

2024

# Carta dei Servizi

**Express Bus s.r.l.**

TEL. +39.089825765



## INDICE

### **1. PREMESSA**

### **2. SCOPO DELLA CARTA**

### **3. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA**

### **4. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA**

### **5. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

### **6. FONTI NORMATIVE E CONTRATTUALI**

6.1 Fonti Normative di riferimento del Settore del Trasporto Pubblico Locale in Campania

6.2 Fonti Contrattuali di Expressbus

### **7. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

7.1 Storia e Missione

7.2 Servizi Offerti

### **8. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

8.1 Impegni dell'Azienda

8.2 Standard di Qualità

8.3 Monitoraggio e Controllo della Qualità

8.4 La Qualità E La Carta

8.5 Responsabilità

### **9. SISTEMA DI PRENOTAZIONE E INTEGRAZIONE DIGITALE**

9.1 Modalità di Prenotazione

9.2 Procedura di Prenotazione

9.3 Promozioni Attuali

9.4 Canali di Pagamento

9.5 Modifica e Rimborso dei Biglietti

9.6 Carnet di Viaggio

9.7 Abbonamento

9.8 Visualizzazione Differente tra PC e Versione Mobile

9.9 Area Riservata

### **10. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI**

10.1 Diritti dei Passeggeri

10.2 Doveri dei Passeggeri

10.3 Diritto a Condizioni di Trasporto non Discriminatorie

10.4 Diritto al Risarcimento e all'Assistenza in Caso di Incidente

10.5 Diritto alla Continuazione del Viaggio, al Reinstradamento e al Rimborso del Prezzo del Biglietto in Caso di Annullamento o di Ritardo Superiore ai 120 Minuti

10.6 Diritti dei Disabili e delle Persone con Mobilità Ridotta

10.7 Diritto alla Presentazione di Reclami presso il Vettore o presso gli Organismi Nazionali Responsabili dell'Applicazione del Presente Regolamento

10.8 Come Fare Valere i Diritti del Passeggero

### **11. NORME DI COMPORTAMENTO**

11.1 Premessa

11.1.1. Obblighi di Condotta Generale

---

Sede legale: Via dell'Irpinia,1 FISCIANO (SA) – tel. +39 089825765 |

C.F. e P.IVA:05234220654 – [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it) - e-mail: [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)



11.2. Responsabilità del Passeggero per Danni

11.3. Fumo, Soste di Ristoro e Toilette

## **12. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI**

12.1 Modalità di Informazione ai Passeggeri

12.2 Canali di Comunicazione con l'Azienda

## **13. TRASPORTO DI MINORI (Linea Biregionale)**

13.1 Trasporto di Minori Accompagnati

13.2 Trasporto di Minori Non Accompagnati

13.3 Sistemi di Ritenuta per Bambini a Bordo dell'Autobus

## **14. GESTIONE DEI BAGAGLI**

14.1 Tipologia di Bagaglio e Dimensioni Consentite

14.2 Bagaglio Aggiuntivo

14.3 Bagagli Speciali

14.4 Trasporto Bagaglio Non Accompagnato

14.5 Contenuto del Bagaglio

14.6 Responsabilità Bagaglio

14.7 Furto e/o Smarrimento del Bagaglio

## **15. IL TRASPORTO DI ANIMALI**

15.1. Gli Animali Ammessi a Bordo

15.2. Condizioni di Trasporto Animali

15.3. Responsabilità Animali

15.4. Il Costo del Trasporto Animali

## **16. SICUREZZA**

16.1 Misure di Sicurezza a Bordo

16.2 Procedure di Emergenza

## **17. RECLAMI E SUGGERIMENTI**

17.1 Procedure per i Reclami

17.2 Procedura per Richiesta di Rimborso

17.3 Reclamo in Seconda Istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

17.4 Modalità di Invio dei Suggerimenti

## **18. SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA**



## 1. PREMESSA

La Carta della Mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998. La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- **Art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana:** stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi ..."
- **Art. 8 del Trattato di Maastricht:** "ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ..."
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- **Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273:** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995:** individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997**
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998:** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"

Particolare attenzione verrà posta nell'affermazione del diritto del cittadino alla mobilità, che è garantito anche attraverso misure che facilitino, ove possibile, la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

ExpressBus S.r.l., costituita nell'anno 2014, è un'azienda di trasporto operante nella Regione Campania. In seguito all'adesione al consorzio CO.SA.T., gestisce servizi di trasporto di persone su linee biregionali.

## 2. SCOPO DELLA CARTA

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di identificare e attuare processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento tali da assicurare le prestazioni dell'Organizzazione e la soddisfazione del Cliente. In particolare, si intende:

- Dimostrare la conformità dei prodotti offerti al cliente.
- Assicurare la conformità del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente (SGI) alle norme di riferimento e agli impegni della direzione.
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema.

Per garantire la conformità del prodotto e del servizio ai requisiti richiesti dal Cliente, evitare l'insorgere di non conformità e di reclami, e al contempo adottare prassi rispettose per l'Ambiente, **ExpressBus** ha predisposto il SGI in linea con le norme UNI EN ISO 9001 vigenti, con obiettivi quantificati e misurabili per il miglioramento delle performance correlate ai processi chiave.



Sulla base delle strategie, delle politiche e degli impegni definiti dalla direzione generale, l'Organizzazione, compatibilmente alle risorse disponibili, individua per i pertinenti livelli e funzioni, degli obiettivi quantificati e misurabili aventi come scopo il miglioramento continuo delle proprie performance sia interne che rispetto alle esigenze ed aspettative dei propri Clienti.

Il raggiungimento degli obiettivi è conseguito attraverso il perseguimento di specifici traguardi, relativi ad uno o più fattori associati al processo ritenuto significativo.

L'efficacia e l'efficienza del risultato finale sono subordinate all'adeguatezza dei criteri adottati in sede di pianificazione, che devono considerare sia i presupposti sia le eventuali modifiche subentrate e/o introdotte nelle fasi successive.

La pianificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente viene formalizzata al fine di:

- Stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione Integrato in conformità ai requisiti prescritti dalle norme UNI EN ISO 9001 e dalla Politica Aziendale.
- Pianificare ed attuare gli obiettivi quantificati e misurabili necessari per dimostrare il miglioramento delle performance qualitative e quantitative dell'Organizzazione in relazione al servizio offerto e al rispetto dell'ambiente.

### 3. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

I passeggeri di ExpressBus S.r.l. hanno il diritto di usufruire di un servizio di trasporto efficiente e sicuro, e al contempo il dovere di rispettare le norme aziendali per garantire un viaggio piacevole per tutti. ExpressBus si impegna a rispettare i seguenti principi:

- **Uguaglianza e Imparzialità:** Garantire servizi senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- **Partecipazione e Trasparenza:** Favorire la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi e miglioramento continuo.
- **Continuità:** Assicurare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
- **Efficienza ed Efficacia:** Utilizzare risorse in modo puntuale, efficiente ed efficace, migliorando costantemente i processi interni.

**I Fattori della Qualità del Viaggio e dei Servizi Connessi:** ExpressBus si impegna a monitorare e migliorare continuamente la qualità dei suoi servizi attraverso indicatori chiave e feedback degli utenti.

**Aspetti Relazionali/Comunicazionali con il Personale di Contatto:** Il personale di ExpressBus è formato per garantire un'interazione cortese, informata e disponibile con i passeggeri, per assisterli in ogni fase del viaggio.

**Rimedi e Tutela del Cliente/Viaggiatore:** In caso di disservizi o insoddisfazioni, ExpressBus mette a disposizione dei passeggeri diverse modalità per inoltrare reclami e suggerimenti, garantendo una gestione tempestiva e trasparente.

### 4. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

---

Sede legale: Via dell'Irpinia,1 FISCIANO (SA) – tel. +39 089825765 |

C.F. e P.IVA:05234220654 – [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it) - e-mail: [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)



La Carta dei Servizi di **ExpressBus** viene comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito Internet aziendale [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it). Come già descritto, **ExpressBus** ha sviluppato e implementato un Sistema di Gestione Integrato per la qualità aziendale e l'ambiente conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001, ed intende mantenere tali certificazioni attraverso il continuo impegno ad erogare un servizio volto all'attenzione del cliente, conforme alla normativa vigente e sottoposto a costante monitoraggio.

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali, dagli utenti e dagli organi istituzionali.

## 5. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

**ExpressBus S.r.l.**, avendo già ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001, ha implementato un sistema di monitoraggio complessivo del servizio. Pertanto, sono stati definiti:

- I fattori di qualità
- Gli indicatori di qualità
- Gli standard da raggiungere

I fattori di qualità sono rappresentati da alcuni elementi base che svolgono un ruolo determinante per la valutazione del servizio nel suo complesso; sono infatti definiti attraverso alcuni indicatori di qualità aziendali. I valori riscontrati, sottoposti a costante verifica da parte del responsabile della qualità di **ExpressBus**, permettono di identificare il livello del servizio offerto in modo tale da effettuare una valutazione d'insieme sull'azienda. Gli standard da raggiungere sono identificati considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Le rilevazioni periodiche generali o settoriali permetteranno:

- a. Di conoscere il peso che la clientela dà alle dimensioni della qualità;
- b. Di conoscere le aspettative nei confronti del servizio erogato individuando opportune proposizioni al cliente;
- c. Di conoscere come il servizio viene percepito individuando opportune proposizioni al cliente;
- d. Di misurare lo scarto tra aspettative e percezione secondo un appropriato sistema di punteggi.

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- a. L'andamento degli indicatori aziendali di qualità.
- b. Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità.
- c. L'andamento del fenomeno del reclamo.

Il livello di qualità del servizio pubblico erogato è condizionato in maniera determinante anche dal viaggiatore che assume un ruolo attivo nelle diverse fasi di erogazione del servizio. I fattori di qualità costituiscono un aspetto rilevante per la percezione della qualità da parte dell'Utente. A ciascun fattore di qualità, è associato un indicatore di qualità al fine di poter rappresentare, adeguatamente, i livelli prestazionali del servizio, trattandosi di variabili quantitative o parametri qualitativi.



Mentre la qualità del livello di servizio costituisce la capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo, lo standard rappresenta il livello del servizio promesso che deve essere prefissato con riferimento a ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore. Gli standard sono sottoposti a verifica e a un periodico monitoraggio e aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. La relativa determinazione è demandata ai soggetti erogatori in relazione alle reali potenzialità dell'Azienda.

**ExpressBus** ha individuato i processi sulla base dell'esigenza di misurazione ed ha indicato:

- I parametri e gli indicatori per ciascun processo
- La frequenza di osservazione
- L'output dei dati
- I responsabili di processo

Mentre la qualità del livello di servizio costituisce la capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo, lo standard rappresenta il livello del servizio promesso che deve essere prefissato con riferimento a ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore. Gli standard sono sottoposti a verifica e a un periodico monitoraggio e aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. La relativa determinazione è demandata ai soggetti erogatori in relazione alle reali potenzialità dell'Azienda.

**Schede Tematiche Modali** La tabella seguente contiene i fattori di qualità, individuati nel Regolamento n°19 del 26 marzo 2012, e i relativi indicatori fissati sia dal regolamento regionale che dalla Regione Campania nella Determinazione n°161/2014, contrassegnati da (1). In base a tale tabella, la società ExpressBus ha elaborato le schede tecniche modali in cui sono individuati gli indicatori che intende monitorare nel corso del tempo e che sono ritenuti adeguati a una migliore rappresentazione della qualità dei servizi erogati.

Per misurare e monitorare la percezione dei servizi viene utilizzato un questionario sottoposto agli utenti del servizio di trasporto pubblico ogni anno. L'Utente deve assegnare un punteggio da 1 a 10 a ciascuno dei dieci fattori della qualità contenuti nel questionario. Il punteggio da 1 a 5 è considerato qualitativamente insufficiente; quello da 6 a 10 sufficiente. I dati raccolti dai questionari sono utilizzati per calcolare il punteggio medio ottenuto da ogni fattore della qualità.

#### Tabella degli Indicatori di Qualità e Standard del Servizio

Fattore di Qualità	Tipologia di Indicatore	Indicatori e Valori Obiettivo	Modalità di Rilevazione
<b>Sicurezza del Viaggio</b>	Incidentalità mezzi di trasporto	n. incidenti con feriti e/o morti /n. corse	Rilevazione
	Vetustà autobus	Età media parco autobus (anni)	Rilevazione
	Perc. Complessiva sicurezza viaggio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
<b>Sicurezza del Personale e Patrimoniale</b>	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/corse	Rilevazione
	Autobus attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% autobus attrezzati su totale	Rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	Numero dei reclami annui	Rilevazione
	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate per linea /n° corse totali per linea > 97%	Rilevazione

<b>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</b>	Puntualità	% autobus in ritardo per corse in partenza entro i 10' > 80% e 85%	Rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia superfici interne ed esterne	Indice pulizia dei bus ( $\leq 2$ non conformità)	Rilevazione mediante audit
	Percezione complessiva livello di pulizia	Numero dei reclami annui	Rilevazione
<b>Confortevolezza del Viaggio</b>	Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus con impianto climatizzazione sul totale	Rilevazione
	Bus	% viaggi con assistenza	Rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	Indice confort dei mezzi >90%	Rilevazione
<b>Servizi Aggiuntivi a Bordo</b>	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (diffusori musica, tv)	% mezzi sul totale	Rilevazione
<b>Servizi per Viaggiatori con Handicap</b>	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (posti riservati, impianti di sollevamento)	% mezzi sul totale	Rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
<b>Informazioni alla Clientela</b>	Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste	Rilevazione
		Tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	Rilevazione
	Diffusione	Disponibilità numero verde	Rilevazione
		Ore operatività giornaliera del servizio Informazioni	Rilevazione
		Disponibilità sito web (si/no)	Rilevazione
		% autobus con dispositivo elettronico indicante la linea esercitata	Rilevazione
		% autobus con monitor informativo interno su totale	Rilevazione
Percezione esaustività informazioni	Numero dei reclami annui	Rilevazione	
<b>Aspetti Relazionali e Comportamentali</b>	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	Personale munito di divisa e cartellino identificativo	Rilevazione mediante audit
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità per informazioni richieste)	Numero dei reclami annui	Rilevazione
<b>Livello Servizio Sportello</b>	Raccolta reclami (diverse modalità)	Disponibilità delle diverse modalità (telefono, posta elettronica, consegna personale)	Rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni	Rilevazione
<b>Grado Integrazione Modale</b>	Percezione complessiva livello integrazione modale	Numero dei reclami annui	Rilevazione
<b>Attenzione all'Ambiente</b>	Veicoli con motore secondo lo standard EURO 4 e/o superiore	% autobus su totale	Rilevazione
<b>Efficacia del Servizio</b>	Frequentazione delle linee	Occupazione media bus (N° passeggeri/anno)	Rilevazione





## 6. FONTI NORMATIVE E CONTRATTUALI

ExpressBus S.r.l. si concentra principalmente sull'operatività della linea biregionale, mentre ha temporaneamente svolto attività di trasporto pubblico locale durante il periodo COVID-19. La linea biregionale rappresenta il nucleo della sua esistenza e operatività, garantendo collegamenti cruciali tra la Regione Campania e la Regione Lazio.

### 6.1 Fonti Normative di Riferimento del Settore del Trasporto Pubblico Locale in Campania

- **Legge Regionale 28 marzo 2002, n. 3:** Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania.
- **D.lgs. n. 285/1992, art. 87, co. 4:** Codice della strada, autorizzazioni per la distrazione di autobus da servizio di linea a noleggio con conducente.
- **DM 23/12/2003, artt. 3, co. 3, e 4:** Norme sull'immatricolazione e l'uso dei veicoli per servizi di noleggio con conducente.
- **Deliberazione di Giunta Regionale n. 2149/1999:** Direttive regionali per il trasporto pubblico locale.

### 6.2 Fonti Contrattuali di ExpressBus

Oggi ExpressBus svolge servizio a rischio d'impresa tramite il decreto regionale ed è stata incaricata dal CO.SA.T. con:

- **Decreto Dirigenziale n. 20 del 10/02/2023:** Autorizzazione all'esercizio dei servizi di linea di competenza regionale.

ExpressBus S.r.l. ha adottato le misure necessarie per garantire la continuità dei servizi di trasporto pubblico in collaborazione con il Consorzio CO.SA.T. e altre aziende del settore, in particolare per quanto riguarda le linee biregionali e il noleggio con conducente (NCC). La collaborazione è formalizzata attraverso il **Contratto di Servizio** con il Consorzio CO.SA.T., che definisce i termini e le condizioni per l'esercizio delle linee di trasporto pubblico regionale e biregionale.

## 7. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### 7.1 Storia e Missione

**ExpressBus S.r.l.** nasce dalla volontà di offrire un servizio di trasporto pubblico efficiente, sicuro, sostenibile e puntuale. Fondata nel 2014, l'azienda ha saputo crescere grazie alla dedizione del suo staff e alla fiducia degli utenti. In collaborazione con il Consorzio CO.SA.T. e altre aziende del settore, ExpressBus si è distinta per la qualità dei servizi offerti, l'attenzione al cliente e l'impegno verso l'innovazione. Gli oltre 5 collegamenti al giorno, la solida rete di partner e un sistema di prenotazione innovativo, fanno di **ExpressBus** una delle compagnie più efficienti del settore. Per noi, "moderno" significa che gli autobus **ExpressBus** garantiscono i più alti standard di comfort, sicurezza e sostenibilità. Vogliamo sempre offrire ai nostri clienti le migliori tariffe, mantenendo un impegno costante verso la qualità del servizio.



La nostra missione è fornire soluzioni di mobilità innovative e sostenibili, contribuendo al miglioramento della qualità della vita delle comunità che serviamo. Siamo impegnati a garantire un trasporto pubblico accessibile e affidabile, con un'attenzione particolare alla sicurezza, al comfort dei passeggeri e alla riduzione dell'impatto ambientale. I valori che guidano la nostra attività includono l'integrità, l'innovazione, la professionalità e l'orientamento al cliente. Questi principi sono alla base di tutte le nostre decisioni e operazioni, e ci spingono a migliorare continuamente per soddisfare le esigenze dei nostri utenti.

## 7.2 Linee Biregionali

Oggi, ExpressBus svolge servizio a rischio d'impresa tramite il decreto regionale ed è stata incaricata dal CO.SA.T. con la linea biregionale. Queste linee collegano la Regione Campania con la Regione Lazio, offrendo un trasporto comodo e affidabile tra importanti località. La principale linea biregionale copre il percorso "Marina di Camerota – Roma Tiburtina – Aeroporto di Fiumicino", con prolungamenti su percorsi strategici come "Mercato San Severino – Napoli APT – Roma Laurentina – Aeroporto di Fiumicino" e "San Marzano sul Sarno – Pomigliano D'Arco – Roma Anagnina – Roma Tiburtina".

Il servizio è progettato per soddisfare le esigenze di mobilità di pendolari, turisti e viaggiatori occasionali, garantendo connessioni rapide e frequenti con punti nevralgici come aeroporti e stazioni ferroviarie. La gestione delle corse assicura un'alta qualità del servizio e una copertura capillare del territorio, nel rispetto delle normative di sicurezza e sostenibilità.

## 8. Qualità del Servizio

### 8.1 Impegni dell'Azienda

ExpressBus S.r.l. si impegna a fornire un servizio di trasporto pubblico che soddisfi le esigenze e le aspettative dei suoi passeggeri. Gli impegni dell'azienda includono:

- **Puntualità:** Garantire che le corse siano effettuate secondo gli orari programmati, riducendo al minimo i ritardi.
- **Sicurezza:** Assicurare che tutti i mezzi di trasporto siano in condizioni ottimali di sicurezza e che il personale sia adeguatamente formato per gestire situazioni di emergenza.
- **Comfort:** Offrire un ambiente di viaggio confortevole, pulito e accogliente per tutti i passeggeri.
- **Accessibilità:** Fornire servizi di trasporto accessibili a tutte le persone, comprese quelle con disabilità, e adottare misure per facilitare l'accesso ai mezzi.
- **Sostenibilità:** Ridurre l'impatto ambientale delle operazioni aziendali attraverso l'uso di tecnologie ecologiche e pratiche sostenibili.
- **Trasparenza:** Fornire informazioni chiare e complete sui servizi offerti, inclusi orari, tariffe e percorsi, e mantenere una comunicazione aperta con i passeggeri.
- **Rispetto dei diritti dei passeggeri:** Garantire che i diritti dei passeggeri siano rispettati e che eventuali reclami siano gestiti con tempestività ed equità.

### 8.2 Standard di Qualità



Per garantire un servizio di alta qualità, ExpressBus adotta una serie di standard rigorosi che coprono vari aspetti del servizio di trasporto pubblico. Gli standard di qualità includono:

- **Regolarità del servizio:** Mantenimento di frequenze regolari e affidabili per tutte le linee di trasporto.
- **Condizioni dei veicoli:** Manutenzione costante dei mezzi per assicurare efficienza, pulizia e sicurezza.
- **Professionalità del personale:** Formazione continua per tutti i dipendenti, con particolare attenzione alla cortesia, alla competenza e alla disponibilità.
- **Tempi di attesa:** Riduzione al minimo dei tempi di attesa alle fermate e nelle stazioni.
- **Informazioni ai passeggeri:** Disponibilità di informazioni accurate e aggiornate sui servizi, sia online che tramite altri canali di comunicazione.
- **Gestione dei reclami:** Procedure efficaci per la gestione dei reclami, con un sistema trasparente e accessibile per la presentazione delle segnalazioni.

### 8.3 Monitoraggio e Controllo della Qualità

ExpressBus implementa un sistema di monitoraggio e controllo della qualità per garantire che gli standard siano rispettati e che il servizio offerto sia costantemente migliorato. Le principali attività di monitoraggio e controllo includono:

- **Audit interni:** Esecuzione di verifiche periodiche su tutti gli aspetti del servizio, dalla manutenzione dei veicoli alla gestione delle operazioni.
- **Feedback dei passeggeri:** Raccolta e analisi dei feedback dei passeggeri attraverso sondaggi, moduli di reclamo e altri strumenti di comunicazione.
- **Indicatori di performance:** Monitoraggio di specifici indicatori di performance (KPI) per valutare l'efficienza e la qualità del servizio.
- **Formazione e aggiornamento:** Programmi di formazione continua per il personale, volti a migliorare le competenze e la professionalità.
- **Tecnologie avanzate:** Utilizzo di sistemi informatici e tecnologici per il monitoraggio in tempo reale delle operazioni e per la gestione dei dati.
- **Revisione periodica:** Revisione e aggiornamento periodico delle politiche e delle procedure aziendali per adeguarsi alle nuove esigenze e normative.

### 8.4 La Qualità E La Carta

L'applicazione in sede aziendale della direttiva in questione pone al centro di ogni azione la questione della "qualità totale" intesa come risultato di quattro livelli di qualità:

- **Qualità attesa dal cliente:** Le aspettative che il cliente ha riguardo al servizio.
- **Qualità concepita dal fornitore:** Il livello di qualità che l'azienda intende fornire.
- **Qualità realizzata dal fornitore:** L'effettivo livello di qualità del servizio erogato.
- **Qualità percepita dal cliente:** La percezione del cliente riguardo alla qualità del servizio ricevuto.

In pratica, l'azienda dovrà verificare la conformità tra la promessa fatta al cliente e l'effettivo servizio erogato ed accertare il grado di soddisfazione del cliente stesso come scarto tra le sue attese



e la reale percezione del servizio utilizzato. In questo filone concettuale si inseriranno le indagini ed i confronti con l'utenza previsti dalla direttiva.

In sintesi, potremmo definire quale misuratore della qualità di un servizio il divario tra le aspettative del cliente ed il grado di soddisfazione effettivo conseguito come fruitore del servizio stesso.

## **8.5 Responsabilità**

Ai fini dell'applicazione della "Carta" si individuano tre livelli di responsabilità e precisamente:

### **Livello 1: Responsabilità Strategica**

Questo livello coinvolge l'azione amministrativa e direzionale. Gli indicatori e gli standard generali si riferiranno al complesso delle prestazioni rese ed al grado di accessibilità offerta. L'attività interna dovrà puntare ad una standardizzazione dei processi di formazione, vestizione ed assegnazione dei turni macchina ed uomo ed a quelli relativi alla manutenzione degli autobus.

### **Livello 2: Coordinamento e Controllo**

Questo livello riguarda il personale preposto al coordinamento ed al controllo delle linee strategiche. A tale livello compete:

1. Una costante azione commerciale per verificare l'adeguatezza della rete di vendita dei titoli di viaggio rispetto alla domanda dei clienti.
2. Una costante cura circa la diffusione di orari alle rivendite ed ai posti pubblici più vicini alle fermate.
3. L'esecuzione dei rilevamenti sul gradimento del servizio da parte dell'utenza, secondo le metodologie ed i tempi concordati con il primo livello.
4. La tenuta di un rapporto informativo con le istituzioni circa i problemi derivanti da aspetti connessi ad anomalie del servizio, adottando le azioni correttive necessarie.
5. Ricevere i reclami verbali o scritti dando risposta immediata o indicando le procedure per le necessarie verifiche ed assicurando che entro 30 giorni l'azienda comunicherà le proprie determinazioni.

### **Livello 3: Interazione con l'Utenza**

Questo livello riguarda il personale a diretto contatto con l'utenza, cioè conducenti e rivendite dei titoli di viaggio. La parte più consistente dell'azienda, dal cui comportamento deriva spesso l'immagine del servizio e la possibilità di intervento correttivo per le piccole disfunzioni che si possono generare.

Il personale a questo livello è responsabile della buona esecuzione degli interventi programmati al secondo livello. Gli standard possono essere definiti in funzione del giudizio degli utenti in merito alla pulizia ed al decoro delle infrastrutture e degli autobus e ad altri fattori di gradimento o meno del servizio. Il rispetto degli standard potrà essere garantito da un comportamento diligente ed attento del personale, sul quale vigileranno i preposti al controllo. In particolare, si deve curare:



- Il rispetto dell'orario in fase di avvio del servizio.
- La presenza presso l'autobus almeno due minuti prima della partenza.
- La corretta esposizione degli indicatori di linea.
- Il rispetto delle fermate in presenza di utenza in attesa.

In sintesi, sul piano qualitativo si dovrà operare in sinergia tra i tre livelli affinché le esigenze dell'utenza possano essere soddisfatte direttamente alle rivendite o dal personale in servizio sull'autobus.

## 9. SISTEMA DI PRENOTAZIONE E INTEGRAZIONE DIGITALE

**ExpressBus S.r.l.** ha abbracciato l'innovazione digitale per migliorare l'esperienza dei passeggeri e ottimizzare l'efficienza operativa. Le piattaforme di prenotazione online sono stati implementati per rendere il viaggio più sicuro e conveniente, eliminando la necessità di transazioni in contanti e riducendo i tempi di attesa.

### 9.1 Modalità di Prenotazione

**ExpressBus** offre diverse modalità per procedere alla prenotazione:

- **Sito Home Page/Area Riservata con Prenotazione Gratuita:** Gli utenti possono effettuare prenotazioni attraverso il nostro sito web senza alcun costo.
- **Sito Home Page/Area Riservata con Pagamento Online:** Offriamo uno sconto del 10% per le prenotazioni effettuate con pagamento online.
- **Agenzie:** Prenotando tramite agenzie, gli utenti ricevono uno sconto del 5%.
- **Portali Omio e GetbyBus:** I nostri servizi sono disponibili anche su questi portali di prenotazione.

### 9.2 Procedura di Prenotazione

Andando sulla home page del sito <https://www.expressbus.it/index.htm> o dalla propria area riservata <https://www.expressbus.it/tratte/admin/index.asp>, ogni utente può effettuare la prenotazione sia singola sia multipla, sia solo andata sia andata e ritorno. La procedura di prenotazione è la seguente:

1. Inserire luogo di partenza, luogo di destinazione, data, numero di passeggeri (adulti e bambini), quindi cliccare su conferma;
2. Compariranno gli orari prenotabili con relativo orario di arrivo e numero di posti disponibili;
3. Selezionare l'orario di interesse e inserire nome, cognome, numero di cellulare ed email di ogni passeggero. Per utenti singoli compariranno campi aggiuntivi: convenzioni, codice abbonamento, codice sconto/voucher, codice riduzione carnet;
4. Alla fine della prenotazione verrà rilasciato un codice di prenotazione di 6 cifre numeriche. L'utente può decidere se procedere o no al pagamento;
5. Al termine di ogni pagamento, sarà possibile scaricare il proprio biglietto cliccando su "torna al negozio" oppure accedendo nella propria area riservata;
6. Una volta rientrata nella sezione negozio, potrà richiedere la fatturazione del servizio prenotato e pagato.



**ExpressBus S.r.l.** offre una serie di promozioni e sconti per rendere il viaggio ancora più conveniente e accessibile. Le seguenti promozioni sono disponibili per i nostri passeggeri:

### 9.3 Promozioni Attuali

- **Sconto del 10%** per tutte le prenotazioni effettuate con pagamento sul nostro sito web;
- **Sconto del 5%** per prenotazioni effettuate tramite agenzie di viaggio;
- **Offerte Speciali:** Occasioni periodiche con tariffe scontate, come eventi stagionali, festività e altre ricorrenze;
- **Convenzioni:** Sconti specifici per determinate categorie di passeggeri, come over 65 e forze dell'ordine.

### 9.4 Canali di Pagamento

I nostri canali di pagamento includono **BancaSella-Fabrick** e **PayPal** (con un sovrapprezzo di 0,30 €).

### 9.5 Modifica e Rimborso dei Biglietti

Per i biglietti pagati con carte di credito o PayPal, è possibile richiedere modifica, rimborso, voucher o codice sconto fino a 5 minuti prima della partenza:

1. **Modifica del Biglietto:** Accedere all'area riservata con l'email utilizzata durante la prenotazione o entrare nella pagina Cerca Prenotazione inserendo codice di prenotazione e numero di cellulare.
2. **Rimborso Prima delle 24h:** Il rimborso sarà pari alla somma pagata meno il 20%, se richiesto almeno 24h prima della partenza.
3. **Rimborso nelle 24h:** Il rimborso sarà pari alla somma pagata meno il 50%, se richiesto entro 24h dalla partenza.
4. **Voucher:** Può essere generato fino a 2h prima della partenza, non ha scadenza e non è legato al nominativo originale. Non è cumulabile con altre scontistiche.
5. **Codice Sconto:** Può essere richiesto fino a 5 minuti prima della partenza e ha le stesse condizioni del voucher.

### 9.6 Carnet di Viaggio

Pacchetto di 12 biglietti al prezzo di 9.

I biglietti cartacei sono sostituiti da 12 numeri univoci.

Personale e non trasferibile.

Richiede prenotazione online con numero codice carnet.

Non rimborsabile e non cumulabile con altre convenzioni o tariffe "Low Cost".

### 9.7 Abbonamento

Valido per il mese solare e richiesto dall'area riservata personale.

Invia un codice abbonamento post-pagamento.

Non trasferibile e non cumulabile con altri sconti.



Acquistabile in contanti all'autista o tramite bonifico.

Prenotazione obbligatoria per ogni viaggio.

## 9.8 Visualizzazione Differente tra PC e Versione Mobile

Il nostro sistema di prenotazione è ottimizzato per offrire un'esperienza fluida e intuitiva sia su PC che su dispositivi mobili. La versione mobile del sito è progettata per essere user-friendly, con un'interfaccia adattata per schermi più piccoli e funzionalità touch, assicurando che i passeggeri possano prenotare i loro viaggi comodamente ovunque si trovino.

## 9.9 Area Riservata

Invitiamo gli utenti a registrarsi nella nostra area riservata tramite il link di seguito, dove possono consultare tutte le prenotazioni future e passate, verificare i carnet acquistati, disponibili e utilizzati. Inoltre, sarà possibile modificare o annullare le prenotazioni in autonomia, generando il voucher.

Per gestire la prenotazione, ti serviranno solo due cose:

- Il Codice di Prenotazione
- Il Numero di Cellulare usato durante la prenotazione

Le seguenti operazioni possono essere eseguite online:

- **Controllare i dettagli del viaggio** per assicurarsi di avere tutte le informazioni necessarie;
- **Effettuare il pagamento online** e ottenere uno sconto immediato;
- **Cancellare o modificare il biglietto** in pochi semplici passi.

Per ulteriori dettagli sul sistema di prenotazione della nostra compagnia, puoi visitare questo link:

<https://www.expressbus.it/mobile/cerca.asp>

## 9.11 Fatturazione

ExpressBus offre la possibilità di richiedere la fatturazione per i servizi utilizzati, alla fine di ogni pagamento online. Ecco i dettagli:

1. **Richiesta di Fattura:** Può essere effettuata al momento della prenotazione, successivamente al pagamento oppure successivamente inviando una richiesta via email a [fatture.expressbus@gmail.com](mailto:fatture.expressbus@gmail.com) con i dettagli della prenotazione e i dati fiscali necessari.
2. **Tempi di Emissione:** Le fatture saranno emesse entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.
3. **Dati Necessari:**
  - **Persona Fisica:** Nome completo, indirizzo, Codice Fiscale, email/PEC, numero di cellulare, codice prenotazione e ricevuta pagamento.
  - **Persona Giuridica:** Ragione Sociale, sede legale, Codice Fiscale/Partita IVA, telefono, PEC, codice univoco, codice prenotazione e ricevuta pagamento.



4. **Metodo di Invio:** La fattura sarà inviata via email in formato PDF all'indirizzo fornito dal cliente. Nel caso di errore nell'invio dell'email, il cliente potrà trovarla all'interno del cassetto fiscale dell'agenzia delle entrate.
5. **Modifica delle Fatture:** Eventuali modifiche alla fattura devono essere richieste entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

## 10. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

### 10.1 Diritti dei Passeggeri

I passeggeri di **ExpressBus S.r.l.** hanno diritto a:

- **Sicurezza e Comfort:** Viaggiare in condizioni di massima sicurezza e comfort. Tutti i mezzi sono regolarmente controllati e mantenuti in condizioni ottimali, dotati di sistemi di sicurezza avanzati e comfort moderni per un'esperienza di viaggio piacevole.
- **Puntualità:** Beneficiare di un servizio puntuale, con rispetto degli orari programmati per le partenze e gli arrivi.
- **Accesso all'Informazione:** Ricevere informazioni chiare e aggiornate sugli orari, tariffe, percorsi e eventuali variazioni del servizio. Questo include la disponibilità di informazioni sul sito web, tramite il personale a bordo.
- **Trattamento Equo e Rispetto:** Essere trattati con cortesia e rispetto da parte di tutto il personale di **ExpressBus**. Ogni passeggero deve sentirsi accolto e rispettato durante il viaggio.
- **Assistenza:** Avere accesso all'assistenza necessaria, in particolare per le persone con disabilità o con esigenze particolari. Il personale è formato per fornire supporto adeguato e garantire che tutti i passeggeri possano usufruire del servizio senza difficoltà.
- **Pulizia e Igiene:** Viaggiare su mezzi puliti e igienizzati regolarmente, per garantire un ambiente sano e gradevole.
- **Reclamo e Feedback:** Segnalare eventuali disservizi o fare reclami e suggerimenti. **ExpressBus** si impegna a gestire e rispondere tempestivamente a tutte le segnalazioni ricevute, al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio.
- **Rimborso e Compensazione:** Ottenere rimborsi o compensazioni in caso di disservizi gravi o annullamento del servizio non imputabili al passeggero, secondo le politiche aziendali e le normative vigenti.
- **Sostenibilità:** Viaggiare con la consapevolezza che **ExpressBus** adotta pratiche sostenibili e responsabili per ridurre l'impatto ambientale delle sue operazioni.
- **Protezione dei Dati Personali:** Avere garantita la protezione dei propri dati personali in conformità con le normative vigenti sulla privacy.

### 10.2 Doveri dei Passeggeri

I passeggeri di **ExpressBus S.r.l.** sono tenuti a:

- **Rispetto delle Regole:** Rispettare tutte le regole di comportamento a bordo dei mezzi e nelle stazioni, inclusi i regolamenti relativi alla sicurezza e al decoro pubblico.





- **Titoli di Viaggio:** Acquistare e convalidare il titolo di viaggio prima di salire a bordo e conservarlo per tutta la durata del viaggio. I passeggeri devono essere pronti a esibire il titolo di viaggio su richiesta del personale addetto ai controlli.
- **Educazione e Rispetto:** Mantenere un comportamento educato e rispettoso verso il personale e gli altri passeggeri. Questo include evitare comportamenti molesti o disturbanti e rispettare le esigenze degli altri viaggiatori.
- **Cura delle Infrastrutture:** Utilizzare correttamente le infrastrutture e i mezzi di trasporto, evitando di danneggiarli. Eventuali danni causati intenzionalmente saranno soggetti a sanzioni.
- **Segnalazione di Problemi:** Segnalare tempestivamente al personale di bordo qualsiasi problema o anomalia riscontrata durante il viaggio, per consentire un intervento rapido e risolutivo.
- **Rispetto delle Norme Igieniche:** Mantenere il mezzo pulito e rispettare le norme igieniche, come evitare di consumare cibi o bevande che possano sporcare o disturbare gli altri passeggeri.
- **Comportamento Responsabile:** Collaborare con il personale in caso di emergenze e seguire le indicazioni fornite per garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.
- **Rispetto delle Proprietà Altrui:** Non danneggiare o interferire con le proprietà degli altri passeggeri e dell'azienda.
- **Uso Corretto dei Dispositivi di Emergenza:** Utilizzare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza solo in caso di reale necessità.

### 10.3 Diritto a Condizioni di Trasporto non Discriminatorie

Nell'acquisto del biglietto per il servizio di trasporto persone a mezzo autobus, nessun utente deve essere discriminato, direttamente o indirettamente, in base alla sua cittadinanza o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione Europea. Per il regolare servizio di trasporto, i vettori emettono al passeggero un biglietto (eventualmente in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

### 10.4 Diritto al Risarcimento e all'Assistenza in Caso di Incidente

Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso o le lesioni personali, nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio avvenuti a seguito di un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale vigente; il Regolamento stabilisce determinati importi minimi. Il risarcimento non avviene in automatico e dovrà essere eventualmente rivendicato davanti a tribunali nazionali. A seguito di un incidente, il vettore dovrà inoltre prestare ai passeggeri un'assistenza adeguata, relativa alle esigenze pratiche immediate dei passeggeri stessi. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e primo soccorso.

### 10.5 Diritto alla Continuazione del Viaggio, al Reinstradamento e al Rimborso del Prezzo del Biglietto in Caso di Annullamento o di Ritardo Superiore ai 120 Minuti

In caso di numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, oppure qualora **ExpressBus** preveda ragionevolmente che la partenza di un regolare servizio subisca un ritardo di oltre 120 minuti o venga annullato, i passeggeri avranno diritto a scegliere tra le seguenti opzioni:

---

Sede legale: Via dell'Irpinia,1 FISCIANO (SA) – tel. +39 089825765 |

C.F. e P.IVA:05234220654 – [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it) - e-mail: [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)



1. La continuazione del viaggio, il prima possibile, fino alla destinazione finale con percorso modificato (reinstradamento), senza oneri aggiuntivi e a condizioni analoghe.
2. Il rimborso dell'intero prezzo del biglietto e, ove necessario,
3. Il ritorno gratuito, il prima possibile, al punto di partenza indicato nel contratto di trasporto.

Questo diritto al risarcimento e l'eventuale rimborso del prezzo del biglietto non escludono il diritto dei passeggeri a far valere - davanti a tribunali nazionali e secondo le norme di legge vigenti - eventuali rivendicazioni derivanti da danni subiti a causa dell'annullamento o del ritardo del servizio di linea.

Qualora l'autobus diventasse inutilizzabile durante il viaggio, **ExpressBus** dovrà inviare un altro veicolo sul luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile, al fine di trasportare i passeggeri fino alla loro destinazione o comunque fino a un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui sia possibile proseguire il viaggio.

## 10.6 Diritti dei Disabili e delle Persone con Mobilità Ridotta

Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta vigono, oltre ai diritti generali dei passeggeri, anche i seguenti diritti, volti a far sì che tali persone possano usufruire delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

- **Diritto ad Accedere ai Servizi di Trasporto senza Sovrapprezzo:** Il vettore non dovrà pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per prenotazioni o acquisto di biglietti. Non può inoltre rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o mobilità ridotta. Sono ammesse eccezioni esclusivamente qualora il trasporto di una persona disabile o con mobilità ridotta non fosse possibile secondo le vigenti norme di sicurezza per il trasporto di passeggeri oppure nel rispetto dei requisiti per la tutela della salute e della sicurezza stabiliti dalle autorità competenti. Altra eccezione è consentita qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture renda impossibile il trasporto di persone disabili o con mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. Qualora il vettore si rifiuti di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo un passeggero per i motivi sopra riportati, questo dovrà informare tempestivamente la persona in questione - su sua richiesta anche per iscritto - circa i motivi del rifiuto. In caso di mancata accettazione della prenotazione o di rifiuto di emettere il biglietto, il vettore dovrà inoltre informare il passeggero circa i possibili servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora la presenza di una seconda persona in grado di prestare l'assistenza necessaria possa risolvere le motivazioni che hanno portato al rifiuto della prenotazione o dell'accesso all'autobus, il passeggero potrà pretendere di essere accompagnato, gratuitamente, da una persona di sua scelta. Qualora il vettore rifiuti comunque, a causa della disabilità o mobilità ridotta, il trasporto sull'autobus di una persona disabile o con mobilità ridotta in possesso di un regolare biglietto o prenotazione, e che abbia correttamente informato il vettore stesso circa l'assistenza speciale necessaria, tale passeggero potrà scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto e - purché siano disponibili i necessari servizi di trasporto - la prosecuzione del viaggio lungo un percorso alternativo. Il vettore dovrà provvedere a garantire modalità di accesso non discriminatorie per le persone disabili o con mobilità ridotta. Dovrà inoltre



portare tali modalità a conoscenza del pubblico e metterle fisicamente a disposizione in caso di richiesta del passeggero.

- **Diritto all'Assistenza Speciale:** Nel trasporto su lunghe distanze, il vettore dovrà prestare gratuitamente assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta. Le persone disabili o con mobilità ridotta dovranno informare il vettore, con almeno 36 ore di anticipo, circa le loro particolari necessità di assistenza.
- **Diritto al Risarcimento in Caso di Perdita o Danneggiamento di Attrezzature per la Mobilità:** Qualora a causa o per colpa del vettore si verifichi la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (quali sedie a rotelle o altri dispositivi di ausilio), il responsabile dovrà versare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o eventualmente ai costi di riparazione. Se necessario, verrà effettuato ogni sforzo per procurare una sostituzione temporanea per le attrezzature di mobilità danneggiate o andate perse.

## **10.7 Diritto alla Presentazione di Reclami presso il Vettore o presso gli Organismi Nazionali Responsabili dell'Applicazione del Presente Regolamento**

I passeggeri possono presentare il reclamo presso il vettore entro e non oltre tre mesi dalla data del viaggio, avvenuto o programmato, su autobus di linea. Il reclamo sarà gestito da **ExpressBus** in conformità con le disposizioni del **Regolamento n. 181/2011**. I termini indicati non valgono in caso di questioni relative al risarcimento per decesso, infortunio, perdita o danneggiamento del bagaglio a seguito di un incidente.

## **10.8 Come Fare Valere i Diritti del Passeggero**

Ogni stato membro dovrà nominare uno o più enti preposti a far valere i diritti sanciti dal Regolamento. Gli organismi nazionali designati sono responsabili dell'applicazione del Regolamento relativamente ai servizi regolari di autobus di linea da località nel territorio dello stato membro stesso. Ogni passeggero può presentare reclami per presunte infrazioni al Regolamento. Gli organismi nazionali per l'applicazione del Regolamento possono essere contattati:

### **Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

## **11. Norme di Comportamento**

### **11.1 Premessa**

Il cliente è invitato a collaborare con **ExpressBus S.r.l.** per garantire la sicurezza del viaggio e migliorare la qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. I passeggeri devono mantenere una condotta improntata alle regole della buona educazione e attenersi alle norme generali di comportamento elencate di seguito.

### **11.1. Obblighi di Condotta Generale**



I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti per garantire la propria sicurezza, quella degli altri e la regolarità del servizio. In particolare, è obbligo del passeggero:

- **Controllare i dati del biglietto:** Verificare data, orario, tariffa e località di partenza e arrivo. Presentarsi al punto di partenza almeno 5 minuti prima dell'orario previsto, salvo indicazioni specifiche in casi particolari o periodi di alta stagione.
- **Conformarsi alle prescrizioni di viaggio:** Rispettare le normative di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative.
- **Durante il trasporto:**
  - **Seguire le indicazioni del personale di bordo:** Rispettare tutte le prescrizioni, avvertenze e inviti, comprese le restrizioni sul trasporto, e utilizzare le cinture di sicurezza, dove previste, quando seduti e il veicolo è in movimento.
  - **Non distrarre il conducente:** Evitare di parlare al conducente o distrarre il personale durante le loro mansioni; mantenere un comportamento decoroso senza arrecare disturbo agli altri viaggiatori.
  - **Non sporgersi dai finestrini.**
  - **Rimanere seduti:** Restare seduti quando l'autobus è in movimento. In caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo, sorreggersi saldamente agli appositi sostegni.
  - **Evitare il consumo di alcolici o sostanze alteranti:** Non consumare alcolici o sostanze che possano alterare le capacità psicomotorie.
  - **Rispettare la durata delle soste:** Rispettare i tempi delle soste programmate nelle aree di servizio autostradali (massimo 10 minuti).
  - **Divieto di fare la questua:** Non chiedere l'elemosina tra i viaggiatori o esercitare attività pubblicitarie o commerciali senza il consenso dell'Azienda.

Il passeggero può essere allontanato dal viaggio senza diritto al rimborso del biglietto se rappresenta un pericolo per la sicurezza del servizio, in conformità con il Codice della strada. È vietato azionare i comandi di emergenza delle porte o altri dispositivi di sicurezza, salvo in condizioni di effettivo pericolo.

Inoltre, chi utilizza il servizio **ExpressBus** ha il dovere di non utilizzare i mezzi senza biglietto e di esibirlo su richiesta del personale. Non è possibile cedere i titoli di viaggio. L'acquisto di un biglietto comporta il dovere di non occupare più di un posto e di rispettare il divieto di fumare a bordo. Chi non rispetta queste norme potrà incorrere in sanzioni amministrative.

- **Esibire un documento di identità:** Presentare un documento di identità al personale di controllo per accertare il diritto a eventuali sconti tariffari.
- **Vigilare sulla propria sicurezza:** Usare le precauzioni necessarie per garantire la propria sicurezza e quella delle persone, animali e bagagli sotto la propria custodia.
- **Uso del seggiolino per bambini:** Per i bambini fino a 3 anni, è consigliato l'uso di un seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus, anche se non obbligatorio.

## 11.2. Responsabilità del Passeggero per Danni



Il passeggero è responsabile per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi e al personale dell'Azienda, nonché per i danni causati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva il diritto di sporgere denuncia e richiedere risarcimento nelle competenti sedi.

### 11.3. Fumo, Soste di Ristoro e Toilette

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). Le violazioni saranno sanzionate amministrativamente, salvo che il fatto costituisca reato. In tal caso, l'Azienda segnalerà l'infrazione alle autorità giudiziarie.

Durante il viaggio sono previste soste presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

## 12. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI

### 12.1 Modalità di Informazione ai Passeggeri

**ExpressBus S.r.l.** si impegna a fornire informazioni chiare, tempestive e accurate ai propri passeggeri attraverso diversi canali. Le modalità di informazione comprendono:

- **Sito Web:** Il sito ufficiale di **ExpressBus** ([www.expressbus.it](http://www.expressbus.it)) offre una vasta gamma di informazioni aggiornate sugli orari delle corse, le tariffe, i percorsi e le eventuali variazioni del servizio. È possibile consultare anche avvisi di servizio, promozioni e notizie aziendali.
- **Social Media:** L'azienda utilizza le principali piattaforme di social media (Facebook, Instagram) per diffondere informazioni rapide e aggiornate. Attraverso questi canali, i passeggeri possono interagire con **ExpressBus**, ricevere risposte a domande frequenti e restare informati sulle ultime novità.
- **Pannelli Informativi alle Fermate:** Presso le principali fermate e stazioni, sono installati pannelli informativi digitali che visualizzano gli orari delle corse, gli eventuali ritardi e altre comunicazioni importanti per i passeggeri.
- **Call Center:** I passeggeri possono contattare il call center di **ExpressBus** per ottenere assistenza e informazioni sugli orari, le tariffe, le prenotazioni e altri servizi. Il numero di telefono è disponibile sul sito web e sui materiali informativi dell'azienda.
- **Email e Newsletter:** **ExpressBus** invia regolarmente email e newsletter informative agli utenti iscritti, fornendo aggiornamenti su servizi, promozioni e cambiamenti operativi.

### 12.2 Canali di Comunicazione con l'Azienda

**ExpressBus** mette a disposizione diversi canali di comunicazione per facilitare l'interazione con i passeggeri e raccogliere feedback utili al miglioramento del servizio. I principali canali di comunicazione sono:

- **Email:** I passeggeri possono inviare email a [vali.leonettibus@expressbus.it](mailto:vali.leonettibus@expressbus.it) per richiedere informazioni, fare reclami o fornire suggerimenti. L'azienda si impegna a rispondere tempestivamente a tutte le richieste.



- **Call Center:** Disponibile per assistenza telefonica, il call center di **ExpressBus** è attivo durante gli orari di servizio per rispondere a domande, prendere prenotazioni e gestire eventuali problematiche. Il numero di telefono è indicato sul sito web ufficiale.
- **Social Media:** I passeggeri possono contattare **ExpressBus** attraverso i canali social ufficiali, come Facebook e Instagram. Questi canali sono monitorati regolarmente e le risposte vengono fornite in tempi brevi.
- **Moduli di Feedback Online:** Sul sito web di **ExpressBus** è presente una sezione dedicata ai feedback, dove i passeggeri possono compilare moduli per segnalare disservizi, proporre miglioramenti o esprimere la loro soddisfazione riguardo ai servizi ricevuti oppure cliccando il seguente link: <https://forms.gle/4gnRKFygj2P9n9yu6>
- **Posta Tradizionale:** È possibile inviare lettere e documenti a **ExpressBus** tramite posta tradizionale all'indirizzo della sede legale dell'azienda, specificato sul sito web.
- **Personale a Bordo:** Il personale di bordo è sempre disponibile per raccogliere segnalazioni, reclami e suggerimenti direttamente dai passeggeri, garantendo un immediato ascolto delle loro esigenze.

### 13. TRASPORTO DI MINORI (Linea Biregionale)

**ExpressBus S.r.l.** presta particolare attenzione al trasporto dei passeggeri minorenni sui propri servizi. Prima di acquistare il servizio di trasporto, è necessario verificare le condizioni alle quali il minore è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda, conformemente alle prescrizioni di legge.

#### 13.1 Trasporto di Minori Accompagnati

- I minori di 14 anni non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne.
- I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggiano non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento.

#### 13.2 Trasporto di Minori Non Accompagnati

- Per i minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile dal sito di ExpressBus [https://www.expressbus.it/Autorizzazione\\_per\\_minori\\_non\\_accompagnati.pdf](https://www.expressbus.it/Autorizzazione_per_minori_non_accompagnati.pdf) oppure può essere richiesto telefonando al numero di servizio clienti.
- Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 e i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.
- Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

#### 13.3 Sistemi di Ritenuta per Bambini a Bordo dell'Autobus



- I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3 senza necessità di adottare particolari accorgimenti, pertanto senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.
- I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini di cui l'autobus o il minibus è dotato, compatibili con l'impiego da parte dei bambini stessi.
- I bambini devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino.
- Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg, come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.
- In caso di inosservanza di tali prescrizioni, risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.
- È obbligo dei passeggeri adempiere all'uso delle cinture di sicurezza quando sono seduti e il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

## 14. GESTIONE DEI BAGAGLI

**ExpressBus** garantisce sufficiente spazio per i bagagli dei clienti a bordo di ogni autobus. Per garantire un viaggio sicuro e confortevole, si prega di leggere attentamente le seguenti istruzioni.

### 14.1 Tipologia di Bagaglio e Dimensioni Consentite

Il biglietto generalmente include il trasporto gratuito di:

- **Un bagaglio a mano di piccole dimensioni** (dimensioni max. 42 x 30 x 18 cm e un peso massimo di 7 kg, ad esempio, una borsa da donna, una custodia per laptop o uno zaino) da riporre nelle cappelliere sopra il posto a sedere oppure sotto il sedile di fronte.

- **Un bagaglio gratuito per passeggero** Valigie, borsoni, trolley da depositare nel vano bagagli, di dimensioni massime di cm 160 (altezza + lunghezza + larghezza) e di peso non eccedente i 10 kg, con l'aiuto del personale di servizio.



Per motivi di sicurezza, il bagaglio a mano deve essere riposto nelle cappelliere sopra il posto a sedere o sotto il sedile di fronte, per evitare l'ostruzione delle vie d'uscita. È importante che tutti i bagagli siano provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione. Gli autisti sono disponibili e lieti di aiutare nel sistemare i bagagli nell'apposito compartimento.

Il bagaglio eccedente può essere trasportato a discrezione dell'Azienda e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, previo pagamento a bordo di un supplemento pari al costo del biglietto per la tipologia di servizio interessata.

## 14.2 Bagaglio Aggiuntivo

In singoli casi e nei limiti di disponibilità di spazio, è possibile trasportare a pagamento un ulteriore collo (bagaglio aggiuntivo € 5,00 a valigia) di dimensioni non superiori a 80 x 50 x 30 cm e di peso non superiore a 20 kg. Il bagaglio aggiuntivo deve essere registrato in anticipo. Per questo servizio sarà addebitato un supplemento per il bagaglio.

La registrazione può essere effettuata online durante il processo di prenotazione telefonicamente tramite l'opzione di gestione della prenotazione. Se la registrazione del collo avviene al telefono tramite il servizio clienti, il pagamento del supplemento deve essere corrisposto all'autista dell'autobus. La registrazione telefonica tramite il servizio clienti può essere effettuata tramite le seguenti linee dedicate:

- Chiamate dall'Italia: +39 3474852790 / +39089825765 / +39081969089

## 14.3 Bagagli Speciali





Il trasporto di bagagli speciali richiede la preventiva registrazione da parte del passeggero e la relativa conferma della possibilità di imbarcarli da parte di **ExpressBus**. Non sussiste alcun diritto generale al trasporto di bagagli speciali. Sono considerati bagagli speciali i colli che superano le dimensioni massime previste per i bagagli da viaggio.

In ogni caso, il volume complessivo (altezza + larghezza + profondità in cm) del bagaglio speciale non deve essere superiore a 240 cm e il peso massimo di ciascun bagaglio speciale non deve essere superiore a 30 kg. Il trasporto di un bagaglio speciale è limitato a un collo per passeggero.

Sono generalmente esclusi dal trasporto oggetti di arredamento, mobili o loro parti, dispositivi elettronici e tavole da surf. Biciclette e ausili ortopedici non sono considerati bagagli speciali e sono soggetti a condizioni distinte.

Il bagaglio speciale deve essere registrato in anticipo tramite il sistema di prenotazione o telefonicamente, almeno 48 ore prima della partenza. Nei casi in cui il trasporto del bagaglio speciale sia ammesso, è prevista una commissione aggiuntiva per ogni collo. La commissione per il bagaglio speciale viene applicata indipendentemente dalla lunghezza e dal prezzo del biglietto della tratta prenotata. A differenza del bagaglio standard, il trasporto del bagaglio speciale è sempre a pagamento.

- **Bicicletta/Monopattino:** È possibile trasportare biciclette o monopattini non elettrici, prenotandone telefonicamente il servizio al costo di 10,00€. Il trasporto di biciclette o monopattini elettrici è consentito solo ed esclusivamente se la batteria è estraibile.
- **Trasporto Passeggini**  
A seconda del tipo di servizio, i passeggini per bambini possono essere ammessi solo se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli (40x120x50 cm) e, se pieghevoli, devono essere ripiegati in condizioni di sicurezza.

#### 14.4 Trasporto Bagaglio Non Accompagnato

I clienti possono decidere di inviare un pacco o una valigia senza essere presenti come passeggeri. La prenotazione è obbligatoria e deve essere effettuata telefonicamente al numero +39 089 825765 prima della partenza, a nome del mittente.

- **Documentazione:** Al momento della partenza, il pacco dovrà essere accompagnato da una copia del documento di riconoscimento del mittente, nonché dal nome e numero del destinatario.
- **Prezzo Standard:** €10,00 per valigia o pacco.
- **Limiti di Peso e Dimensioni:** Il bagaglio inviato non deve eccedere i 20 kilogrammi e le dimensioni massime di 160 cm (somma di lunghezza, larghezza e altezza).

#### 14.5 Contenuto del Bagaglio

È vietato collocare nel bagaglio oggetti che possano arrecare danno, come merci o sostanze pericolose e nocive, materiali infiammabili, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, recipienti contenenti olio e/o vino, oggetti maleodoranti e liquidi in genere, nonché materiali fragili (es. computer, telecamere). **ExpressBus S.r.l.** non risponde in alcun caso del



contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva il diritto di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli oggetti di valore, quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio da stiva. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori.

In caso di violazione delle presenti condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, **ExpressBus** potrà rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

#### **14.6 Responsabilità Bagaglio**

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus è considerato bagaglio consegnato, mentre quello portato a bordo dal passeggero e sotto la sua diretta sorveglianza è considerato bagaglio a mano. **ExpressBus** è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato, salvo provi che la perdita o l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. **ExpressBus** risponde, altresì, della perdita o avaria delle cose che il passeggero porta con sé nel bagaglio a mano, salvo dimostri di aver adottato tutte le misure idonee a evitare il danno.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, quest'ultimo non è responsabile della perdita o delle avarie, se non quando il passeggero provi che queste siano state determinate da causa imputabile al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio. ExpressBus, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile entro il limite massimo di €6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore, della perdita o dell'avaria del bagaglio consegnato in stiva. La perdita o l'avaria devono essere segnalate al momento della riconsegna, se apparenti, o entro tre giorni, se non apparenti (art. 1697 Codice Civile). Qualora il bagaglio venga ritrovato, il passeggero dovrà ritirarlo presso l'Ufficio Clienti comunicato.

Per i servizi di linea superiori a 250 km, in caso di danno o perdita del bagaglio dovuti a un incidente stradale che coinvolge l'autobus, la normativa comunitaria prevede un risarcimento non inferiore a €1200 per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, il risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

Il vettore, qualora venisse dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla L. n. 450/1985 e successive modificazioni. Il vettore risponde della perdita del bagaglio solamente se ad esso direttamente imputabile e comunque nel limite massimo inderogabile di €100 per bagaglio, con un limite massimo di €200 per passeggero.



Per qualsiasi problema relativo al bagaglio, questo dovrà essere immediatamente segnalato al vettore. Le valigie devono recare su uno spazio ben evidente il nome ed il cognome del proprietario, ed in caso di ritrovamento, sarà cura del proprietario provvedere al ritiro presso la sede in cui è stato depositato il bene.

Il bagaglio non è assicurato, quindi è assolutamente vietato il trasporto di oggetti di valore se non si è muniti di apposita polizza di assicurazione. Il vettore non risponde in alcuna misura per la perdita o per i danni al bagaglio, sia esso condotto dal passeggero all'interno della cabina dell'autobus (c.d. bagaglio a mano) che dallo stesso depresso nel vano portabagagli.

### **14.7 Furto e/o Smarrimento del Bagaglio**

In caso di furto, smarrimento e/o scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, il passeggero deve segnalare la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata, a pena di decadenza. Dovrà contattare quanto prima **ExpressBus** inviando una mail a [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it) oppure contattando gli uffici al tel. +39 089825765 e/o +39 3474852790 nei seguenti orari

Lunedì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00

Martedì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00

Mercoledì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00

Giovedì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00

Venerdì: 08:30 - 20:00

Sabato: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00

Domenica: 10:00 - 13:00 e 15:00 - 20:00

Gli oggetti smarriti: Verranno custoditi ai sensi degli art. 927 e ss del Codice Civile presso la sede del vettore.

## **15. IL TRASPORTO DI ANIMALI**

### **15.1. Gli Animali Ammessi a Bordo**

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi e non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti e altri piccoli animali domestici da compagnia). Gli animali viaggiano gratuitamente.

- È obbligatorio sedersi ai posti anteriori e posizionare il trasportino sotto la seduta, mantenendolo chiuso per tutta la durata del viaggio.
- È consentito il trasporto di un solo animale di piccola taglia.
- L'animale deve essere tenuto in un trasportino rigido chiuso.
- Le dimensioni del trasportino devono essere 70x30x50 cm, posti sotto il sediolino.
- È vietato il trasporto di animali di media e grande taglia senza dover pagare alcun biglietto o sovrattassa per l'animale. La norma abroga ogni disposizione in contrasto o in difformità con essa.
- In caso di notevole affollamento dell'autobus, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale può vietarne il trasporto.



- Se l'animale insudicia, deteriora la vettura o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto a rispondere, sia civilmente che penalmente, di eventuali lesioni a persone, animali e cose provocate dall'animale stesso.

## **15.2. Condizioni di Trasporto Animali**

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare un cane di piccola taglia, all'interno del trasportino e da porre sotto il sediolino passeggero.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda, che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus o quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale, o qualora arrechi disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, se necessario per salvaguardare la sicurezza del trasporto.

Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette, questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori, comunque rigidi, a condizione che non superino le dimensioni di 40x30x30 cm; non presentino spigoli vivi, non siano sudici e maleodoranti, siano privi di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo un trasportino.

## **15.3. Responsabilità Animali**

Il passeggero è responsabile per la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del viaggio ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose provocato dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere anteriore riponendo sullo stesso il trasportino; il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora l'animale insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il mancato rispetto di tali regole, rilevato dal personale aziendale, può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (ad esempio, per problemi di allergia), su indicazione del personale di bordo, il passeggero con il suo animale è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

## **15.4. Il Costo del Trasporto Animali**

Al trasporto di animali si applica la tariffa gratuita, fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione.



## 16. Sicurezza

### 16.1 Misure di Sicurezza a Bordo

La sicurezza dei passeggeri è la priorità assoluta di ExpressBus S.r.l. Per garantire un viaggio sicuro, abbiamo implementato una serie di misure di sicurezza a bordo dei nostri mezzi:

- **Controllo e Manutenzione:** Tutti i mezzi di trasporto sono sottoposti a controlli regolari e manutenzione preventiva per assicurare il loro corretto funzionamento. La manutenzione viene eseguita da personale qualificato secondo un rigoroso programma di verifica.
- **Formazione del Personale:** Il personale di bordo, inclusi autisti e assistenti, riceve una formazione continua in materia di sicurezza e gestione delle emergenze. Sono istruiti su come affrontare situazioni di emergenza e assistere i passeggeri in caso di necessità.
- **Dotazioni di Sicurezza:** I mezzi sono equipaggiati con dotazioni di sicurezza quali estintori, cassette di pronto soccorso, martelli per la rottura dei finestrini, e cinture di sicurezza. Questi strumenti sono regolarmente controllati e mantenuti in perfette condizioni operative.

### 16.2 Procedure di Emergenza

ExpressBus S.r.l. ha definito procedure di emergenza dettagliate per garantire la sicurezza dei passeggeri e del personale in situazioni critiche:

- **Istruzioni al Personale:** Il personale è addestrato a mantenere la calma e a gestire la situazione con competenza. Le procedure di emergenza prevedono passaggi chiari da seguire per diverse tipologie di emergenza, come incidenti, incendi o evacuazioni.
- **Evacuazione del Veicolo:** In caso di necessità di evacuazione, i passeggeri devono seguire le indicazioni del personale e utilizzare le uscite di emergenza segnalate. È importante che i passeggeri non portino con sé oggetti ingombranti che potrebbero rallentare l'evacuazione.
- **Utilizzo delle Dotazioni di Sicurezza:** In caso di emergenza, il personale guiderà i passeggeri nell'uso delle dotazioni di sicurezza, come gli estintori e i martelli per la rottura dei finestrini. I passeggeri devono prestare attenzione alle istruzioni e collaborare per garantire una rapida risoluzione della situazione.
- **Comunicazione di Emergenza:** Il personale è addestrato a fornire informazioni chiare e precise per facilitare l'intervento delle squadre di soccorso.
- **Assistenza Medica:** In caso di necessità di assistenza medica, il personale è addestrato a fornire un primo soccorso e a coordinarsi con i servizi di emergenza sanitaria per garantire un intervento tempestivo.
- **Simulazioni e Addestramento:** Regolarmente vengono effettuate simulazioni di emergenza per addestrare il personale e migliorare l'efficacia delle procedure. Questi esercizi aiutano a mantenere alta l'attenzione e la prontezza in caso di eventi reali.

## 17. Reclami e Suggerimenti

### 17.1 Procedure per i Reclami



**ExpressBus S.r.l.** si impegna a fornire un servizio di alta qualità e a rispondere tempestivamente a qualsiasi problema o insoddisfazione dei passeggeri. Per garantire che ogni reclamo sia gestito in modo efficace, abbiamo stabilito una procedura chiara e trasparente:

- **Segnalazione del Reclamo:** I passeggeri possono segnalare un reclamo attraverso diversi canali:
  - **Email:** Inviare una descrizione dettagliata del problema a [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)
  - **Call Center:** Contattare il nostro call center al numero +39 089825765, disponibile durante gli orari di servizio.
  - **Modulo Online:** Compilare il modulo di reclamo disponibile sul nostro sito web nella sezione dedicata ai reclami oppure clicca il seguente link: <https://forms.gle/4gnRKFygj2P9n9yu6>
  - **Posta:** Inviare una lettera descrivendo il problema all'indirizzo della sede legale di **ExpressBus**, specificato sul sito web.
- **Dettagli del Reclamo:** È importante fornire tutti i dettagli rilevanti per una rapida risoluzione del problema, inclusi:
  - Data e ora dell'incidente
  - Numero della corsa o del veicolo coinvolto
  - Descrizione dettagliata del problema o del disservizio riscontrato
  - Dati di contatto del passeggero per eventuali comunicazioni. Per poter rispondere alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare le proprie generalità e indirizzo, e descrivere chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.
- **Ricezione e Conferma:** Una volta ricevuto il reclamo, **ExpressBus** invierà una conferma di ricezione al passeggero entro 90 giorni lavorativi, indicando che il reclamo è in fase di valutazione.
- **Valutazione e Risoluzione:** Il reclamo sarà valutato dal nostro team dedicato, che analizzerà la situazione e prenderà le misure necessarie per risolvere il problema. Questa fase può includere l'analisi delle registrazioni video, l'intervista al personale coinvolto e la verifica dei dati operativi.
- **Risposta al Reclamo:** Entro 90 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, **ExpressBus** fornirà una risposta dettagliata al passeggero, indicando le azioni intraprese per risolvere il problema e, se del caso, le misure preventive adottate per evitare il ripetersi dell'incidente.
- **Follow-Up:** In caso di reclami complessi, **ExpressBus** può contattare ulteriormente il passeggero per assicurarsi che la soluzione proposta sia stata efficace e soddisfacente.

#### **Motivi di Presentazione del Reclamo:**

- Mancata emissione del biglietto
- Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Mancata assistenza al passeggero
- Inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- Ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- Informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- Mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti

---

Sede legale: Via dell'Irpinia,1 FISCIANO (SA) – tel. +39 089825765 |

C.F. e P.IVA:05234220654 – [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it) - e-mail: [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)



- Mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- Mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio, il cui codice va indicato nel reclamo, e deve essere trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea. Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro un massimo di tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

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

### **17.2 Procedura per Richiesta di Rimborso**

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità e una precisa descrizione dei danni subiti.
- Venga presentata una richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale.
- L'Ufficio competente provvederà a inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice, che, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

### **17.3 Reclamo in Seconda Istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale), i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità, che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la Regolazione dei Trasporti – Via Nizza n. 230, 10126 Torino – contatto: +39 011 1921 2550. Il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it), a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- Posta elettronica certificata (PEC): [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- Posta elettronica semplice: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)

È inoltre possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni, si consulti il sito istituzionale [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

### **17.4 Modalità di Invio dei Suggerimenti**

---

Sede legale: Via dell'Irpinia,1 FISCIANO (SA) – tel. +39 089825765 |

C.F. e P.IVA:05234220654 – [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it) - e-mail: [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)



ExpressBus valorizza i suggerimenti dei passeggeri come un'opportunità per migliorare continuamente i propri servizi. Ecco come i passeggeri possono inviare i loro suggerimenti:

- **Modulo Suggerimenti Online:** Visitare la sezione dedicata ai suggerimenti sul nostro sito web e compilare il modulo online. Il modulo consente ai passeggeri di fornire feedback dettagliati e proporre idee per migliorare il servizio, di seguito il link: <https://forms.gle/4gnRKFygj2P9n9yu6>
- **Email:** Inviare suggerimenti via email a [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it), descrivendo chiaramente l'idea o il miglioramento proposto.
- **Social Media:** Utilizzare i canali social di ExpressBus (Facebook e Instagram) per inviare messaggi diretti o commenti con suggerimenti. Il nostro team social monitorerà e risponderà ai feedback ricevuti.
- **Call Center:** Contattare il call center al numero +39 089 825765 per fornire suggerimenti verbalmente. Gli operatori prenderanno nota dei suggerimenti e li inoltreranno al team competente.
- **WhatsApp:** Inviare un messaggio sul nostro WhatsApp Business al numero +39 347 4852790.
- **Posta:** Inviare lettere con suggerimenti all'indirizzo della sede legale di ExpressBus, specificato sul sito web. È consigliabile includere dettagli completi per una corretta valutazione.
- **Personale a Bordo:** Comunicare direttamente con il personale di bordo. Il personale raccoglierà i suggerimenti e li trasmetterà ai responsabili per la valutazione.

ExpressBus si impegna a valutare ogni suggerimento con attenzione e, se possibile, a implementare le idee che contribuiscono a migliorare il servizio e l'esperienza dei passeggeri. Risponderemo ai suggerimenti ricevuti entro 90 giorni lavorativi, informando i passeggeri delle azioni intraprese.

## 18. Contatti

### 18.1 Sede Legale e Amministrativa

La nostra sede legale e amministrativa è il fulcro delle operazioni aziendali, dove vengono gestiti tutti gli aspetti amministrativi, finanziari e organizzativi. Siamo sempre disponibili per rispondere alle vostre domande, fornire informazioni e assistervi in caso di necessità.

#### ExpressBus S.r.l.

- **Sede Legale:** Via Dell'Irpinia, 1 – CAP 84084 – Fisciano (SA)
- **Sede Amministrativa:** Via Damiano Chiesa, 121 piano 1 – CAP 84082 – Bracigliano (SA)

#### Contatti:

**Telefono:** +39.089.825765 oppure +39.081.969089

**WhatsApp:** +39.347.4852790

**Email:** [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)

**Pec:** [info@pec.expressbus.it](mailto:info@pec.expressbus.it)

**C.F. e P. Iva:** 05234220654

**Codice Univoco:** M5UXCR1

---

Sede legale: Via dell'Irpinia,1 FISCIANO (SA) – tel. +39 089825765 |

C.F. e P.IVA:05234220654 – [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it) - e-mail: [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)





**Sito Web:** [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it)

**Social Media:**

**Facebook:** ExpressBus S.r.l.

**Instagram:** ExpressBus S.r.l.

---

Sede legale: Via dell'Irpinia,1 FISCIANO (SA) – tel. +39 089825765 |

C.F. e P.IVA:05234220654 – [www.expressbus.it](http://www.expressbus.it) - e-mail: [vali.leonetti@expressbus.it](mailto:vali.leonetti@expressbus.it)