei consumi di carburante).

Rispetto dell'ambiente

- Con questo obiettivo, Metauro Bus s.r.l. vuole migliorare le proprie prestazioni nel rispetto e a tutela dell'ambiente attraverso politiche orientate verso lo sviluppo sostenibile (acquisto di autobus con



2

L'azienda

Metauro Bus s.r.l. nasce nel 1970 dall'intuizione e dall'iniziativa imprenditoriale di Albino Metauro, che comprese l'importanza di interpretare la crescente domanda di mobilità che si stava manifestando in quegli anni.

L'azienda ha iniziato la propria attività con le prime concessioni per l'esercizio di autoservizi nella zona di Accadia, oggi espleta numerosi servizi nei territori delle province di Foggia, Bari, Potenza e Avellino. La presenza di Metauro Bus in Puglia si consolida nel 2003 con l'adesione al CO.TR.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), attraverso il quale oggi esercita servizi di TPL propri

e per conto di altri operatori, in una politica di cooperazione con le altre aziende operanti nella regione.

L'azienda è in costante crescita e si completa con il suo tradizionale ed eccellente esercizio di noleggio auto e autobus, con i servizi sostitutivi dei collegamenti ferroviari, con servizi urbani di trasporto pubblico e di trasporto scolastico (scuolabus) esercitati in diversi comuni direttamente, tramite altre società o in raggruppamenti di imprese.

Sedi

- SEDE LEGALE DI ACCADIA, Via Albino Metauro (Loc. Serrone) - 71021;
- SEDE OPERATIVA DI FOGGIA, Via Napoli, 6 - 71121 (Uffici amministrativi), Via Manfredonia, 31/A - 71122 (Uffici tecnici e deposito);
- SEDE OPERATIVA DI ROMA, Via della Pisana, 477 - 00163.

Alcuni numeri aggiornati al 31-12-2020:

- Euro 86.043,00 di Cap. Sociale
- Personale in forza: 48 diretti, 29 Interinali (Puglia), 20 diretti, 10 interinali (Roma)
- Euro 30.000.000,00 di massimale assicurativo
- Km Tpl diretti e in ambito Co.Tr.A.P.: 2.925.008
- Km prodotti per i servizi nel Comune di Troia Tpl + scuolabus: 280.701
- Parco mezzi autorizzati: 50 (Puglia) - 32 (Roma)
- Anzianità media parco mezzi: circa 13 anni (n. 5 auto-bus sono dotati di piattaforma sollevabile per la salita e di-scesa con sedia a rotelle; n. 19 EURO 5; n. 15 EURO 6)
- Anzianità media degli autobus utilizzati per i servizi esercitati nel Comune di Troia: inferiore a 5 anni (n. 1 autobus EURO 4, anno 2004; n. 1 autobus EURO 5, anno 2010 (scorta); n. 1 autobus EURO 5, anno 2014 (scorta); n. 3 autobus EURO 6, anno 2016)
- Corse programmate: 37037

L'Azienda si avvale di:

- conducenti dotati di Patente D, Certificato di Abilitazione Professionale, Carta di Qualificazione del Conducente; periodicamente sottoposti ad esami medici e tecnici;
- collaboratori, coordinatori, personale amministrativo e operatori di impianti fissi qualificati ed adeguatamente aggiornati.

Zone servite:

- Regione Puglia: Comuni della Provincia di Foggia e dei territori limitrofi della Campania e della Basilicata in servizi locali di tipologia extraurbana.
- Comune di Troia: servizio di trasporto pubblico locale e scolastico in ambito urbano interamente finanziato dall'Ente con le royalties rinvenimenti dalla produzione di energia eolica nel territorio comunale, ovvero senza l'imposizione di alcun costo diretto di bigliettazione per gli Utenti.
- Regione Lazio: Municipi di Ro-

ma Capitale (trasporto scolastico).

Copertura giornaliera:
dalle 4.25 alle 23.20

Sospensione del servizio:

Natale, Capodanno, Pasqua, 25 Aprile, 1° Maggio (solo servizi scolastici e pertanto legati al periodo scolastico ed alle festività connesse).

È comunque garantita, anche in caso di sciopero, la copertura minima delle tratte.

In ossequio a quanto previsto dalle normative sul diritto di sciopero nei servizi pubblici, Metauro Bus s.r.l. si impegna a garantire i servizi minimi, indipendentemente dalle modalità di astensione dal lavoro, nelle fasce orarie fino alle 8.29 e dalle 12.00 alle 14.29.

I passaggi dei veicoli alle fermate sono organizzati ad orari pre-stabiliti su tutte le linee dai *programmi di esercizio allegati ai contratti di servizio* sottoscritti tra l'affidatario del servizio di

trasporto e gli Enti affidanti il medesimo.

Fermo restando le ipotesi di *fermate provvisorie*, istituite a carattere temporaneo su disposizione degli Enti competenti di cui alla L.R. Puglia n. 18-2002, le fermate sono identificate con cartellonistica propria (servizi urbani e di trasporto scolastico), anche con riferimento al Consorzio Co.Tr.A.P.

Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina.

In ogni caso, la salita e/o la discesa degli Utenti oltre i punti di fermata previsti è vietata.

Gli autobus sono contraddistinti in ogni caso dal logo aziendale e, in funzione della competenza sul servizio erogato, del logo Consorzio Co.Tr.A.P. o di un riferimento all'Ente affidante o al

soggetto committente, nonché dell'indicazione della destinazione o delle successive fermate a mezzo di cartellonista frontale o display luminoso.

Le facoltà di istituire, ovvero modificare, fermate e percorsi dei servizi di Tpl, giuste disposizioni della L.R. Puglia n. 18-2002, è riservata al riconoscimento, previo giudizio di idoneità, degli Enti affidanti i servizi medesimi che, anche avvalendosi dei competenti uffici del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, provvedono, ai sensi dell'articolo 12 del DPR 14 gennaio 1972, n. 5, ne valutano la compatibilità rispetto alla sicurezza e alla regolarità del servizio (cfr. art. 5, ultimo comma, DPR 11 luglio 1980, n. 753 e art. 4 D.Lgs. n. 422/1997).

Nell'ambito dei centri urbani il predetto riconoscimento è attribuito alla competenza dei Comuni interessati, che ne danno comunicazione all'Ente affidante.

Sono fatte salve le modifiche di percorso rese in ossequio a di-

sposizioni dell'Autorità pubblica o su indicazione dell'Ente/Società proprietarie o affidatarie della gestione dell'infrastruttura stradale.

Per questi motivi, nessuna modifica degli orari, delle fermate e dei percorsi autorizzati nei modi di cui sopra potranno essersi nei confronti di Metauro Bus s.r.l., la quale, ad ogni modo, verificate apprezzabili mutate esigenze di mobilità collettiva, si farà parte attiva verso i predetti Enti per chiederne rettifica.

Fermo restando l'obbligo per la Società di fornire la più esaustiva e tempestiva notizia circa le modifiche di quanto al presente paragrafo, è dovere dell'Utente consultare gli avvisi diffusi da Metauro Bus s.r.l. attraverso gli abituali canali e relativi ad eventuali modifiche di orari e percorsi.

2.1 Il servizio di trasporto offerto

Metauro Bus s.r.l. per conto del Consorzio Co.Tr.A.P. esercita direttamente le seguenti auto-linee di competenza regionale e provinciale:

ELENCO DELLE AUTOLINEE TPL	
1.	Accadia - Sant'Agata di Puglia
2.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Z.I. di San Nicola di Melfi
3.	Accadia - Monteleone - Anzano - Scampitella - Casello A16 Vallata - Casello A16 Lacedonia - Z.I. di San Nicola di Melfi
4.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Candela - Staz. Ascoli Satriano - Zona Industriale di Foggia
5.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Candela - Ascoli Satriano - Margherita di Savoia
6.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Ascoli Satriano - Candela - Bari
7.	Accadia - Bovino - Deliceto - Casello A16 Candela - Bari
8.	Biccari - Lucera - Torre Fortore - Campomarino Lido
9.	Celle San Vito - Castelluccio Valmaggiore
10.	Foggia (Stazione FS - aeroporto) - Bari (aeroporto)
11.	Manfredonia - Foggia - Roma
12.	Orsara di Puglia - Troia - Siponto - Margherita di Savoia
13.	Orsara di Puglia - Troia - Melfi
14.	Orsara di Puglia - Troia - Zona Industriale di Foggia

Per le corse in subaffidamento si deve fare riferimento ad orari e condizioni dell'affidatario

Metauro Bus s.r.l. è affidataria diretta dal Comune di Troia del servizio di trasporto urbano osservante il percorso di cui alla tabella che segue.

ELENCO PERCORSI AUTOLINEE SERVIZIO TPL URBANO

Piazza Mons D. Comboni - Via S. Pertini - Via Paolo Giovanni II - VIA M. Teresa di Calcutta - Via Aldo Moro - Via Mons. Pirotto - Via Pasqualicchio - Viale Kennedy - Via Matteotti - Piazza M. D'Ungheria - Via Tredanari - Via Ignazia - Contrada S. Giacomo - Serra dei Bisi - Contrada Dell'Arena - Via A. Tredanari - Via S. Biagio - Via Verdi - Via A. Tredanari - Via Roma - Via V. Emanuele - Via Regina Margherita - Viale Kennedy - Via Pasqualicchio - Via A. Pirotto - P.zza Sartori - Via Giovanni Paolo II - Via M. Teresa di Calcutta - Via S. Pertini - Piazza Comboni - Via Dei Liguri - Via Foggia - Via Giardinetto - Zona PIP - S.da Comunale San Paolo - Tavernazza - Via Foggia - P.zza Mons. D. Comboni

Copertura giornaliera:

dalle 06,40 alle 23,29

Corse programmate/anno:

7.300

ELENCO DELLE AUTOLINEE SERVIZIO TPL URBANO

LINEA 1.

Via Regina Margherita - SS 546 - SP 113 - Contrada Cruste - Contrada Casina - SP 115 - SS TROIANA-FOGGIA - Contrada Fontanelle - SP Sant'Antonio - Contrada Monte Alvino - Via Circonvallazione - Via Tredanari - Via Regina Margherita.

LINEA 2.

Via Regina Margherita - SP 115 - Tavernazza - Innesso SS 90 - SS 90 Giardinetto - SS 90 Bovino - Torre Guevara - Contrada Torrette - SP 112 - Viale Kennedy - Via Aldo Moro - Via Pasqualicchio - Via Regina Margherita.

LINEA 2.

Via Zambelli - Via Aldo Moro - Via Madre Teresa di Calcutta - Piazza Giovanni Paolo II - Via Sandro Pertini - Via di Vagno - Via Pasqualicchio - Viale Kennedy - Corso Matteotti - Via S. Antonio - Via Circonvallazione - Via Tredanari - Via Roma - Piazzale Martiri d'Ungheria - Via Regina Margherita.

Copertura giornaliera:
dalle ore 06,35 alle ore 17,30
Sospensione del servizio:
secondo calendari scolastici
Corse programmate/anno:
1.800

Sia per i servizi di trasporto pubblico locale urbano che per quelli di trasporto scolastico, è

comunque garantita, anche in caso di sciopero, la copertura minima delle tratte nei modi indicati al paragrafo 2.1.

Con riferimento agli orari, alla frequenza, ai transiti e al compimento di fermate si rinvia alla disciplina generale indicata al paragrafo 2.0;

3

La Qualità e l'Ambiente

Metauro Bus s.r.l. attua un sistema di gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, impegnandosi ad allineare l'intera organizzazione ed i processi interni secondo quanto previsto ed indicato all'interno del Sistema Integrato. L'adozione di un Sistema di Gestione Qualità e di un Sistema di Gestione Ambiente dimostra la volontà di Metauro Bus s.r.l. di garantire che la produzione dei propri servizi avvenga nella piena soddisfazione delle esigenze della clientela, che la gestione del proprio sistema

avvenga nei massimi livelli di efficacia ed efficienza, che le prestazioni ambientali dei processi aziendali soddisfino costantemente i requisiti di legge. La Direzione di Metauro Bus s.r.l. ha inteso documentare e formalizzare la politica, gli obiettivi e gli impegni assunti in merito alla Qualità e all'Ambiente. La Direzione ha definito ed emesso un documento esterno, denominato *"Politica del Sistema di Gestione"*, che costituisce il punto di riferimento continuo e costante per ogni attività che influenza la qualità dei servizi forniti, con l'impegno e l'obiettivo di soddisfare, sempre e in ogni modo, le esigenze implicite ed esplicite del Cliente, riguardo alle sue specifiche richieste. La Politica per la Qualità e l'Ambiente:

- è appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- è appropriata alla natura, alla dimensione e agli impatti ambientali delle attività e dei servizi;
- include l'impegno al miglioramento continuo;

- include la prevenzione all'inquinamento;
- comprende l'impegno alla conformità alla legislazione e regolamentazione ambientale applicabile e agli altri requisiti sottoscritti dall'organizzazione;
- riporta un quadro riferimento per: definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, e stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi ambientali;
- è periodicamente riesaminata, nel riesame della direzione, per verificarne la continua adeguatezza;
- è disponibile al pubblico e a tutte le parti interessate;
- è documentata, attuata e conservata;
- è diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione, al fine di: accrescere la consapevolezza dell'importanza del ruolo di ogni dipendente nello svolgimento delle sue attività, e del sensibilizzare i dipendenti sulle tematiche ambientali.

3.1 La tutela ambientale

Metauro Bus s.r.l. opera con l'intento di salvaguardare l'integrità dell'ambiente circostante. A tal fine si impegna ad assicurare il rispetto delle leggi relative alla tutela ambientale attraverso un continuo e rigoroso controllo e a gestire, preservare e, ove possibile, diminuire l'utilizzo di risorse naturali. Il Consorzio persegue il miglioramento continuo di interventi atti a prevenire o diminuire l'inquinamento ambientale e ridurre al minimo la produzione di sostanze inquinanti nell'ambito delle attività direttamente influenzabili secondo criteri di fattibilità e sostenibilità economica. Metauro Bus s.r.l. inoltre, compatibilmente con le risorse disponibili provvede al rinnovo della flotta veicolare, scegliendo autobus a basso impatto ambientale. Inoltre Metauro Bus s.r.l. continua a mantenere la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015.

Grazie al proprio Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma in materia.

4

Salute, sicurezza sul lavoro e Responsabilità Sociale

Metauro Bus s.r.l. attribuisce grande importanza all'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori, garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Inoltre Metauro Bus s.r.l. cura la diffusione e il consolidamen-

to di una cultura della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il Personale. Tutto il Personale, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa a tale processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Metauro Bus s.r.l. garantisce il rispetto delle disposizioni contenute nel Documento di Valutazione dei Rischi ed in generale delle prescrizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008, nonché di tutte le norme di legge e regolamenti vigenti ed applicabili, in materia antinfortunistica e di igiene e salute sul lavoro.



5

Modello organizzativo

Allo scopo di rafforzare il proprio sistema di controllo interno ed assicurare i più elevati standard in materia di trasparenza e integrità nelle operazioni aziendali, nonché al fine di garantire l'eticità dei propri comportamenti, Metauro Bus s.r.l. ha approvato il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 unitamente al Codice Etico aziendale ed al Sistema Disciplinare (che del Modello ne costituiscono parte integrante) ed ha, altresì, nominato l'Organismo di Vigilanza con il compito di verificarne l'effettiva attuazione ed applicazione nonché le ne-

cessità di aggiornamento.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo del Consorzio si compone dei seguenti documenti:

- Il manuale
- Il codice etico;
- Il sistema disciplinare;
- Il documento "Disciplina e compiti dell'Organismo di Vigilanza".

La Direzione di Metauro Bus s.r.l. ritiene imprescindibile – nella conduzione degli affari – il rispetto della normativa vigente ed in particolare delle previsioni di cui al citato decreto e condanna fermamente ogni condotta finalizzata alla commissione, anche solo tentata, di comportamenti sanzionati dal decreto medesimo. La Direzione di Metauro Bus s.r.l. ritiene altresì fondamentale ai fini dell'instaurazione e del mantenimento di un corretto rapporto fiduciario con ogni controparte che giunga a collaborare con esso (a qualunque titolo), il rispetto

dei comportamenti indicati nel Codice Etico improntati alla trasparenza ed all'integrità.

Tutti i Terzi Destinatari, ove interessati, potranno indirizzare le richieste di informazioni sul Modello organizzativo per posta ordinaria all'indirizzo: "Organismo di Vigilanza Metauro Bus s.r.l." Via Albino Metauro (Loc. Serrone) – 71021 Accadia FG o all'indirizzo e-mail: organismo-divigilanza@metaurobus.it

6

La tutela del cliente

Metauro Bus s.r.l. considera la comunicazione con la propria Clientela un elemento indispensabile della sua attività e un elemento fondamentale per offrire un servizio di qualità. Per favorire un rapporto chiaro e positivo con gli utenti del servizio, Metauro Bus s.r.l. cura con particolare attenzione il processo di gestione dei reclami e la relativa attività di monitoraggio, per accertare la motivazione dell'insorgenza dell'episodio che ha portato il Cliente a segnalare la propria lamentela. Metauro Bus s.r.l., altresì, apprezza ogni segnalazione costruttiva che l'Utenza intende fornire con l'intento di

consentire il continuo miglioramento del servizio.

Tuttavia, facendo proprio l'impegno al pieno rispetto delle normative in materia di privacy, al fine di analizzare oggettivamente quanto trasmesso, le segnalazioni e i reclami, da trasmettersi unicamente a mezzo posta ordinaria alla Sede Legale di Via Albino Metauro (Loc. Serrone) - 71021 Accadia (FG), ovvero a mezzo posta elettronica all'indirizzo info@metaurobus.it, dovranno contenere quale requisito essenziale ed a pena di improcedibilità, copia del documento di identità del mittente e copia del titolo di viaggio attestante la qualità di Utente del servizio in capo al mittente.

Nell'esigenza di garantire una gestione oggettiva dei rapporti con l'utenza, Le segnalazioni e i reclami sprovvisti di uno dei due requisiti sopraindicati, previo invito ad integrarne il contenuto con tali omessi allegati, non saranno presi in considerazione. In ogni caso, è facoltà del recla-

mante presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza n.230 - 10126 Torino, relativamente ai diritti dei passeggeri, solo dopo aver presentato un reclamo e decorsi novanta giorni dall'invio dello stesso qualora non riscontrato nel merito dalla società.

6.1 La comunicazione con la Clientela

Metauro Bus s.r.l. si impegna a migliorare gli strumenti di comunicazione esistenti, con prioritario riguardo alla diffusione di informazioni relative all'esercizio dei servizi di trasporto, attraverso i propri uffici preposti, i recapiti telefonici e di posta ordinaria ed elettronica indicati nella presente, nonché con il puntuale aggiornamento degli orari e delle comunicazioni presenti sul sito aziendale, anche diffusi sui mezzi di trasporto e trasmessi ai punti vendita dei titoli di viaggio convenzionati con il Consorzio Co.Tr.A.P. ed attivi per le linee direttamente gestite.

6.2 Criteri per la Qualità del servizio

Metauro Bus s.r.l. si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dei propri viaggiatori con un sondaggio sulle opinioni espresse su alcuni aspetti del servizio erogato. La rilevazione è svolta attraverso un questionario anonimo distribuito alla clientela sui mezzi dal personale autista, per la durata di un mese, due volte all'anno, sulle linee gestite in via diretta.

Attraverso il questionario sulla soddisfazione il cliente può esprimere il suo giudizio sul servizio di trasporto usufruito formulando una valutazione sui seguenti aspetti:

- Pulizia esterna dei mezzi
- Pulizia interna dei mezzi
- Cortesia controllori
- Cortesia autisti
- Puntualità partenze
- Puntualità degli arrivi
- Informazioni orari
- Informazioni percorrenze
- Efficienza dei mezzi
- Comportamento di guida,

utilizzo della divisa e dei cartellini di riconoscimento.

- Facilità di acquisto dei biglietti
- Aspetto delle fermate

La valutazione può essere espressa attraverso una scala di giudizi: ottimo/buono/sufficiente/scadente, ai quali è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico (ottimo p. 10, buono p. 8, sufficiente p. 6, scadente p. 1).

Il giudizio complessivo ha un campo di oscillazione compreso tra i valori di zero e cento, il giudizio di minima accettabilità della soddisfazione media è pari a 60/100.

Nell'anno 2019 l'indagine è stata svolta, con le modalità sopra riportate, nei mesi di giugno e novembre.

Tutti gli utenti che intendessero compilare il questionario della Soddisfazione Sul Servizio in un momento diverso da quello delle rilevazioni programmate, potranno richiederlo al personale di bordo, ovvero scaricarlo l seguente link: <http://www.me->

taurobus.it/download/SoddisfazioneServizio.pdf e trasmetterlo con pari forma e garanzia di anonimato ai recapiti aziendali di posta ordinaria ed elettronica indicati nel presente documento.

6.3 Qualità percepita e misurata

Il risultato medio di soddisfazione raggiunto nell'anno 2020 è stato pari a 0,86 (valore atteso 0,90) di pari valore a quello del 2019.

Analizzando nello specifico ogni singolo aspetto del servizio sottoposto all'indagine, si conclude quanto segue:

Puntualità:

questo aspetto è altamente influenzato da fattori non riconducibili alla volontà aziendale. Traffico, blocchi stradali ed interruzioni, scioperi condizionano profondamente il giudizio dell'utente. Nonostante tali fattori negativi, l'azienda è riuscita ad ottenere un risultato soddisfacente di 0,83 per entrambe le voci di riferimento

Sicurezza:

relativamente a tale aspetto il giudizio dell'utente è influenzato dalla percezione delle capacità di guida del personale autista, dallo stato di manutenzione dei mezzi aziendali utilizzati per l'espletamento del servizio e sull'eventuale verificarsi di problemi di natura meccanica durante il viaggio usufruito. Anche in questo caso, nonostante tali fattori negativi, l'azienda ha raggiunto un risultato soddisfacente 0,81 per entrambe le voci di riferimento

Comfort:

tale aspetto è senz'altro quello che più di tutti gli aspetti è influenzato da giudizi soggettivi dell'utenza. Nello specifico, l'azienda ha raggiunto un risultato soddisfacente 0,81 per entrambe le voci di riferimento.

Pulizia:

il risultato non ha mantenuto i risultati raggiunti in precedenza, l'azienda ha raggiunto un risultato soddisfacente di 0,91

per la pulizia esterna e di 0,87 per quella interna.

Personale:

Il giudizio del Cliente su tale aspetto è riferito alla percezione avuta durante il viaggio sull'atteggiamento e cortesia del personale di bordo, l'azienda ha raggiunto un risultato soddisfacente 0,89 per i controllori e di 0,87 per gli autisti

Si evidenzia un trend positivo del giudizio complessivo. L'azienda ritiene che, per tutti gli aspetti, sia comunque possibile migliorare i livelli di gradimento. Tutti i risultati della soddisfazione dell'utenza sono oggetto di riesame della Direzione aziendale e sono resi pubblici attraverso la presente carta dei servizi.

La Direzione aziendale si ritiene soddisfatta dell'esito del monitoraggio.

6.4 I Fattori di Qualità

Metauro Bus s.r.l. ha definito come obiettivi principali della sua politica aziendale:

- il pieno assolvimento degli obblighi indicati nel disciplinare di concessione stipulato con gli Enti concedenti e secondo le leggi vigenti;
- la completa soddisfazione dei clienti che usufruiscono del servizio;
- l'incremento del numero di passeggeri trasportati;
- il totale rispetto degli obiettivi economici prefissati in funzione dei costi standardizzati previsti.

La qualità del servizio è monitorata attraverso opportuni indicatori. Essi sono strutturati per la rilevazione delle incidenze di reclami, disservizi, incidenti ed altre situazioni d'interesse per la tipologia di servizio. I dati rilevati sono oggetto di analisi in accordo a quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale.

I risultati del sondaggio effettuato nel corso del 2019 su tutte le tratte hanno fornito i seguenti risultati complessivi:

STANDARD	INDICE ATTESO	RILEVATO 2004/2009	RILEVATO 2010	RILEVATO 2011	RILEVATO 2012	RILEVATO 2013	RILEVATO 2014
Pulizia esterna dei mezzi	0,90	0,85	0,82	0,85	0,85	0,89	0,89
Pulizia interna dei mezzi	0,90	0,85	0,82	0,83	0,83	0,84	0,86
Cortesia controllori	0,90	0,85	0,83	0,84	0,84	0,85	0,86
Cortesia autisti	0,90	0,85	0,83	0,84	0,83	0,84	0,85
Puntualità partenze	0,90	0,84	0,82	0,83	0,83	0,83	0,83
Puntualità degli arrivi	0,90	0,84	0,82	0,83	0,83	0,84	0,83
Informazioni orari	0,90	0,84	0,82	0,82	0,82	0,83	0,83
Informazioni percorrenze	0,90	0,84	0,82	0,82	0,81	0,82	0,81
Efficienza dei mezzi	0,90	0,86	0,84	0,84	0,84	0,83	0,82
Comportamento di guida	0,90	0,87	0,84	0,84	0,84	0,84	0,83
Facilità di acquisto dei biglietti	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Aspetto delle fermate	N.R.	N.R.	N.R.	N.R. (*)	N.R. (*)	N.R. (*)	N.R. (*)
Rapporto qualità/ prezzo	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Giudizio medio complessivo	0,9	0,85	0,83	0,83	0,83	0,84	0,84
Reclami ammissibili (n°reclami/n° corse)	1/1000	0	0	0	0	0	0

Nota: le voci indicate con N.R. non sono state rilevate in quanto non dipendenti, per le caratteristiche del servizio TPL, dall'azienda. Nota (*): dal dicembre 2011 le fermate **Metauro Bus** sono identificate da palina specifica ma non esclusiva.

STANDARD	INDICE ATTESO	RILEVATO 2015	RILEVATO 2016	RILEVATO 2017	RILEVATO 2018	RILEVATO 2019	RILEVATO 2020
Pulizia esterna dei mezzi	0,90	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91
Pulizia interna dei mezzi	0,90	0,87	0,88	0,88	0,88	0,88	0,87
Cortesia controllori	0,90	0,88	0,88	0,88	0,89	0,89	0,88
Cortesia autisti	0,90	0,86	0,87	0,87	0,87	0,87	0,86
Puntualità partenze	0,90	0,85	0,85	0,85	0,86	0,86	0,85
Puntualità degli arrivi	0,90	0,84	0,85	0,84	0,85	0,85	0,85
Informazioni orari	0,90	0,84	0,84	0,83	0,84	0,83	0,84
Informazioni percorrenze	0,90	0,82	0,82	0,82	0,82	0,83	0,84
Efficienza dei mezzi	0,90	0,82	0,82	0,81	0,81	0,81	0,81
Comportamento di guida	0,90	0,83	0,82	0,81	0,81	0,81	0,81
Facilità di acquisto dei biglietti	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Aspetto delle fermate	N.R.	N.R.[*]	N.R.[*]	N.R.[*]	N.R.[*]	N.R.[*]	N.R.[*]
Rapporto qualità/ prezzo	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Giudizio medio complessivo	0,9	0,85	0,83	0,85	0,86	0,86	0,86
Reclami ammissibili (n°reclami/n° corse)	1/1000	0	0	0	0	0	0

Nota: le voci indicate con N.R. non sono state rilevate in quanto non dipendenti, per le caratteristiche del servizio TPL, dall'azienda. Nota [*]: dal dicembre 2011 le fermate **Metauro Bus** sono identificate da palina specifica ma non esclusiva.

L'ANALISI DEI RISULTATI OTTENUTI SU TUTTE LE TRATTE PERMETTE DI RILEVARE QUANTO SEGUE

	2004	2010	2011	2012	2013	2014
Indice atteso	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
Indice medio rilevato	0,85	0,83	0,83	0,83	0,84	0,84
Clienti molto soddisfatti	55%	55, ^{42%}	58, ^{09%}	59, ^{58%}	64, ^{81%}	69, ^{14%}
Clienti abbastanza soddisfatti	45%	44, ^{45%}	41, ^{85%}	40, ^{42%}	35, ^{19%}	30, ^{86%}
Clienti insoddisfatti	0,00%	0,13%	0,06%	0,00%	0,00%	0,00%
N° schede analizzate (campione)	1383	1550	1570	1576	1741	1750
(la fluttuazione dei alcuni valori si è imputabile al progressivo aumento della numerosità del campione di indagine)						

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Indice atteso	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
Indice medio rilevato	0,85	0,85	0,85	0,86	0,86	0,86
Clienti molto soddisfatti	75, ^{07%}	76, ^{15%}	78, ^{56%}	73, ^{46%}	74, ^{10%}	70, ^{87%}
Clienti abbastanza soddisfatti	29, ^{93%}	23, ^{85%}	21, ^{44%}	17, ^{81%}	25, ^{90%}	29, ^{13%}
Clienti insoddisfatti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
N° schede analizzate (campione)	1741	1741	1740	1741	1750	350(*)

Sulla base dei risultati ottenuti la Metauro Bus s.r.l., che aveva fissato come obiettivo di miglioramento il mantenimento dei valori raggiunti per tutti gli standard, ritiene di poter affermare che tale obiettivo è stato raggiunto e, quindi, può essere reiterato.

La Metauro Bus s.r.l. conferma il suo impegno nel:

sollecitare i Comuni e le società incaricate a migliorare l'aspetto generale delle fermate e la visibilità degli orari;

collaborare con i Comuni per migliorare le condizioni di viabilità generale, allo scopo di aumentare la sicurezza, il confort e la puntualità del servizio.



I RISULTATI DEL SONDAGGIO EFFETTUATO HANNO FORNITO I SEGUENTI RISULTATI COMPLESSIVI**:

TRASPORTO URBANO	2016	2017	2018	2019	2020
Pulizia esterna dei mezzi	10	9	9	9	9
Pulizia interna dei mezzi	10	9	9	9	8
Cortesia controllori*	8	8	8	8	8
Cortesia autisti	10	9	9	9	8
Puntualità partenze	10	9	9	9	9
Puntualità degli arrivi	10	9	9	9	9
Informazioni orari	8	9	9	9	9
Informazioni percorrenze	9	9	9	9	9
Efficienza dei mezzi	9	9	9	9	9
Comportamento di guida	10	10	10	10	10
Facilità di acquisto dei biglietti	9	9	9	9	9
Nota (*): in assenza di bigliettazione, con l'indicatore "Cortesia Controllori" si fa riferimento al personale aziendale che a vario titolo può essersi relazionato con l'Utenza Nota (**): rilevazioni 2016: 131 – rilevazioni 2017: 235 – rilevazioni 2018: 250 – rilevazioni 2019: 255					

rilevazioni 2020: 50 (valori 2020 rilevati con indagine verbale)

I RISULTATI DEL SONDAGGIO EFFETTUATO HANNO FORNITO I SEGUENTI RISULTATI COMPLESSIVI**:

TRASPORTO SCOLASTICO	2016	2017	2018	2019	2020
Pulizia esterna dei mezzi	9	9	9	9	9
Pulizia interna dei mezzi	9	9	9	9	9
Cortesia controllori*	9	10	9	9	9
Cortesia autisti	10	10	10	10	9
Puntualità partenze	9	9	9	9	9
Puntualità degli arrivi	9	9	9	9	9
Informazioni orari	9	9	9	9	9
Informazioni percorrenze	9	10	9	9	9
Efficienza dei mezzi	10	10	10	10	9
Comportamento di guida	10	10	10	10	9
Facilità di acquisto dei biglietti	9	9	9	9	9
Nota (*): in assenza di bigliettazione, con l'indicatore "Cortesia Controllori" si fa riferimento al personale aziendale che a vario titolo può essersi relazionato con l'Utenza Nota (**): rilevazioni 2016: 131 – rilevazioni 2017: 235 – rilevazioni 2018: 250 – rilevazioni 2019: 255					

rilevazioni 2020: 50 (valori 2020 rilevati con indagine verbale)

Sulla base dei risultati ottenuti, Metauro Bus s.r.l. conferma il suo impegno nel:
 collaborare costantemente con il Comune di Troia al fine di migliorare i servizi offerti;
 partecipare a proficui momenti di confronto con la cittadinanza e con le scuole al fine di migliorare l'aderenza dei servizi alle necessità degli Utenti.

7

I Titoli di viaggio

Le tipologie di titoli di viaggio adottate da Metauro Bus s.r.l. sono:

Biglietti di corsa semplice

Il biglietto di corsa semplice è acquistabile esclusivamente presso punti vendita convenzionati con il Consorzio Co.Tr.A.P. ed attivi per le linee direttamente gestite, ovvero a bordo dell'autobus e sul sito internet, tramite piattaforme di acquisto, limitatamente ad alcuni servizi, come i collegamenti Puglia Airbus, per i quali, dal 2017 è prevista la possibilità di pagamento contactless a bordo del veicolo. Negli altri casi, a bordo degli autobus è consen-

tito l'acquisto del biglietto dal conducente alla partenza ai capilinea, con pagamento in contanti e senza alcuna miglioramento del costo. Il Cliente appena salito a bordo dell'autobus deve convalidare il titolo di viaggio mediante oblitterazione da effettuarsi nell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, nelle immediate vicinanze del posto guida. Ogni biglietto deve essere oblitterato singolarmente. Il biglietto oblitterato è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo. I possibili malfunzionamenti delle apparecchiature di validazione devono essere tempestivamente riportati al personale conducente che dovrà provvedere alla punzonatura manuale del titolo di viaggio, con contestuale apposizione a penna per convalida di data e ora del viaggio.

Biglietti di abbonamento

Il biglietto di abbonamento

adottati sono:

- **Abbonamento settimanale ordinario:**
valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata ed utilizzabile per un massimo di 12 corse;
- **Abbonamento mensile ordinario:**
valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato ed utilizzabile per un massimo di 52 corse;
- **Abbonamento settimanale ridotto:**
rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per la settimana solare sovrastampata ed utilizzabile per un massimo di 10 corse;
- **Abbonamento mensile ridotto:**
rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per il mese solare sovrastampato ed utilizzabile per un massimo di 42 corse.

Nota: la settimana solare termina alle ore 24.00 della dome-

nica, mentre il mese solare termina alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile), acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati ed abilitati della rete Co.Tr.A.P.. Il biglietto di abbonamento è abbinato al possesso di una tessera di riconoscimento aziendale numerata, personale e non cedibile. Tale tessera è richiedibile on-line, collegandosi al portale <http://mycard.cotrap.eu>, oppure presso gli uffici aziendali.

L'acquisto di qualsiasi valido titolo di viaggio riconosce all'utente il diritto di usufruire della pluralità di collegamenti Tpl svolti da Metauro Bus s.r.l. su una data relazione (località di partenza - località di arrivo), quindi non comporta il diritto di utilizzare necessariamente una specifica autocorsa con posto riservato.

Previa richiesta all'indirizzo mail info@metaurobus.it con invio della copia del biglietto/

abbonamento ed indicazione di codice univoco o p.e.c. di riferimento per la fattura elettronica, è consentito il rilascio di una fattura per l'acquisto dei titoli di viaggio limitatamente alla sola giornata di emissione.

In casi diversi, non saranno rilasciate attestazioni riferite all'acquisto di titoli di viaggio.

Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta al personale addetto ai controlli o alle verifiche incaricato da Metauro Bus s.r.l. o dagli Enti affidanti.

Il Cliente che, all'atto del controllo da parte del predetto personale, venisse trovato sprovvisto del titolo di viaggio, ovvero in possesso di titoli non regolarmente convalidati, non conformi o contraffatti, sarà punibile, rispettivamente, con l'irrogazione delle sanzioni amministrative previste dalla L.R. Puglia n. 18-2002, così come modificata dalla L.R. Puglia n. 13-2014, nonché passibile di de-

nuncia all'Autorità Giudiziaria competente secondo le norme del Codice Penale.

Altresì, costituisce presupposto per l'irrogazione delle citate sanzioni il mancato rispetto del regolamento di viaggio di cui alla presente Carta dei Servizi. Avverso le sanzioni amministrative irrogate, entro 30 giorni dalla data di notifica del verbale di accertamento, è possibile proporre ricorso all'indirizzo info@metaurobus.it.

E' previsto il rilascio, nei limiti di disponibilità delle compensazioni economiche previste dalla Regione Puglia, di biglietti di corsa semplice e di abbonamenti per categorie di Utenti di cui all'art. 30 della L.R. Puglia n. 18 del 31.10.2002. Il rilascio è subordinato al possesso di una tessera di riconoscimento gratuita, emessa da Metauro Bus S.r.l. in accoglimento della richiesta formulata dall'interessato-beneficiario che allegghi due fototessere e la specifica certificazione attestante l'appartenenza alle categorie di cui

alla citata Legge regionale.

7.1 I punti vendita

La rete di vendita riferita ai titoli di viaggio dei servizi di trasporto pubblico locale è formata dagli operatori economici convenzionati con il Consorzio Co.Tr.A.P. attivi per l'emissione di valori per linee direttamente gestite da Metauro Bus s.r.l.. In considerazione dei frequenti mutamenti relativi alla diffusione e alla numerosità di tali agenzie sul territorio regionale, la consistenza della rete di vendita, dunque la possibilità di acquisto dei titoli di viaggio, può essere indicata, comune per comune, dagli uffici preposti previa richiesta ai recapiti indicati nel presente documento.

8

Diritti e doveri dell'utente

Nell'espletamento del servizio di trasporto pubblico, l'azienda tiene a sottolineare quali sono i diritti e doveri dei propri Clienti.

I DIRITTI del Cliente sono relativi a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio;
- Tempestività nel reperire orari ed informazioni sul servizio di trasporto;
- Puntualità e rispetto degli orari di tabella compatibilmente con la generale situazione della viabilità;
- Pulizia degli autobus e dei luoghi di attesa;
- Riconoscibilità del personale

attraverso divise e cartellini di servizio;

- Contenimento delle attese;
- Rispetto delle norme di comportamento negli autobus e nelle strutture aziendali con particolare riferimento al divieto di fumo;
- Facile accesso agli avvisi relativi alla continuità del servizio ed in particolare alla possibilità di formulare reclami.

Relativamente ai DOVERI, il Cliente deve:

- Rispettare le indicazioni dell'Azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- Accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate dall'Azienda tramite il proprio personale, gli avvisi ed i canali informativi;
- Viaggiare con titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- Non tenere comportamenti che possano arrecare danno all'Azienda o agli altri Clienti;
- Rispettare il "Regolamento di viaggio" sia a bordo degli autobus.

- Agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita sui mezzi e durante il viaggio.

Il biglietto deve essere obliterato singolarmente, è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo.

8.1 Organizzazione del servizio, fattori di qualità, obiettivi e indicatori di prestazioni chiave

L'organizzazione del servizio rappresenta uno dei fattori più importanti per un'azienda di servizio di trasporto pubblico. Per la Metauro Bus s.r.l. è importante garantire la totale regolarità delle corse programmate (salvo in caso di sciopero e di eventi non imputabili alla volontà aziendale) nonché la massima puntualità delle corse. In caso di sciopero la Metauro Bus s.r.l. garantisce l'effettuazione dei servizi nelle fasce garantite. In merito ai fattori di miglioramento la Metauro Bus s.r.l. si

impegna a dare ampia informazione tramite comunicazioni reperibili sul sito web. In tal senso sono definiti opportuni obiettivi e indicatori di prestazioni chiave che possono dare evidenze del rispetto della politica aziendale e del rispetto dei programmi di miglioramento. A titolo di esempio si riportano alcune considerazioni alla base della *mission* aziendale:

Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambiente:

La sicurezza del viaggio è intesa come la massima riduzione di qualsiasi rischio per il Cliente fruitore dei servizi. A tal fine l'azienda provvede costantemente e continuamente a sensibilizzare il proprio personale di guida al puntuale rispetto del codice della strada e di tutte le misure di sicurezza relative alla guida. L'attenzione all'ambiente è inteso come tutti gli sforzi operati dall'azienda per ridurre al massimo le emissioni in atmosfera e per tutelare l'ambiente circostante con tutti i mezzi possibili

(Es. sostituzione e aggiornamento parco mezzi, controllo delle attività di officina, disponibilità di kit di raccolta di eventuali sversamenti di oli, condotta di guida). Il personale di guida è adeguatamente formato sulle procedure da adottare in caso di sversamento oli in accordo a quanto previsto dal Sistema di Gestione certificato in accordo alla ISO 14001:2015.

Attualmente, gli autobus utilizzati per i servizi TPL esercitati hanno un'età media inferiore a 10 anni di cui n.5 autobus sono dotati di piattaforma sollevabile per la salita e discesa con sedia a rotelle.

Attualmente, gli autobus utilizzati per i servizi esercitati nel Comune di Troia hanno un'età di poco superiore a 5 anni:

- n.1 autobus EURO 4, anno 2004;
- n.1 autobus EURO 5 (scorta), anno 2010;
- n.1 autobus EURO 5 (scorta), anno 2014;
- n.3 autobus EURO 6, anno 2016.

Esempi di monitoraggi & indicatori:

- controllo periodico dell'impianto frenante presso officine specializzate;
- controllo periodico dei pneumatici;
- verifiche mensili sullo stato generale degli automezzi;
- revisione completa annuale, presso la Motorizzazione Civile;
- consumo carburante/chilometri percorsi;
- ore di manutenzione/chilometri percorsi;
- n° totale sinistri passivi/n° totale corse effettuate;
- n° totale sinistri passivi/km percorsi nell'anno;
- vetustà dei mezzi viaggianti (età media autobus in anni), suddivisione percentuale su parco mezzi;
- n° sinistri passivi/n° annuo dei giorni di servizio autista;
- suddivisione secondo Classe ambientale del veicolo e percentuale su parco mezzi;
- rifiuti prodotti nelle attività di officina/Ore di manutenzione.

Comfort del Viaggio

Tutti gli autobus utilizzati per l'espletamento dei servizi sono dotati di aria condizionata. Il parco mezzi è sottoposto a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus. Esempi di monitoraggi & indicatori:

- % mezzi dotati di facilitazione di ingresso al bus;
- Frequenza pulizia interna sommaria dei bus (giornaliera);
- Frequenza pulizia interna a fondo dei bus (mensile).

Puntualità

La pianificazione dei percorsi e degli orari è intesa a garantire il rispetto degli impegni assunti dai fruitori dei servizi. A tal fine l'azienda provvede a sensibilizzare il proprio personale di guida al puntuale rispetto degli orari di partenza ed arrivo nel rispetto del codice della strada e di tutte le misure di sicurezza relative alla guida.

Esempi di monitoraggi & indicatori:

- copertura giornaliera;
- ore di servizio;
- regolarità complessiva del servizio;
- corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi);
- n° corse interrotte/n° corse programmate effettuate;
- % corse con ritardi → 15' all'arrivo;
- frequenza pulizia esterna dei bus (minimo 2 volte/settimana).

Rapporti con l'utenza

La comunicazione e l'informazione sono intese a garantire il rispetto degli impegni assunti o l'impossibilità a farlo se pur per cause esterne. A tal fine l'azienda provvede a rendere individuabile il proprio parco mezzi, le proprie fermate ed a rendere note tutte le variazioni di servizio.

Esempi di monitoraggi & indicatori:

- accessibilità web e consultazione di orari ed avvisi
- identificazione fermate
- vendita titoli (n° punti vendita/ n° Comuni serviti)

- % di avvisi (su variazioni programmate del servizio).
- Canali informativi per variazioni del servizio
- Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali)
- Divise e cartellini di riconoscimento del personale di guida
- Raccolta reclami e segnalazioni
- Sito internet (www.metaurobus.it)
- E-mail
- Orario apertura ufficio clienti di Accadia, Foggia e Troia
- Indagine sulla soddisfazione del Cliente

9

Condizioni generali di trasporto

Le presenti “Condizioni Generali di Trasporto” si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati da Metauro Bus s.r.l.

Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili sul sito www.metaurobus.it e nella seguente forma sintetica.

9.1 Obbligo al Trasporto Pubblico

Metauro Bus s.r.l. esegue il trasporto di persone e bagagli sulle autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL), alle condizioni esposte nella presente Carta dei Servizi, da essa

esercitate nei limiti dei contratti di servizio.

9.2 Ammissione della Clientela a bordo

Per la corretta fruizione del servizio, è buona prassi che l'Utente si presenti alla fermata autorizzata almeno 10 minuti prima rispetto all'orario di partenza/transito indicato sugli orari di servizio. L'esaurimento dei posti disponibili sull'autobus, a sedere ed in piedi (nei limiti di legge), determinato dall'afflusso di passeggeri ai precedenti stazionamenti esonera Metauro Bus s.r.l. da alcuna responsabilità nei confronti dell'utente che ha acquistato il titolo di viaggio, potendo, quest'ultimo, in ogni caso e con lo stesso titolo, usufruire dell'autocorsa successiva.

La piena fruizione dei servizi di trasporto pubblico da parte di utenti a mobilità ridotta è assunta da Metauro Bus S.r.l. quale impegno prioritario, nei limiti dalla disponibilità orga-

nizzativa e manutentiva di autobus, a piano ribassato o con specifica pedana sollevatrice, compatibili per il trasporto cumulativo di più passeggeri.

Solo che a tale scopo, l'Utente interessato dovrà preavvisare al numero 0881.981100 o con mail a info@metaurobus.it, almeno 48 ore prima della partenza prescelta, la necessità di autobus con idonee dotazioni.

9.3 Tipologia dei titoli di viaggio

Le tariffe praticate da Metauro Bus s.r.l. sono quelle derivanti dall'applicazione delle disposizioni di legge vigenti relativamente sia ad importi che a tipi di titoli di viaggio. La vendita dei titoli di viaggio (biglietti di corsa semplice ed abbonamenti) avviene presso i punti di vendita autorizzati. Solo i biglietti di corsa semplice possono essere acquistati anche a bordo degli autobus senza alcuna maggiorazione del costo.

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

Biglietti di corsa semplice

Il biglietto di corsa semplice è acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati. Il Cliente appena salito a bordo dell'autobus deve convalidare il titolo di viaggio mediante timbratura (o obliterazione) da effettuarsi nell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, nelle immediate vicinanze del posto guida. Ogni biglietto deve essere obliterato singolarmente. Il biglietto obliterato è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo.

Biglietti di abbonamento

Il biglietto di abbonamento adottati sono:

- **Abbonamento settimanale ordinario:**
valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata ed utilizzabile per un massimo di 12 corse;
- **Abbonamento mensile ordinario:**

valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato ed utilizzabile per un massimo di 52 corse;

- **Abbonamento settimanale ridotto:**
rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per la settimana solare sovrastampata ed utilizzabile per un massimo di 10 corse;
- **Abbonamento mensile ridotto:**
rilasciabile esclusivamente sui servizi svolti per non più di cinque giorni alla settimana, valido per il mese solare sovrastampato ed utilizzabile per un massimo di 42 corse.

Nota: la settimana solare termina alle ore 24.00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese

Il biglietto di abbonamento è abbinato al possesso di tessera di riconoscimento personale, numerata e non cedibile. I titoli di

viaggio non sono rimborsabili. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri. Il titolo di viaggio deve essere convalidato nei modi prescritti e resi noti con appositi avvisi alla Clientela.

Il Cliente che all'atto del controllo da parte del personale addetto alle verifiche viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non valido è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa vigente.

Il Cliente trovato in possesso di documento di viaggio contraffatto (tagliato, cancellato manomesso o comunque reso illeggibile) sarà denunciato all'Autorità Giudiziaria secondo quanto prescritto dal Codice Penale.

I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta.

Ogni adulto può trasportare gratuitamente un solo bambino.

9.4 **Uso e convalida dei titoli di viaggio**

Il Cliente appena salito a bordo dell'autobus deve convalidare il titolo di viaggio tramite l'apposita macchinetta elettronica posta nella parte anteriore del corridoio, nelle immediate vicinanze del posto di guida.

Sia il biglietto di corsa semplice che gli abbonamenti devono essere oblitterati singolarmente ogniquale volta si sale a bordo.

I biglietti di corsa semplice si oblitterano inserendoli nella fessura dell'oblitteratrice. Gli abbonamenti settimanali e mensili si oblitterano con un semplice sfioramento del sensore.

Il biglietto è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiederne visione per il controllo.

Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto

ai controlli. Il titolo di viaggio deve essere tenuto integro, senza abrasioni, cancellazioni o manomissioni, pena la non validità. Nel caso di mal funzionamento o assenza della macchinetta obliteratrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice; qualora, invece, il Cliente fosse in possesso di biglietto di abbonamento la validazione dovrà avvenire durante l'effettuazione della corsa successiva. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

9.5 Norme di comportamento

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:

- ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
- a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
- ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
- a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;
- a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
- a non occupare posti riservati senza averne titolo;
- ad utilizzare non più di un posto a sedere;
- ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
- a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;
- a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
- a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;

- a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
- a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
- a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
- a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di Metauro Bus s.r.l. che provvederà a darne adeguata informazione;
- a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
- ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;
- ad usare ogni possibile pre-

cauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;

- a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
- ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
- ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali. Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato sia da organi esterni all'Azienda ai quali spetta legittimamente il controllo. Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione delle sanzioni ammini-

strative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente. La Metauro Bus s.r.l. si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo degli autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori e soprattutto al personale di servizio che - in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

9.6 Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente, oltre ad un collo personale (borsa, borsello o valigetta), un solo bagaglio dalle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità senza ingombrare e arrecare disturbo agli altri viaggiatori,

negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus. Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla 1a classe chilometrica.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino e olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. Contrariamente Metauro Bus s.r.l. non risponde in alcun caso del loro contenuto. I bambini di età inferiore a dieci anni, se trasportati gratuitamente, non beneficiano della franchigia bagagli.

9.7 Oggetti smarriti

In caso di smarrimento del bagaglio Il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici del Metauro Bus s.r.l.

Metauro Bus s.r.l. custodirà, per almeno 30 giorni presso la sede aziendale di maggiore prossimità, gli oggetti smarriti a bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti, negli orari di ufficio, a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso Metauro Bus s.r.l. non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione. Trascorso inutilmente il suddetto periodo, gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui ha avuto termine la corsa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

9.8 Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto, se non, nella quantità massima di uno, nei casi di:

- quelli di piccola taglia purché chiusi in apposita gabbietta avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;
- cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente.

9.9 Responsabilità del vettore

Metauro Bus s.r.l. attua il regolamento (UE) n. 181/2011 e, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso passeggero. L'utente può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano, delle dimensioni massime di cm 25x30x50, con peso non superiore a kg 10 e privi di trasporto di liquidi, valori, preziosi, fragili e/o eccessivamente ingombranti o pericolosi. In tutti gli altri casi, l'utente dovrà munirsi di un biglietto aggiuntivo per ogni altro bagaglio, in difetto Metauro Bus s.r.l. non si assumerà, alcuna responsabilità, oltre i limiti di legge, per i bagagli trasportati così come per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

In ogni caso l'indennità del ri-

sarcimento per perdita imputabile o danni causati ai bagagli regolarizzati alla partenza, quando il viaggiatore non abbia dichiarato il valore, non potrà superare l'importo di € 100,00 (cento/00) per bagaglio con un limite di € 200,00 (duecento/00) per ciascun viaggiatore.

L'Azienda si riserva ogni diritto di rivalsa sull'Utente per danni causati dal suo bagaglio alla stessa e a terzi.

Gli oggetti rinvenuti come smarriti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi a mente degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

I reclami per perdite o avarie dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente agli uffici aziendali perfezionati in forma scritta, nei modi previsti per le segnalazioni dalla presente Carta dei Servizi, entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

La Metauro Bus s.r.l. non si as-

sume alcuna responsabilità per:

- ritardi dovuti a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.
- danni derivanti da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute negli opuscoli tascabili o pubblicazioni o fornite verbalmente da dipendenti o da punti di vendita.

La Metauro Bus s.r.l., inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

9.10 Orari, fermate e coincidenze

I passaggi dei veicoli alle fermate sono organizzati ad orari pre stabiliti su tutte le linee dai programmi di esercizio allegati ai contratti di servizio sottoscritti

tra l'affidatario del servizio di trasporto e gli Enti affidanti il medesimo.

Fermo restando le ipotesi di fermate provvisorie, istituite a carattere temporaneo su disposizione degli Enti competenti di cui alla L.R. Puglia n. 18-2002, le fermate sono identificate con cartellonistica propria (servizi urbani e di trasporto scolastico), anche con riferimento al Consorzio Co.Tr.A.P.

Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina.

In ogni caso, la salita e/o la discesa degli Utenti oltre i punti di fermata previsti è vietata.

Gli autobus sono contraddistinti in ogni caso dal logo aziendale e, in funzione della competenza sul servizio erogato, del logo Consorzio Co.Tr.A.P. o di un ri-

ferimento all'Ente affidante o al soggetto committente, nonché dell'indicazione della destinazione o delle successive fermate a mezzo di cartellonista frontale o display luminoso.

Le facoltà di istituire, ovvero modificare, fermate e percorsi dei servizi di Tpl, giuste disposizioni della L.R. Puglia n. 18-2002, è riservata al riconoscimento, previo giudizio di idoneità, degli Enti affidanti i servizi medesimi che, anche avvalendosi dei competenti uffici del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, provvedono, ai sensi dell'articolo 12 del DPR 14 gennaio 1972, n. 5, ne valutano la compatibilità rispetto alla sicurezza e alla regolarità del servizio (cfr. art. 5, ultimo comma, DPR 11 luglio 1980, n. 753 e art. 4 D.Lgs. n. 422/1997).

Nell'ambito dei centri urbani il predetto riconoscimento è attribuito alla competenza dei Comuni interessati, che ne danno comunicazione all'Ente affidante.

Sono fatte salve le modifiche di

percorso rese in ossequio a disposizioni dell'Autorità pubblica o su indicazione dell'Ente/Società proprietarie o affidatarie della gestione dell'infrastruttura stradale. Per questi motivi, nessuna modifica degli orari, delle fermate e dei percorsi autorizzati nei modi di cui sopra potranno essersi nei confronti di Metauro Bus s.r.l., la quale, ad ogni modo, verificate apprezzabili mutate esigenze di mobilità collettiva, si farà parte attiva verso i predetti Enti per chiederne rettifica.

Fermo restando l'obbligo per la Società di fornire la più esaustiva e tempestiva notizia circa le modifiche di quanto al presente paragrafo, è dovere dell'Utente consultare gli avvisi diffusi da Metauro Bus s.r.l. attraverso gli abituali canali e relativi ad eventuali modifiche di orari e percorsi. È in ogni caso esclusa l'effettuazione di servizi in coincidenza, saldo che la stessa non sia espressamente prevista dagli orari di servizio per effetto dell'articolazione dello stesso.

10

Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Gli accordi raggiunti tra Metauro Bus s.r.l. e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla normativa vigente, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita l'effettuazione dei servizi rientranti dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.00 alle ore 14.29. In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, Metauro Bus s.r.l. si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

11

Contatti

- SEDE LEGALE DI ACCADIA,
Via Albino Metauro
(Loc. Serrone) - 71021;
- SEDE OPERATIVA DI FOGGIA,
Via Napoli, 6 - 71121
(Uffici amministrativi),
Via Manfredonia, 31/A - 71122
(Uffici tecnici e deposito);
- SEDE OPERATIVA DI ROMA,
Via della Pisana, 477 - 00163.
- Infoline: 0881 981100
(attivo da Lunedì al Venerdì
8.30/12.30 - 15.30/18.30
e sabato 8.30/12.30)

www.metaurobus.it



Sedi certificate:

71021 Accadia - Foggia (Italy)

Via A. Metauro - Loc. Serrone

Sedi operative:

71122 Foggia / Via Napoli, 6

00163 Roma / Via della Pisana, 477

Contatti:

tel. 0881 98 11 00

fax 0881 98 10 96

SITO WEB: www.metaurobus.it

E-MAIL: info@metaurobus.it

CAP. SOC: € 86.043,00

CCIAA: 60169

REG. DITTE: N. 136901

P.I.: 01488380716