

Carta della Mobilità

Tuvoni S.r.l.



Contatti: telefono: 0784/844312; e-mail: info@gruppotuvoni.it; pec: tuvoni@pec.tuvoni.it

SOMMARIO

1)	Cos'è la Carta della qualità dei servizi	4
	Premessa e Riferimenti Normativi	4
	Validità e Diffusione della Carta	6
	Stato delle Revisioni	6
	Principi Generali della Carta	6
2)	Chi siamo	7
	Presentazione dell'Azienda e struttura giuridica	7
	La storia	7
	Parco Mezzi	8
3)	Servizio Offerto	8
	Consistenza dei Servizi e passeggeri trasportati	8
	Servizi Offerti	8
	Servizi Turistici	9
4)	Le regole del viaggio	9
	Ammissione in servizio	9
	<i>Sistema tariffario, abbonamenti in servizio</i>	<i>9</i>
	<i>Acquisto dei Titoli di Viaggio</i>	<i>11</i>
	Regole di utilizzo	12
	<i>Documenti di Viaggio</i>	<i>12</i>
	<i>A agevolazioni tariffarie regionali</i>	<i>12</i>
5)	Condizioni di Utilizzo del Servizio	13
	Diritti dell'Utente	13
	Trasporto Bambini	13
	Trasporto Bagagli	14
	Trasporto biciclette e monopattini	14
	Trasporto Animali	15
	Forze dell'ordine	15
	Oggetti Smarriti	16
	Doveri dell'Utente	16
	Sanzioni Amministrative	17
	Identificazione dell'Utente	18
6)	Rapporti con l'utente	18
	Assistenza ed Informazioni all'utente	18
	Reclami e suggerimenti	19
	Richieste di Rimborso	19
	Richieste di Risarcimento Danni	19
	Gestione Privacy – Regolamento UE 2016/679 GDPR E D.LGS 196/2003	20

7)	Qualità del Servizio.....	20
	<i>Fattori di Qualità del Servizio.....</i>	<i>20</i>
	<i>Regolarità del Servizio</i>	<i>21</i>
	<i>Tempi di Attesa</i>	<i>21</i>
	<i>Affidabilità del Servizio</i>	<i>21</i>
	<i>Accessibilità al Servizio</i>	<i>21</i>
	<i>Sicurezza del Viaggio.....</i>	<i>22</i>
	<i>Pulizia e Comfort</i>	<i>22</i>
	<i>Tutela Ambientale.....</i>	<i>22</i>
	<i>Riconoscibilità del Personale.....</i>	<i>22</i>
	Tutela dell'Utente.....	22
	<i>Informazioni ai Clienti.....</i>	<i>23</i>
	<i>Soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction)</i>	<i>23</i>
	<i>Sistema di Gestione per la Qualità.....</i>	<i>23</i>
	<i>Allegato 1: Tabella oraria "Circolare Budoni e Hinterland"</i>	<i>25</i>

1) COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Premessa e Riferimenti Normativi

Gentile Utente, la Carta della qualità dei servizi (di seguito indicata come “Carta”) è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e gli utenti che ne fruiscono; con essa vengono pertanto illustrati i servizi erogati e gli strumenti, gli indicatori e gli standard adottati per fornire un servizio di qualità. Il presente documento consente alla nostra azienda **Tuvoni S.r.l.** di offrire agli utenti l'opportunità di partecipare attivamente al miglioramento dei servizi in uno spirito di positiva e costruttiva collaborazione.

La Carta della Qualità dei servizi della **Tuvoni** è il documento esplicativo:

- delle modalità di accesso al servizio;
- delle procedure di reclamo e di rimborso;
- degli standard di qualità;
- dei metodi di monitoraggio della qualità, adottati dall'azienda, nell'ottica di un costante incremento dei livelli qualitativi del servizio offerto all'utente.

La Carta è redatta facendo riferimento, per quanto applicabile all'azienda, ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 “Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici” che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Decreto Legislativo 422/97 “Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art.4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n.59”.
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998 “Disciplina dei diritti e doveri dei consumatori e degli utenti”.
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti”.
- D. Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della l. 15 marzo 1997, n. 59.
- Decreto Assessore dei Trasporti, Regione Autonoma della Sardegna n. 10 del 29 gennaio 2003 “Libero percorso per ufficiali e agenti di polizia giudiziaria”.

- Legge Regionale n. 21 del 7 dicembre 2005 “Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna” che, nell’ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell’ambito regionale, prevede l’adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità.
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai “diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”.
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007, art. 2, comma 461 (Legge finanziaria 2008) Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.
- D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, art. 2, lett. g) e art. 101 Codice del Consumo.
- Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai “diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004”.
- D.Lgs n. 169 del 4 novembre 2014 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.
- Legge 24 novembre 1981, n. 689 "Modifiche al codice penale.
- Legge regionale n. 17 del 3 luglio 2015 recante “Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale”.
- Deliberazione Giunta regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 49/14 del 28.11.2006 - L.R. 7 dicembre 2005, n.21 – Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16 giugno 2016 “Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale (legge regionale 3 luglio 2015, n. 17). Atto di indirizzo interpretativo e applicativo, ai sensi dell’art. 8, comma 1 lett. a), della L.R. n. 31/1998. Direttive applicative.”.
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 20/6 del 12 aprile 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21.”
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione autonoma della Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016 “Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21. Rettifica.”.
- Deliberazione dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021.
- Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna.

La Carta regola, con la massima trasparenza, i rapporti tra la **Tuvoni** e gli utenti, specificando le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli impegni aziendali verso l’utenza, illustrando, nel contempo, organizzazione, mezzi e strutture impegnate nel raggiungimento degli obiettivi.

Validità e Diffusione della Carta

La presente Carta potrà essere periodicamente aggiornata, le eventuali variazioni apportate alla Carta, saranno portate a conoscenza degli utenti.

La Tuvoni garantisce la diffusione della propria Carta e dei suoi aggiornamenti tramite:

- Il nostro sito internet: www.gruppotuvoni.it;
- Presso la nostra sede aziendale in via Pirelli, 4 Zona Artigianale Lotto 9/11 – 07051 Budoni (SS);
- Affissione di estratti sintetici sui nostri mezzi di trasporto.

Stato delle Revisioni

N° della Revisione	Data	Motivo della Revisione
001	16/12/2024	Aggiornamento I Edizione

Principi Generali della Carta

La **Tuvoni** nel predisporre e fornire i servizi di trasporto aziendali si impegna a garantire:

Eguaglianza ed imparzialità, al fine di offrire:

- accessibilità al servizio in oggetto, alle infrastrutture ed ai locali aziendali senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone invalide, con la progressiva adozione di ogni misura adeguata a garantire la diffusa agibilità di mezzi e strutture;
- parità di condizioni, parità di trattamento e di condizioni di fornitura sia tra i diversi bacini che tra le diverse categorie di Clienti, compatibilmente con forme di tariffe differenziate praticabili.

Regolarità e puntualità del servizio programmato (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda o per gli eventi meteorologici di particolare rilevanza). Gli eventuali picchi straordinari di domanda potranno essere soddisfatti nei limiti delle risorse disponibili. Viene inoltre assicurata, entro i limiti di fattibilità, la massima informazione preventiva e tempestiva del verificarsi di possibili cause di interruzione dei servizi (impraticabilità viaria, etc.).

Partecipazione dei Clienti ai processi di pianificazione dei servizi aziendali, attraverso l'esame puntuale delle richieste, dei suggerimenti e delle segnalazioni formalmente inoltrate ed indagini di soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction).

Efficienza ed efficacia del servizio, ottenute attraverso l'ottimizzazione delle risorse ed il continuo monitoraggio dell'andamento dei servizi aziendali, operato da personale aziendale specificamente preposto, con l'eventuale adozione delle necessarie azioni correttive.

Integrazione con le altre modalità di trasporto: a tal proposito la Tuvoni S.r.l., nell'ambito delle attività previste dal vigente Contratto di Servizio, nella predisposizione degli orari delle corse, ha tenuto conto dei servizi di trasporto offerti dagli altri vettori presenti sul territorio, al fine di consentire agli utenti di usufruire delle coincidenze.

Individuazione e monitoraggio degli indicatori della qualità, registrazione ed analisi degli eventi critici e tempestiva adozione di azioni correttive, conseguenti al discostarsi dei valori dagli standard qualitativi.

Rispetto dell'ambiente attraverso il riammodernamento del parco veicoli volto a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.

Trasparenza: attraverso la diffusione della Carta della qualità dei servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, l'azienda si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

2) CHI SIAMO

Presentazione dell'Azienda e struttura giuridica

Ragione sociale: Tuvoni Srl

Struttura giuridica: la Tuvoni è una società a responsabilità limitata con socio unico.

Legale Rappresentante: Luciano Tuvoni

Titolare: Luciano Tuvoni

L'azienda ha la propria sede legale e operativa a Budoni in via A. Pirelli, 4 Z.A. Lotto 9/11.

La storia

La società Tuvoni Srl è stata costituita nel 2004, ed è subentrata alla Ditta Tuvoni Gerardo fondata nel 1969, acquisendone tutti i beni strumentali ed i contratti commerciali. Pertanto seppur "giovane", la Tuvoni Srl vanta una tradizione di famiglia ed un'esperienza pluriennale nella gestione di servizi scolastici e non solo.

A comprova di ciò, è facilmente verificabile che la stessa svolge il servizio di Autolinea Urbana Regionale denominato "Circolare Budoni e Hinterland" su Concessione della Regione Sardegna. Il medesimo servizio è rivolto ad un'utenza indifferenziata ma viene utilizzato in particolar modo dagli studenti pendolari dei territori di Budoni, Posada e Torpè.

La Tuvoni Srl si occupa anche dell'effettuazione di viaggi d'istruzione e tour in tutto il territorio nazionale.

Personale dipendente: complessivamente l'azienda dispone di n. 6 unità.

Parco Mezzi

Il parco mezzi della Tuvoni è in continuo ammodernamento, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre migliore all'utente in termini di qualità e di accessibilità ad esempio con l'utilizzo delle pedane elevatrici per disabili, e volto a ridurre sempre più l'impatto ambientale dei veicoli, con l'utilizzo di veicoli Euro 5, Euro 6 e di veicoli elettrici, abbattendo l'inquinamento acustico e di emissioni di CO2.

Attualmente il parco è così composto (indicati n° posti a sedere incluso il conducente e n° posti in piedi):

- N° 7 autobus urbani: di cui n° 3 veicoli da 84 posti, n° 1 veicolo da 65 posti, n° 2 veicoli da 57 posti, n° 1 veicolo da 24 posti;
- N° 3 autobus gran turismo da 55 posti a sedere;
- N° 1 autobus gran turismo da 53 posti a sedere;
- N° 1 Trenino turistico gommato con 49 posti a sedere;
- N° 1 minibus turistico da 17 posti;
- N° 2 minibus turistici da 9 posti;
- N° 2 shuttle elettrici da 8 posti;
- N° 2 motocarrozze da 3 posti.

3) SERVIZIO OFFERTO

Consistenza dei Servizi e passeggeri trasportati

L'azienda assicura il diritto alla mobilità avvalendosi dei seguenti impianti e mezzi.

Sedi ed infrastrutture

- Sede con uffici/biglietteria: via A. Pirelli, 4 Z.A. Lotto 9/11 – 07051 Budoni (SS)
- Deposito: via A. Pirelli, 4 Z.A. Lotto 9/11 – 07051 Budoni (SS)

Servizi Offerti

LINEE

Attualmente la Tuvoni gestisce le seguenti linee regionali:

- Cod. 6381 Denominazione "Circolare Budoni e Hinterland";

ORARI E FREQUENZE

Il dettaglio del Servizio offerto è consultabile nell'Allegato 1 "Tabella oraria Circolare Budoni e Hinterland a pagina 25 e sul sito internet www.gruppotuvoni.it

Servizi Turistici

Oltre al servizio di autolinea regionale, l'azienda opera nel servizio turistico attraverso le autolinee comunali:

- "Trenino Teodorino" servizio che viene effettuato durante il periodo estivo, nei mesi da giugno a settembre, con trenino turistico gommato presso il Comune di San Teodoro e che collega il centro abitato con le spiagge;

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.gruppotuvoni.it

4) LE REGOLE DEL VIAGGIO

Ammissione in servizio

Gli utenti del servizio sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per l'intera durata del percorso e alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.

Con l'acquisto del biglietto, si viene a determinare un impegno di natura contrattuale, disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del c.c. e dalle norme regolamentari aziendali riportate in questo paragrafo. Il rapporto contrattuale – in ogni caso – si perfeziona all'atto della salita sui mezzi. Dopo la validazione, il biglietto è personale e non cedibile. Le fermate sono tutte a richiesta: il cliente deve segnalare l'intenzione di salire a bordo del mezzo con un cenno della mano. Le fermate sono individuate con una palina o con una pensilina o da entrambe. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, in quanto è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

Sistema tariffario, abbonamenti in servizio

Il sistema tariffario, è regolato dalla delibera della Giunta regionale della RAS n. 20/6 del 12/04/2016, n. 40/4 del 6 luglio 2016, n. 52/14 del 22.11.2017.

I profili tariffari dei titoli in abbonamento del sistema tariffario regionale della Sardegna sono:

– **Impersonale**

Il profilo "impersonale" è una soluzione tariffaria ordinaria che caratterizza il titolo di viaggio non come nominativo, ma "al portatore" e quindi cedibile. Può essere utilizzato individualmente, non contestualmente, da utenti diversi, ad esempio appartenenti ad uno stesso nucleo familiare o lavorativo.

– **Studente**

Il profilo "studente" è una soluzione tariffaria preferenziale, che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo ed è riservata agli iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche, parificate e paritarie, all'Università, ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Autonoma della Sardegna o dagli Enti delegati. Richiede un'età non superiore ai 35 anni e non necessita della certificazione ISEE. Lo status di studente è unico per tutti i servizi di trasporto pubblico sul territorio regionale (autobus urbani ed extraurbani, treni e metropolitane).

– **Over65**

Il profilo "over65" è una soluzione tariffaria preferenziale che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo. È dedicata a tutti gli utenti che hanno compiuto il sessantacinquesimo anno di età e non richiede la certificazione ISEE.

Le tipologie di titoli di viaggio previste per l'accesso ai servizi di TPL sono i seguenti:

1. Corsa Semplice a tempo da 90' (urbana): **CS**
2. Carnet da 12 Corse Semplici a tempo da 90' (urbane): **CS12**
3. Biglietto Giornaliero con validità 24 ore: **BG**
4. Abbonamento Settimanale Impersonale: **ASI**
5. Abbonamento Mensile Impersonale: **AMI**
6. Abbonamento Mensile Studenti: **AMS**
7. Abbonamento Mensile Over 65: **AMO65**
8. Abbonamento Annuale Impersonale: **AAI**
9. Abbonamento Annuale Studenti: **AAS**
10. Abbonamento Annuale Over 65: **AAO65**

Le tariffe sono riportate nella tabella sottostante, alle sopra richiamate deliberazioni della Giunta regionale.

Sistema tariffario dei servizi urbani

(Delib.G.R. n. 52/14 del 22.11.2017)

TITOLI DI VIAGGIO	ALTRI COMUNI
BIGLIETTI	€
Corsa semplice validità 90 minuti (CS)	1,00
Maggiorazione vendita a bordo vettura	0,50
Biglietto multiplo da 12 corse validità 90 minuti (CS12)	10,00
Biglietto giornaliero validità 24 ore (BG)	2,80
ABBONAMENTI IMPERSONALI	€
Abbonamento settimanale impersonale (ASI)	10,00
Abbonamento mensile impersonale (AMI)	28,50
Abbonamento annuale impersonale (AAI)	253,00
ABBONAMENTI STUDENTI	€
Abbonamento mensile studenti (AMS)	17,00
Abbonamento annuale studenti (AAS)	145,00
ABBONAMENTI OVER 65	€
Abbonamento mensile over65 (AMO65)	13,50
Abbonamento annuale over65 (AAO65)	113,00

Il sistema tariffario è inoltre consultabile sul sito internet della Regione Autonoma della Sardegna, all'indirizzo www.sardegnamobilita.it.

Le Condizioni di utilizzo e il sistema tariffario dei servizi offerti, sono integralmente consultabili all'indirizzo www.gruppotuvoni.it; allo stesso indirizzo Internet è possibile reperire la modulistica per il rilascio degli abbonamenti e delle tessere aziendali.

Acquisto dei Titoli di Viaggio

L'acquisto dei titoli di viaggio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- presso la biglietteria/centro informazioni dell'ufficio aziendale della Tuvoni S.r.l.: via A. Pirelli, n. 4 Z.A. Lotto 9/11 – 07051 Budoni (SS) aperto dalle h 08.00 alle h 16.00 dal lunedì al venerdì nei mesi da Novembre ad Aprile e dalle h 08.00 alle h 20.00 tutti i giorni (domenica e festivi inclusi) nei mesi da Maggio a Ottobre (gli orari sono consultabili sul sito aziendale www.gruppotuvoni.it);
- presso i punti vendita autorizzati al costo di 1,00 Euro. L'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio, suddiviso per categoria merceologica e completo degli indirizzi, è riportato sul sito aziendale all'indirizzo: www.gruppotuvoni.it;
- a bordo degli autobus (salvo limitazioni disposte da autorità locali, regionali e nazionali) con pagamento di sovrapprezzo pari ad Euro 0,50.

Modalità di accesso sull'autovettura per gli abbonati

- Validare sempre al momento dell'accesso sull'autobus l'abbonamento.
- Avere la tessera di riconoscimento aziendale.
- Nel caso in cui non fosse possibile eseguire una di queste procedure il cliente dovrà acquistare il biglietto in vettura.

Regole di utilizzo

Tutti i titoli di viaggio sia biglietti che abbonamenti, devono essere validati sempre quando si sale a bordo: sia all'inizio del viaggio (check-in) che al cambio di mezzo (trasbordo).

Tutti i titoli di viaggio sono di tipo cartaceo e vanno convalidati ogni volta che si sale a bordo.

Documenti di Viaggio

I titoli di viaggio devono essere, di norma, acquistati prima di salire a bordo, presso le rivendite autorizzate. È comunque possibile, l'acquisto a bordo dei titoli con pagamento di sovrapprezzo.

I titoli di viaggio, ad eccezione degli abbonamenti impersonali, non sono cedibili, devono sempre essere esibiti al conducente, al momento della salita a bordo. Per tutte le modalità di trasporto, i titoli di viaggio devono essere esibiti al personale aziendale incaricato delle verifiche ed essere conservati fino al termine della corsa. I passeggeri privi di regolare titolo di viaggio non saranno ammessi a bordo.

La convalida dei documenti di viaggio dovrà avvenire all'inizio della corsa dal conducente, che validerà il biglietto; in caso di omessa convalida il titolo di viaggio non è considerato valido e al possessore verrà contestata l'infrazione amministrativa.

Agevolazioni tariffarie regionali

L'art. 26 della Legge Regionale n. 21/2005 prevede l'applicazione di agevolazioni tariffarie a favore degli invalidi e reduci di guerra per i servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani.

Ai sensi del richiamato art. 26 della L.R. 21/2005, delle Deliberazioni di giunta regionale n. 67/5 del 16 dicembre 2016 e n. 47/3 del 26.11.2019, hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta i cittadini residenti in Sardegna con un grado di invalidità compreso tra: il 50% e il 79% e con una situazione reddituale annua non superiore a € 18.000,00 e l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua non superiore a € 25.500,00.

Le richieste di rilascio o di rinnovo dovranno essere inoltrate per via telematica, attraverso la piattaforma informativa dello "Sportello Unico dei servizi", a cui sarà possibile accedere dal sito internet <https://sus.regione.sardegna.it>, procedimento "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi".

L'utente dovrà quindi compilare ed inviare, per via telematica, l'apposito form di richiesta accompagnato dai documenti necessari a dimostrare il possesso dei requisiti. La richiesta dell'utente verrà inviata dal sistema agli incaricati di istruire la pratica di rilascio dell'agevolazione, che dopo averla esaminata, in caso di esito positivo, procederanno a trasmettere al richiedente, mediante la stessa piattaforma, l'autorizzazione relativa all'agevolazione tariffaria richiesta.

A valle della concessione dell'autorizzazione, quindi a procedimento concluso, il richiedente potrà recarsi - munito di documento di identità - presso la sede aziendale della Tuvoni per acquistare titoli di viaggio (sia abbonamenti che singoli biglietti) a prezzo ridotto.

Ulteriori informazioni potranno essere richieste presso l'Assessorato Regionale dei Trasporti di Cagliari.

5) CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Diritti dell'Utente

Gli utenti della Tuvoni hanno diritto a:

- sicurezza del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari del servizio, di partenza e arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- efficienza, igiene e pulizia dei mezzi, delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio, sugli orari e sulle tariffe;
- cortesia e professionalità nei rapporti con il personale aziendale;
- riconoscibilità del personale aziendale;
- prontezza nel fornire informazioni sul proseguimento del servizio in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto delle disposizioni di "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto della privacy, in conformità al Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003, in occasione dell'invio di comunicazioni all'azienda;
- fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente carta.

Trasporto Bambini

Ogni passeggero adulto, munito di regolare titolo di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età inferiore ai 6 anni (purché in possesso di documento comprovante l'età nei casi di dubbia evidenza).

Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un titolo di viaggio ogni 2 bambini, alle tariffe previste per il trasporto delle persone. I passeggini, opportunamente piegati per ridurne l'ingombro, viaggiano gratuitamente.

Trasporto Bagagli

L'Utente in possesso di regolare titolo di viaggio, ha diritto a trasportare gratuitamente un bagaglio a mano sul servizio urbano e due su tratte extraurbane, che non superino le dimensioni di cm 50x30x25 e non eccedano il peso di 20 kg; i bagagli dovranno essere sistemati e custoditi, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare o arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti disponibili a bordo (ad esempio cappelliere, spazio sotto il sedile, etc.). Non è ammesso il posizionamento di bagagli nei corridoi o sui sedili o comunque in maniera tale da causare intralcio o pericolo per i viaggiatori. I bagagli aventi peso o misura superiore ai limiti sopraindicati non potranno in ogni caso essere posizionati nelle cappelliere; previa approvazione del conducente potranno invece essere alloggiati nel bagagliaio, ove presente.

Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, l'Utente potrà trasportare un terzo bagaglio, a titolo oneroso secondo il sistema tariffario in vigore al momento della fruizione del servizio (attualmente: in ambito urbano, la tariffa è pari ad un biglietto di corsa semplice).

Per ragioni di sicurezza è 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); è altresì vietato il trasporto di materiali fragili, preziosi, recipienti contenenti ad esempio vino, olio e loro assimilati. Il viaggiatore che trasporta bagagli non conformi a quanto sopra descritto, sarà tenuto a rispondere di eventuali danni causati a terzi o a cose. Nel caso gli autobus siano affollati e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli, il trasporto può essere rifiutato.

Tutti i bagagli viaggiano a cura e responsabilità del proprietario, la Tuvoni non risponde di furti o smarrimenti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati. Il cliente risponderà dei danni che gli oggetti trasportati dovessero arrecare agli altri passeggeri o all'autobus.

Trasporto biciclette e monopattini

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente una bicicletta pieghevole o monopattino elettrico pieghevole, opportunamente ripiegati al fine di ridurre al massimo l'ingombro, con misure non superiori a cm 80x110x40 e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Sugli autobus urbani: non sono ammesse bici non pieghevoli;

In caso di particolare affluenza o in situazioni particolari, resta in capo al personale della Tuvoni ammetterne il trasporto a bordo.

La disponibilità per il trasporto delle bici potrà essere verificata dall'Utente solo al momento della partenza.

Resta inteso che il viaggiatore deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico ed è responsabile della custodia della propria bici e degli eventuali danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale aziendale, alle vetture e a terzi. La Tuvoni non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Le regole per il trasporto dei monopattini sono le stesse applicabili per il trasporto delle bici.

Trasporto Animali

È ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia purché non versino in visibili condizioni igieniche carenti e siano contenuti esclusivamente all'interno di appositi trasportini, delle dimensioni ammesse per il trasporto gratuito di bagagli (50x30x25 cm). I cani di grossa taglia possono essere ammessi a bordo solo quando vi sia disponibilità di posto. Pagano la tariffa ordinaria e non possono, per evidenti ragioni igieniche, prendere posto sui sedili. Devono essere tenuti in modo da non ingombrare o arrecare fastidio agli altri passeggeri, pertanto devono essere tenuti al guinzaglio o in braccio e muniti di museruola.

La permanenza a bordo è subordinata al comportamento dell'animale; in caso di manifestazioni di aggressività, non sarà consentita la sua permanenza a bordo. Il viaggiatore è tenuto a risarcire gli eventuali danni causati dall'animale.

I cani guida per i non vedenti sono sempre ammessi a bordo e sono esentati dal pagamento del biglietto.

Forze dell'ordine

Su tutte le linee aziendali di trasporto pubblico locale, è riconosciuto il libero percorso agli ufficiali e agli agenti di Polizia Giudiziaria appartenenti ai seguenti Corpi:

Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Corpo Forestale e di Vigilanza Ambientale della Regione Autonoma della Sardegna.

Il libero percorso è così disciplinato:

- Ufficiali di Polizia giudiziaria, senza limitazioni di numero;
- Agenti di polizia Giudiziaria, due per vettura.

È fatto obbligo agli Ufficiali e agli Agenti di Polizia Giudiziari di esibire al personale viaggiante, all'atto dell'immissione in vettura o in occasione di controlli a bordo, la tessera attestante il possesso del requisito di Ufficiale o Agente di Polizia Giudiziaria.

Oggetti Smarriti

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo degli autobus vengono depositati presso gli uffici aziendali.

Chi ritenga di aver smarrito degli oggetti a bordo dei mezzi o nei locali aziendali, potrà rivolgersi agli uffici aziendali, descrivendo l'oggetto ed indicando il servizio nel corso del quale si è verificato presumibilmente lo smarrimento e la data dello stesso.

Nel caso di ritrovamento del bene smarrito, lo stesso verrà riconsegnato a seguito dell'apposizione su apposito documento della firma del denunciante lo smarrimento o di chi ne fa le veci e della data di consegna.

Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste al numero 0784/844312 o all'indirizzo email info@gruppotuvoni.it

Doveri dell'Utente

L'Utente ha il dovere di:

- fruire dei servizi aziendali solo in seguito a validazione di regolare titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, le apparecchiature di supporto e le strutture. Qualora si verificano atti di vandalismo o danneggiamento, l'azienda procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
- rispettare il personale aziendale e non ostacolare il conducente durante la guida;
- rispettare il "divieto di fumo", compreso quello con sigarette elettroniche;
- adottare comportamenti che non rechino disturbo ad altre persone o che non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane e i passeggeri con disabilità e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- reggersi agli appositi sostegni ed occupare tutti i posti a sedere eventualmente liberi;
- non trasportare oggetti classificati come nocivi e pericolosi (materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che, per qualsiasi ragione, possano risultare pericolosi);
- rispettare le norme per il trasporto di bagagli e animali;
- non usare impropriamente dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- non sporgersi dai finestrini;
- non mangiare a bordo dei mezzi;
- non ascoltare musica ad alto volume;
- non mettere i piedi sui sedili;
- avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);

- non suonare strumenti musicali a bordo senza autorizzazione rilasciata dall'azienda;
- non chiedere elemosina;
- togliere lo zaino dalle spalle in vettura per non intralciare gli spostamenti degli altri passeggeri;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone. Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:
 - o offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
 - o non accompagnati, non siano in grado di badare a sé stessi;
 - o si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.
- non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni; salire e scendere dai mezzi esclusivamente a vettura ferma ed in corrispondenza delle fermate aziendali, né tentare di forzare l'apertura delle portine già chiuse.
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica.

Sanzioni Amministrative

Ai sensi della legge regionale n.17 del 3 luglio 2015, gli utenti dei servizi di TPL regionale sono tenuti, prima dell'accesso al mezzo pubblico, a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, sia esso biglietto o abbonamento, a convalidarlo in caso d'uso, e a conservarlo sino a destinazione con l'obbligo di esibirlo al personale di controllo autorizzato.

I clienti che non ottemperino all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto saranno sanzionati in conformità del disposto della L.R. n. 17/2015.

I Clienti che a seguito di verifica, risultino sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto, contraffatto o alterato saranno tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa. Le fattispecie di illecito sono previste dalla L.R. n. 17/2015 - e distintamente contemplate nei commi dell'art.4 - e dalla D.G.R. n.36/8 del 16.06.2016.

Le sanzioni si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale, non sia in grado di esibirlo al momento del controllo all'agente accertatore.

L'utente momentaneamente sprovvisto di abbonamento personale potrà estinguere la violazione pagando un importo fisso pari a 6 euro (ridotto a 1/3 se pagato entro 60 giorni dall'accertamento/notifica), a condizione che presenti, entro i 5 giorni successivi all'accertamento della violazione, ovvero alla regolare notifica dell'illecito, il titolo di viaggio o provi comunque l'esistenza del diritto di trasporto.

La stessa legge prevede sanzioni anche per i danni ad attrezzature o beni aziendali strumentali al trasporto pubblico (infrazioni di cui all'art.29 del DPR n°753/1980).

Il cliente, entro il termine di 30 giorni, ha facoltà di presentare un ricorso avverso la sanzione amministrativa, ai sensi dell'art.18 della legge n. 689/1981.

Modalità di estinzione delle violazioni

Il pagamento in misura minima, ove previsto, e in misura ridotta potrà avvenire:

- in vettura esclusivamente in contanti;
- presso la sede aziendale;

Identificazione dell'Utente

Il passeggero, nel caso in cui gli venga contestato un illecito amministrativo o nel caso di possesso di titolo di viaggio personale, è tenuto ad esibire valido documento di identità al personale aziendale preposto alla verifica/controllo. In caso di mancata esibizione, il personale addetto, ha facoltà di invitare l'evasore a scendere dal mezzo per sottoporlo ad identificazione presso il competente organo di polizia. L'evasore che dovesse dichiarare false generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

6) RAPPORTI CON L'UTENTE

Assistenza ed Informazioni all'utente

L'azienda si impegna all'assistenza agli utenti nei casi previsti dal Regolamento CE n.1371/2007, nei limiti di quanto oggettivamente possibile.

L'azienda cura l'immagine ed il comportamento del personale aziendale a diretto contatto col pubblico e definisce le modalità di risposta alle segnalazioni dell'Utente.

Tutto il personale a contatto con il pubblico dimostra:

- la massima disponibilità;
- Il personale dell'azienda è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza e premura agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri;
- è fornito di tesserino di riconoscimento in vista durante il servizio;
- cura il proprio aspetto personale e indossa la divisa regolamentare.

Reclami e suggerimenti

Il Cliente che intende reclamare un disservizio può inoltrare specifica comunicazione formale:

- all'indirizzo PEC: tuvoni@pec.tuvoni.it;
- alla e-mail aziendale: info@gruppotuvoni.it

oppure può presentarsi personalmente presso gli uffici della Tuvoni Srl:

- in via A. Pirelli, 4 Z.A. Lotto 9/11 – 07051 Budoni (SS);

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'Utente dovrà fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la Tuvoni possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

L'azienda comunicherà formalmente all'Utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al ricevimento del reclamo;
- una risposta per iscritto, nel termine di 30 giorni, necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, con riferimento a tutti i motivi del reclamo rilevati dall'utente, in cui sarà specificato l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

Richieste di Rimborso

La Tuvoni riconosce agli Utenti il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio, nei casi in cui non sia garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata.

La richiesta motivata di rimborso, con l'originale del documento di viaggio pagato, va inviata alla mail: info@gruppotuvoni.it, entro le 48 ore successive all'accadimento.

La Tuvoni declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà. Nessun rimborso di biglietto viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o di ritardo del viaggio per causa di forza maggiore non imputabili a Tuvoni fermo restando il diritto di richiesta del cliente.

Richieste di Risarcimento Danni

In caso di sinistri, e comunque nei limiti dell'art. 1681 del c.c., la Tuvoni si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la sua responsabilità vengono avviate le pratiche del caso.

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale; i bagagli appresso ed in genere le cose trasportate da terzi viaggiano sotto la responsabilità del proprietario.

Per accedere al rimborso è necessario che venga segnalato immediatamente l'evento dannoso alla mail info@gruppotuvoni.it.

L'azienda provvederà, dopo la necessaria attività di verifica, a inoltrare la denuncia all'Assicurazione per l'attivazione delle procedure di liquidazione del danno ed a:

- fornire al danneggiato conseguente formale riscontro, oppure
- ad informare il richiedente dell'esito negativo della verifica, invitandolo a produrre ulteriori elementi o mezzi di prova.

L'azienda risponde esclusivamente dei danni cagionati direttamente da propri comportamenti, mentre non assume alcuna responsabilità verso eventi provocati da passeggeri o da terzi.

Gestione Privacy – Regolamento UE 2016/679 GDPR E D.LGS 196/2003

La Tuvoni gestisce tutti i dati personali acquisti in fase di gestione dei rapporti con l'utenza (Gestione sanzioni, reclami, comunicazioni e suggerimenti) nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento (UE) 2016/679 GDPR e D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

7) QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di verificare la qualità del servizio offerto, la Tuvoni ha individuato un insieme di fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, al fine di assicurare che l'erogazione dei servizi avvenga entro gli standard prefissati.

Fattori di Qualità del Servizio

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative, cioè direttamente misurabili, e parametri qualitativi utili a fornire informazioni sui livelli prestazionali del servizio erogato, in corrispondenza dei diversi fattori di qualità che caratterizzano un servizio di trasporto pubblico.

L'azienda ha definito i seguenti fattori di Qualità:

- Regolarità del servizio
- Tempi di attesa
- Affidabilità del Servizio

- Accessibilità al Servizio
- Sicurezza del Viaggio
- Pulizia e Comfort
- Tutela dell'Ambiente
- Riconoscibilità del Personale
- Tutela del Cliente

L'Azienda opera affinché il processo di miglioramento continuo dei propri sistemi operativi, così come ricompresi nel Sistema della Qualità, porti all'effettuazione di un servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Clienti.

Regolarità del Servizio

L'azienda si impegna a rispettare gli orari del servizio di linea secondo i seguenti standard:

- Puntualità;
- Rispetto del programma di esercizio.

Il rispetto dei parametri di cui sopra, sarà rilevato statisticamente nei periodi e nelle fasce orarie più rappresentative.

Tempi di Attesa

L'azienda garantisce che il tempo medio di attesa presso i propri Uffici Informazioni dislocati nelle sedi territoriali è inferiore a 5 minuti in condizioni di normale affluenza.

Affidabilità del Servizio

L'azienda si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate.

Accessibilità al Servizio

Sugli autobus è riportata la destinazione/percorso del servizio.

Lungo il percorso sono disposte opportune fermate per l'agevole fruizione del servizio da parte dell'Utente.

I titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti), possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate.

Per gli abbonamenti agevolati e i biglietti speciali (ad esempio titoli di viaggio per invalidi), è necessario rivolgersi alle biglietterie aziendali.

Il parco mezzi della Tuvoni consente agli utenti diversamente abili l'accesso facilitato ai mezzi di trasporto grazie alla presenza nei veicoli della pedana elevatrice e di appositi spazi riservati all'interno degli autobus identificabili dalle targhette.

Gli aventi diritto, qualora trovassero i suddetti posti occupati, possono richiedere l'intervento del conducente per attuare il rispetto della norma.

Sicurezza del Viaggio

Sulle linee gestite da Tuvoni viene costantemente monitorato:

- il n° di sinistri con feriti/corse anno dei mezzi di trasporto,
- il n° di denunce per furti, danni e molestie ai viaggiatori.

Pulizia e Comfort

La pulizia dei mezzi e locali aziendali viene effettuata con le seguenti modalità e frequenze:

- pulizia giornaliera: frequenza giornaliera;
- pulizia mensile: n.1 intervento/settimana per mezzo;
- pulizia radicale: frequenza media = 30 giorni;

Comfort di viaggio:

- bus climatizzati: 100 % del parco mezzi;
- bus con accesso facilitato: oltre il 75 % del parco mezzi;

Tutela Ambientale

L'azienda effettua periodici interventi per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

La dotazione del parco mezzi, prevede:

- Il 50% degli autobus rispetta la normativa EURO 6;
- Il 25 % degli autobus rispetta la normativa EURO 5 – EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicle);
- Il 25% degli autobus rispetta la normativa EURO 2.

Riconoscibilità del Personale

Il personale aziendale indossa la divisa aziendale ed è dotato di cartellino di riconoscimento indossato in modo da essere ben visibile e, quindi, garantire un agevole riconoscimento degli operatori.

Tutela dell'Utente

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata a: Tuvoni srl, via A. Pirelli, 4 Z.A. Lotto 9/11 – 07051 Budoni (SS) o a mezzo PEC all'indirizzo tuvoni@pec.tuvoni.it

Informazioni ai Clienti

Per garantire all'Utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, la Tuvoni utilizza i seguenti strumenti:

- numero telefonico riportato sui principali elenchi abbonati;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo affissi presso le stazioni/fermate;
- organi di informazione locali;
- sito internet: www.gruppotuvoni.it;
- comunicazioni dirette in casi particolari.

Tramite gli stessi strumenti l'azienda informa inoltre i propri Utenti, sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio ed eventuali modifiche degli stessi.

Soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction)

Con cadenza annuale l'Azienda pianifica una rilevazione di Soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) sui Servizi erogati. Viene messo a disposizione dell'Utente sia tramite il sito internet www.gruppotuvoni.it, che in forma cartacea presso gli uffici aziendali, un questionario volto a rilevare il grado di soddisfazione su alcuni aspetti salienti e ritenuti prioritari per la conduzione di un servizio di qualità.

Il Cliente potrà esprimere la propria opinione dando un punteggio relativo al grado di soddisfazione sui vari aspetti del servizio, in una scala da 1 a 10.

Sistema di Gestione per la Qualità

Per rispondere alle esigenze di rinnovamento imposte dalle mutate richieste del mercato e dell'Utenza, la Tuvoni ha deciso di perseguire la "Qualità del Servizio" come fattore strategico fondamentale per garantire la crescita dell'azienda, impegnandosi in attività di sviluppo organizzativo mirate al miglioramento della Qualità, con l'istituzione e il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione (vedi pagina 24).



Bureau Veritas Certification



TUVONI SRL

Via Alberto Pirelli 4 Zona Industriale - 07051 BUDONI (SS) - Italy

I siti oggetto di certificazione sono in allegato al presente certificato

Bureau Veritas Italia S.p.A. certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente

ISO 9001:2015

Campo di applicazione

Trasporto di persone con autobus e autovettura da noleggio e su linee in concessione e a contratto.

IAF: 31

Data della certificazione originale:

07-Marzo-2018

Data di scadenza precedente ciclo di certificazione:

08-Marzo-2024

Data dell'Audit di certificazione / rinnovo:

29-Febbraio-2024

Data d'inizio del presente ciclo di certificazione:

08-Luglio-2024

Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al:

08-Marzo-2027

Certificato Numero: IT333693

Versione: 1

Data di emissione: 08-Luglio-2024


GLORIA FOCETOLO - Local Technical Manager



MS - N° 0009

Indirizzo dell'organismo di certificazione:

Bureau Veritas Italia S.p.A., Viale Monza, 347 - 20126 Milano, Italia

Ulteriori chiarimenti sul campo di applicazione di questo certificato e sui requisiti applicabili della norma del sistema di gestione possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.

Per controllare la validità di questo certificato fare doppio click sul QR CODE o scansionarlo con apposita App

[illegible]