

PRESENTAZIONE

La Carta della Mobilità è la traduzione settoriale per il trasporto pubblico locale della carta dei servizi che tutte le aziende che gestiscono servizi pubblici sono tenute a elaborare in attuazione di specifiche disposizioni legislative.

Autoservizi Blasioli srl ritiene che questa Carta costituisca un momento importante di verifica e di crescita dell'Azienda. Non un semplice "prodotto di bellezza" in funzione della propria immagine, ma uno strumento operativo con cui l'Azienda sceglie di rivolgersi all'interno e all'esterno della sua realtà sotto due riguardi in particolare:

- Quello della "qualità del servizio" che essa è chiamata a gestire, a partire dalla descrizione accurata e chiara di un "esistente proiettato verso il futuro";
- Quello della "trasparenza contrattuale" nei rapporti fra l'utenza e l'azienda con l'indicazione degli impegni che l'Azienda si assume nel miglioramento dei fattori che incidono su quella qualità.

La Carta per Autoservizi Blasioli srl è un passaggio essenziale nella direzione di una politica orientata al miglioramento costante della qualità, e che tale politica non può che coinvolgere ogni aspetto del servizio. Questa politica guarda al servizio erogato con gli occhi del viaggiatore, cercando di comprenderne e soddisfarne le attese esplicite e implicite nella sua esperienza di viaggio.

Ciò che si intende far emergere, sopra e prima di ogni altro aspetto, è il "Viaggio" - e quindi il "Viaggiatore": da una parte, offrendogli una visione chiara di ciò che ha diritto di ottenere in termini di qualità del servizio; dall'altra, garantendogli la certezza di essere ascoltato. La certezza di trovare un'organizzazione che cerca di tradurre la voce del cittadino nell'opportunità di dimostrare la propria capacità di migliorarsi modificando situazioni, prassi e procedure consolidate.

Da qui, l'idea di organizzare la struttura della Carta nella forma della ricostruzione ideale di un viaggio; suddividendo e presentando in successione i vari momenti che scandiscono il percorso verso la soddisfazione del suo bisogno. Da quello in cui nasce l'esigenza di raggiungere una località e si vuole sapere come farlo, all'acquisto del biglietto, all'attesa e salita sull'autobus, allo spostamento fisico vero e proprio, fino al raggiungimento della meta e alle eventuali comunicazioni con l'Azienda sulla propria esperienza.

La Carta come un viaggio dentro il viaggio, dunque. Un viaggio di conoscenza dentro l'Azienda, dentro la sua organizzazione e il suo corpo produttivo costituito da due grandi divisioni: gomma e ferro; con il suo momento decisivo della comunicazione che lo conclude. Il momento della verità. Quello in cui si concentra la parte ufficiale ed esplicita dell'opinione del viaggiatore sulla rispondenza fra ciò che l'Azienda garantisce e ciò che il Viaggiatore ha riscontrato nella sua esperienza. Una Carta che cerca di disegnare l'architettura di una cultura aziendale che misura il proprio miglioramento con il metro del miglioramento della vita del proprio territorio.

La carta della mobilità è disponibile:

- Online sul sito <https://www.blasioliviaggi.it/carta-dei-servizi>

DEFINIZIONE

Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è la carta dei servizi del settore del trasporto pubblico che disciplina i rapporti tra l'azienda che li produce e il cittadino che li utilizza. La carta della mobilità, dunque, è il documento di offerta del servizio con cui l'azienda assume impegni precisi verso i viaggiatori, con i seguenti obiettivi fondamentali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra viaggiatore e azienda.

Il viaggio

La Carta della Mobilità di Autoservizi Blasioli srl si richiama a un senso unitario del viaggio, nella sua accezione più ampia: il viaggio inizia nel momento in cui sorge l'esigenza o il desiderio di spostarsi, e termina quando essi siano soddisfatti.

Fattori di qualità, ambiente e sicurezza

Aspetti rilevanti della qualità del servizio, collegato con l'ambiente e la sicurezza che i cittadini percepiscono e che l'azienda è chiamata a fare propri nell'ambito della politica di miglioramento continuo del servizio stesso e dei rapporti con essi.

Indicatori di qualità, ambiente e sicurezza

Le variabili quantitative e i parametri qualitativi che rappresentano, per ciascun fattore di qualità, ambiente e sicurezza, i livelli di prestazione del servizio. Essi costituiscono il punto di partenza per avviare il processo di misurazione continua dei livelli di prestazioni aziendali, intesa come capacità di soddisfare le aspettative delle parti interessate.

IL CONTRATTO CON LA REGIONE ABRUZZO

Dal 1 Aprile 2023, la Società Autoservizi Blasioli srl è divenuta titolare del Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo per la gestione di servizi di trasporto automobilistico extraurbano così come di seguito indicati:

- servizi di trasporto extraurbano del comune di Lettomanoppello (PE)

In virtù di tale Contratto, e attraverso le politiche di trasporto adottate dalla Regione Abruzzo, lo stesso Ente concedente ha inteso adottare uno strumento idoneo ad agevolare la propria attività di riprogrammazione dei servizi, anche verso una progressiva integrazione e complementarità delle modalità gomma e ferro; nonché progetti di integrazione tariffaria, proiettati verso l'obiettivo dell'introduzione di un titolo di viaggio unico, da poter utilizzare su tutti i percorsi e su tutte le linee regionali automobilistiche e ferroviarie.

Il Contratto è entrato in vigore fino al 31/12/2025.

RIFERIMENTI NORMATIVI E PRINCIPI

La Carta della Mobilità di Autoservizi Blasioli srl è stata redatta tenendo conto in particolare dei seguenti riferimenti normativi:

- D.P.C.M. del 27/1/1994 – “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi”;
- D.Lgs. n. 422/1997 – “Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale”;
- D.P.C.M. 30/12/1998 – “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”;
- D.Lgs. n. 206/2005 – “Codice del consumo”;
- L. n. 244/2007, art. 2, comma 461 – “Obbligo per i gestori di contratto di servizio di emanare una Carta di qualità dei servizi”;
- Regolamento UE n. 181/2011 – “Diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus”;
- D.Lgs. n. 1/2012 (L. n. 27/2012) art. 8 – “Contenuto delle carte di servizio”;
- Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo in vigore dall’ 1/4/2023;
- D.G.R. 1056/2018 del 31/12/2018 – “Carta Unica dei Servizi di TPL. Approvazione fattori di qualità e indicatori di qualità dei servizi di TPL su gomma”;
- DPCM 30/12/1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti
- D.lgs. n. 70 del 4 novembre 2014, n. 169 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
- Servizi minimi garantiti in caso di sciopero. In virtù di quanto previsto dalle norme di regolamentazione sul diritto di sciopero e dalla Misura 3, p.to 1 lettera e) della Delibera ART 106/18, Autoservizi Blasioli srl rispetta i servizi minimi previsti per il servizio su gomma nelle fasce di garanzia definite come segue: mattino: dalle 05.30 alle 08.30, pomeriggio: dalle 13.00 alle 16.00.

Autoservizi Blasioli srl comunica per tempo attraverso i principali media digitali le necessarie informazioni ai cittadini sulla data dello sciopero e le sue possibili ripercussioni sul servizio.

I principi della Carta della Mobilità sono:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** Autoservizi Blasioli srl si impegna a garantire accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Si impegna, altresì, a facilitare la mobilità dei Viaggiatori diversamente abili e a mobilità ridotta.
- **CONTINUITÀ:** Autoservizi Blasioli srl si impegna a garantire servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, istituendo all'occorrenza servizi sostitutivi. Definisce e comunica, altresì, i servizi minimi in caso di sciopero.
- **PARTECIPAZIONE:** Autoservizi Blasioli srl si impegna a garantire la partecipazione dei Clienti – valutandone critiche, proposte e suggerimenti – anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, istituendo tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso, come previsto dall'Accordo sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, in attuazione dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Autoservizi Blasioli srl si impegna ad adottare le misure necessarie a progettare, produrre e offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto, nell'ottica di un continuo miglioramento dell'Efficienza e dell'Efficacia, nell'ambito delle sue competenze.
- **LIBERTÀ DI SCELTA:** Autoservizi Blasioli srl si impegna a garantire il Diritto alla Mobilità dei Cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

LE CERTIFICAZIONI QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

Autoservizi Blasioli SpA, al fine di rispondere al meglio alle esigenze di tutte le parti interessate rilevanti ha ottenuto da Certiquality, organismo indipendente selezionato con gara, il riscontro della conformità alle norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 ottenendo i relativi Certificati di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul lavoro.

Il campo di applicazione della certificazione è: Trasporto pubblico locale ferro/gomma

CODICE ETICO

L'Azienda si è dotata di un Codice Etico che definisce un sistema di valori condiviso fra tutti i soggetti, interni ed esterni, che instaurano rapporti di dipendenza e collaborazione con Autoservizi Blasioli srl.

In sintesi:

- il Codice contribuisce a far sì che i comportamenti e le attività dei soggetti a cui si applica siano improntati ai principi fondamentali dell'etica propria del pubblico servizio, in termini di legalità, imparzialità, riservatezza, indipendenza e trasparenza;
- Responsabilità, lealtà, efficienza, garanzia dell'integrità fisica e morale, onestà, correttezza, collaborazione, valorizzazione delle persone, miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio di competenza, rappresentano i criteri che debbono orientare azioni e comportamenti di coloro che fanno parte del mondo di Autoservizi Blasioli srl, e interagiscono con essa.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La protezione dei dati personali è un diritto fondamentale dell'individuo riconosciuto dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (art. 8), tutelato in tutti gli Stati membri dal Regolamento UE n. 679 del 2016 -relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali- e, per quanto attiene alla normativa italiana, dal D.lgs. n. 196/2003, così come novellato dal D.lgs. n. 101/2018.

Autoservizi Blasioli srl rivolge un'attenzione particolare alla protezione dei dati personali sia perché si tratta di un obbligo giuridico sia perché ritenuto un asset competitivo; negli ultimi anni questa prospettiva è stata ancor più favorita dalla crescente domanda di tutela dei propri dati derivante dalla maggiore consapevolezza che le persone hanno in merito ad essi e al loro valore.

In qualità di Titolare del trattamento, Autoservizi Blasioli tratta i dati personali dei suoi clienti, comunque raccolti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di trasporto pubblico (es. rilascio tessera abbonato, raccolta reclami, ecc.), in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalle disposizioni normative. I dati personali sono trattati esclusivamente da personale specificatamente autorizzato al trattamento, mediante strumenti informatici, telematici e manuali, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Ai dati personali possono avere accesso anche eventuali terzi quali fornitori e collaboratori che forniscono supporto per l'erogazione dei servizi, debitamente identificati responsabili del trattamento, nonché i soggetti pubblici che vi possono accedere in forza di disposizione di legge (es. autorità giudiziaria, autorità di pubblica sicurezza). Per ogni ulteriore informazione quale per es. la categoria dei dati trattati, le modalità di raccolta, le finalità, i tempi di conservazione, le misure di sicurezza o l'esercizio dei diritti dell'interessato, è possibile consultare l'informativa specifica presente sul sito:

<https://www.blasioliviaggi.it>

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)

In ottemperanza alle previsioni normative europee, Autoservizi Blasioli srl ha nominato un responsabile della protezione dei dati personali (Data Protection Officer - DPO) interno, i cui i dati di contatto sono blasioliviaggi@yahoo.it, a cui ci si può rivolgere in via generale per le questioni attinenti alla protezione dei dati personali e l'esercizio dei relativi diritti.

IL VIAGGIO IN AUTOBUS

DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

DIRITTI

I passeggeri hanno diritto a:

- A un'informazione tempestiva, facilmente reperibile e chiara sui servizi;
- Alla riconoscibilità, disponibilità e cortesia del personale;
- All'igiene e pulizia degli autobus e dei locali di passaggio;
- Alla sicurezza, tranquillità e comfort del viaggio;
- A un agevole accesso per il viaggiatore disabile;
- Alla continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, in condizioni normali di traffico;
- Al rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo su mezzi e locali aziendali aperti al pubblico;
- Alla rispondenza tra servizio acquistato e ricevuto;
- Al contatto con l'Azienda per informazioni, segnalazioni e reclami.

DOVERI

I passeggeri sono tenuti a:

- Presentarsi alla fermata per tempo;
- Segnalare sempre alla fermata, con un cenno della mano, la richiesta di salire sull'autobus;
- Salire o scendere dall'autobus solo nelle fermate autorizzate e quando il mezzo è fermo;
- Viaggiare con un titolo valido;
- Controllare la timbratura sul titolo di viaggio, se prevista;
- Conservare il titolo di viaggio fino alla discesa dall'autobus, senza cederlo ad altri;
- Esibire, a richiesta del personale di controllo, che è un pubblico ufficiale, un documento d'identità;
- Occupare un solo posto a sedere. Gli appartenenti alle Forze di Polizia che beneficiano della libera circolazione possono occupare solo i posti a sedere lasciati liberi dagli altri viaggiatori paganti;
- Agevolare le persone anziane e i disabili a trovare posto a sedere;
- Sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie quando si viaggia in piedi;
- Non disturbare il conducente e gli altri viaggiatori compromettendo la regolarità e la sicurezza del viaggio;
- Non sporcare e non danneggiare interni ed esterni degli autobus e dei locali aziendali;
- Usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza solo in caso di reale pericolo;
- Rispettare il divieto di fumare, anche con dispositivi elettronici;
- Trasportare solo oggetti che non possano danneggiare se stessi e gli altri viaggiatori;
- Chiedere sempre autorizzazione all'Azienda prima di intraprendere attività pubblicitarie, commerciali e di raccolta di denaro, anche per fini benefici;
- Segnalare per tempo l'esigenza di scendere prima della fermata prevista con gli appositi dispositivi di bordo.

INFORMAZIONE

Autoservizi Blasioli informa i cittadini e i viaggiatori attraverso i seguenti canali:

- Sito internet www.blasioliviaggi.it: contiene tutto quanto può essere utile riguardo al viaggio, nonché le notizie su progetti e iniziative aziendali e le informazioni istituzionali sull'Azienda;
- Contact Center: 085859864, 3357078643;
- Account Facebook;
- Materiale informativo scaricabile dal sito;

Gli uffici delle sedi aziendali sono aperti al pubblico nei giorni feriali dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 9:00-13:00

- Direzione Generale – Pescara, Via Puccini 3
- Sede operativa – Manoppello, contrada Carluzzi snc

BIGLIETTI

Le diverse tipologie di biglietti e abbonamenti, nonché le tariffe applicate, sono fissate all'origine dalla Regione Abruzzo con atti amministrativi specifici. Per ultimo, la DGRA n. 548/2016, attualmente in vigore.

Le tariffe sono differenziate per tipo di servizio (urbano, suburbano, interurbano), periodo di validità, appartenenza del viaggiatore a determinate categorie.

La libera circolazione dei cittadini è regolata dalla Legge Regionale n. 44/2005.

TITOLI DI VIAGGIO

INTERURBANI A TARIFFA

I titoli di viaggio "interurbani a tariffa", per fasce chilometriche, sono adottati su linee di media e lunga percorrenza che attraversano aree a urbanizzazione ridotta e con fermate distanti.

Gli abbonamenti nominativi sono rilasciati a tutti i cittadini che ne fanno richiesta, senza distinzione di condizione lavorativa, scolastica e di età. Essi devono essere accompagnati da una tessera di riconoscimento con validità annuale (€ 2,50) che può essere richiesta in uno dei seguenti modi:

- Presso la cartoleria pagina23 a Lettomanoppello (PE);

Hanno diritto a una riduzione sugli importi degli abbonamenti le seguenti categorie di cittadini con residenza in Abruzzo:

- Coloro che hanno indicatore sintetico di reddito familiare ISEE pari o inferiore a € 10.000,00 è prevista una tariffa agevolata sull'abbonamento mensile (riduzione del 10% del valore facciale);
- Coloro che risiedono nei comuni classificati come Aree Interne dalle D.G.R. 290/2015 e 613/2016 è previsto uno sconto del 10%;
- Gli studenti con età compresa tra gli 11 ed i 26 anni che risiedono nei comuni classificati come Aree Svantaggiate dalla L.R. 57/2017 è previsto uno sconto del 10% su abbonamenti mensili e annuali;

L'abbonamento impersonale "a vista" si acquista senza tessera di riconoscimento perché può essere usato alternativamente da persone diverse.

La validità degli abbonamenti settimanali e mensili è legata alla settimana o mese solare impressa sul titolo con l'emissione o la timbratura a bordo.

Quella degli abbonamenti annuali nominativi per studenti al periodo 1/9-30/6, compresi i giorni festivi. Quella per gli abbonamenti annuali nominativi ai 12 mesi consecutivi a quello di inizio validità.

N.B.: L'abbonamento annuale nominativo per studenti ha validità nei giorni feriali e festivi dal 01/09 al 30/06

TARIFFA UNICA PER SERVIZI INTERURBANI (TABELLA "B") - Anno 2016 - Euro

KM	BIGLIETTO ORDINARIO UNA CORSA	ABBONAMENTI SETTIMANALI			ABBONAMENTI MENSILI		ABBONAMENTI ANNUALI	
		NOMINATIVO 5 GG.	NOMINATIVO 6 GG.	A VISTA	NOMINATIVO	A VISTA	NOMINATIVO PER STUDENTI	NOMINATIVO
0 - 10	1,20	6,70	7,40	11,20	24,80	34,70	179,00	248,00
10,1 - 20	1,90	10,20	11,00	18,00	35,70	51,80	257,30	357,00
20,1 - 30	3,00	13,50	16,60	22,80	55,20	78,80	396,90	552,00
30,1 - 40	3,60	16,40	20,10	27,30	66,90	87,80	499,20	669,00
40,1 - 50	4,30	19,20	23,80	32,40	79,90	103,70	595,20	798,00
50,1 - 60	5,20	22,60	27,20	37,10	90,50	119,90	682,00	905,00
60,1 - 70	5,80	22,80	27,70	37,60	97,00	129,60	753,50	970,00
70,1 - 80	6,80	26,10	30,40	42,00	107,00	142,70	831,90	1.070,00
80,1 - 90	7,40	28,70	34,10	46,50	120,20	158,50	933,70	1.202,00
90,1 - 100	8,20	31,60	37,70	51,10	130,20	175,60	1.021,30	1.302,00

COSA DEVO FARE SE...

In caso di smarrimento o furto del solo abbonamento nominativo: se ne può richiedere il duplicato presentando una denuncia di smarrimento o compilando un'autodichiarazione presso le nostre biglietterie.

La fattura dei titoli di viaggio non viene emessa dalle biglietterie. In caso di necessità, si può richiedere scrivendo a blasioliviaggi@yahoo.it allegando la scansione dei titoli di viaggio e i dati anagrafici e fiscali.

Il rimborso degli abbonamenti settimanali e mensili non è previsto.

L'Azienda considera richieste di rimborso parziale solo per gli abbonamenti annuali e non oltre otto mesi dall'inizio della validità. I casi sono i seguenti:

- Condizioni o variazioni di esercizio tali da rendere inutilizzabile il titolo di viaggio;
- Cambio di residenza;
- Variazione della sede di lavoro/studio;
- Cessazione dello stato di studente/lavoratore;
- Malattia grave e perdurante che impedisca l'utilizzo per almeno la metà della validità del titolo;
- Decesso del titolare.

La richiesta va indirizzata a: Autoservizi Blasioli srl, via puccini 3, 65121, PESCARA.

Essa deve essere adeguatamente motivata e contenere gli originali dei documenti di viaggio (tessera e abbonamento) e le coordinate bancarie (intestatario e iban) di un conto corrente o di una carta di debito abilitata. Per qualsiasi comunicazione utilizzare l'indirizzo: blasioliviaggi@yahoo.it.

DOVE POSSO ACQUISTARE IL TITOLO DI VIAGGIO?

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- A bordo;
- Dal nostro sito www.blasioliviaggi.it.

CONDIZIONI PARTICOLARI DI VIAGGIO:

BAMBINI

È consentito il trasporto gratuito di un solo passeggino/carrozzino chiuso e sistemato in modo da non arrecare intralcio agli altri viaggiatori. Solo nel caso di vetture dotate di pianale ribassato e alloggiamento disabili è consentito il trasporto di un passeggino/carrozzino aperto, purché collocato nella postazione riservata ai disabili con carrozzella, qualora essa sia libera.

PASSEGGINI E CARROZZINE

È consentito il trasporto gratuito di un solo passeggino/carrozzino chiuso e sistemato in modo da non arrecare intralcio agli altri viaggiatori. Solo nel caso di vetture dotate di pianale ribassato e alloggiamento disabili è consentito il trasporto di un passeggino/carrozzino aperto, purché collocato nella postazione riservata ai disabili con carrozzella, qualora essa sia libera.

ANIMALI

Il trasporto degli animali è gratuito alle seguenti condizioni:

- Cani-guida che accompagnano i ciechi. I cani dovranno essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola se richiesto dal conducente o da un passeggero (LL. 37/1974 e 60/2006);
- Animali di piccola taglia sistemati in apposito contenitore di dimensioni massime di cm. 50 per lato che impedisca, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. I contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio o danno a persone e cose.

È ammesso il trasporto di un solo contenitore con animali per passeggero e non più di due contenitori con animali per vettura. In questo numero non viene compresa l'eventuale presenza dei cani guida per ciechi.

Il trasporto di animali potrà essere negato o interrotto dal personale aziendale, senza diritto al rimborso del biglietto per i proprietari, in caso di affollamento delle vetture, di pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo, e qualora l'animale arrechi in qualsiasi modo disturbo agli altri viaggiatori.

Qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno, restando Blasioli srl libera da qualsiasi responsabilità al riguardo.

Bagagli

Il trasporto di bagagli personali è consentito su tutti i mezzi purché non intralcino passaggi, ingressi e uscite o arrechino disturbo agli altri viaggiatori, e alle seguenti condizioni:

- Un solo bagaglio gratuito di dimensioni massime cm. 110x80x40:

- valigie, pacchi e simili che non contengano oggetti o materiali pericolosi, maleodoranti o che possano sporcare la vettura o recare disturbo agli altri viaggiatori per la loro natura e confezionamento (damigiane, bidoni, cassette per ortaggi, ecc.);
- carrozzine e passeggini pieghevoli;
- biciclette e monopattini pieghevoli in apposito contenitore;
- strumenti musicali;
- canne da pesca e sci nelle apposite custodie.
- Ogni altro bagaglio di dimensioni e peso superiori a quelli indicati nel punto precedente, nel limite di due per viaggiatore, sarà ammesso a bordo con il pagamento di un biglietto cadauno.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni e perdite dei bagagli trasportati.

Non è consentito affidare al personale viaggiante plichi e bagagli, a meno che tale servizio non sia regolato contrattualmente.

I principali capolinea delle autolinee Blasioli sono i seguenti:

- Pescara > Piazzale della Repubblica
- Lettomanoppello > ingresso paese

Le aree su cui insistono i capolinea sono di proprietà dei rispettivi enti locali. Con essi Blasioli srl sta ricercando forme di collaborazione per dotare i diversi territori di infrastrutture di mobilità adeguate alle esigenze di mobilità dei cittadini.

Le fermate nel territorio servito da Blasioli srl sono le medesime della TUA spa.

La fermata è possibile solo nei punti segnalati da paline o da indicatori con il marchio Blasioli o TUA. Laddove un lato della carreggiata sia privo di indicatore, fa fede della fermata la presenza di esso sul lato opposto.

E' possibile la fermata in punti diversi da quelli stabiliti in precedenza solo nei seguenti casi:

- quando si tratta di consentire la salita a bordo di cittadini in situazioni di pericolo o di particolare necessità, e a condizione che il conducente giudichi la fermata in condizioni di sicurezza;
- quando il conducente, rispetto alla situazione della circolazione stradale o di altre particolari situazioni, giudichi più sicuro effettuare la fermata in un luogo diverso da quello ufficiale.

ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA A BORDO. RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

Gli investimenti per il rinnovo del parco mezzi già effettuati e quelli in programma hanno permesso e permetteranno di incrementare il numero dei veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e l'uscita dalla vettura.

Il personale è chiamato a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione. Il personale agevola i viaggiatori nell'esercizio dei loro diritti e li informa, se necessario, dei loro obblighi nell'utilizzo del servizio.

Blasioli cura una formazione mirata al personale di front line (personale di guida e verifica, in particolare) per un'adeguata comprensione del ruolo assegnato e per la comunicazione con i cittadini. Tale formazione viene curata in occasione delle nuove assunzioni e nel corso della carriera.

Blasioli assicura che il proprio personale di viaggio sia riconoscibile attraverso l'uniforme di servizio con logo aziendale ricamato sul taschino in modo da essere ben visibile. Gli operatori delle biglietterie sono dotati di cartellino identificativo con numero di matricola e logo aziendale.

IL COMFORT

La percezione e il giudizio del viaggiatore sul comfort del viaggio sono influenzati da: possibilità di trovare posto a sedere, pulizia del mezzo, climatizzazione, guida del conducente, innovazione tecnologica e attenzione per l'ambiente.

La costante verifica dell'andamento della domanda di mobilità dei cittadini, insieme con il rinnovo del parco autobus avviato negli ultimi anni, stanno contribuendo a migliorare i diversi aspetti della qualità del viaggio.

La programmazione dei servizi tiene conto della domanda di mobilità nelle diverse fasce orarie della giornata, nelle festività e nei diversi periodi dell'anno, nonché della tipologia e percorribilità delle strade.

Può tuttavia capitare di dover viaggiare in piedi, non solo in tutti i collegamenti del servizio urbano, ma anche nelle sole tratte autorizzate del servizio extraurbano e nei limiti specificati a bordo di ciascun autobus. Ogni qualvolta si viaggia in piedi, dove sia possibile farlo, il cliente deve reggersi agli appositi sostegni e deve adottare comportamenti utili a garantire la sicurezza del viaggio senza compromettere o condizionare in alcun modo la guida del mezzo, anche evitando di stazionare in aree che possano limitare la visuale da parte del conducente.

L'Azienda è impegnata nella costante ricerca di conciliare le esigenze del trasporto pubblico con l'attenzione verso le problematiche dell'ambiente: riduzione delle emissioni in atmosfera dei carburanti, veicoli a basso impatto ambientale, controllo dell'inquinamento acustico sono gli aspetti su cui si concentra maggiormente questa attività.

REGOLARITÀ DEL VIAGGIO

La puntualità e la regolarità del servizio dipendono sia dall'organizzazione aziendale nel suo complesso (età media del parco mezzi, manutenzione, professionalità del personale) sia dal contesto esterno in cui tale servizio si svolge: caratteristiche della viabilità, condizioni di traffico, politiche della mobilità adottate dalle autorità locali, eventi eccezionali.

Gli autobus sono sottoposti annualmente a revisione da parte della Motorizzazione Civile e sono oggetto giornalmente di verifiche e interventi dettati dalla manutenzione programmata aziendale e dalle indicazioni delle case costruttrici.

Per quanto riguarda i capolinea, l'orario di partenza si intende rispettato sulla base di 60'' prima o 180'' dopo quello ufficiale.

La frequenza dei passaggi in ciascuna linea è determinata sulla base delle dimensioni del bacino da servire, dei fattori sociali e urbanistici, delle risorse disponibili.

Per le linee con elevato numero di corse, il tempo di attesa è determinato dalla frequenza programmata per singola linea.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

L'Azienda cura il rispetto del contratto di trasporto stipulato con i viaggiatori e con la Regione Abruzzo, nonché il regolamento di viaggio, salvaguardando e tutelando le condizioni di sicurezza delle persone a bordo dei mezzi.

Il lavoro dei conducenti avviene nel rispetto delle norme che regolano la durata della guida e dei riposi. Le loro condizioni di salute sono verificate periodicamente a norma di legge.

Il personale di guida ha un'esperienza superiore a tre anni.

Questo impegno a un trasporto sicuro si traduce in una serie di attività e strumenti quali:

- Una costante attività di controllo su tutte le linee con proprio personale abilitato;
- La dotazione di telefono cellulare per tutti i conducenti;
- Adeguate coperture assicurative per tutti gli incidenti che coinvolgono la responsabilità dell'Azienda nei confronti dei passeggeri trasportati, compresi gli infortuni a bordo dei mezzi, nonché rispetto a tutte le norme in materia di responsabilità da circolazione stradale che la riguardano.

CONTROLLI

Le disposizioni che riguardano la regolarità del viaggio da parte del passeggero si fondano sulla Legge Regionale n. 13 del 15 ottobre 2008.

- Al fine di assicurare a bordo dei mezzi maggiori livelli di sicurezza e un più efficace contrasto al fenomeno dell'evasione tariffaria, Blasioli affida le attività di prevenzione, accertamento e contestazione delle violazioni anche a guardie giurate e ad altri soggetti non appartenenti agli organici aziendali, purché abilitati da Blasioli. L'Azienda mantiene in ogni caso la responsabilità del corretto svolgimento delle attività di verifica.
- Chiunque utilizzi i servizi forniti dall'Azienda è tenuto a farlo con un titolo di viaggio idoneo e valido, compresi quelli che danno diritto alla libera circolazione, da esibire al personale di verifica e controllo che ne può fare richiesta in qualsiasi momento del viaggio, anche prima della salita a bordo e dopo la discesa dal mezzo. Nel caso dell'abbonamento, il viaggiatore è tenuto ad avere con sé e ad esibirla anche la relativa tessera di riconoscimento.
- Se il viaggiatore ha acquistato un biglietto o un abbonamento per il quale è previsto l'annullamento a bordo, deve timbrarlo non appena salito sull'autobus, e comunque prima della fermata successiva, controllando l'esattezza dei dati impressi sul titolo. Il mancato o anomalo funzionamento della macchinetta, o la sua mancanza a bordo, o qualsiasi altra causa di impedimento alla timbratura, devono essere segnalati immediatamente al conducente che provvederà all'annullamento manuale del titolo. La mancata comunicazione al conducente di tale impossibilità autorizza il personale di verifica e controllo a emettere comunque il verbale perché il viaggiatore risulta in possesso di titolo di viaggio non convalidato.

Il viaggiatore è considerato in una situazione di irregolarità quando:

- Non mostra il titolo di viaggio;
- Ha un titolo non convalidato o scaduto;
- Ha un titolo di tariffa inferiore a quella prevista per il collegamento utilizzato;
- Ha un abbonamento personale compilato in modo non corretto, o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta;
- Ha un titolo alterato o contraffatto;
- Ha un titolo non più in uso o che risulta fra quelli per i quali l'Azienda abbia sporto denuncia di furto, annullandoli.

La contraffazione, l'alterazione o, comunque, l'uso di titoli di viaggio contraffatti o alterati sono reati previsti e sanzionati dal codice penale (artt. 462, 465 e 466). In tali casi il personale di verifica e controllo provvederà al ritiro del titolo, all'identificazione del viaggiatore e all'emissione di un verbale. La sanzione amministrativa non sana la responsabilità penale.

Il passeggero maggiorenne sprovvisto del titolo, e che rifiuti di fornire le proprie generalità, perde il diritto a continuare il viaggio e sarà invitato a scendere alla prima fermata utile in area urbanizzata, fermo restando l'obbligo del pagamento della sanzione.

Il passeggero trovato in una situazione di irregolarità è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla legge regionale, così come aggiornata dalla D.G.R. n. 658/2015, con l'aggiunta del prezzo del biglietto e delle eventuali spese di spedizione della contestazione:

- Servizio extraurbano > € 48,00

Trascorsi tali termini, entro il 60° giorno, la somma viene aumentata come segue:

- Servizio extraurbano > € 60,00

Dal 61° giorno in poi, la somma viene aumentata come segue:

- Servizio extraurbano > € 180,00

Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio che, entro i 7 giorni successivi all'accertamento, o alla notificazione del verbale in caso di viaggiatore minorenni, esibisca, negli stessi uffici indicati in precedenza, l'abbonamento personale timbrato in data anteriore a quella dell'accertamento, ed abbia fornito le generalità corrette al momento della contestazione, potrà sanare la sua posizione mediante il pagamento della sanzione minima di € 5,00, con aggiunta delle eventuali spese di notifica.

Il viaggiatore che ritenga di essere stato sanzionato ingiustamente o che rilevi irregolarità procedurali nell'accertamento ha la facoltà, entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, di presentare uno scritto difensivo o di fare richiesta di essere ascoltato dall'Ufficio competente presso la sede legale di Pescara, via puccini 3.

Il pagamento della somma dovuta può essere effettuato in uno dei seguenti modi:

- All'atto della contestazione, direttamente al personale di verifica;
- Entro 7 giorni dalla contestazione, presso la cartoleria Pagina 23 di Lettomanoppello (PE);

INTEGRAZIONE E INTERMODALITÀ COINCIDENZE DI VIAGGIO

Blasioli garantisce all'interno della propria rete di servizi un viaggio il più possibile "integrato", attraverso l'introduzione di coincidenze normate sui turni di servizio.

Blasioli ha inoltre in corso con alcune aziende iniziative per elevare il livello di integrazione tariffaria e intermodalità fra gestori diversi del trasporto pubblico locale.

Le aziende con cui sono stati avviate da tempo iniziative di integrazione tariffaria sono:

- TUA spa

Per quanto riguarda i servizi che hanno come capolinea o fermata le stazioni ferroviarie, cerchiamo di garantire un sufficiente livello di interscambio con il vettore ferroviario, a prescindere dalla mancanza di una normativa stringente che favorisca la relazione fra gli interlocutori aziendali.

L'ascolto del cittadino alla fine del suo viaggio rappresenta per Blasioli srl un elemento essenziale del viaggio stesso. E la Carta della Mobilità è lo strumento per mostrare come l'Azienda è organizzata rispetto all'ultimo aspetto di questa esperienza, cercando di tradurre la "voce" del viaggiatore in un'occasione e un'opportunità di miglioramento della qualità del servizio.

RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, PROPOSTE

Il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai viaggi offerti da Blasioli che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili le seguenti parti del Regolamento: art. 4 c.2, art. 9, art. 10 c1, art. 16 c.1 lettera b), art. 17 cc. 1-2, artt. dal 24 al 28.

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei trasporti (www.autoritatrasporti.it) che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai cittadini. Sul sito aziendale è presente una sintesi del Regolamento autorizzata dall'Autorità con le indicazioni per richiederne l'intervento: <https://www.blasioliviaggi.it/carta-dei-servizi/>.

Il processo di risposta ai reclami è parte del Sistema di Gestione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

Blasioli ha istituito un sistema di Customer Relationship Management (CRM) per gestire l'ascolto dei viaggiatori rispetto alle diverse esigenze:

- Acquisendo reclami, segnalazioni, richieste, proposte e suggerimenti sul servizio dell'azienda;
- Fornendo risposta scritta od orale a chi abbia formulato nella rispettiva forma reclami, segnalazioni, richieste, proposte e suggerimenti;
- Fornendo informazioni;
- Trasmettendo al management aziendale e agli uffici responsabili sia quei reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte di maggior interesse per migliorare la qualità del servizio sia la sintesi dei risultati di questa attività di comunicazione.

Blasioli srl mette a disposizione diversi canali di ascolto e comunicazione attraverso cui è possibile presentare reclami, segnalazioni, richieste e proposte:

- Contact Center 085859864
- Sul sito www.blasioliviaggi.it, sezione carta dei servizi, reclami
- Sedi aziendali per le segnalazioni dirette;
- Servizio postale, indirizzando a: Autoservizi Blasioli srl, via puccini 3, 65121 - PESCARA

I cittadini e i viaggiatori che intendano essere ascoltati dall'Azienda attraverso i canali indicati sono tenuti a fornire con cura ed esattezza le proprie generalità ed ogni particolare utile per comprendere analizzare e valutare quanto si intende segnalare.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione. Nel caso siano necessari particolari approfondimenti, TUA invierà una comunicazione interlocutoria.

L'Azienda ha facoltà di non considerare e non dare seguito alla segnalazione qualora questa sia presentata in toni e modi non rispettosi dell'organizzazione e di chi in essa opera, o nei casi in cui alla stessa persona sia già stata fornita una risposta sullo stesso argomento o la stessa persona inoltri frequenti segnalazioni a carattere palesemente strumentale.

RIMBORSI

Blasioli si impegna a rimborsare i viaggiatori per i disservizi derivanti da una chiara responsabilità dell'Azienda.

Non sono considerati tali i disservizi causati da terzi, da cause esterne di forza maggiore, dagli scioperi del personale, dalle condizioni del traffico e delle strade, dalle condizioni climatiche.

Rimborso per disservizio dell'Azienda

Il viaggiatore può chiedere il rimborso del biglietto quando ricorrano i seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza preventiva comunicazione;
- Mancata effettuazione o interruzione del viaggio qualora non ne sia garantito l'inizio o la prosecuzione entro 30 minuti dall'orario previsto anche con corse successive o, comunque, quando si tratti dell'ultima corsa programmata della linea;
- Ritardo della corsa maggiore di 30' (urbana e suburbana) e di 60' (interurbana) effettivamente imputabile a inefficienze aziendali.

La richiesta deve essere fatta entro e non oltre 30 giorni dal disservizio attraverso uno dei canali indicati sopra.

Il rimborso consiste generalmente in un importo pari alla tariffa della singola corsa. L'Azienda, in casi di particolare disagio, di uso di mezzi alternativi, ecc. effettuerà valutazioni diverse in misura congrua rispetto alla documentazione presentata.

Abbonamenti annuali

Nel solo caso degli abbonamenti annuali, non oltre otto mesi dall'inizio della validità, l'Azienda valuta richieste di rimborso parziale nei seguenti casi:

- Variazioni di esercizio tali da rendere inutilizzabile il titolo di viaggio;
- Cambio di residenza;
- Variazione della sede di lavoro/studio;
- Cessazione dello stato di studente/lavoratore;
- Malattia grave e perdurante che impedisca l'utilizzo per almeno la metà della validità del titolo;
- Decesso del titolare;
- Situazioni di emergenza nazionale, regionale o locale, decretate da apposite norme, che impediscano l'utilizzo del titolo di viaggio.

La richiesta va indirizzata a: Autoservizi Blasioli srl, via puccini 3, 65121 - PESCARA. Essa deve contenere gli originali dei documenti di viaggio (tessera e abbonamento), nonché le coordinate bancarie (intestatario e iban) di un conto corrente o di una carta di debito abilitata. La richiesta può essere consegnata anche presso una delle nostre sedi locali.

Oggetti ritrovati

Blasioli non assume responsabilità di carattere civile per i bagagli e gli oggetti smarriti o lasciati a bordo degli autobus e nei locali e aree di pertinenza aziendale.

Gli oggetti ritrovati a bordo degli autobus, nei locali aziendali e nelle aree di pertinenza aziendale vengono consegnati agli uffici delle sedi locali di competenza.

Qualora sia possibile l'identificazione del proprietario, l'Azienda provvede a dargliene comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito.

Gli oggetti saranno custoditi e tenuti a disposizione per le richieste del legittimo proprietario per un periodo non superiore a tre mesi. Trascorso tale periodo, viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931) che stabilisce, tra l'altro, la consegna al comune dove è localizzata la sede competente di Blasioli.

Il viaggiatore che vuole accertarsi preventivamente dell'eventuale ritrovamento dell'oggetto può prendere contatti con l'Azienda attraverso il Contact Center al numero 085859864 o inviando un email a: blasioliviaggi@yahoo.it.

Gli oggetti saranno custoditi con diligenza.

In ogni caso l'Azienda non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti rinvenuti a causa di un eventuale inadeguato modo di conservazione.

Le indicazioni qui riportate non sono osservate in caso di oggetti deperibili, o ritenuti pericolosi e nocivi, o comunque nel caso ricorrano circostanze tali da richiederne l'eliminazione per motivi igienico-sanitari.