

CARTA DELLA MOBILITA'



INDICE

1. Premessa	Pag 1
2. Identità aziendale	Pag 2
2.1 Missione e valori	Pag 2
2.2 Società Benefit e impegno verso la sostenibilità	Pag 2
2.3 Sistemi di gestione e certificazioni	Pag 3
2.4 Articolazione territoriale e sedi aziendali	Pag 4
3. Servizi di mobilità erogati	Pag 6
3.1 Servizi di trasporto pubblico locale urbano	Pag 6
3.2 Servizi extraurbani (in ambito COTRAP)	Pag 7
3.3 Servizi in autorizzazione ministeriale	Pag 7
3.4 Servizi scolastici e trasporto dedicato	Pag 7
3.5 Collegamenti aeroportuali	Pag 7
3.6 Gestione di impianti meccanizzati	Pag 8
4. Aspetti generali – Definizioni	Pag 9
4.1 Fattori di qualità	Pag 9
4.2 Indicatori di qualità	Pag 9
4.3 Standard di qualità	Pag 9
4.4 Normativa di riferimento	Pag 10
5. Principi generali del servizio	Pag 11
5.1 Principi fondamentali	Pag 11
5.2 Eguaglianza e imparzialità	Pag 11
5.3 Continuità	Pag 11
5.4 Partecipazione e trasparenza	Pag 12
5.5 Efficienza ed efficacia	Pag 12
5.6 Libertà di scelta	Pag 12
6. Fattori e indicatori di qualità del servizio	Pag 13
6.1 Standard di qualità	Pag 13
6.2 Principali fattori di qualità del servizio	Pag 13

INDICE

7. Rapporti con la clientela	Pag 14
7.1 Diritti del viaggiatore	Pag 14
7.2 Doveri del viaggiatore	Pag 14
7.3 Titoli di viaggio	Pag 15
7.4 Sanzioni amministrative	Pag 15
7.5 Condizioni di trasporto dei minori	Pag 15
7.6 Trasporto bagagli e oggetti smarriti	Pag 16
8. Informazioni alla clientela e aspetti relazionali	Pag 16
8.1 Informazione alla clientela	Pag 16
8.2 Sistemi di bigliettazione	Pag 16
8.3 Aspetti relazionali e comunicazione	Pag 18
9. Monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio	Pag 18
9.1 Qualità erogata e qualità percepita	Pag 18
9.2 Strumenti di monitoraggio	Pag 19
9.3 Miglioramento continuo	Pag 19
9.4 Trasparenza e comunicazione	Pag 19
10. Tutela del cliente	Pag 20
10.1 Segnalazioni e reclami	Pag 20
10.2 Responsabilità dell'Azienda	Pag 20
10.3 Responsabilità per mancata prestazione del servizio e rimborsi	Pag 20
10.4 Responsabilità del cliente	Pag 21
10.5 Responsabilità dell'Azienda verso i passeggeri	Pag 21

1. Premessa

La Carta della Mobilità rappresenta la carta dei servizi adottata da Miccolis S.p.A. Società Benefit, esercente servizi di Trasporto Pubblico Locale, con l'obiettivo di migliorare e rafforzare il rapporto tra l'Azienda e i cittadini-clienti che usufruiscono dei servizi.

Essa costituisce uno strumento volto a garantire e valorizzare il diritto alla mobilità dei cittadini, in coerenza con quanto previsto dall'art. 16 della Costituzione Italiana, secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale".

Con l'adozione della Carta della Mobilità, Miccolis S.p.A. Società Benefit si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati;
- rafforzare il rapporto di fiducia e trasparenza tra utente e fornitore del servizio.

La Carta individua specifici fattori di qualità del servizio e definisce, per ciascuno di essi, gli standard di riferimento relativi al periodo di validità del documento.

Il cliente-utente, posto al centro dell'attenzione aziendale, riveste un ruolo fondamentale nel processo di miglioramento continuo. Attraverso la Carta della Mobilità, egli dispone di uno strumento che consente di verificare il rispetto degli impegni assunti dall'Azienda. In caso di eventuali disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati, l'utente può presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali Miccolis S.p.A. Società Benefit si impegna a fornire riscontro puntuale.

La Carta della Mobilità ha validità annuale a decorrere dalla data di adozione e viene aggiornata periodicamente, anche in funzione di eventuali modifiche normative e delle esperienze maturate nell'erogazione del servizio.

2. Identità aziendale

2.1 Missione e valori

Miccolis S.p.A. Società Benefit opera nel settore del trasporto pubblico locale con l'obiettivo di garantire servizi di mobilità efficienti, sicuri, accessibili e di qualità, contribuendo allo sviluppo sostenibile dei territori serviti.

L'Azienda orienta la propria attività al soddisfacimento delle esigenze della clientela, ponendo al centro del proprio operato il miglioramento continuo dei servizi, la sicurezza del trasporto e l'innovazione tecnologica.

I valori che guidano l'azione aziendale sono:

- centralità del cliente;
- qualità e affidabilità del servizio;
- sicurezza;
- trasparenza;
- responsabilità sociale e ambientale;
- innovazione e digitalizzazione.

2.2 Società Benefit e impegno verso la sostenibilità

Miccolis S.p.A. Società Benefit, in coerenza con la propria natura giuridica, persegue, oltre agli obiettivi economici, anche finalità di beneficio comune, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti della collettività, dell'ambiente e degli stakeholder.

L'Azienda riconosce il trasporto pubblico locale come elemento fondamentale per la promozione di una mobilità sostenibile e per la riduzione dell'impatto ambientale derivante dagli spostamenti individuali.

In tale contesto, si impegna a:

- contribuire alla riduzione delle emissioni e all'efficientamento energetico dei servizi;
- promuovere l'utilizzo del trasporto pubblico come alternativa sostenibile alla mobilità privata;
- migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali e sociali;
- adottare soluzioni innovative e tecnologiche per una mobilità più efficiente e accessibile;
- operare nel rispetto del territorio e delle comunità servite.

L'impegno verso la sostenibilità è parte integrante delle strategie aziendali e dei sistemi di gestione adottati.



SIAMO UNA SOCIETÀ BENEFIT: impegniamo il nostro lavoro per un futuro migliore.

2.3 Sistemi di gestione e certificazioni

Miccolis S.p.A. Società Benefit ha adottato un sistema integrato di gestione volto a garantire il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, nel rispetto degli standard nazionali e internazionali.

In particolare, l'Azienda opera in conformità alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di gestione ambientale;
- UNI ISO 45001:2018 – Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro;
- SA 8000:2014 – Responsabilità sociale;
- UNI ISO 39001:2016 – Sicurezza del traffico stradale;
- UNI ISO 37001:2016 – Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- UNI EN 13816:2002 – Trasporto pubblico di passeggeri: definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio.

L'adozione di tali standard consente a Miccolis S.p.A. Società Benefit di sviluppare un modello organizzativo orientato alla qualità del servizio, alla tutela dell'ambiente, alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla sicurezza stradale, alla responsabilità sociale, alla prevenzione della corruzione e al miglioramento continuo delle performance aziendali.

L'Azienda adotta inoltre i principi e gli strumenti previsti dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e dal proprio Codice Etico, garantendo comportamenti improntati a legalità, correttezza e trasparenza.



2.4 Articolazione territoriale e sedi aziendali

Miccolis S.p.A. Società Benefit è presente sul territorio nazionale con una rete articolata di sedi operative, strutturate per garantire un'efficiente gestione dei servizi di trasporto pubblico locale.

L'organizzazione territoriale dell'Azienda comprende molteplici sedi distribuite in diverse regioni italiane, dotate di infrastrutture e impianti funzionali allo svolgimento delle attività aziendali, tra cui:

- depositi per autobus;
- officine ad uso interno per la manutenzione dei veicoli;
- carri officina per interventi di manutenzione e soccorso in linea;
- impianti per il lavaggio dei mezzi;
- infrastrutture per la ricarica delle flotte elettriche;
- centrali operative per il coordinamento e il monitoraggio dei servizi;
- sedi operative e amministrative.

Tale articolazione consente di assicurare elevati standard di efficienza, sicurezza e qualità del servizio, nonché una presenza capillare sul territorio a supporto delle esigenze della mobilità.



Sede legale e operativa

- Modugno (BA) – Via delle Mammole n. 26

Sedi secondarie e unità locali

- Taranto – Via per Statte n. 7050
- Castellana Grotte (BA) – Via Grotte n. 159
- Massafra (TA) – Via San Rocco Palata n. 3
- Matera (MT) – Via La Martella n. 59
- Matera (MT) – Via dell'Artigianato s.n.c.
- Rivoli (TO) – Via Alessandria n. 51
- Vicenza (VI) – Via Battaglione Val Leogra n. 168
- Potenza (PZ) – Via Tammoni s.n.c.
- Potenza (PZ) – Via Macchia San Luca n. 169
- Bergamo (BG) – Via Aeroporto n. 13

Sede legale e operativa

- Modugno (BA) – Via delle Mammole n. 26

Sedi secondarie e unità locali

- Taranto – Via per Statte n. 7050
- Castellana Grotte (BA) – Via Grotte n. 159
- Massafra (TA) – Via San Rocco Palata n. 3
- Matera (MT) – Via La Martella n. 59
- Matera (MT) – Via dell'Artigianato s.n.c.
- Rivoli (TO) – Via Alessandria n. 51
- Vicenza (VI) – Via Battaglione Val Leogra n. 168
- Potenza (PZ) – Via Tammone s.n.c.
- Potenza (PZ) – Via Macchia San Luca n. 169
- Bergamo (BG) – Via Aeroporto n. 13

Depositi autobus

- Sava (TA)
- Oria (BR)
- Martina Franca (TA)
- Grottaglie (TA)
- Giovinazzo (BA)
- Mola di Bari (BA)
- Monopoli (BA)
- Lecce (LE)
- Napoli (NA)



3. Servizi di mobilità erogati

Miccolis S.p.A. Società Benefit opera nel settore della mobilità integrata, garantendo un'offerta diversificata e articolata di servizi di trasporto, finalizzati a soddisfare le esigenze di spostamento di cittadini, studenti e utenti su scala urbana, extraurbana e nazionale.

In particolare, l'Azienda gestisce:

- servizi di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano;
- servizi di lunga percorrenza in autorizzazione ministeriale;
- servizi di trasporto scolastico;
- servizi di trasporto dedicato per utenti con disabilità;
- servizi di collegamento aeroportuale;
- gestione di impianti meccanizzati fissi a supporto della mobilità;
- noleggi con conducente.

Tali attività sono svolte nel rispetto dei principi di qualità, sicurezza, accessibilità e sostenibilità ambientale, contribuendo allo sviluppo di un sistema di mobilità efficiente e inclusivo

3.1 Servizi di trasporto pubblico locale urbano

L'Azienda gestisce servizi di TPL urbano nei seguenti Comuni:

- Martina Franca (TA)
- Massafra (TA)
- Grottaglie (TA)
- Oria (BR)
- Mola di Bari (BA)
- Giovinazzo (BA)
- Modugno (BA)
- Monopoli (BA)
- Matera (MT)
- Potenza (PZ)

Inoltre:

- Torino (in sub-affidamento da Gruppo Torinese Trasporti)
- Vicenza (in sub-affidamento da Società Vicentina Trasporti)
- Roma (in sub-affidamento da ATAC in ATI con Cilia Italia s.r.l.)



3.2 Servizi extraurbani (in ambito COTRAP)

Miccolis S.p.A. Società Benefit, in qualità di consorziata COTRAP, gestisce servizi extraurbani in concessione.

Provincia di Bari

- Bari – Parchitello – Noicattaro
- Bari – Tecnopolis – Baricentro – Auchan
- Casamassima – Turi – Castellana Grotte

Provincia di Taranto

- Sava – Lizzano – Torricella – Uggiano – Maruggio

Regione Puglia

- Massafra – Torre Canne
- Francavilla Fontana – Sava – Torre Ovo – Trullo di Mare – Campomarino – San Pietro in Bevagna

3.3 Servizi in autorizzazione ministeriale

Autolinee ordinarie

- Gallipoli - Lecce – Brindisi – Latiano – Francavilla Fontana – Grottaglie – Bivio Chiatona – Bivio Castellaneta Marina – Metaponto – Ferrandina – Potenza – Salerno – Napoli - Caserta e viceversa

3.4 Servizi scolastici e trasporto dedicato

- trasporto scuolabus per i Comuni di Massafra (TA) e Modugno (BA)

3.5 Collegamenti aeroportuali

- servizio di collegamento tra l'Aeroporto di Bergamo-Orio al Serio e Milano Centrale e viceversa;
- servizi di collegamento aeroportuale da Como per Malpensa e viceversa e da Milano Lampugnano per aeroporto di Malpensa e viceversa.



3.6 Gestione di impianti meccanizzati

Miccolis S.p.A. Società Benefit gestisce gli impianti meccanizzati della città di Potenza, comprensivi di scale mobili e ascensori nella città di Potenza e, nel dettaglio:

- Percorso meccanizzato "Prima"
- Percorso meccanizzato "via Armellini - via Due Torri"
- Percorso meccanizzato "scale mobili Santa Lucia"
- Percorso meccanizzato "scala mobile Basento"



4. Aspetti generali – Definizioni

4.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti ai fini della percezione della qualità del servizio da parte del cliente-utente.

4.2 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi idonei a rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

4.3 Standard di qualità

Lo standard, o livello di servizio promesso, rappresenta il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità, definito sulla base delle aspettative dell'utenza e delle capacità organizzative del soggetto erogatore.

Gli standard possono essere:

- quantitativi, quando sono direttamente misurabili;
- generali, quando sono espressi come valori medi riferiti al complesso delle prestazioni relative a uno specifico indicatore;
- specifici, quando sono riferiti alla singola prestazione e definiti attraverso soglie minime o massime verificabili direttamente dal cliente-utente.

Gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza, al fine di consentire una verifica trasparente del rispetto degli impegni assunti dall'Azienda.

4.4 Normativa di riferimento

La qualità dei servizi pubblici è disciplinata da un quadro normativo articolato, che comprende, tra gli altri, i seguenti riferimenti:

1. Art. 16 della Costituzione Italiana;
2. Art. 8 del Trattato di Maastricht;
3. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
4. Art. 2 del Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
5. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, relativo all'individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'adozione degli schemi generali di riferimento;
6. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
7. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti";
8. Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche";
9. Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.

5. Principi generali del servizio

5.1 Principi fondamentali

Miccolis S.p.A. Società Benefit si impegna ad erogare i servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza;
2. imparzialità;
3. continuità;
4. partecipazione e trasparenza;
5. efficienza ed efficacia;
6. libertà di scelta;
7. semplificazione delle procedure.

5.2 Eguaglianza e imparzialità

Miccolis S.p.A. Società Benefit garantisce l'erogazione del servizio nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, assicurando:

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza discriminazioni di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni;
- particolare attenzione alle esigenze degli anziani e delle persone con ridotta mobilità, attraverso l'adozione di mezzi e soluzioni adeguate;
- parità di trattamento per tutti i clienti-utenti.

L'Azienda opera nel rispetto dei principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

5.3 Continuità

L'Azienda garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di trasporto, nel rispetto delle normative vigenti e degli obblighi di concessione.

Eventuali interruzioni possono verificarsi esclusivamente per cause di forza maggiore, caso fortuito o eventi indipendenti dalla volontà aziendale. In tali circostanze, l'Azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi per l'utenza.

In caso di sciopero, è assicurata una comunicazione tempestiva e capillare, nonché l'erogazione dei servizi minimi essenziali previsti dalla normativa.

5.4 Partecipazione e trasparenza

Miccolis S.p.A. Società Benefit favorisce la partecipazione attiva degli utenti, garantendo:

- accesso alle informazioni relative ai servizi;
- possibilità di presentare reclami, segnalazioni e proposte di miglioramento;
- valutazione periodica dei feedback ricevuti.

È inoltre garantita la partecipazione degli utenti, anche tramite organismi rappresentativi, a momenti di confronto sulle tematiche relative all'erogazione del servizio.

In attuazione del principio di trasparenza, l'Azienda sottopone volontariamente i propri sistemi di gestione a verifiche periodiche da parte di enti di certificazione accreditati.

5.5 Efficienza ed efficacia

Miccolis S.p.A. Società Benefit si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, adottando tutte le misure organizzative, tecnologiche e gestionali necessarie al miglioramento continuo delle prestazioni.

5.6 Libertà di scelta

L'Azienda promuove il diritto alla mobilità e alla libera scelta dei cittadini, adottando soluzioni organizzative che favoriscano l'accessibilità e la flessibilità del servizio, nel rispetto delle normative vigenti.

6. Fattori e indicatori di qualità del servizio

6.1 Standard di qualità

Miccolis S.p.A. Società Benefit definisce, in corrispondenza degli indicatori di qualità, specifici standard di prestazione che si impegna a rispettare e monitorare nel tempo, al fine di migliorare continuamente la qualità e la quantità dei servizi offerti.

6.2 Principali fattori di qualità del servizio

A) Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio è garantita attraverso l'elevata professionalità del personale di guida, la manutenzione programmata e costante dei mezzi e il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza stradale.

B) Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

L'Azienda adotta misure organizzative e di controllo volte a garantire la sicurezza personale e la tutela dei beni dei viaggiatori durante l'utilizzo dei servizi.

C) Regolarità e puntualità del servizio

I servizi sono erogati secondo i programmi di esercizio previsti. In caso di disservizi dovuti a cause esterne o guasti tecnici, Miccolis S.p.A. Società Benefit si impegna a intervenire tempestivamente, anche mediante la sostituzione dei mezzi, per limitare i disagi.

In caso di sciopero, sono garantiti i servizi minimi nelle fasce orarie previste dalla normativa vigente.

D) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Gli autobus sono sottoposti a regolare pulizia interna ed esterna, nonché a interventi periodici di sanificazione, al fine di garantire adeguati standard igienico-sanitari.

E) Comfort di viaggio

La flotta aziendale è composta da autobus urbani ed extraurbani dotati di sistemi di validazione dei titoli di viaggio e progettati per garantire adeguati livelli di comfort.

Le fermate sono segnalate tramite apposite paline riportanti informazioni su linee e orari.

F) Servizi per persone con disabilità

Miccolis S.p.A. Società Benefit garantisce l'accessibilità ai servizi attraverso l'impiego di mezzi attrezzati con pedane e spazi dedicati per persone con mobilità ridotta, nei principali contesti operativi.

7. Rapporti con la clientela

Per tutti gli aspetti specifici relativi all'utilizzo dei servizi, si rimanda ai regolamenti di viaggio applicabili alle singole tipologie di servizio, urbano, extraurbano e lunga percorrenza, disponibili sul sito istituzionale www.busmiccolis.it.

7.1 Diritti del viaggiatore

All'utente-cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e affidabilità del servizio;
3. accesso semplice e chiaro alle informazioni su orari e tariffe;
4. rispetto degli orari di partenza e di arrivo presso tutte le fermate programmate, compatibilmente con le condizioni della viabilità;
5. igiene e pulizia degli automezzi;
6. riconoscibilità del personale e delle relative mansioni;
7. disponibilità di una rete di vendita diffusa sul territorio e tramite canali digitali per l'acquisto dei titoli di viaggio;
8. rispetto del divieto di fumo a bordo dei mezzi e nei locali aperti al pubblico;
9. possibilità di accedere facilmente agli uffici aziendali e di presentare reclami, segnalazioni o richieste.

7.2 Doveri del viaggiatore

L'utente-cliente è tenuto a rispettare le seguenti disposizioni:

1. viaggiare munito di valido titolo di viaggio;
2. non fumare a bordo dei mezzi;
3. non sporcare né danneggiare i mezzi;
4. non occupare più di un posto a sedere;
5. mantenere un comportamento rispettoso, evitando disturbo agli altri viaggiatori;
6. non trasportare oggetti nocivi o pericolosi secondo quanto previsto dai regolamenti di viaggio;
7. rispettare le condizioni di trasporto relative ad animali e bagagli secondo i regolamenti applicabili;
8. utilizzare i dispositivi di emergenza esclusivamente in caso di effettivo pericolo;
9. attenersi alle istruzioni del personale aziendale e alle disposizioni vigenti.

7.3 Titoli di viaggio

Il viaggiatore è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso i punti vendita autorizzati o tramite i canali digitali disponibili e a convalidarlo, ove previsto, all'inizio del viaggio.

Eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature di validazione devono essere segnalati al personale di guida.

Il titolo di viaggio deve essere conservato ed esibito su richiesta del personale di controllo fino al termine della corsa.

7.4 Sanzioni amministrative

Regione Puglia

Per i servizi svolti nel territorio della Regione Puglia, la sanzione amministrativa per i viaggiatori sprovvisti di valido titolo di viaggio o con titolo non convalidato o non valido è disciplinata dalla Legge Regionale n. 18 del 31/10/2002 ed è pari a € 100,00, ridotta a € 50,00 se pagata entro 30 giorni dalla contestazione o notifica.

Regione Basilicata

Per i servizi svolti nel territorio della Regione Basilicata, la sanzione amministrativa è disciplinata dalla Legge Regionale n. 22 del 27/07/1998 ed è pari a € 27,00.

Miccolis S.p.A. Società Benefit applica le sanzioni nel rispetto della normativa vigente, in particolare del D.P.R. 753/1980 e della Legge 689/1981.

Ulteriori informazioni in merito alle modalità di applicazione delle sanzioni, ai procedimenti e agli eventuali aggiornamenti normativi sono disponibili sul sito istituzionale www.busmiccolis.it e nei regolamenti di viaggio specifici per ciascun servizio.

7.5 Condizioni di trasporto dei minori

Il trasporto dei minori è consentito secondo le condizioni previste dai regolamenti di viaggio applicabili. Le modalità, le eventuali gratuità, le limitazioni e le condizioni possono variare in funzione della tipologia di servizio, urbano, extraurbano o lunga percorrenza.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale www.busmiccolis.it e nei regolamenti di viaggio relativi ai singoli servizi.

7.6 Trasporto bagagli e oggetti smarriti

Le condizioni relative al trasporto dei bagagli, alle eventuali limitazioni e alle modalità di gestione sono definite nei regolamenti di viaggio specifici, in funzione della tipologia di servizio.

Miccolis S.p.A. Società Benefit non risponde di furti, smarrimenti o danneggiamenti degli oggetti trasportati.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi sono custoditi secondo quanto previsto dagli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito istituzionale www.busmiccolis.it e nei regolamenti di viaggio relativi ai singoli servizi.

8. Informazioni alla clientela e aspetti relazionali

8.1 Informazione alla clientela

Miccolis S.p.A. Società Benefit assicura un'informazione chiara, accessibile e costantemente aggiornata attraverso:

- punti vendita autorizzati;
- personale di servizio;
- uffici aziendali;
- sito web istituzionale: www.busmiccolis.it.

Tutte le informazioni relative ai servizi, agli orari, ai percorsi, alle tariffe e alle modalità di acquisto dei titoli di viaggio sono disponibili e costantemente aggiornate sul sito aziendale.

Sono inoltre disponibili sistemi di infomobilità in tempo reale, consultabili tramite applicazioni dedicate, come ad esempio Moovit, che consentono agli utenti di visualizzare orari aggiornati e tempi di attesa.

L'Azienda utilizza sistemi di AVM (Automatic Vehicle Monitoring) e telecontrollo delle flotte, che permettono il monitoraggio in tempo reale dei mezzi e migliorano la qualità del servizio.

8.2 Sistemi di bigliettazione

Miccolis S.p.A. Società Benefit adotta un sistema di vendita dei titoli di viaggio articolato, integrato e multicanale, finalizzato a garantire all'utenza semplicità di accesso, flessibilità, rapidità di acquisto e innovazione tecnologica, in relazione alle diverse tipologie di servizio erogato.

L'Azienda assicura la disponibilità di canali di vendita tradizionali e digitali, al fine di rispondere alle diverse esigenze della clientela e favorire un accesso sempre più agevole ai servizi di trasporto.

In particolare, oltre ai sistemi tradizionali di vendita dei titoli di viaggio e degli abbonamenti mediante una rete di rivendite fisiche autorizzate, i principali sistemi di bigliettazione attivi sono i seguenti:

Servizi extraurbani in ambito COTRAP

Per i servizi extraurbani gestiti in ambito COTRAP, i titoli di viaggio possono essere acquistati tramite piattaforme digitali dedicate, tra cui l'App Itineris, che consente la ricerca delle corse, la consultazione delle soluzioni di viaggio, la prenotazione e l'acquisto dei biglietti in formato digitale.

Gli abbonamenti sono associati alla tessera elettronica MyCard, che permette la gestione e l'utilizzo dei titoli di viaggio in modalità dematerializzata, favorendo la semplificazione delle procedure di acquisto e fruizione del servizio.

Servizi TPL nel Comune di Potenza

Per i servizi di Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Potenza è attivo un sistema avanzato di bigliettazione elettronica basato su tecnologia account based ticketing (ABT), che consente la gestione centralizzata dei titoli di viaggio e l'utilizzo flessibile degli stessi da parte dell'utente.

È inoltre disponibile il sistema di tariffazione automatica con logica di best fare (cap tariffario), che garantisce all'utente l'applicazione della miglior tariffa disponibile in base all'utilizzo effettivo del servizio.

I titoli di viaggio possono essere acquistati e gestiti tramite l'App Mobility Ticket, che consente l'acquisto rapido e l'utilizzo diretto da dispositivo mobile, migliorando l'esperienza d'uso e riducendo la necessità di supporti cartacei.

Servizi di lunga percorrenza in concessione ministeriale

Per i servizi di lunga percorrenza, i titoli di viaggio sono acquistabili online attraverso il sito istituzionale www.busmiccolis.it, che consente la consultazione delle linee, degli orari, delle disponibilità e delle informazioni utili al viaggio, nonché l'acquisto dei biglietti tramite canali digitali.

Altri servizi aziendali

Per ulteriori servizi gestiti dall'Azienda è disponibile la piattaforma DropTicket, che consente l'acquisto digitale dei titoli di viaggio in modo semplice, immediato e dematerializzato tramite smartphone, senza necessità di supporti cartacei.

I sistemi di bigliettazione adottati da Miccolis S.p.A. Società Benefit si inseriscono in un più ampio processo di digitalizzazione dei servizi, volto a:

- migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto;
- ridurre i tempi di acquisto e utilizzo dei titoli di viaggio;
- semplificare l'esperienza dell'utente;
- favorire l'integrazione tra diversi sistemi di mobilità. .

Ulteriori informazioni sulle modalità di acquisto, utilizzo e validazione dei titoli di viaggio, nonché sugli specifici canali disponibili per ciascun servizio, sono consultabili sul sito istituzionale.



Tecnologia **Masabi** utilizzata
nell'ecosistema **Mobility**



8.3 Aspetti relazionali e comunicazione

Miccolis S.p.A. Società Benefit garantisce la riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico mediante apposito tesserino identificativo.

Il personale:

- indossa la divisa aziendale;
- mantiene comportamenti improntati a correttezza, disponibilità e rispetto;
- favorisce un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza.

Il personale operante presso i centralini si identifica indicando il proprio nominativo o l'ufficio di appartenenza.

L'Azienda ha adottato specifiche linee guida comportamentali per il personale, formalizzate nel "Manuale del personale di guida", finalizzate a garantire elevati standard di qualità del servizio e della relazione con l'utenza.

9. Monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio

Miccolis S.p.A. Società Benefit adotta un sistema strutturato di monitoraggio e miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, in coerenza con i propri Sistemi di Gestione certificati e con gli standard di riferimento nazionali ed europei.

L'Azienda misura e controlla costantemente le proprie prestazioni attraverso specifici indicatori di qualità, con riferimento ai principali fattori del servizio, quali:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità e puntualità;
- pulizia e condizioni dei mezzi;
- comfort di viaggio;
- accessibilità;
- informazione alla clientela;
- qualità della relazione con l'utenza.

9.1 Qualità erogata e qualità percepita

Il monitoraggio della qualità si articola in:

- qualità erogata, rilevata attraverso dati oggettivi e indicatori di performance, quali, ad esempio, puntualità, regolarità del servizio e tempi di risposta ai reclami;
- qualità percepita, rilevata attraverso il coinvolgimento diretto degli utenti mediante analisi dei reclami, segnalazioni e indagini di soddisfazione della clientela, customer satisfaction.

L'integrazione tra questi due livelli consente all'Azienda di individuare eventuali criticità e definire azioni di miglioramento mirate.

9.2 Strumenti di monitoraggio

L'Azienda utilizza diversi strumenti per il controllo e la valutazione del servizio, tra cui:

- sistemi di AVM e telecontrollo delle flotte, per il monitoraggio in tempo reale della regolarità del servizio;
- analisi periodica dei reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti dall'utenza;
- verifiche interne e audit nell'ambito dei Sistemi di Gestione;
- raccolta ed elaborazione dei dati operativi;
- indagini di customer Satisfaction, ove previste.

9.3 Miglioramento continuo

Sulla base dei risultati delle attività di monitoraggio, Miccolis S.p.A. Società Benefit definisce e attua azioni di miglioramento finalizzate a:

- incrementare la qualità del servizio erogato;
- migliorare l'esperienza di viaggio dell'utente;
- ridurre i disservizi e le criticità operative;
- ottimizzare l'organizzazione e l'efficienza aziendale.

Il miglioramento continuo rappresenta un principio fondamentale dell'Azienda ed è perseguito attraverso l'aggiornamento costante dei processi, delle tecnologie e delle competenze del personale

9.4 Trasparenza e comunicazione

Miccolis S.p.A. Società Benefit garantisce la trasparenza dei risultati del monitoraggio della qualità del servizio, rendendo disponibili le informazioni attraverso i propri canali di comunicazione, in particolare tramite il sito www.busmiccolis.it.

10. Tutela del cliente

10.1 Segnalazioni e reclami

Ogni utente-cliente può inoltrare all'Azienda comunicazioni, reclami, segnalazioni e suggerimenti, indirizzandoli alla sede di Miccolis S.p.A. Società Benefit, attraverso i canali messi a disposizione, quali uffici, contatti aziendali e sito istituzionale.

Le comunicazioni devono contenere, oltre alle generalità del segnalante, tutti gli elementi utili all'identificazione dell'evento oggetto della segnalazione, quali data, linea, luogo, descrizione dell'accaduto ed eventuali documenti allegati.

Miccolis S.p.A. Società Benefit si impegna a fornire riscontro entro un termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo o della segnalazione.

Ulteriori informazioni sulle modalità di presentazione dei reclami sono disponibili sul sito istituzionale www.busmiccolis.it.

10.2 Responsabilità dell'Azienda

Miccolis S.p.A. Società Benefit si impegna a garantire ai clienti un servizio di trasporto sicuro sotto ogni profilo.

A tal fine, l'Azienda fornisce, su richiesta, informazioni relative alle coperture assicurative attive e alle procedure per l'eventuale richiesta di risarcimento.

10.3 Responsabilità per mancata prestazione del servizio e rimborsi

Il diritto alla prestazione del servizio deriva dagli obblighi assunti nell'ambito dei servizi di trasporto pubblico.

Non è previsto alcun rimborso qualora il ritardo o l'interruzione del servizio siano dovuti a cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda, quali, a titolo esemplificativo:

- eventi atmosferici eccezionali;
- calamità naturali;
- interruzioni della viabilità;
- fatti di terzi;
- guasti tecnici non prevedibili.

Il rimborso può essere riconosciuto nei seguenti casi:

- interruzione del servizio senza preventiva informazione, qualora questa fosse stata possibile;
- ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e documentato danno per l'utente.

In particolare:

- Servizi urbani: in caso di servizio non effettuato o interrotto, qualora non siano disponibili altre corse sulla stessa linea e non venga attivato un servizio sostitutivo entro un tempo pari al doppio della frequenza prevista;
- Servizi extraurbani: in caso di ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, in assenza di corse alternative nello stesso intervallo temporale.

Il rimborso, ove riconosciuto, è pari al valore del titolo di viaggio acquistato.

Le modalità e le condizioni di richiesta del rimborso possono variare in funzione della tipologia di servizio e sono disciplinate nei regolamenti di viaggio specifici.

10.4 Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni arrecati all'Azienda durante il viaggio, inclusi quelli causati:

- ai veicoli e alle relative dotazioni;
- al personale aziendale, conducenti, verificatori e altri operatori;
- ad altri passeggeri o a terzi.

Per i danni causati da minori o soggetti incapaci, risponde chi esercita la responsabilità genitoriale o la tutela.

Il mancato rispetto delle disposizioni previste dai regolamenti di viaggio può comportare l'applicazione di sanzioni amministrative, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

10.5 Responsabilità dell'Azienda verso i passeggeri

L'Azienda risponde dei danni arrecati ai passeggeri nei casi previsti dalla normativa vigente, con particolare riferimento a comportamenti dolosi o gravemente colposi dei propri dipendenti nell'esercizio delle loro funzioni.

Resta salva, in ogni caso, la possibilità di esercitare azione di rivalsa nei confronti dei soggetti responsabili. Nei casi previsti dalla legge, l'eventuale risarcimento è determinato secondo i principi dell'ordinamento vigente.

La Direzione