



CARTA DEI SERVIZI

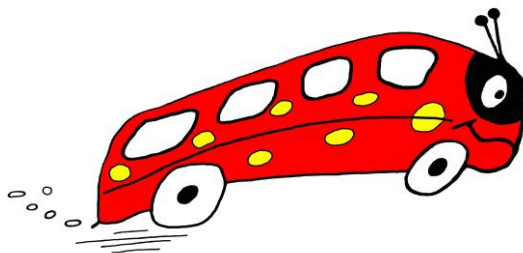
INDICE

<u>TITOLO I - PRESENTAZIONE</u>	pag. 2
a) Chi siamo	
b) Servizi di linea	
c) Parco aziendale	
d) Logistica	
<u>TITOLO II - PRINCIPI GENERALI</u>	pag. 4
a) Principi generali della carta	
b) Fattori di qualità	
<u>TITOLO III - NORMATIVE</u>	pag. 4
a) Normative di riferimento	
<u>TITOLO IV - SISTEMA TARIFFARIO</u>	pag. 5
a) Tariffe titoli di viaggio	
b) Tariffe abbonamenti	
<u>TITOLO V - CONDIZIONI DI VIAGGIO</u>	pag. 6
a) Norme generali di viaggio	
b) Diritti dei viaggiatori	
c) Rimborsi	
d) Responsabilità civile	
e) Regolamento aziendale di vettura	
f) Reclami	
<u>TITOLO VI - ALLEGATI</u>	pag. 9
a) Orari servizi di linea	
b) Politica per la Qualità	



CARTA DEI SERVIZI

LOGO AZIENDALE



TITOLO I - PRESENTAZIONE

a) Chi siamo

INTESTAZIONE ATTUALE:

FARRACE S.R.L.

SEDE SOCIALE ED AMMINISTRATIVA:

Via Canonica n. 35 – 86027 SAN MASSIMO (CB) – Partita IVA e Codice Fiscale 009 3142 070 7

AGENZIA BUS OPERATOR:

Piazza Roma n. 10 – 86021 BOJANO (CB) Tel/Fax +39.0874.778049

SETTORE ATTIVITA':

Gestione di servizi di trasporto pubblico locale extraurbano e servizio di noleggio da rimessa di autobus e autovetture con conducente in campo nazionale ed internazionale.

RECAPITI AZIENDALI:

Sede San Massimo: +39.0874.780207 (Telefono e fax)

Agenzia Bojano: +39.0874.778049 (Telefono e fax)

Indirizzo postale: Via Canonica n. 35 - 86027 SAN MASSIMO (CB)

Sito web: www.farbus.com

Indirizzo email: info@farbus.com

Indirizzo PEC: farbus@pcert.postecert.it

Telefono mobile amministratore: Raffaele Farrace 3484731435

b) Servizi di linea

- San Massimo – Boiano – Zona Industriale di Termoli – Termoli.
- Acquevive di Frosolone – Frosolone – Campobasso (A.T.I.: Scarano – Farrace – Micone – Manzo)

TRATTE:

- San Massimo – Boiano – Zone Industriale di Termoli – Termoli (Si effettua i giorni feriali nel periodo di apertura dello Stabilimento Fiat di Termoli).
- Boiano – Bivio Ingotte (Si effettua tutti i giorni feriali).



CARTA DEI SERVIZI

c) Parco aziendale

- n. 2 autobus Gran Turismo da posti 54 per noleggio da rimessa;
- n. 1 autobus Gran Turismo da posti 56 per noleggio da rimessa;
- n. 1 autobus Gran Turismo da posti 39 per noleggio da rimessa;
- n. 1 autobus Gran Turismo da posti 36 per noleggio da rimessa;
- n. 1 minibus Gran Turismo da posti 21 per noleggio da rimessa
- n. 1 minibus Gran Turismo da posti 19 per noleggio da rimessa;
- n. 1 autovettura da 9 posti per noleggio da rimessa;
- n. 3 autovetture da 5 posti per noleggio da rimessa;
- n. 5 autobus per servizi di trasporto pubblico di linea.

d) Logistica

<i>Quantità</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Tipologia</i>
1 (uno)	Autorimessa, uffici, zone coperte, piazzale attrezzato di impianto per erogazione gasolio e lavaggio. Totali mq. 4.120,00	Prefabbricato in San Massimo adibito ad uso autorimessa ed in parte destinato ad uso officina - manutenzione e magazzino con adiacenti zone coperte. Circa mq. 1.200,00 Piazzale antistante la struttura. Circa mq. 3.000,00 Uffici dirigenziali ed operativi. Circa mq. 250,00
1 (uno)	Impianto fotovoltaico copertura autorimessa integrato con caratteristiche innovative.	Codice Ditta CBE00501Y Potenza 31,50 KW
1 (uno)	Impianto erogazione gasolio	Impianto destinato all'approvvigionamento gasolio per autobus di linea (lt. 5000) comprensivo di: <ul style="list-style-type: none"> • vasca di contenimento; • tubo e pompa erogatrice; • contaltri.
1 (uno)	Impianto lavaggio	Impianto lavaggio mono spazzola semovente.
1 (uno)	Ponte sollevatore	Ponte sollevatore a doppia forbice con portata ql 330.
1 (uno)	Smonta gomme ed equilibratrice	Smonta gomme ed equilibratrice per pneumatici
1 (uno)	Gabbia	Gabbia di sicurezza per gonfiaggio pneumatici
2 (due)	Carrelli portautensili	Carrelli uso officina comprensivi di ogni genere di chiavi ed attrezzature per riparazioni.
1 (una)	Lavapavimenti	Lavapavimenti industriale
	Attrezzature varie	
1 (uno)	Ufficio operativo	Locale in San Massimo adibito ad ufficio operativo (mq 25 circa)
1 (uno)	Unità locale	Locale in zona centrale Bojano adibito ad agenzia/biglietteria. (Alle spalle della pensilina partenze direzione Campobasso e a 100 mt. dalla pensilina partenze direzione Isernia/Roma/Napoli)



CARTA DEI SERVIZI

TITOLO II - PRINCIPI GENERALI

a) Principi generali della carta

Farrace SRL, con l'obiettivo di migliorare i processi di erogazione dei servizi e di offrire all'utenza servizi sempre migliori, si è dotata dal 2003 di Sistema di Gestione della Qualità. (Norma ISO 9001 (Certificato n. 9176.FARR))

La presente Carta dei Servizi è emessa nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità al fine di garantire all'utenza la più ampia informazione e la massima trasparenza nell'erogazione dei servizi, al fine di assicurare tutela e tranquillità dei viaggiatori, continuità e certezza del servizio.

b) Fattori di qualità

Nello svolgimento della sua attività, FARRACE S.R.L. si ispira ai seguenti principi sanciti dalle leggi:

EQUITA'

FARRACE S.R.L. s'impegna a garantire a tutti i clienti/utenti l'accessibilità ai servizi ed alle strutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione etc. Allo stesso modo si impegna a rendere più agevole l'accessibilità ai servizi ad anziani, persone diversamente abili e comunque a persone che hanno difficoltà motorie.

IMPARZIALITÀ

FARRACE S.R.L. s'impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità. Obiettivo aziendale è quello di garantire parità di trattamento, in caso di analoghe condizioni del servizio prestato, a tutti le categorie e/o fasce di utenti.

CONTINUITÀ

FARRACE S.R.L. s'impegna a garantire i servizi erogati in modo continuativo e regolare, secondo le modalità pubblicate e diffuse al pubblico. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, si impegna ad adottare tutte quelle misure atte a ridurre la durata del disservizio, tra cui la preventiva e tempestiva informazione di ogni tipo di variazione, tramite la diffusione mediante stampa e l'aggiornamento sul sito internet aziendale. In caso di sciopero l'azienda garantisce sia una tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo e sia l'effettuazione dei "servizi minimi", nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

TITOLO III - NORMATIVE

a) Normative di riferimento

- Costituzione Italiana, all'art. 16, sancisce "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Trattato di Maastricht, che all'art. 8 ribadisce: Ogni cittadino dell'Unione ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri;



CARTA DEI SERVIZI

- Legge n° 273 dell'11 luglio 1995 che prevede le "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- Legge Regionale n° 19 del 24 marzo 2000 sul "Testo unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale";
- Legge n° 281 del 30 luglio 1998, sulla "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";
- Legge n° 146 del 12 giugno 1990 così come modificata dalla Legge 83/2000: "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati".

TITOLO IV - SISTEMA TARIFFARIO

a) Tipologia titoli di viaggio

- corsa semplice;
- andata e ritorno;
- abbonamento settimanale ridotto (valido dal lunedì al venerdì);
- abbonamento settimanale ordinario (valido dal lunedì al sabato);
- abbonamento mensile ridotto (valido tutti i giorni del mese, esclusi i festivi ed il sabato);
- abbonamento mensile ordinario (valido per tutti i giorni del mese, escluso i festivi).

b) Tariffe biglietti

San Massimo

7,7 € 1,00	Bojano																														
11,4 € 1,05	3,7 € 1,00	Bv S. Polo Matese																													
13,7 € 1,05	6,0 € 1,00	2,3 € 1,00	Bv Campochiaro																												
15,9 € 1,05	8,2 € 1,00	4,5 € 1,00	2,2 € 1,00	Bv Guardiaregia																											
16,7 € 1,50	9,0 € 1,00	5,3 € 1,00	3,0 € 1,00	0,8 € 1,00	Z.I. Vinchiaturò																										
24,0 € 1,65	16,3 € 1,50	12,6 € 1,05	10,3 € 1,00	8,1 € 1,00	7,3 € 1,00	Piana dei Mulini																									
27,4 € 2,05	19,7 € 1,50	16,0 € 1,50	13,7 € 1,05	11,5 € 1,05	10,7 € 1,00	3,4 € 1,00	Bv Busso (Martorelli)																								
29,6 € 2,05	21,9 € 1,65	18,2 € 1,50	15,9 € 1,05	13,7 € 1,05	12,9 € 1,05	5,6 € 1,00	2,2 € 1,00	Bv Fresilia																							
32,4 € 2,25	24,7 € 1,65	21,0 € 1,65	18,7 € 1,50	16,5 € 1,50	15,7 € 1,05	8,4 € 1,00	5,0 € 1,00	2,8 € 1,00	Bv Casalciprano																						
35,4 € 2,25	27,7 € 2,05	24,0 € 1,65	21,7 € 1,65	19,5 € 1,50	18,7 € 1,05	11,4 € 1,05	8,0 € 1,00	5,8 € 1,00	3,0 € 1,00	Bv Castropignano																					
40,3 € 2,65	32,6 € 2,25	28,9 € 2,05	26,6 € 2,05	24,4 € 1,65	23,6 € 1,65	16,3 € 1,50	12,9 € 1,05	10,7 € 1,00	7,9 € 1,00	4,9 € 1,00	Bv Fossalto																				
45,0 € 2,85	37,3 € 2,65	33,6 € 2,25	31,3 € 2,25	29,1 € 2,05	28,3 € 2,05	21,0 € 1,65	17,6 € 1,50	15,4 € 1,05	12,6 € 1,05	9,6 € 1,00	4,7 € 1,00	Bv Ingotte																			
55,5 € 3,40	47,8 € 3,25	44,1 € 2,85	41,8 € 2,85	39,6 € 2,65	38,8 € 2,65	31,5 € 2,25	28,1 € 2,05	25,9 € 1,65	23,1 € 1,65	20,1 € 1,50	15,2 € 1,05	10,5 € 1,00	Bv Lucito																		
60,9 € 3,85	53,2 € 3,40	49,5 € 3,25	47,2 € 3,25	45,0 € 2,85	44,2 € 2,85	36,9 € 2,65	33,5 € 2,25	31,3 € 2,05	28,5 € 2,05	25,5 € 1,65	20,6 € 1,05	15,9 € 1,05	5,4 € 1,00	Bv Morrone del Sannio																	
65,4 € 4,00	57,7 € 3,85	54,0 € 3,40	51,7 € 3,40	49,5 € 3,25	48,7 € 2,85	41,4 € 2,85	38,0 € 2,65	35,8 € 2,25	33,0 € 2,25	30,0 € 2,05	25,1 € 1,65	20,4 € 1,50	9,9 € 1,00	4,5 € 1,00	Bv Lupara																
70,3 € 4,40	62,6 € 4,00	58,9 € 3,85	56,6 € 3,85	54,4 € 3,40	53,6 € 3,40	46,3 € 3,25	42,9 € 2,85	40,7 € 2,65	37,9 € 2,65	34,9 € 2,25	30,0 € 2,05	25,3 € 1,65	14,8 € 1,05	9,4 € 1,00	4,9 € 1,00	Bv Guardialfiera															
81,0 € 5,25	73,3 € 4,55	69,6 € 4,40	67,3 € 4,40	65,1 € 4,00	64,3 € 4,00	57,0 € 3,85	53,6 € 3,40	51,4 € 3,25	48,6 € 2,85	45,6 € 2,65	40,7 € 2,65	36,0 € 2,65	25,5 € 1,65	20,1 € 1,50	15,6 € 1,05	10,7 € 1,00	Bv Larino														
89,6 € 5,55	81,9 € 5,25	78,2 € 4,95	75,9 € 4,55	73,7 € 4,55	72,9 € 4,55	65,6 € 4,00	62,2 € 4,00	60,0 € 3,85	57,2 € 3,85	54,2 € 3,40	49,3 € 3,25	44,6 € 2,85	34,1 € 2,25	28,7 € 2,05	24,2 € 1,65	19,3 € 1,50	8,6 € 1,00	Bv Guglionesi													
93,5 € 5,80	85,8 € 5,25	82,1 € 4,95	79,8 € 4,95	77,6 € 4,95	76,8 € 4,40	69,5 € 4,40	66,1 € 4,00	63,9 € 4,00	61,1 € 3,85	58,1 € 3,85	53,2 € 3,40	48,5 € 3,25	38,0 € 2,65	32,6 € 2,25	28,1 € 2,05	23,2 € 1,65	12,5 € 1,05	3,9 € 1,00	Bv Portocannone												
100,7 € 6,15	93,0 € 5,80	89,3 € 5,55	87,0 € 5,25	84,8 € 5,25	84,0 € 4,95	76,7 € 4,95	73,3 € 4,55	71,1 € 4,55	68,3 € 4,40	65,3 € 4,00	60,4 € 3,85	55,7 € 3,40	45,2 € 2,85	39,8 € 2,65	35,3 € 2,25	30,4 € 2,05	19,7 € 1,50	11,1 € 1,05	7,2 € 1,00	Z.I. Termoli/FCA											
111,1 € 7,45	103,4 € 6,75	99,7 € 6,15	97,4 € 6,15	95,2 € 5,80	94,4 € 5,80	87,1 € 5,55	83,7 € 5,25	81,5 € 5,25	78,7 € 4,95	75,7 € 4,55	70,8 € 4,40	66,1 € 4,40	55,6 € 3,40	50,2 € 3,25	45,7 € 2,85	40,8 € 2,65	30,1 € 2,05	21,5 € 1,65	17,6 € 1,50	10,4 € 1,00	Termoli										



CARTA DEI SERVIZI

c) Tariffe abbonamenti

KM	Biglietti ordinari		Abbonamenti settimanali		Abbonamenti mensili	
	Corsa semplice	Andata e ritorno	Tipo "A" Lun-Ven	Tipo "B" Lun-Sab	Tipo "A" escl Sab.	Tipo "B" con Sab.
1-10	€ 1,00	€ 1,55	€ 5,25	€ 6,30	€ 18,65	€ 22,15
11-15	€ 1,05	€ 1,75	€ 5,80	€ 6,90	€ 20,50	€ 24,35
16-20	€ 1,50	€ 2,35	€ 7,45	€ 8,80	€ 26,35	€ 31,15
21-25	€ 1,65	€ 2,75	€ 8,95	€ 10,85	€ 32,20	€ 38,05
26-30	€ 2,05	€ 3,35	€ 10,55	€ 12,70	€ 38,05	€ 45,00
31-35	€ 2,25	€ 3,60	€ 11,20	€ 13,25	€ 39,10	€ 46,15
36-40	€ 2,65	€ 4,35	€ 12,65	€ 15,10	€ 44,20	€ 52,25
41-45	€ 2,85	€ 4,55	€ 14,10	€ 16,80	€ 49,40	€ 58,35
46-50	€ 3,25	€ 5,25	€ 15,60	€ 18,60	€ 54,50	€ 64,45
51-55	€ 3,40	€ 5,45	€ 16,20	€ 19,25	€ 55,70	€ 65,80
56-60	€ 3,85	€ 6,15	€ 16,75	€ 20,00	€ 56,75	€ 67,15
61-65	€ 4,00	€ 6,45	€ 18,00	€ 21,55	€ 61,40	€ 72,50
66-70	€ 4,40	€ 7,05	€ 19,25	€ 23,20	€ 66,00	€ 77,85
71-75	€ 4,55	€ 7,45	€ 20,60	€ 24,60	€ 70,40	€ 83,25
76-80	€ 4,95	€ 8,00	€ 22,00	€ 26,35	€ 75,00	€ 88,65
81-85	€ 5,25	€ 8,30	€ 23,35	€ 27,90	€ 79,50	€ 93,95
86-90	€ 5,55	€ 8,95	€ 24,55	€ 29,50	€ 84,00	€ 99,35
91-95	€ 5,80	€ 9,30	€ 26,05	€ 31,15	€ 88,65	€ 104,80
96-100	€ 6,15	€ 9,85	€ 27,30	€ 32,70	€ 93,10	€ 110,05
101-110	€ 6,75	€ 10,85	€ 29,85	€ 35,85	€ 102,25	€ 120,85
111-120	€ 7,45	€ 11,90	€ 33,30	€ 39,80	€ 113,60	€ 134,25

N.B. Gli abbonamenti sono a vista e consentono di eseguire un numero illimitato di corse nei giorni di validità e sulle relazioni per le quali sono stati rilasciati.

Gli abbonamenti di Tipo "A" rilasciati ai lavoratori delle fabbriche che effettuano turni notturni, sono validi per le corse di ritorno, se previste, dalle fabbriche stesse i sabato mattina.

Inoltre, gli abbonamenti di Tipo "B" sono validi per le corse espletate nei giorni festivi, se previste, finalizzate a collegare le attività lavorativa a ciclo continuo giornaliero.

TITOLO V - CONDIZIONI DI VIAGGIO

a) Norme generali di viaggio

Gli abbonamenti sono "a vista" e consentono di eseguire un numero illimitato di corse nei giorni di validità e sulle relazioni per le quali sono stati rilasciati.

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso l'operatore d'esercizio non appena sale a bordo del mezzo.

Ogni abbonato dovrà essere munito di documento di identificazione legalmente riconosciuto ovvero di apposita tessera rilasciata a cura dell'azienda esercente.

Biglietti, abbonamenti ed altro documento di viaggio e di identificazione devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato al controllo, conducente compreso, o dell'ente concedente Regione Molise o degli agenti di Pubblica Sicurezza.

L'azienda garantisce che:

- il personale impiegato è regolarmente assunto;
- rispetta le direttive in materia di orario di lavoro e di riposo;
- lo stesso è riconoscibile mediante apposita targhetta, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere sempre un comportamento civile;
- gli orari di effettuazione dei servizi sono consultabili presso appositi quadri orari posti ai capolinea di partenza;
- le tariffe, gli orari e la presente carta dei servizi, sono consultabili a bordo degli autobus;
- sugli autobus sono in distribuzione gratuita opuscoli riportanti l'orario generale;
- appositi display luminosi apposti sugli autobus indicano gli estremi della autolinea e gli orari di partenza;
- gli orari sono inoltre disponibili sul sito internet www.farbus.com.



CARTA DEI SERVIZI

- in caso di anomalie o incidenti i viaggiatori riceveranno opportune indicazioni sulla prosecuzione del viaggio con mezzi alternativi;
- gli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, vengono rispettate compatibilmente con la condizione della viabilità;
- gli autobus vengono regolarmente tenuti in condizioni di igiene e pulizia.

b) Diritti dei viaggiatori

FARRACE S.R.L. desidera favorire un rapporto trasparente e positivo con i clienti per garantire un servizio di qualità elevata. Per tale ragione ha individuato alcuni fattori di qualità particolarmente importanti per i viaggiatori e su questi ha indicato standard quantitativi e qualitativi che devono essere verificati e controllati sulla base delle direttive e delle leggi, nell'ambito delle proprie possibilità organizzative e del buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, lavori in corso, eventi straordinari, vigilanza ecc.).

In conformità alle disposizioni contenute nel DPCM del 30 dicembre 1998, FARRACE S.R.L. riconosce agli utenti dei suoi servizi i seguenti diritti e doveri:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, coerentemente alle situazioni normali della viabilità; facile accessibilità alle informazioni sulle modalità dei servizi;
- igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
- riconoscibilità del personale a contatto con l'utente attraverso un cartellino di riconoscimento;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facilità di accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta degli stessi (non superiore ai trenta giorni lavorativi).

c) Trasporto bambini

I bambini di altezza fino ad un metro accompagnati singolarmente da persona adulta e che non occupino posti a sedere sono trasportati gratuitamente.

d) Trasporto bagagli

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 kg. e di dimensioni non superiori a cm 25x30x50.

I bagagli che superino le anzidette misure dovranno essere regolarizzati con tassa di importo pari al costo del biglietto di corsa semplice sulla relazione di viaggio; per i bagagli di peso superiore ai 10 kg la tassazione deve essere fatta di 10 kg. in 10 kg. con biglietti di importo pari a quelli di c.s. sulla relazione di viaggio, al netto dei primi 10 kg. che sono trasportati in franchigia.

Il trasporto di bagagli non accompagnati viene assoggettato al pagamento, di 10 kg. in 10 kg., di un importo pari al prezzo del biglietto di c.s. sulla relazione di viaggio.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

L'azienda non è responsabile per furti, danneggiamenti, dispersioni o smarrimento degli oggetti trasportati.

L'operatore di esercizio a suo insindacabile giudizio dispone della migliore collocazione dei bagagli.



CARTA DEI SERVIZI

e) Regolamento aziendale di vettura

L'utente è tenuto a:

- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- rispettare il divieto di fumare all'interno degli autobus;
- rispettare il divieto di consumare cibi e bevande ad eccezione dell'acqua;
- avvantaggiare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili, ad essi la ditta riserva i primi due posti sulla prima fila destra;
- non tenere comportamenti da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- non trasportare nei bagagli materiali ed oggetti pericolosi: infiammabili, esplosivi, munizioni, razzi, liquidi combustibili, vernici, solventi, sostanze maleodoranti;
- non usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave pericolo.

f) Reclami

Ogni utente può segnalare all'azienda suggerimenti o rimostranze riempiendo l'apposito modulo M 28 "*Sistema di monitoraggio per la soddisfazione dell'utenza*" in distribuzione sugli autobus.

Eventuali reclami saranno accettati in forma scritta precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

I reclami saranno ascritti in apposito registro M 04, ed in caso di opportunità degli stessi sarà intrapresa azione correttiva, dandone risposta scritta agli interessati.

Non si accettano reclami in forma anonima e per via telefonica, giusta impossibilità di effettuare riscontri oggettivi.

g) Trasporto animali

È ammesso solo in apposito trasportino. Condizione essenziale è che l'animale non arrechi fastidio o danno agli altri passeggeri.

h) Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, ove non sia possibile rintracciare i legittimi proprietari, verranno custoditi per giorni 60.

i) Sanzioni amministrative

I viaggiatori dei mezzi di pubblico trasporto sprovvisti di valido documento di viaggio sono tenuti, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pari a tre volte il costo del biglietto, con un minimo non inferiore a € 3,50 qualora il pagamento avvenga sul mezzo di trasporto ed a € 5,00 negli altri casi.

All'accertamento delle irregolarità provvede il personale aziendale.

La contestazione dell'infrazione è effettuata immediatamente attraverso la consegna di una copia del verbale.

L'importo della sanzione amministrativa spetta all'azienda erogatrice del servizio.

Sugli autobus adibiti a servizio pubblico di linea è fatto divieto di fumare.

Per quanto concerne il divieto di fumare, i trasgressori sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla legge 11 novembre 1975, n. 584.

All'accertamento e alla contestazione dell'infrazione provvede il personale aziendale, all'uopo abilitato, ai sensi della legge n. 584/1975.



CARTA DEI SERVIZI

j) Responsabilità civile

L'utente è responsabile durante il viaggio:

- di eventuali danni arrecati agli autobus e ai relativi suppellettili;
- dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose.

TITOLO VI - ALLEGATI

a) Orari servizi di linea

**San Massimo – Boiano – Zona Industriale di Termoli - Termoli
Boiano – Bivio Ingotte**

AUTOLINEA REGIONALE: SAN MASSIMO - BOJANO - BV. INGOTTE - ZONA IND. DI TERMOLI - TERMOLI														
FARRACE SRL														
Via Canonica, 35 - 86027 SAN MASSIMO (CB) Tel/Fax +39 0874 780207 www.farbus.com info@farbus.com														
CORSE ANDATA					FERMATE					CORSE RITORNO				
FIAT 1	FER	FIAT 2	FER	FIAT 3						FIAT 1	FER	FIAT 2	FER	FIAT 3
4.05		12.05		20.05	S.MASSIMO					7.50		15.50		23.50
4.15	6.05	12.15	13.45	20.15	BOJANO					7.45	8.05	15.45	15.45	23.45
4.20	6.10	12.20	13.50	20.20	BV. S. POLO MATESE					7.40	7.58	15.40	15.38	23.40
4.22	6.12	12.22	13.52	20.22	BV. CAMPOCHIARO					7.36	7.56	15.36	15.36	23.36
4.24	6.14	12.24	13.54	20.24	BV. GUARDIAREGIA					7.34	7.54	15.34	15.34	23.34
4.25	6.15	12.25	13.55	20.25	Z. I. VINCHIATURO/ST.ALB.IPSEOA					7.33	7.52	15.33	15.32	23.33
4.34	6.22	12.34	14.02	20.34	PIANA DEI MULINI					7.24	7.44	15.24	15.24	23.24
4.37	6.25	12.37	14.05	20.37	BV. BUSSO (Martorelli)					7.21	7.42	15.21	15.22	23.21
4.40	6.27	12.40	14.07	20.40	BV. FRESILIA					7.18	7.40	15.18	15.20	23.18
4.42	6.29	12.42	14.09	20.42	BV. CASALCIPRANO					7.16	7.37	15.16	15.17	23.16
4.44	6.31	12.44	14.11	20.44	BV. CASTROPIGNANO					7.14	7.35	15.14	15.15	23.14
4.50	6.35	12.50	14.15	20.50	BV. FOSSALTO					7.08	7.30	15.08	15.10	23.08
4.55	6.40	12.55	14.20	20.55	BV. INGOTTE					7.03	7.25	15.03	15.05	23.03
5.38		13.38		21.38	Z. I. DI TERMOLI / FIAT 1					6.20		14.20		22.20
5.40		13.40		21.40	STAB. FIAT TERMOLI 3					6.17		14.17		22.17
5.50		13.50		21.50	TERMOLI					6.00		13.55		22.00
1	2	3	4	5	Percorsi					1	2	3	4	5

- FIAT 1-2-3: Giorni feriali lunedì-sabato periodo apertura FIAT Termoli.
- FER: Giorni feriali.
- A Termoli gli arrivi e le partenze avvengono dallo stallo n. 16 del Terminal Bus – www.terminalbustermoli.it

A BIVIO INGOTTE COINCIDENZE PER/DA TERMOLI E PESCARA (SATI).
COINCIDENZA PER MILANO E TORINO (Ore 22:30 Ferrovie del Gargano)
COINCIDENZA DA TORINO E MILANO (Ore 05:45 Ferrovie del Gargano)

Frosolone – Campobasso

FERMATE	CORSE DI ANDATA		CORSE DI RITORNO		FERMATE
	I	KM	II	KM	
ACQUEVIVE DI FROSOLONE	07.00	0,00	14.55	41,40	ACQUEVIVE DI FROSOLONE
FROSOLONE	07.10	4,40	14.45	37,00	FROSOLONE
S.ANNA	07.15	6,90	14.40	34,60	S.ANNA
S.PIETRO IN VALLE	07.20	9,50	14.35	31,20	S.PIETRO IN VALLE
Z.I. FRESILIA/MADONNA DEL PIANO	07.25	13,10	14.30	28,00	Z.I. FRESILIA/MADONNA DEL PIANO
Bv S. PIETRO IN VALLE/CASALCIPRANO	07.29	16,20	14.26	25,00	Bv S. PIETRO IN VALLE/CASALCIPRANO
Bv. CASALCIPRANO/Bv. SPINETE	07.33	19,70	14.22	21,80	Bv. CASALCIPRANO/Bv. SPINETE
Bv CASALCIPRANO S.S. 647	07.40	24,70	14.15	16,80	Bv CASALCIPRANO S.S. 647
Bv. CASTROPIGNANO S.S. 647	07.43	27,70	14.12	13,70	Bv. CASTROPIGNANO S.S. 647
CAMPOBASSO	07.55	41,40	14.00	0,00	CAMPOBASSO
PERCORRENZA (minuti)	55,00		55,00		PERCORRENZA (minuti)
LUNGHEZZA CORSA (KM)	41,400		41,400		LUNGHEZZA CORSA (KM)
FREQUENZE	200		200		FREQUENZE
KM/ANNO	8280,00		8280,00		KM/ANNO

Le attività esercitate da **FARRACE S.r.l.** sono:

- Erogazione di Servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) Regionale
- Erogazione di Servizi di Noleggio da rimessa con conducente in campo Nazionale ed Internazionale



CARTA DEI SERVIZI

La Direzione di **FARRACE S.r.l.**, a seguito dell'analisi del contesto e consapevole della necessità di soddisfare con continuità le esigenze dell'Utenza ed al tempo stesso offrire un servizio di qualità ben organizzato ed efficiente, salvaguardando il risultato economico dell'attività, compatibilmente con i vincoli di equilibrio economico e finanziario posti dalla Legge e dall'Ente finanziatore dell'Azienda, ha deciso di continuare a mantenere attivo un Sistema Qualità Aziendale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001. In questo contesto si è definita la propria Politica della Qualità fissando gli Obiettivi riportati di seguito.

È ovvio e sottointeso che l'erogazione dei servizi in conformità ai requisiti cogenti applicabili costituisce la "conditio sine qua non" per la corretta applicazione di una idonea Politica per la Qualità.

FARRACE S.r.l. è consapevole che l'esistenza e lo sviluppo della Società dipende dalle giuste risposte che l'Organizzazione saprà fornire ai Clienti/Utenti e si impegna pertanto a:

1. accrescere il grado di soddisfazione dei Clienti/Utenti in termini di: qualità del servizio, puntualità, comfort dei mezzi, sicurezza, prezzi competitivi;
2. rispettare le esigenze del Cliente/Utente e le sue aspettative e soddisfarle con adeguate specifiche di servizio;
3. attuare un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore, e della gestione dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
4. rispettare le condizioni stabilite dall'Ente concedente;
5. individuare ed interpretare in modo adeguato le esigenze ed aspettative delle "parti interessate" e tradurle in adeguate specifiche di servizio, salvaguardando al tempo stesso il risultato economico d'esercizio;
6. assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, i comunicati stampa, il sito web e migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni;
7. migliorare la comunicazione con l'Utenza allo scopo di recepirne le esigenze (customer satisfaction);
8. ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco rotabile;
9. tendere al miglioramento continuo orientato alla prevenzione di situazioni non conformi, analizzando ed eliminando le cause che hanno determinato deviazioni fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
10. rafforzare costantemente il coinvolgimento e la competenza professionale dei propri dipendenti, promuovendo programmi di formazione e addestramento e verificandone l'efficacia;
11. promuovere e verificare l'impiego ottimale delle risorse umane e tecnologiche dell'Azienda;
12. prestare attenzione alla soddisfazione dei dipendenti, collaboratori e partners garantendo un continuo monitoraggio delle loro esigenze ed aspettative;
13. stabilire con i propri Fornitori rapporti di massima correttezza che stimolino la crescita reciproca;
14. elaborare strategie ed attuare interventi per supportare ed accrescere la fiducia di tutti gli stakeholder, anche attraverso la periodica consultazione e coinvolgimento degli stessi;
15. ottemperare alle Normative tecniche di settore e alle Leggi vigenti.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica interna ed esterna ed il riesame della Direzione, sono gli strumenti che **FARRACE S.r.l.** mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte di **FARRACE S.r.l.** è un Sistema di Gestione per la Qualità conforma alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

La presente Politica è comunicata con utilizzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda al personale e alle parti interessate, promovendone in tal modo la conoscenza e l'adesione ai principi.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente Politica saranno riesaminati annualmente al fine di accertarne la continua idoneità.

San Massimo, 05.01.2024

La Direzione Aziendale