

# METAUROBUS

## CARTA DEI SERVIZI 2024

### Metauro Bus s.r.l.

via Albino Metauro, snc  
71021 Accadia (FG)

### Sedi Operative

71122 Foggia  
via Napoli, 6  
via Manfredonia, 31  
00163 Roma  
via della Pisana, 479

### Contatti

tel. **0881 98 11 00**  
fax 0881 98 10 96  
info@metaurobus.it  
metaurobus@pec.it



ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
SA 8000  
UNI ISO 39001  
UNI ISO 45001

## INDICE

**L'Azienda.**

pag. 3

**La Carta dei Servizi: principi, diritti degli utenti, riferimenti e diffusione.**

pag. 5

**I servizi offerti.**

pag. 10

**Titoli di viaggio e rete di vendita.**

pag. 10

**Risultati ed obiettivi: indicatori di qualità del servizio.  
Customer satisfaction.**

pag. 11

**Andamento degli indicatori del servizio.**

pag. 13

**Condizioni generali di trasporto –  
Regolamento di viaggio.**

pag. 15



## L'AZIENDA

METAURO BUS 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, che 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 ed Avellino.

La presenza di METAURO BUS in Puglia si è consolidata nel 2003 con l'adesione al CO.TR.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), attraverso cui, oggi, esercita servizi di TPL direttamente e per conto di altri operatori, in un'ottica di crescente cooperazione con le altre aziende.

L'azienda, in costante crescita, continua ad operare i suoi tradizionali ed apprezzati servizi di noleggio con conducente (N.C.C.) di auto ed autobus, nonché è impegnata nell'effettuazione di servizi sostitutivi dell'esercizio ferroviario e, direttamente, tramite altre società o in raggruppamenti di imprese, garantisce servizi di trasporto urbano e scolastico in diversi comuni, tra cui Roma Capitale, Cerignola e Troia.



## CERTIFICAZIONI

- Certificazione di Qualità: ISO 9001:2015.
- Certificazione Ambientale: ISO 14001:2015.
- Politica di Responsabilità Sociale: SA 8000.
- Cert. Sist. Gestione Sicurezza Stradale: UNI ISO 39001.
- Cert. Sist. Gest. Salute-Sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001.

## ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO.

Al fine di rafforzare il proprio sistema di controllo interno ed assicurare i più elevati standard in materia di trasparenza e integrità nelle attività societarie, nonché garantire l'eticità dei propri comportamenti, l'Amministratore Unico ha approvato ed adottato un Modello di Organizzazione e Gestione conforme ai requisiti del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

L'incarico di verificarne l'effettiva attuazione ed applicazione, nonché le eventuali necessità di aggiornamento, è stato affidato ad un Organismo di Vigilanza.

METAURO BUS, nello svolgimento delle proprie attività, ritiene imprescindibile il rispetto di ogni norma di legge e richiede, a tal fine, ad ogni controparte con cui instaura rapporti commerciali, finanziari e/o di collaborazione professionale, di agire in conformità alle norme che disciplinano gli ambiti sensibili sopra individuati e, in generale, alla normativa vigente.

Pertanto, nello spirito collaborativo richiesto per un efficace funzionamento del Modello, la Società ringrazia anticipatamente chiunque, in possesso o a conoscenza di eventuali violazioni di leggi e/o di regolamenti, vorrà trasmettere le relative segnalazioni ai recapiti qui vi indicati.



**La Carta dei Servizi:**  
principi, diritti degli utenti, riferimenti e diffusione.

Con l'adozione della *Carta dei Servizi*, la Società si presenta all'utenza del Trasporto Pubblico Locale (TPL) con informazioni inerenti agli obiettivi assunti per il *miglioramento continuo* della qualità del processo di svolgimento del servizio.

La misura della soddisfazione dell'utenza in termini di efficienza dei servizi conferma il continuo confronto con il passeggero, da cui discendono nuovi impegni di *miglioramento*.

Il *miglioramento continuo* dei processi interni e l'incremento costante della Qualità gestionale sono raggiunti attraverso la valorizzazione delle risorse umane operanti in Azienda e lo sviluppo di un leale e concreto spirito di collaborazione.

L'Azienda considera sempre prioritarie le azioni volte al superamento di rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle Risorse Umane.



## PRINCIPI FONDAMENTALI

### EGUAGLIANZA.

L'Azienda si impegna a garantire l'aderenza delle sue attività al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate, vietando ogni forma di ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

### IMPARZIALITÀ.

L'Azienda è impegnata ad offrire i propri servizi nel rispetto dei principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ.

L'Azienda si impegna a garantire l'effettuazione del servizio in via continuativa, regolare e senza interruzioni, fatte salve, naturalmente, sospensioni dovute a cause di forza maggiore o imputabili a terzi, o a caso fortuito e/o stato di necessità, indipendenti dalla volontà aziendale e, in ogni caso, conformemente alla normativa regolatrice di settore.

### PARTECIPAZIONE.

L'Azienda è impegnata a favorire la partecipazione delle parti interessate, anche attraverso organismi di rappresentanza riconosciuti, al fine di tutelare i loro diritti di accesso alle informazioni di rilievo.

È quindi riconosciuto alle parti interessate, nei termini stabiliti nelle successive pagine del presente Documento, il diritto di presentare suggerimenti, segnalazioni e/o reclami per il miglioramento del servizio.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA.

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso, adottando, quindi, tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.





## DIRITTI DEGLI UTENTI

**PUNTUALITÀ** di arrivi e partenze (salvo limitazioni alla viabilità oppure impedimenti derivanti da cause esterne alla volontà aziendale) e contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie.

**CONTINUITÀ** del servizio, anche in integrazione modale e vettoriale.

**PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE.**

**SICUREZZA E TRANQUILLITÀ DEL VIAGGIO.**

**PRESENTABILITÀ, RICONOSCIBILITÀ E CORTESIA DEL PERSONALE.**

**FACILITÀ E RAPIDITÀ DI CONSULTAZIONE DI ORARI ED INFORMAZIONI**, anche a fronte di variazioni programmate del servizio, sia a bordo degli autobus che presso le strutture.

**PIENA ACCESSIBILITÀ ALLE PROCEDURE DI RECLAMO E RISCONTRI CERTI.**



## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

Decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753, recante *“Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell’esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto”*.

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante *“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”*.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, recante *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti”*.

L.R. Puglia n. 18-2002 e s.m.i.

Decreto Legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la *disciplina sanzionatoria applicabile alle violazioni delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) n. 1811/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus*.

L.R. Puglia n. 13-2014.

Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante *disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali*.

## DIFFUSIONE.

Per i servizi di Trasporto Pubblico Locale svolti in Puglia, la *Carta dei Servizi* è diffusa presso le sedi aziendali, presso i punti vendita dei titoli di viaggio convenzionati, a bordo degli autobus, nonché sul sito internet <https://metaurobus.it>.

## QUALITÀ.

La soddisfazione dell'Utente è l'obiettivo perseguito da METAURO BUS attraverso il miglioramento continuo delle proprie attività.

Conformemente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, alla *vision* ed alla *mission* di accrescimento del valore dell'azienda, la Società, consapevole della decisività della piena soddisfazione degli Utenti, promuove il ruolo degli stessi, la diffusione della “*cultura della qualità*” dei servizi e del “*miglioramento continuo*” dei processi a tutti i livelli organizzativi, parallelamente al raggiungimento dei risultati di gestione atti a permettere il conseguimento di tutti gli obiettivi.

Al proprio interno, quindi, l'organizzazione aziendale, attraverso la definizione e l'aggiornamento periodico di specifici obiettivi misurabili, è impegnata a valorizzare le proprie Risorse Umane, a costruire ed a rafforzare un fattivo spirito di collaborazione e a destinare, nei limiti di disponibilità, risorse economiche necessarie a supportare i cambiamenti tecnologici, certi della necessità del concorso di tutti i propri collaboratori al successo di ogni iniziativa.

L'azienda, prioritariamente, promuove le azioni necessarie a scongiurare rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle Risorse Umane nell'ambito delle proprie attività.

## AMBIENTE.

METAURO BUS attua un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015, integrato al sistema di gestione per la Qualità, idoneo a monitorare il riflesso delle attività sull'ambiente e ad assicurare che le prestazioni ambientali soddisfino stabilmente i requisiti normativi e gli obiettivi societari.

La Società promuove una “*politica per l'Ambiente*” con ogni impegno volto a proteggere l'ambiente e, a fronte delle attività svolte, a scongiurare impatti significativi sul medesimo, in particolare, valutando i riflessi ambientali ed adottando procedure gestionali tali da minimizzare gli stessi, rispettando le normative di settore, migliorando le prestazioni dei processi interessati, per prevenire l'inquinamento e ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse.

Tale approccio di pieno rispetto della dimensione ambientale è naturalmente promosso anche nell'ambito della formazione continua dei lavoratori ed è esteso anche ai fornitori aziendali.





## RESPONSABILITÀ SOCIALE.

La Società, ferme restando la strategicità e la centralità della soddisfazione dell'Utente, persegue l'offerta di un servizio competitivo, efficace ed efficiente, in continuo miglioramento secondo prestazioni misurabili e riferibili all'ambiente, alla salute, alla sicurezza dei dipendenti ed alla responsabilità sociale.

METAURO BUS, quindi, consapevole del valore aggiunto fornito dai propri dipendenti al raggiungimento degli obiettivi descritti nel presente Documento, si impegna a rispettare tutti i requisiti previsti dallo standard SA 8000, quelli sottoscritti e quelli stabiliti dalla legislazione vigente, promuovendo un approccio etico e responsabile verso i propri interlocutori (utenti, fornitori, enti pubblici, ecc.) ed implementando un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, garantendone il mantenimento in un'ottica di miglioramento continuo.

Su tale scorta, la Società condivide con le Parti interessate il contenuto di questo Documento ed i principali indicatori di *performance* sociale soggetti a monitoraggio.

Gli indicatori che seguono sono individuati attraverso criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione per la Qualità.

### 2023

<b>Autobus</b>	<b>113</b>
di cui:	
in esercizio per servizi TPL in Puglia.	61
in esercizio per servizi scolastici/urbani.	52
<b>Personale (diretti/in somministrazione)</b>	<b>148</b>
<b>Km percorsi totali</b>	<b>4.039.866</b>
di cui:	
▪ Km percorsi per servizi TPL.	2.844.613
▪ Km percorsi per servizi scolastici/urbani e sostitutivi/integrativi esercizio ferroviario.	1.195.253
<b>Media passeggeri/autocorsa</b>	<b>26</b>
<b>Linee ordinarie</b>	<b>18</b>
<b>Corse giornaliere medie</b>	<b>221</b>
<b>Comuni direttamente servizi</b>	<b>35</b>

#### Enti/società affidanti



## AUTOLINEE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (2023).

### AUTOLINEE DI COMPETENZA REGIONALE:

- Accadia - Sant'Agata di Puglia - Z.I. di San Nicola di Melfi.
- Accadia - Monteleone - Anzano - Scampitella - Casello A16 Vallata - Casello A16 Lacedonia - Z.I. di San Nicola di Melfi.
- Accadia - Sant'Agata di Puglia - Ascoli Satriano - Candela – Bari
- Foggia – Foggia Aeroporto – Cerignola - Bari Aeroporto.
- Rodi Garganico – Vico del Gargano - Peschici – Vieste – Mattinata – Manfredonia - Foggia Aeroporto.
- Rodi Garganico – Vico del Gargano - Peschici – Vieste – Mattinata – Manfredonia – Zapponeta - Margherita di Savoia - Bari Aeroporto.

### AUTOLINEE DI COMPETENZA PROVINCIALE:

- Accadia - Sant'Agata di Puglia.
- Accadia - Sant'Agata di Puglia - Candela - Ascoli Satriano - Zona Industriale di Foggia con diramazione Foggia Aeroporto G.Lisa / Foggia Policlinico OO.RR.
- Accadia - Sant'Agata di Puglia - Candela - Ascoli Satriano - Margherita di Savoia.
- Biccari - Lucera - Torre Fortore - Campomarino Lido.
- Celle di San Vito - Castelluccio Valmaggiore.
- Orsara di Puglia - Troia - Siponto - Margherita di Savoia.
- Orsara di Puglia - Troia – Melfi.
- Orsara di Puglia - Troia - Zona Industriale di Foggia.
- Monteleone-Panni-Bovino-Deliceto.

### AUTOLINEE DI COMPETENZA COMUNALE:

- Servizio di trasporto urbano nel territorio del Comune di Troia.

### SERVIZI DI TRASPORTO SCOLASTICO RISERVATO:

- Roma Capitale;
- Comune di Troia.

## TITOLI DI VIAGGIO E RETE DI VENDITA.

**biglietti di corsa semplice**, validi per una sola corsa, acquistabili nei punti vendita autorizzati, a bordo degli autobus con sovrapprezzo e sul sito internet 'www.cotrap.it';

**abbonamenti settimanali ridotti**, validi nella settimana solare sovrastampata per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì;

**abbonamenti settimanali ordinari**, validi nella settimana solare sovrastampata per i servizi effettuati tutti i giorni;

**abbonamenti mensili ridotti**, validi nel mese solare sovrastampato per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì;

**abbonamenti mensili ordinari**, validi nel mese solare sovrastampato per i servizi effettuati tutti i giorni.

*Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da una tessera di riconoscimento con validità cinque anni (12 mesi per le categorie di Clienti di cui all'art. 30 c. 3 della L.R. n. 18/02), del costo di € 10.00, personale, numerata e non cedibile, emessa attraverso il portale <https://mycard.cotrap.eu>. Le tariffe praticate per i servizi extraurbani osservano quanto previsto dalla L.R. Puglia n. 18-2002.*

## RISULTATI ED OBIETTIVI: INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO. CUSTOMER SATISFACTION.

	Obiettivo	Risultato	Obiettivo 2024
<b>Sicurezza del viaggio</b>			
Incidentalità (attiva-passiva)			
N. morti/viagg.km 1.000.000	0	0	0
N. feriti/viagg.km 1.000.000	0	0	0
N. sinistri/bus km 1.000.000	0	1,92	1
Anzianità autobus (età mezzi/n. autobus)	6	6,3	6
Percezione (% clienti soddisfatti)	95%	93%	95%
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>			
N. denunce furti-molestie	0	0	0
Percezione (% clienti soddisfatti)	95%	93%	95%
<b>Regolarità/Puntualità del servizio</b>			
% corse effettive/programma	99%	97,2%	99%

Frequenza corse (minuti/gruppi corse)	-	7,20	-
Velocità comm.le media	-	34 km/h	-
Puntualità (% mezzi in orario)	97%	95%	97%
Percezione (% clienti soddisfatti)	n.a.	88%	90%

<b>Pulizia mezzi</b>			
Pulizia ordinaria (n. interventi gg./n. bus)			
	1	1	1
Pulizia radicale (n. interventi/anno)			
	7,5	7,6	7,5
Percezione (% clienti soddisfatti)	90%	90%	91%

<b>Comfort del viaggio</b>			
Affollamento ore di punta (% posti occupati/autocorsa)			
	55%	55%	56%
Climatizzazione (% mezzi su totale)			
	100%	100%	100%
Percezione (% clienti soddisfatti)	90%	91%	92%

	Obiettivo	Risultato	Obiettivo 2024
<b>Servizi PMR</b>			
Sistemi per l'accessibilità facilitata (% bus su tot.)	14%	25%	25%
Percezione (% clienti soddisfatti)		96%	

Informazioni all'utenza			
Tempestività ( <i>operatività info-tel ore/giorno</i> )	7	7	8
Tempestività ( <i>tempo medio risp. min./richiesta</i> )	7	8	9
Diffusione orari fermate ( <i>% sul totale comuni</i> )	n.a.	n.a.	-
Percezione ( <i>% clienti soddisfatti</i> )	90%	90%	91%
Personale			
Aspetti relazionali ( <i>disponibilità, riconoscibilità, cortesia, presentabilità, da 0 a 10</i> )	9	8,8	9
Percezione ( <i>% clienti soddisfatti</i> )	96%	95%	96%

	Obiettivo	Risultato	Obiettivo 2024
Livello dei servizi di sportello			
n. punti vendita	-	14	-
Risposta reclami ( <i>media gg. risposta</i> )	5	5	5
Percezione ( <i>% clienti soddisfatti</i> )	-	96%	-
Integrazione modale			
Coincidenze con altri servizi ( <i>% corse intermodali/corse tot.</i> )	n.a.	21%	n.a.

Percezione ( <i>% clienti soddisfatti</i> )	-	88%	-
---	---	-----	---

	Obiettivo	Risultato	Obiettivo 2024
Attenzione all'ambiente ed al sociale			
Standard EURO 6 o superiore ( <i>% bus/tot. bus</i> )	58%	64%	64%
Standard < EURO 6 o inferiore ( <i>% bus/tot. bus</i> )	-	36%	-
Percezione* ( <i>% clienti soddisfatti</i> )	95%	95%	96%
Percezione* complessiva del servizio offerto	97%	96%	97%

## ORGANIZZAZIONE DEL VIAGGIO.

Copertura giornaliera del servizio:

- prima partenza: ore 4:00,
- ultimo arrivo: 00:50.

## COMFORT DEL VIAGGIO.

La frequenza media dell'attività di *pulizia ordinaria interna ed esterna* dei mezzi è di n. 1 intervento/giorno, l'attività di *pulizia straordinaria radicale* è svolta con frequenza di almeno n. 1 intervento/mese, mentre la frequenza media delle attività di *sanificazione* è di almeno n. 3 interventi/settimana.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO.

Tutte le operazioni di manutenzione sono eseguite secondo programmazioni fisse, in base alla percorrenza chilometrica effettiva sostenuta dagli autobus, al fine di ridurre significativamente gli imprevisti in esercizio.

I carburanti sono scelti anche in considerazione degli obiettivi di sostenibilità ambientale, per la riduzione di emissioni inquinanti.

### COMUNICAZIONE.

[www.metaurobus.it](http://www.metaurobus.it) - [info@metaurobus.it](mailto:info@metaurobus.it) – 0881981100.

Tutto il personale è dotato di divisa e di cartellino di riconoscimento.

### MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

Le strutture aziendali effettuano il monitoraggio annuale della soddisfazione dell'Utente.

### ANDAMENTO DEGLI INDICATORI DI SERVIZIO.

I dati raccolti e presentati in questa edizione dalla *Carta dei Servizi* costituiscono una sintesi, quantitativa e/o qualitativa, dei riferimenti assunti per determinare il livello di servizio raggiunto dalla Società nell'esercizio 2022.

*Il mantenimento, il superamento o, al contrario, il mancato raggiungimento degli obiettivi definiti lo scorso anno è motivato da una pluralità di cause che sono nel seguito sintetizzate al fine*

*di agevolare una più lineare analisi dei dati pubblicati nelle pagine precedenti.*

### PUNTUALITÀ.

Le cause dei ritardi sono ascrivibili, essenzialmente, al verificarsi di eventi metereologici avversi, ovvero di eventi determinanti momentanee congestioni stradali e/o condizioni di traffico avverse.

### REGOLARITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO.

Anche le limitazioni alla regolarità del servizio discendono dalle medesime cause che hanno inciso sul grado di *puntualità* delle autocorse, ovvero da avversità metereologiche in limitati periodi dell'anno o da improvvise interruzioni stradali che non hanno consentito l'immediata ripresa del servizio.

### PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO.

I parametri riguardanti la rete di vendita dei titoli di viaggio evidenziano risultati ancor oggi condizionati dalla migrazione dai sistemi di biglietteria tradizionali a quelli *on-line*.

### PARCO AUTOBUS.

Gli obiettivi riferiti all'età degli autobus, alle dotazioni tecnologiche ed all'attenzione all'ambiente risultano rispettati.

### FACILITAZIONE DI INGRESSO AI BUS.

Il numero di autobus dotati di ingresso facilitato per il trasporto di utenti PMR rispecchia le previsioni di incremento stabilite dalla Società.

### INCIDENTALITÀ.

Il fattore incidentalità è pienamente monitorato dalle strutture aziendali, le quali, grazie all'esperienza dei propri Responsabili, attivano richiami di formazione per il personale interessato.

La decrescita del numero di sinistri conferma il grado di prudenza assunto dal personale Operatore.

### AFFIDABILITÀ DEL PERSONALE DI GUIDA.

La percentuale di autisti con più di tre anni di servizio è superiore al 90%.

### PULIZIA DEGLI AUTOBUS.

Le attività di pulizia, connesse a quelle di sanificazione, incrementate per effetto del fenomeno pandemico, hanno determinato l'apprezzamento dell'utenza.

### DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI.

Risultano confermati gli obiettivi prefissati rispetto sia alla percentuale di paline di fermata, con orari, nelle aree urbane, sia alla percentuale di paline di fermata nelle aree urbane con indicazioni dei punti di vendita.

### RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DELL'UTENZA.

Nel 2022 la tempestività dei riscontri è risultata costante rispetto all'anno precedente.

### TEMPESTIVITÀ DELL'INFORMAZIONE.

Il tempo minimo di preavviso per le variazioni di esercizio programmate del servizio è risultato costante rispetto all'anno precedente (media 7 gg. lavorativi).





## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO – REGOLAMENTO DI VIAGGIO.

Le “*Condizioni Generali di Trasporto*” si applicano alle autolinee di TPL esercitate dalla Società METAURO BUS nell’ambito del CO.TR.A.P.

L’Utente del servizio è sempre tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto, consultabili presso le biglietterie, sul sito internet [www.metaurobus.it](http://www.metaurobus.it) e, in forma sintetica, sugli avvisi posti all’interno dei veicoli.

### OBBLIGO AL TRASPORTO PUBBLICO.

La Società garantisce il servizio di trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore per le autolinee di *Trasporto Pubblico Locale* (TPL), con i veicoli autorizzati dagli Enti affidanti, nel limite del verificarsi di circostanze straordinarie o di eventi di forza maggiore.

### AMMISSIONE DELL’UTENZA A BORDO.

La Società si impegna a trasportare l’Utente provvisto di valido titolo di viaggio per la tratta acquistata.

Le condizioni di ammissione a bordo e le tariffe sono praticate dalla Società senza nessuna discriminazione.

Nei casi di eccesso di richiesta, con raggiungimento del limite massimo di passeggeri a bordo, la mancata esecuzione di singoli trasporti su una data autocorsa non obbliga la Società al rimborso del prezzo del titolo di viaggio

acquistato e non utilizzato, poiché comunque utilizzabile a valere sull’autocorsa successiva.

L’acquisto di qualsiasi valido titolo di viaggio, infatti, riconosce all’Utente il diritto di usufruire della pluralità di collegamenti TPL offerti dal vettore su una data relazione (località di partenza - località di arrivo) e non comporta il diritto di utilizzare necessariamente una specifica autocorsa.

Il diritto dell’Utente all’ammissione a bordo, quindi, si esaurisce al raggiungimento della capacità di portata degli autobus, stabilita dalle rispettive Carte di Circolazione.

### VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO.

La vendita dei titoli di viaggio avviene attraverso le biglietterie autorizzate e la piattaforma online [www.cotrap.it](http://www.cotrap.it).

### USO E CONVALIDA DEI TITOLI DI VIAGGIO.

Il titolo di viaggio è personale e incedibile.

Il biglietto di corsa semplice, per considerarsi valido, deve essere convalidato dal passeggero, contestualmente alla salita a bordo, attraverso l’inserimento all’interno dell’apposita macchinetta obliteratrice posta, ove i mezzi lo consentano, nella parte anteriore del corridoio dell’autobus, appena dietro il posto di guida, oppure, in mancanza, deve essere mostrato al personale conducente che provvederà alla vidimazione a penna.

La convalida dei titoli di viaggio emessi/acquistati *on-line*, accompagnata dalla corretta prenotazione del viaggio, deve avvenire per timbratura o per mezzo di lettori del codice *QRCode* presente sui medesimi.

Il biglietto di corsa semplice è valido solo per la corsa utilizzata all'atto della obliterazione; i titoli di corsa semplice acquistati online sono validi esclusivamente per la corsa prenotata.

Il biglietto di abbonamento, per essere considerato valido, deve essere convalidato dal passeggero contestualmente alla prima utilizzazione del servizio (del mese o della settimana), quindi alla prima salita a bordo dell'autobus e, all'atto del controllo, deve sempre essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale e dalla prenotazione univoca della corsa (da effettuarsi preventivamente prima di ogni salita a bordo del mezzo esclusivamente attraverso la piattaforma online [www.cotrap.it](http://www.cotrap.it)).

La prenotazione deve essere convalidata da parte dell'Utente per ogni corsa fruita, ossia ogni qual volta salga a bordo, mediante lettura del codice *QRCode* (ove i dispositivi presenti sugli autobus lo consentano).

In ogni caso, anche in assenza di dispositivo di lettura, la corsa prenotata si intenderà scalata dal numero di corse complessive presenti nella tipologia di abbonamento acquistato.

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da una tessera di riconoscimento aziendale avente scadenza di cinque anni (12 mesi per le categorie di Clienti di cui all'art. 30 c. 3 della L.R. n. 18/02).

La tessera, del costo di € 10.00, acquistata con carta di credito, per mezzo dei circuiti elettronici abilitati o attraverso l'uso di un codice di acquisto precedentemente comprato presso i punti di vendita convenzionati, è personale, numerata e non cedibile ed è esclusivamente emessa attraverso il portale <https://mycard.cotrap.eu>.

Ad acquisto compiuto, il sistema produrrà una ricevuta temporanea, in sostituzione momentanea della tessera, da stampare, riportante il numero identificativo della tessera elettronica.

La tessera originale sarà recapitata all'Utente, a mezzo del servizio postale, presso il domicilio dichiarato in sede di registrazione.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) l'Utente deve assicurarsi, pena la decadenza di qualunque eventuale successivo diritto, che il titolo emesso corrisponda a quello richiesto.

L'Utente deve conservare il titolo di viaggio o il titolo di prenotazione (se abbonato) per la durata della corsa e fino alla fermata di discesa, onde poterlo esibire a richiesta del

personale addetto ai controlli o alle verifiche (evidentemente sono validi anche i biglietti in formato elettronico esibiti al personale di controllo per mezzo di *mobile devices*).

L'Utente che, all'atto del controllo da parte del personale addetto alle verifiche, venga trovato sprovvisto del titolo o comunque non regolarizzato nei modi sopraindicati, è assoggettato, oltre che al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa regionale vigente.

L'Utente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti (falsificati, tagliati, cancellati, manomessi o comunque resi illeggibili), oltre all'assoggettamento alla prevista sanzione amministrativa (ex L.R. Puglia n. 18-2002, così come modificata dalla L.R. Puglia n. 13-2014), sarà denunciato all'Autorità Giudiziaria ai sensi e agli effetti del Codice Penale ed assoggettato alla sanzione amministrativa prevista dal d.l. n.507 del 30 dicembre 1999.

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'](mailto:info@metaurobus.it).

I titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e tessera di riconoscimento aziendale) smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili, né sostituibili con altri.

In caso di smarrimento e/o furto della tessera elettronica, l'Utente può richiedere l'emissione di un duplicato utilizzando sempre la piattaforma <https://mycard.cotrap.eu/> e corrispondendo nuovamente l'importo di € 10,00, pari al valore dello stesso.

Dopo essere stato emesso, il duplicato sarà spedito, sempre tramite il servizio postale, al domicilio dichiarato dal richiedente.

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 di età inferiore a 10 anni.

È consentito il trasporto gratuito di un passeggino per bambino, purché chiuso e sistemato in modo da non recare danno agli altri Utenti o intralcio al normale deflusso nell'autobus.

È 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 dalla Società in accoglimento della richiesta formulata dall'interessato-

beneficiario che alleggi due fototessere e la specifica certificazione attestante l'appartenenza alle categorie di cui alla citata Legge Regionale.

Previa richiesta all'indirizzo e-mail '[info@metaurobus.it](mailto:info@metaurobus.it)', con invio di copia del biglietto/abbonamento ed indicazione di codice univoco o PEC 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.

#### INFORMAZIONI DI VIAGGIO.

La Società, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, assicura la più ampia informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Le condizioni di accesso riguardanti il viaggio e quelle di trasporto, che si rifanno alla vigente legislazione nazionale e internazionale, sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus,

di cui al paragrafo *Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)* delle presenti condizioni di trasporto.

Gli autobus sono contraddistinti, in ogni caso, dal logo aziendale e, in funzione della competenza sul servizio erogato, dal logo CO.TR.A.P. o da un riferimento all'Ente o alle altre Società, nonché dall'indicazione della destinazione o delle successive fermate a mezzo di cartellonista frontale o *display* luminoso.

#### CANCELLAZIONI E RITARDI.

Salvo quanto previsto dal d.lgs. 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, l'Utente, nelle ipotesi di cancellazioni di servizi o di ritardi (60 min. per i servizi regionali-locali o 30 min. per i servizi urbani) ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda, esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili e comunque indipendenti dalla volontà aziendale.

Il rimborso è pari al costo del biglietto nella misura di cui al prezzo di acquisto.

Per i titolari di abbonamento, il rimborso è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore.

Il rimborso è corrisposto in denaro, fatta salva l'ipotesi per la quale l'Utente, a ristoro, accetti il rilascio di un titolo di viaggio di pari valore per la medesima relazione.

### DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA.

L'Azienda garantisce il trasporto delle *persone con disabilità o mobilità ridotta* (PMR) senza alcun sovrapprezzo e, nell'offrire a costoro i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione.

Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori; tuttavia, al fine di garantire l'effettivo impiego di autobus dotati di dispositivo per l'accesso delle persone a mobilità ridotta, l'Utente interessato, almeno 48 ore prima della partenza prevista, è invitato a rappresentare alla Società la propria esigenza di mobilità ai seguenti recapiti: 0881.981100 – [info@metaurobus.it](mailto:info@metaurobus.it).

Nell'accezione di «*persone con disabilità*» o «*persone a mobilità ridotta*» rientrano le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata, le persone con problemi agli arti o con certificate difficoltà di deambulazione, i non vedenti o con disabilità visive, i non udenti o con disabilità uditive, le persone con handicap mentale documentato.

### NORME DI COMPORTAMENTO.

L'Utente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare, è tenuto:

1. ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
2. a salire sull'autobus dalla porta anteriore e a scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
3. ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
4. 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;
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
6. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
7. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
8. ad osservare il divieto di fumo sull'autobus, anche in relazione a sigarette elettroniche;
9. a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;
10. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
11. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
12. a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti ed apparecchiature dell'autobus;
13. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;

14. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
15. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
16. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione della Società che provvederà a darne adeguata informazione;
17. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
18. 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;
19. ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
20. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
21. ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
22. 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 la comminazione di eventuali violazioni sono effettuate 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 amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente.

La Società si riserva la possibilità di adire le vie legali nei confronti di chiunque arrechi danni a propri dipendenti, agli autobus ed alle 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 caso – ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

#### **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 delle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg, che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus.



Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, l'Utente 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 1<sup>a</sup> 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 di olio.

In tutti i casi, i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi.

L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

I bambini di età inferiore a dieci anni, se trasportati gratuitamente, non beneficiano della franchigia bagagli.

#### **OGGETTI SMARRITI.**

In caso di smarrimento del bagaglio, l'Utente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici della Società che attiverà ogni sforzo utile al ritrovamento del bene di che trattasi e ne disporrà la custodia presso le proprie strutture per almeno 30 giorni.

Gli oggetti smarriti a bordo degli autobus sono restituiti all'Utente che dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. In ogni caso, la Società 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 ss. del Codice Civile.

#### **TRASPORTO ANIMALI.**

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di quelli di piccola taglia, sotto esclusiva responsabilità del proprietario, purché chiusi in apposito trasportino avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionato in modo da non arrecare danno o disturbo agli Utenti ed al personale di servizio.

In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dall'Utente senza diritto ad occupare un posto; i cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e/o a cose, provocato dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero.

La persona che accompagna l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso sporchi o deteriori in altro modo l'autobus.

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

### RESPONSABILITÀ DEL VETTORE.

La Società, 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, imprudenza, imperizia dello stesso viaggiatore.

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo, che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso, rileva come bagaglio a mano.

La Società è responsabile della perdita del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita è derivata da caso fortuito, da forza maggiore, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita, se non quando il passeggero provi che la stessa sia stata determinata da cause imputabile al vettore.

L'Azienda è responsabile, nella misura individuata dalle disposizioni di legge vigenti, della perdita del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra.

La perdita deve essere fatta constatare immediatamente, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita apparente; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita non apparente (art. 1697 Codice Civile).

I reclami per perdite 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 della Società e reclamati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

La Società non si assume 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 Società, inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

Nel rispetto delle norme vigenti in materia di *privacy*, i dati personali relativi agli Utenti verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del d.lgs. 101/2018 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", secondo i principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza, per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto.

Agli Utenti sono riconosciuti in ogni caso i diritti ex d.lgs. 101/2018, che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0881.981100, specificando all'operatore la natura della richiesta.

Gli Utenti interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della *privacy* disponibile sul sito aziendale [www.metaurobus.it](http://www.metaurobus.it).

### **ORARI, FERMATE E COINCIDENZE.**

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 autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta dell'Utenza presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale.

Non sono consentite fermate per salita o discesa dell'Utenza al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o comunque autorizzate dalla Direzione aziendale.

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda ed alle fermate) i percorsi e le tariffe possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni. È responsabilità dell'Utente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate dalla Società tramite i propri canali informativi.

I passaggi dei veicoli alle fermate sono organizzati ad orari prestabiliti, 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.

Ferme 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), ovvero comunque riferita al CO.TR.A.P.

La 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 d.P.R. 14 gennaio 1972, n. 5, valutandone

la compatibilità rispetto alla sicurezza ed alla regolarità del servizio (cfr. art. 5, ultimo comma, d.P.R. 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 proprietario/a o affidatario/a della gestione dell'infrastruttura stradale.

Per questi motivi, nessuna modifica degli orari, delle fermate e dei percorsi autorizzati nei modi di cui sopra potranno esigersi nei confronti di METAURO BUS, la quale, ad ogni modo, verificate apprezzabili mutate esigenze di mobilità collettiva, si renderà parte attiva verso i predetti Enti per chiederne rettifica.

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

#### **SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO.**

In caso di sciopero la Società si impegna 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 CO.TR.A.P. ed attivi per le linee direttamente gestite, garantendo, ad ogni modo, secondo la normativa vigente, i servizi minimi secondo la seguente copertura: fasce orarie fino alle 8.29 e dalle 12.00 alle 14.29.

#### **RECLAMI E ORGANISMO NAZIONALE AUTORITÀ REGOLAZIONE TRASPORTI (ART).**

La Società considera la comunicazione con gli Utenti un fattore indispensabile della sua attività, fondamentale per offrire un servizio di qualità.

Per favorire un rapporto chiaro e positivo con gli Utenti, l'Azienda ha strutturato un processo di gestione dei reclami e una relativa attività di monitoraggio, per gestire l'insorgenza dell'evento.

Pertanto, ogni segnalazione costruttiva che l'Utente fornisca con l'intento di favorire il miglioramento del servizio rappresenta il più utile elemento per migliorare i processi aziendali.

Tuttavia, facendo proprio l'impegno di mantenere piena trasparenza e tracciabilità delle comunicazioni, al fine di analizzarle oggettivamente, le segnalazioni ed i reclami, da trasmettersi unicamente a mezzo posta ordinaria alla Sede Legale (via Albino Metauro s.n. - 71021 Accadia FG), ovvero a mezzo posta elettronica ('[info@metaurobus.it](mailto:info@metaurobus.it)'), dovranno

contenere quale requisito essenziale, 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 stesso.

Pertanto, per garantire una gestione oggettiva dei rapporti con l'utenza, le segnalazioni ed i reclami sprovvisti di uno dei due requisiti sopraindicati, previo invito ad integrarne il contenuto rimasto inevaso, non saranno presi in considerazione.

I motivi di presentazione del reclamo per i servizi regolari di linea con percorso inferiore a 250 km, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri, attengono esclusivamente a condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie, inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta, informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami, mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro, ovvero se il reclamo è stato accolto, respinto o se è ancora in esame.

Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni, può proporre un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito <https://www.autoritatrasporti.it/modulistica>, a mezzo raccomandata postale, ai seguenti indirizzi '*pec@pec.autorita-trasporti.it*', '*reclami.bus@autorita-trasporti.it*', oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità. Inoltre, è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on-line nella sezione dedicata.

Per ulteriori informazioni si consulti il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).