



**Autoservizi BRUSUTTI s.r.l.**

Via Triestina, 181/c - 30173 Tessera – Venezia - Italia  
Telefono 0039 041 5415488 - Telefax 0039 041 2616420

sito web: [www.brusutti.com](http://www.brusutti.com)

e-mail: [info@brusutti.com](mailto:info@brusutti.com)

Codice Fiscale e Partita IVA 00321990277

# CARTA DELLA MOBILITA' - EDIZIONE 2015

# INDICE DEI PARAGRAFI

	<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>PROFILO DELLA SOCIETA'</b>	<b>4</b>
1.a	Organigramma aziendale	4
1.b	Tipologia di servizi forniti	4
1.c	Monitoraggio (interno)	5
<b>2.</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>7</b>
3.a	Monitoraggio	7
3.b	Fattori della qualita'	7
<b>4.</b>	<b>DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI</b>	<b>12</b>
5.a	Informazioni all'utente	12
5.b	Oggetti smarriti	13
5.c	Aspetti relazionali e comunicazionali del personale	13
<b>6.</b>	<b>TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>14</b>
6.a	Reclami	14
6.b	Condizioni che regolano i rimborsi ed i risarcimenti dei biglietti di viaggio	14
<b>7.</b>	<b>REGOLAMENTO DI VIAGGIO</b>	<b>15</b>
<b>8.</b>	<b>DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE BRUSUTTI S.R.L.</b>	<b>19</b>
8.a	Tipologie dei documenti di viaggio	19

## PREMESSA

Negli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti - clienti e del rapporto comunicativo tra ente e utente - cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di " Carte dei servizi ".

In Italia, l'adozione delle Carte dei servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi del settore trasporti o Carta della mobilità").

La **Carta della Mobilità** è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del 30/12/1998, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art.16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";
- dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;

## 1. PROFILO DELLA SOCIETA'

L'Organizzazione BRUSUTTI s.r.l. è costituita in forma Societaria con Responsabilità Limitata, ed opera nel settore turistico e di linea; è stata costituita come ditta individuale sin dal 1945 dal Fondatore, il Sig. Gino Brusutti, il quale con i camion utilizzati per la II° Guerra Mondiale, con propria iniziativa e ingegno, li ha trasformati in autobus per il trasporto dei passeggeri, istituendo le prime linee: Venezia - Trieste e Venezia - Bologna. Successivamente il servizio venne aumentato con il servizio urbano ed extra - urbano, raggiungendo n° 50 autobus con oltre 100 dipendenti. Nel 1966/67 veniva pubblicizzata, con la trasformazione da Ditta Individuale in Società di Fatto (1970). Successivamente (1986) viene trasformata in s.n.c. e dal 1992 ad oggi in s.r.l.

La Brusutti s.r.l. attualmente svolge attività nel settore noleggio con conducente e linee extra - urbane: Venezia - Falcade, Venezia - Caprile, Venezia - San Martino di Castrozza e Venezia - Canazei, per un parco attuale, di n. 18 autobus e n. 43 dipendenti, con officina e personale propri per la manutenzione e riparazione dei mezzi, parcheggio con lavaggio e distributori di gasolio, uffici direzionali. La strategia dell'Organizzazione è quella di migliorare continuamente la struttura, conforme al progetto Qualità ANAC, con formazione dei dirigenti e del personale, al fine di assicurare adeguati "standard" di servizio.

Nell'anno 2001 Brusutti s.r.l. ottiene la certificazione in conformità alla norma **UNI EN ISO 9002:1994** da parte di **ANCIS** - Associazione Nazionale per la Certificazione delle Imprese di Servizi; nel mese di novembre del 2003 Brusutti s.r.l. ha effettuato con successo il passaggio del proprio Sistema di Gestione per la Qualità alla norma **UNI EN ISO 9001:2000**, ottenendo la certificazione da parte di **ANCIS**; nell'anno 2009 e' stato portato a compimento l'adeguamento del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** con conseguente certificazione da parte di **ANCIS**.

### 1.a Organigramma aziendale

Consigliere delegato e Legale Rappresentante	Dott. Bruno Brusutti
Presidente	Dott. Bruno Brusutti
Rappresentante della Direzione per la Qualità	Dott. Bruno Brusutti
Supporto ai Sistemi di gestione	Dott. Federico Cal
Direttore di Esercizio D.20 Dic 1991, n.488	Sig.ra Marisa Volpone
Responsabile Gestione	Ing. Luca Campanile
Responsabile Movimento - Servizi Regolari (Autolinee)	Sig. Roberto Capuzzo
Responsabile Movimento - Servizi Occasionali (Noleggio)	Sig. Roberto Bratovich
Responsabile Manutenzione	Sig. Denis Mogno
RSPP	Dott. Federico Cal
Medico del Lavoro	Dott. Daniela Cardin
Responsabile Amministrazione	Rag. Levis Niero

### 1.b Tipologia di servizi forniti

Servizi di linea	141.000 km
Servizi di linea commerciale	470.000 km
Servizi turistici	320.000 km
Servizi atipici	300.000 km

### 1.c Dotazioni

Autobus n. 19 di cui n. 4 adibiti all'erogazione del servizio di trasporto di linea (linee extra-urbane) e n. 15 con licenza di noleggio con conducente.

#### **1.d Monitoraggio interno**

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

- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Organizzazione è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati) rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta della Mobilità.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Organizzazione predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27/01/94 e viene da parte dell'Organizzazione comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Nell'ambito del trasporto pubblico extraurbano, BRUSUTTI s.r.l., gestisce tre linee in concessione con collegamenti sino a Canazei, Falcade, Caprile.

Le linee in dettaglio sono le seguenti:

#### **VENEZIA - FIERA DI PRIMIERO - SAN MARTINO DI CASTROZZA - CANAZEI**

Venezia, Mestre, Treviso, Cornuda, Feltre, Ponte Serra, Imer, Fiera di Primiero, San Martino di Castrozza, Passo Rolle, Predazzo, Moena, Vigo di Fassa, Campitello, Canazei.

#### **VENEZIA - BELLUNO - CAVIOLA - FALCADE**

Venezia, Mestre, Treviso, Ponte nelle Alpi, Belluno, Agordo, Cencenighe, Vallada, Canale d'Agordo, Caviola, Falcade.

#### **VENEZIA - BELLUNO - AGORDO - CAPRILE**

Venezia, Mestre, Treviso, Conegliano, Vittorio Veneto, Ponte nelle Alpi, Belluno, Agordo, Listolade, Cencenighe, Masaré, Alleghe, Santa Maria delle Grazie, Caprile.

La *rete complessiva* della BRUSUTTI s.r.l. è di 423 km.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la BRUSUTTI s.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

### *EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ*

- Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Organizzazione;
- Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### *CONTINUITÀ*

- Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Organizzazione e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore);
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Organizzazione.

### *PARTECIPAZIONE*

- Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Organizzazione e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### *EFFICIENZA ED EFFICACIA*

- Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

### *LIBERTÀ DI SCELTA*

- Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### 3. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, ha definito i **fattori** fondamentali che caratterizzano la **qualità** di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici **indicatori di qualità** che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore, in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati;
- Gli standard corrispondenti a ciascun indicatore di qualità;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

#### 3.a *Monitoraggio*

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la BRUSUTTI s.r.l. si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'utente - cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Organizzazione;
- sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rilevati) sono utilizzati dall'Organizzazione per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta della Mobilità.

#### 3.b *Fattori della qualità*

Nelle tabelle riportate di seguito sono evidenziati, per i fattori di qualità e gli indicatori definiti dalla Direttiva, gli standard della BRUSUTTI s.r.l. relativi all'anno 2014 ottenuti dalla consuntivazione dei dati aziendali e gli obiettivi da raggiungere per l'anno 2015

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			
			2008 Promesso	2008 Offerto	2009 Promesso	
A.1. SICUREZZA DEL VIAGGIO	A.1.1. - Incidentalita' a bordo	A.1.1.1. - nr. morti / mln viaggiatori x km A.1.1.2. - nr. feriti / mln viaggiatori x km A.1.1.3. - nr. sinistri / mln vetture x km	0 0,3 30	0 0 0	0 0,3 30	
	A.1.2. - Incidentalita' totale	A.1.2.1. - nr. morti / mln viaggiatori x km A.1.2.2. - nr. feriti / mln viaggiatori x km A.1.2.3. - nr. sinistri / mln vetture x km	0 0,4 40	0 0 0	0 0,4 40	
	A.1.3. - Vetusta' mezzi	A.1.3.1. - % mezzi con oltre 15 anni	20,00	16,00	20,00	
	A.1.4. - Eta' media parco mezzi	A.1.4.1. - nr. anni	10,00	9,83	11,00	
	PERCEZIONE COMPLESSIVA	% abbastanza soddisfatti	95,00	97,50	95,00	
	LIVELLO SICUREZZA VIAGGIO	% molto soddisfatti	(minimo)		(minimo)	
	<b>Obiettivo 2009</b> Nessuna acquisizione di nuovi mezzi prevista nel corso dell'Anno 2009					
	A.2. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	A.2.1. - Regolarita' complessiva del servizio	A.2.1.1. - % corse effettuate / programm. A.2.1.2. - % corse interrotte / programm.	99,00 2,00	100,00 0,00	99,00 2,00
		A.2.2. - Fermi in linea per guasti	A.2.2.1. - nr. fermi / vetture x km A.2.2.2. - tempo medio intervento (min.)	16,5x10 <sup>-5</sup> 30	0 0	16,5x10 <sup>-5</sup> 30
		A.2.4. - Puntualita' nelle ore di punta	A.2.4.1. - % autobus in anticipo (> 2')		0,50	0,00
A.2.4.2. - % autobus con ritardo (> 5')				1,80	0,95	1,80
A.2.4.3. - % autobus con ritardo (> 15')				0,30	0,15	0,30
A.2.6. - Puntualita' nelle ore di morbida		A.2.6.1. - % autobus in anticipo (> 2')		0,50	0,00	0,50
	A.2.6.2. - % autobus con ritardo (> 5')		1,00	0,45	1,00	
	A.2.6.3. - % autobus con ritardo (> 15')		0,50	0,10	0,50	
Territorio servito		popolazione residente / kmq	156	156	156	
Distanza media fermate		metri	7.500	7.500	7.500	
Velocita' commerciale		km / h	35	35,24	35	
PERCEZIONE COMPLESSIVA		% abbastanza soddisfatti	95,00	100,00	95,00	
LIVELLO REGOLARITA' DEL SERVIZIO		% molto soddisfatti	(minimo)		(minimo)	
A.3. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	A.3.1. - Pulizia ordinaria	A.3.1.1. - nr. interv. giornalieri / nr. mezzi	1	1	1	
	A.3.2. - Pulizia radicale	A.3.2.1. - frequenza media in giorni	1 ogni 2	1 ogni 2	1 ogni 2	
PERCEZIONE COMPLESSIVA		% abbastanza soddisfatti	95,00	95,00	95,00	
LIVELLO DI PULIZIA		% molti soddisfatti	(minimo)		(minimo)	



FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD		
			2008 Promesso	2008 Offerto	2009 Promesso
A.4. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	A.4.1. - Affollamento in orari di punta	A.4.1.1. - nr. viagg. / nr. posti off. totali	0,29	2,32	0,29
		A.4.1.2. - nr. viagg. / nr. posti off. seduti	0,29	2,32	0,29
	A.4.2. - Affollamento in orari di morbida	A.4.2.1. - nr. viagg. / nr. posti off. totali	0,29	2,84	0,29
		A.4.2.2. - nr. viagg. / nr. posti off. seduti	0,29	2,84	0,29
	A.4.4. - Climatizzazione (riscaldamento e aria condizionata)	A.4.4.1. - % nr. mezzi con impianto / tot.	100,00	100,00	100,00
A.5. SERVIZI PER PASSEGGERI CON HANDICAP	A.4.5. - Accessibilita' facilitata	A.4.4.2. - % nr. mezzi imp. funzion. / tot.	95,00	95,00	100,00
	PERCEZIONE COMPLESSIVA CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	A.4.5.1. - % nr. mezzi pian. ribass. / tot.	0,00	0,00	0,00
		% abbastanza soddisfatti	95,00	95,00	100,00
		% molto soddisfatti	(minimo)	(minimo)	(minimo)
	A.5.1. - Adeguatazza mezzi	A.5.1.1. - % nr. mezzi attrezzati / totale	Non Appl.	Non Appl.	Non Appl.
A.6. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	PERCEZIONE COMPLESSIVA VIAGGIATORI CON HANDICAP	A.5.1.2. - % nr. mezzi attrezz. funz. / tot.	Non Appl.	Non Appl.	Non Appl.
		% abbastanza soddisfatti	Non Appl.	Non Appl.	Non Appl.
		% molto soddisfatti	Non Appl.	Non Appl.	Non Appl.
	A.6.1. - Tempestivita'	A.6.1.1. - fascia oraria operat. serv. inf.	24 ore	24 ore	24 ore
	A.6.2. - Diffusione orari alle fermate	A.6.2.1. - % fermate con orari / totale	100,00	100,00	100,00
A.7. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTI	A.6.3. - Diffus. informazioni punti interscambio	A.6.3.1. - % punti dotati diffusione / totale	Non Appl.	Non Appl.	Non Appl.
		A.6.3.2. - % punti con diffus. funz. / totale	Non Appl.	Non Appl.	Non Appl.
	A.6.4. - Diffus. informazioni a bordo dei mezzi	A.6.4.1. - % mezzi con dispositivi / totale	100,00	100,00	100,00
	PERCEZIONE ESAUSTIVA DELL'INFORMAZIONE	A.6.4.2. - % mezzi con disp. funz. / totale	95,00	100,00	95,00
		% abbastanza soddisfatti	95,00	97,50	95,00
A.8. LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	A.7.1. - Formazione del personale di contatto	% molti soddisfatti	(minimo)	(minimo)	(minimo)
	PERCEZIONE COMPLESSIVA LIVELLO DEGLI ASPETTI RELAZIONALI	A.7.1.1. - nr. personale formato / totale	40,00	46,00	40,00
		A.7.1.2. - nr. ore formaz. triennio / totale	12 ore	12 ore	12 ore
	A.8.1. - Raccolta reclami	% abbastanza soddisfatti	95,00	95,00	95,00
		% molto soddisfatti	(minimo)	(minimo)	(minimo)
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	A.8.2. - Risccontro proposte e reclami	A.8.1.1. - modalita'	scritta	scritta	scritta
	A.8.3. - Punti vendita sul territorio	A.8.2.1. - % risposte entro 30 giorni	100,00	100,00	100,00
		A.8.3.1. - nr. sportelli totali	30	30	30
		A.8.3.2. - fascia oraria apertura sportelli	13 ore	13 ore	13 ore
	PERCEZIONE COMPLESSIVA LIVELLO SERVIZIO SPORTELLI	A.8.3.3. - vendita biglietti a bordo	SI	SI	SI
	% abbastanza soddisfatti	95,00	98,00	95,00	
	% molto soddisfatti	(minimo)	(minimo)	(minimo)	

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD		
			2008 Promesso	2008 Offerto	2009 Promesso
A.9. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	A.9.1. - Mezzi alimentati con gasolio BTZ	A.9.1.1. - % nr. mezzi / totale	100,00	100,00	100,00
	A.9.2. - Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (GECAM)	A.9.2.1. - % nr. mezzi / totale	20,00	0,00	0,00
	A.9.3. - Mezzi con scarico controllato secondo lo standard vigente Euro 3 o successivo	A.9.3.1. - % nr. mezzi / totale	0,00	0,00	0,00
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	PERCEZIONE COMPLESSIVA ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	% abbastanza soddisfatti % molto soddisfatti	Non Appl.	Non Appl.	Non Appl.
	Denunce (furti e molestie)	nr. denunce / milioni viaggiatori	0	0	0
	EFFICACIA AZIONI DI VIGILANZA E DETERRENZA	% abbastanza soddisfatti % molto soddisfatti	95,00 (minimo)	100,00	95,00 (minimo)
	PERCEZIONE COMPLESSIVA LIVELLO SICUREZZA PERSONALE	% abbastanza soddisfatti % molto soddisfatti	95,00 (minimo)	100,00	95,00 (minimo)
	Per assicurare una migliore sicurezza del viaggiatore, tutto il personale viaggiante ha in dotazione un telefono cellulare per comunicare in caso di emergenza con gli uffici aziendali interessati				

**NOTE RELATIVE AGLI STANDARD INDICATI NELLA TABELLA:**

- tutti i dati sono relativi ai soli autobus utilizzati nel trasporto pubblico extraurbano;
- gli standard relativi alla regolarità del servizio e puntualità dei mezzi sono riferiti ad un giorno tipo individuato nel sabato;
- i dati relativi alla soddisfazione dell'utente / cliente sono stati rilevati attraverso un sondaggio, condotto a bordo dei mezzi, impegnati in linea.

## 4. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente - cliente e la BRUSUTTI s.r.l. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

### ***DIRITTI DEL VIAGGIATORE:***

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### ***DOVERI DEL VIAGGIATORE:***

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Organizzazione, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

## 5. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI

### 5.a *Informazione all'utente*

Le informazioni relative a orari, tariffe e rivendite autorizzate alla vendita di titoli di viaggio possono essere richieste telefonicamente a:

**Ufficio Informazioni**

**Telefono 041.52.10.109**

*orario: tutti i giorni dalle 09.00 alle 13.00*

o direttamente presso:

**Ufficio Movimento** - Sede di Tesserà - Venezia

**Telefono 041 54.16.663**

**Telefax 041 26.16.420**

*orario: dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00*

*il sabato dalle 08.00 alle 12.00*

BRUSUTTI s.r.l. pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) distribuiti presso l'Ufficio Informazioni, gli Uffici aziendali e nelle principali rivendite di titoli di viaggio.

Presso l'Ufficio informazioni è inoltre in distribuzione l'opuscolo pubblicato dalla Regione contenente le tabelle degli orari di tutti i vettori della Provincia di Venezia.

Le informazioni relative agli orari e alle rivendite di titoli di viaggio sono esposte sulle paline di fermata delle principali linee e in tutti i maggiori punti di interscambio.

Le "Condizioni generali di viaggio" sono esposte su tutti gli autobus.

### **5.b Oggetti smarriti**

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico presso:

**Deposito e Officina - Tessera (VE)**

**Telefono 041 54.15.488**

*orario: dal lunedì alla domenica dalle 06.30 alle 22.00*

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

### **5.c Aspetti relazionali e comunicazionali del personale**

La BRUSUTTI s.r.l. si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale a contatto con l'utente - cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità a quanto definito nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

#### ***RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ***

Il personale viaggiante durante il servizio appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento contenente la propria identificazione.

#### ***COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO***

Il personale tiene un comportamento di rispetto e cortesia con gli utenti-clienti, utilizza un linguaggio corretto e appropriato, fornisce per quanto gli compete le informazioni necessarie e agevola in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale garantisce inoltre prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## 6. TUTELA DELL'UTENTE

### 6.a Reclami

Eventuali violazioni ai principi e agli impegni assunti dall'Organizzazione indicati nella presente Carta della Mobilità devono essere segnalate a:

**BRUSUTTI s.r.l.**

**Uffici Direzionali - Sede di Tessera – Venezia**

Via Triestina 181/c

**Telefono 0416395076**

**Telefax 0412619007**

*orario: dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00*

*il sabato dalle 08.00 alle 12.00*

**sito internet: [www.brusutti.com](http://www.brusutti.com)**

**e-mail: [presidenza@brusutti.com](mailto:presidenza@brusutti.com)**

La presentazione verbale e/o scritta del reclamo deve contenere, oltre alle generalità dell'utente - cliente, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Organizzazione possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Organizzazione provvede a fornire risposta per iscritto all'utente - cliente.

### 6.b Condizioni che regolano i rimborsi ed i risarcimenti dei biglietti di viaggio

L'esercizio della linea è soggetto alle norme delle leggi vigenti: la compagnia di trasporto non si assume nessuna responsabilità qualora, per cause di forza maggiore, si verificassero eventuali variazioni nonché la soppressione, in tutto o in parte, di una corsa.

Annullamenti e rimborsi: gli annullamenti pervenuti fino al 15° giorno prima della partenza si attuerà una ritenuta del 20% sull'importo del biglietto; per annullamenti pervenuti fra il 14° ed il 3° giorno antecedenti la partenza si attua una ritenuta del 30%; nessun rimborso per annullamenti pervenuti entro le 48 ore antecedenti la partenza.

Validità biglietti: sono validi soltanto per la data fissata, chiaramente indicata al momento dell'acquisto.

Risarcimento danni per responsabilità civile. l'Organizzazione prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Organizzazione è quello previsto dall'art.2 della Legge n. 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare:

**Uffici Direzionali - Sede di Tesserà (Mestre - VE)**

**Telefono 041.54.15.488**

**Telefax 041.26.16.420**

*orario: dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00*

*il sabato dalle 08.00 alle 12.00*

che provvederà a esperire le procedure necessarie.

## **7. REGOLAMENTO DI VIAGGIO**

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento presente all'interno delle rivendite di biglietti e negli autobus di linea.

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

1. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
2. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
3. Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
4. Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

## **DOCUMENTI DI VIAGGIO**

5. Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso dall'Organizzazione acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Dove previsto, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno.
6. Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo tramite la convalida effettuata dal conducente.
7. I viaggiatori in possesso di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
8. Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.  
Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
9. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
10. I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Organizzazione. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo.  
Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo punto 25).
11. I biglietti da convalidare hanno validità illimitata fino all'annullamento, ma non sono rimborsabili.
12. In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Organizzazione, a qualsiasi titolo richiesto.

## **TRASPORTO DI BAMBINI**

13. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino solo ed esclusivamente se fatto sedere sullo stesso sedile dell'accompagnatore.  
Se il bambino di età superiore a 1 anno occupa un posto a sedere (non viene quindi fatto sedere " in braccio " dell'accompagnatore ) paga regolare biglietto alla stessa tariffa degli adulti.

## **TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI**

14. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico di piccola taglia solo ed esclusivamente nel contenitore dedicato all'uso.  
E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.  
Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.  
I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.



## **TRASPORTO DI COSE**

15. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente in cabina un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50 x 30 x 25, e che possa essere custodito nelle apposite cappelliere. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.
16. L'Organizzazione risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art. 2 della Legge n. 450/85.

## **NORME COMPORTAMENTALI**

17. I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Organizzazione emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.
18. I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.  
Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.  
L'Organizzazione declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
19. E' fatto divieto al viaggiatore:
  - fumare e disturbare;
  - occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
  - esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Organizzazione;
  - insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
  - salire in vettura in stato di ebbrezza;
  - fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
  - gettare qualunque oggetto dall'autobus.

## **ORARI E COINCIDENZE**

20. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Organizzazione declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

## **INFRAZIONI E SANZIONI**

21. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dall'art. 16 della Legge Regionale n. 22/98.
22. In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Organizzazione il sequestro definitivo del documento.
23. Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento, di cui al punto 19 del presente regolamento, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Organizzazione, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

## **OGGETTI RINVENUTI**

24. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico possono essere ritirati dal proprietario presso gli Uffici Direzionali della BRUSUTTI s.r.l. di Tessera (Mestre - VE). Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 19.00, il sabato dalle 08.00 alle 12.00.

## **RECLAMI**

25. Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni con le modalità descritte in precedenza al paragrafo 6.a.

## **SOSPENSIONE SERVIZIO**

26. Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nel giorno di Natale.

## **NOTA**

- Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel D.P.R. n. 753/80.

## **8. DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE BRUSUTTI S.R.L.**

### **8.a Tipologie dei documenti di viaggio**

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

#### **BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE**

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate, è valido dal momento in cui viene convalidato a bordo dell'autobus.

Il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

#### **ALTRI TITOLI DI VIAGGIO**

**Tessera regionale di libera circolazione:** viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Veneto e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee aziendali, escluse le linee di gran turismo.

Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore che ha diritto a viaggiare come tale non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato.