

CARTA DELLA MOBILITÀ DELLA JACOVETTI S.R.L.

☐ COPIA CONTROLLATA No. _____

☐ COPIA NON CONTROLLATA No. _____

FIRMA RQ _____

Rev.	Data	Elaborato da RQ	Verificato da RQ	Approvato da LR
15	20/01/2026	Aggiornamento 2026		
14	08/02/2024	Aggiornamento 2024		
13	01/01/2022	Aggiornamento 2022		
13	01/01/2020	Aggiornamento 2020		
12	01/01/2018	Aggiornamento 2018		
11	01/01/2017	Aggiornamento 2017		
10	01/01/2016	Aggiornamento 2016		
9	01/01/2015	Aggiornamento 2015		
8	01/01/2014	Aggiornamento 2014		
7	01/01/2013	Aggiornamento 2013		
6	01/01/2012	Aggiornamento 2012		
5	01/01/2011	Aggiornamento 2011		
4	11/01/2010	Aggiornamento 2010 ed eliminazione del servizio interregionale Lanciano – Napoli		
3	22/01/2009	Aggiornamento 2009		
2	01/07/2008	Aggiornamento 2008		
1	05/10/2007	Revisione in seguito ai rilievi emersi nel corso della verifica di certificazione CERTITALIA		
0	01/07/2007	Prima emissione		
Rev.	Data	Oggetto della revisione		

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

Indice del documento:

ASPETTI GENERALI	4
1PREMESSA.....	4
2FINALITÀ DELLA CARTA	4
3RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	5
4PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA:	5
5PUBBLICAZIONE DELLA CARTA	6
6PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	6
6.1DATI STATISTICI SUL SERVIZIO	7
6.2ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI	7
6.3MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....	8
FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ.....	8
PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI	10
7DIRITTI DEL VIAGGIATORE	10
8DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	11
9INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	11
9.1PROCEDURA DI RECLAMO.....	12
9.2COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE	12
9.3RIMBORSI.....	13
9.4OGGETTI SMARRITI	14
9.5TRASPORTO BAMBINI	14
9.6TRASPORTO ANIMALI	14
9.7TRASPORTO BAGAGLI.....	14
9.8SANZIONI	15
10PERCORSI DELLE LINEE	16
11BIGLIETTI (TICKETS) ED ABBONAMENTI.....	16
11.1BIGLIETTI (TICKET)	16
11.2ABBONAMENTI.....	17
12GLOSSARIO.....	18
13ALLEGATI.....	18

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

ASPETTI GENERALI

1 PREMESSA

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i clienti che ne usufruiscono. Essa nasce dalla Carta dei Servizi attraverso un percorso regolato da precise disposizioni di legge, il cui obiettivo fondamentale è la riqualificazione, di anno in anno, del rapporto che intercorre fra azienda e utenti. In questa prospettiva, l'analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato per perseguire l'eccellenza.

La presente Carta è stata adottata dalla Jacovetti S.a.s. in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. n° 26 del 2/2/99).

La Jacovetti S.a.s. adotta la presente Carta della Mobilità, prefiggendosi il miglioramento della qualità dei servizi erogati e il miglioramento del rapporto con i propri utenti, in conformità ai principi di qualità in materia di servizi pubblici per il raggiungimento dei seguenti obiettivi primari:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

2 FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta della Mobilità costituisce per gli utenti:

1. STRUMENTO DI CONOSCENZA

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

2. STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE

In quanto:

- mette a disposizione dell'utenza uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'azienda e i propri clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

3. STRUMENTO DI TUTELA

In quanto:

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) “Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) “Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell’ambito di applicazione della Carta della Mobilità”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Mobilità pubblici del settore trasporti (carta della Mobilità)”

4 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA:

1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

- È esclusa ogni forma di discriminazione: l'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture al pubblico gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri oggettivi e noti.
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito adottando opportune azioni di miglioramento del parco automezzi nei limiti della capacità economica aziendale.

2. CONTINUITÀ

- L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario applicabile pubblicato e diffuso (questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili).
- L'azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi secondo i piani di comunicazione all'utenza definiti.
- In caso di necessità l'azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio, dandone, del pari, tempestiva comunicazione.
- In caso di sciopero del personale viaggiante, l'azienda si impegna a darne tempestiva, capillare e diffusa comunicazione all'utenza, garantendo l'effettuazione dei “servizi minimi” esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

3. TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

- L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

- L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.
- L'azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente carta.

4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

- L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.
- L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

5. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

- L'azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della Mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

5 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta della Mobilità viene pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è stata altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale.

6 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Azienda:	Jacovetti S.R.L.
Sede legale:	Via Degli Abruzzi, 214 – Castel di Sangro (AQ)
Partita IVA:	01561980663
N° TELEFONICO	0864/840609
PEC	jacovettisas@pec.it
E-mail:	jacovetti-sas@libero.it

La Jacovetti S.a.s. ha sviluppato e implementato un sistema qualità aziendale conforme alla norma per la gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015

Questa scelta deriva dalla convinzione, da parte della Direzione aziendale, di dover migliorare con continuità il servizio erogato mantenendolo sempre adeguato alle aspettative della propria utenza.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

L'azienda è disponibile a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.

6.1 DATI STATISTICI SUL SERVIZIO

I seguenti dati sono aggiornati al 31/12/2025:

<i>area geografica interessata</i>	Abruzzo
<i>n° Comuni</i>	4
<i>n° linee</i>	3
<i>lunghezza della rete: Km</i>	≈ 38
<i>n° autobus utilizzati</i>	11
<i>vetustà autobus da 0 a 5 anni n° autobus</i>	5
<i>vetustà autobus da 6 a 15 anni n° autobus</i>	4
<i>vetustà autobus oltre 15 anni n° autobus</i>	2
<i>età media</i>	9,97
<i>autobus a pianale ribassato</i>	1
<i>autobus con pedane per portatori di handicap</i>	6
<i>n° depositi</i>	1
<i>n° dipendenti</i>	8
<i>n° km/ anno</i>	≈ 174.000
<i>n° passeggeri/ anno trasportati</i>	≈ 42.000
<i>Chilometri giornaliero medio (invernale- estivo)</i>	≈ 573
<i>N° Corse/anno</i>	12.120
<i>N° fermate</i>	85
<i>N° Pensiline fermate</i>	29

6.2 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI

Coerentemente con quanto stabilito dalla legislazione di riferimento e dalle prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, viene garantita la riconoscibilità degli addetti al servizio direttamente a contatto con il pubblico.

Secondo le stesse direttive di cui sopra, anche il personale appartenente al front-office aziendale (personale addetto all'accoglienza di utenti in azienda, personale chiamato alla vendita diretta dei titoli di viaggio) presenta la stessa tipologia di cartellini descritta, con le stesse informazioni.

Il personale operante al centralino aziendale è stato istruito adeguatamente per rispondere alle chiamate esterne presentandosi attraverso il nome e l'indicazione della funzione di appartenenza.

La presentabilità del personale aziendale è sicuramente uno degli obiettivi prioritari che la Jacovetti S.R.L. si è posta da sempre.

Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

La Jacovetti S.R.L. cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

In particolare la Jacovetti S.R.L. ha reso attivo un codice comportamentale per il personale viaggiante, contenente tutte le indicazioni da rispettare per instaurare un rapporto di rispetto e cortesia nei confronti dell'utente.

6.3 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

La Jacovetti S.R.L. ha adottato un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità (qualità promessa);
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità (qualità percepita);
- l'andamento della gestione dei reclami.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda 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.

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

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27.1.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

All'interno della presente Carta, si distinguono i fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I fattori sono:

- ✓ sicurezza del viaggio;
- ✓ sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- ✓ regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- ✓ pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- ✓ comfort del viaggio;
- ✓ servizi per viaggiatori con handicap;
- ✓ informazioni alla clientela;
- ✓ aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- ✓ livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- ✓ integrazione modale;
- ✓ attenzione all'ambiente.

Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione	Valore 2017	Livello di servizio promesso 2018
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori Km	Calcolo da Registro Sinistri	0%	0%

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione	Valore 2017	Livello di servizio promesso 2018
		n. feriti/viaggiatori Km	Calcolo da Registro Sinistri	0%	0%
		n. sinistri	Calcolo da Registro Sinistri	0	0
	Vetustà mezzi	% mezzi da 0 a 5 anni	Calcolo da Elenco Automezzi	45%	45%
		% mezzi da 5 a 15 anni	Calcolo da Elenco Automezzi	38%	38%
		% mezzi con oltre 15 anni	Calcolo da Elenco Automezzi	17%	17%
		Età media dei mezzi	Calcolo da Elenco Automezzi	9,97	9
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce	Rilevazione	0	0
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva servizio	corse effettuate/ corse programmate	Rilevazione	100%	100%
		% autobus in orario (< 15')	Rilevazione	100%	100%
		% autobus in ritardo (> 15')	Rilevazione	0%	0%
	Percezione regolarità del servizio	% soddisfatti	Sondaggio	95%	95%
	Percezione puntualità mezzi	% soddisfatti	Sondaggio	95%	95%
	Diffusione sul territorio	Km rete / Km ² territorio	Rilevazione	0,0042	0,0042
	Distanza media fermate	Km rete/ n. fermate	Rilevazione	5	5
	Percezione distanza fra le varie fermate	% soddisfatti	Sondaggio	90%	90%
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	Frequenza media in giorni	Rilevazione	3gg	3gg
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	Rilevazione	90gg	90gg
	Percezione pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	Sondaggio	85%	85%
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione	% mezzi sul totale	Rilevazione	83%	60%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	Rilevazione	0%	0%
	Percezione confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	Sondaggio	85%	85%
Servizi Aggiuntivi	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	Sondaggio	87,50%	87,50%
Servizi per viaggiatori con handicap	Funzionalità aggiuntive sui mezzi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio, ...)	% mezzi sul totale	Rilevazione	16%	20%
Informazione alla clientela	Percezione tempestività nella gestione dei disservizi	% soddisfatti	Sondaggio	87,50%	87,50%
Aspetti relazionali e comportamentali	Gestione dei reclami	N. reclami/ totale viaggiatori trasportati	Rilevazione	0%	0%

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione	Valore 2017	Livello di servizio promesso 2018
	Percezione livello degli aspetti relazionali/comportamentali	% soddisfatti	Sondaggio	92,50%	92,50%
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	N° sportelli aperti	Rivendite	1	1
	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Calcolo elenco reclami	N.P.	N.P.
Integrazione modale	Coincidenze con corse di altri gestori	N° corse in coincidenza/totale corse	Rilevazione	0	0
	Coincidenze con trasporto ferroviario	% corse intermodali/totale corse	Rilevazione	0,05%	0,05%
Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore a scarico controllato Euro 2 e 3	% mezzi sul totale	Rilevazione	100%	100%
	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	Rilevazione	100%	100%

PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

7 DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie di usufruire dei servizio erogati dalla Jacovetti S.R.L. ha il diritto a:

- viaggiare in sicurezza e tranquillità;
- essere trattato dal personale viaggiante con correttezza ed educazione;
- accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- usufruire di un servizio puntuale e regolare, compatibilmente con la viabilità stradale non controllabile dall'azienda;
- viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);
- ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

La libera circolazione sulle autolinee è limitata alle seguenti categorie di passeggeri:

- titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dalle autorità competenti;
- bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro (uno per ogni adulto accompagnatore);
- ciechi con residuo visivo fino a 1/10 di entrambi gli occhi;
- grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio;
- mutilati e invalidi di guerra, invalidi civili per causa di guerra e assimilati, inabili, invalidi del lavoro con percentuale di invalidità non inferiore all'80 %.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

8 DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie di usufruire dei servizio erogati dalla Jacovetti S.R.L. ha il dovere di:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti di titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate;
- non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dall'azienda;
- rivolgersi al personale con correttezza ed educazione;
- rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;
- rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali;
- tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte;
- astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'azienda.

Chi non rispetta tali norme, e in particolare chiunque viaggi sprovvisto di regolare titolo di viaggio, incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi di legge.

9 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la Jacovetti S.R.L. utilizza i seguenti strumenti:

- telefono diretto al seguente numero 0864/840609 negli orari 09:30 – 12:30 e 16:30 – 18:30 dal lunedì al venerdì;
- comunicazioni dirette al seguente recapito per via scritta: Via Degli Abruzzi 214– 67031 – Castel di Sangro (AQ);
- comunicazione al personale viaggiante che è in grado di fornire loro tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento.

9.1 PROCEDURA DI RECLAMO

La Jacovetti S.R.L., nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di costruire un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

presente Carta della Mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia verbalmente (anche tramite telefono) sia per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

Il personale viaggiante è in grado di fornire informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Il personale della Jacovetti S.R.L. è a disposizione dell'utente per l'assistenza necessaria alla presentazione del reclamo.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dal personale interpellato.

Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati alla Direzione della Jacovetti S.R.L. che procederà alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per scritto, il nominativo del responsabile dell'istruttoria, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole.

Entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, la Jacovetti S.R.L. provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, la Jacovetti S.R.L. provvederà a informare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami segnalati nelle modalità sopra descritte verranno registrati in un apposito registro dei reclami, utile appunto al monitoraggio dell'andamento del fenomeno del reclamo.

9.2 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

La Jacovetti S.R.L. è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

- Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;
- Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

La Jacovetti S.R.L. provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi (persone, veicoli, cose) dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;
- per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli), ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

Per poter accedere ai rimborsi è necessario che l'utente:

- contatti l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto immediatamente dopo l'evento dannoso fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- contatti la Jacovetti S.R.L., al numero telefonico 0864/840609, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto.

La Jacovetti S.R.L. provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

La Jacovetti S.R.L. porta a conoscenza degli utenti, mediante documentazione scritta, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

9.3 RIMBORSI

La Jacovetti S.R.L. il diritto al rimborso dei viaggi, nei seguenti casi:

- modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 30 minuti dall'orario di partenza previsto;
- interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui non ne sia garantito il proseguimento entro 60 minuti dall'interruzione;
- ritardo della corsa maggiore di 45 minuti effettivamente imputabile ad inefficienze aziendali.

Il rimborso consiste nell'importo pari al prezzo della singola corsa.

Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopraindicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, la Jacovetti S.R.L. riconosce un corrispettivo pari al doppio della corsa non utilizzata.

La richiesta di risarcimento deve pervenire, entro e non oltre le 48 ore dal disservizio all'amministrazione della Jacovetti S.R.L. per posta ordinaria, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto o copia dell'abbonamento) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato, insieme con la documentazione che possa comprovare la necessità della scelta individuale.

In caso di richiesta accolta è inviato al domicilio dichiarato dal richiedente un buono per l'incasso della somma da risarcire e/o del titolo di viaggio da ritirare.

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della Jacovetti S.R.L.

9.4 OGGETTI SMARRITI

Ogni oggetto rinvenuto sugli automezzi della Jacovetti S.R.L. viene inviato alla sede dell'azienda alla quale è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dopo lo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931), che stabilisce, tra l'altro la consegna al Sindaco del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

9.5 TRASPORTO BAMBINI

I bambini che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. Per ogni altro occorre il possesso di valido del titolo di viaggio.

9.6 TRASPORTO ANIMALI

Il trasporto degli animali sugli autobus è consentito solo per specie e con limiti seguenti:

- Cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- Cani -guida per ciechi;
- Altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o altro contenitore atto a prevenire disturbo ai viaggiatori.

È ammesso il trasporto, con il pagamento del biglietto, dei cani da caccia, durante il periodo venatorio purché accompagnati da persona fornita di licenza dall'inizio del servizio fino alle ore 08.00 e dalle ore 20.00 al termine del servizio, in un numero non superiore a due per ogni autobus. Il cane dovrà essere dotato di museruola a fitte maglie e tenute a guinzaglio presso la persona che l'accompagna, in modo da non ingombrare la corsia e le porte e da non arrecare disturbo; in caso contrario potrà essere allontanato senza diritto al rimborso del biglietto per l'accompagnatore.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato o escluso, a giudizio del personale viaggiante, in caso di notevole affollamento dell'autobus.

Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da 7,75 a 23,24 € (art. 29 DPR 753 del 11/07/1980) fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

9.7 TRASPORTO BAGAGLI

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio può recare con sé bagagli o altri oggetti nei limiti e alle condizioni seguenti:

- ogni viaggiatore può recare con sé, senza la corresponsione del prezzo del biglietto, un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg.10;
- sono ammesse al trasporto gratuito:
 - valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili) maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento (damigiane, bidoni, cassette, ecc.);
 - carrozzine pieghevoli e passeggini per bambini;
 - piccoli strumenti musicali;
 - canna da pesca e sci;
 - fucili da caccia;
- è tassativamente vietato il trasporto di pellicole cinematografiche infiammabili;
- sono ammessi invece al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiori a cm. 50x30x25 fino a 80x45x25 e che non superano 20 Kg di peso, con il limite di due colli per viaggiatore.

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

9.8 SANZIONI

Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa.

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

- non mostra il titolo di viaggio;
- mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato;
- mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista;
- mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta o di cui non ha titolarità;
- mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato;
- mostra un titolo di viaggio non più in uso.

In caso di contraffazione o alterazione il titolo di viaggio deve essere ritirato ed il viaggiatore identificato. La sanzione amministrativa non esclude la responsabilità penale. E' un reato previsto dal Codice Penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede.

L'utente, sprovvisto del titolo di viaggio e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dall'autobus alla prima fermata utile, su invito formale del personale, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

In tal caso, il viaggiatore può:

- pagare immediatamente il prezzo della corsa e la sanzione al personale di controllo;
- presentare documentazione difensiva o chiedere di esporre le proprie ragioni entro 60 giorni dalla data di consegna del verbale. Le richieste vanno inviate alla sede della Jacovetti S.a.s..

L'utente sprovvisto di titolo di viaggio, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa di 25,82 € oltre al pagamento del prezzo del biglietto come previsto dalla Legge Regionale (Regione Abruzzo) n°40 del 23/07/1991.

Chiunque danneggia, deteriora o sporca le vetture o i locali aziendali o pensiline ricovero viaggiatori è soggetto alla sanzione amministrativa da 7,75 a 23,24 € (art. 29 DPR 753 del 11/07/1980), fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

10 PERCORSI DELLE LINEE

CODICE LINEA	LOCALITÀ INTERESSATE
L1	Scontrone, Alfedena, Villa Scontrone, Castel di Sangro
L2	Montenero Valcocchiara, Castel di Sangro, Roccacinquemiglia
L3.1	Servizio urbano: Piazza Plebiscito - Roccacinquemiglia
L3.2	Servizio urbano: Piazza Plebiscito – I.P.S.A.
L3.3	Servizio urbano: Piazza Plebiscito – Cimitero

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

CODICE LINEA	LOCALITÀ INTERESSATE
L3.4	Servizio urbano: Piazza Plebiscito – Via Strada Nuova
L3.5	Servizio urbano: Piazza Plebiscito – Masseria Castellano
L3.6	Servizio urbano: Piazza Plebiscito – Ospedale

11 BIGLIETTI (TICKETS) ED ABBONAMENTI

Le tariffe indicate sono quelle in vigore dal 04/08/2016 e sono suscettibili di modifiche che verranno rese note di volta in volta tramite comunicati.

I biglietti/abbonamenti si acquistano direttamente a bordo degli automezzi della Jacovetti S.a.s.

11.1 BIGLIETTI (TICKET)

*** TRASPORTI PUBBLICI URBANI ***			
TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	VALIDITÀ	PREZZO
Biglietto Ordinario una corsa	Consente viaggi limitati ad una corsa	1 corsa	€ 1,30
Biglietto Ordinario a Tempo	Consente viaggi illimitati nell'arco di 90 minuti che decorrono dall'orario di oblitterazione della 1^ corsa all'orario di partenza dell'ultima corsa utilizzata	90 minuti	€ 1,40
Biglietto Ordinario Giornaliero	Consente viaggi illimitati fino alle ore 24,00 (orario di partenza dell'ultima corsa utilizzata del giorno di oblitterazione).	Intera giornata	€ 3,20

*** SERVIZI INTERURBANI ***			
TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	0 – 10 KM	10,1 – 20 KM
Biglietto Ordinario una corsa	Consente viaggi limitati ad una corsa	€ 1,40	€ 2,30

11.2 ABBONAMENTI

Tutti gli abbonamenti hanno validità dal 1° alla fine del mese.

*** TRASPORTI PUBBLICI URBANI ***					
TIPOLOGIA		DESCRIZIONE		VALIDITÀ	PREZZO
Abbonamenti Mensili	Nominativo	Una linea	Consente viaggi illimitati su una sola linea	Dal 1° alla fine del mese	€ 27,60
		Tutte le linee	Consente viaggi illimitati su tutte le linee		€ 34,40
	A vista	Una linea	Consente viaggi illimitati su una sola linea		€ 40,80
		Tutte le linee	Consente viaggi illimitati su tutte le linee		€ 54,00
Abbonamenti Annuali	Nominativi di area	Nominativo	Consente viaggi illimitati su tutte le linee	12 mesi	€ 392,40
		Nominativo		Solo nei giorni	€ 278,40

	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 15
	CdM	

*** TRASPORTI PUBBLICI URBANI ***					
TIPOLOGIA			DESCRIZIONE	VALIDITÀ	PREZZO
		scolastico		feriali dal 1 ^a settembre al 30 giugno dell'anno successivo,	
		A vista		12 mesi	€ 494,40

*** SERVIZI INTERURBANI ***					
TIPOLOGIA			DESCRIZIONE	0 – 10 KM	10,1 – 20 KM
Abbonamenti Settimanali	Nominativo	5 giorni	Consente viaggi illimitati per 5 gg	€ 8,00	€ 12,20
		6 giorni	Consente viaggi illimitati per 6 gg	€ 8,90	€ 13,20
	A vista		Consente viaggi illimitati per 6 gg	€ 13,40	€ 21,60
Abbonamenti Mensili	Nominativo		Consente viaggi illimitati sulla linea	€ 29,80	€ 42,80
	A vista		Consente viaggi illimitati sulla linea	€ 41,60	€ 62,20
Abbonamenti Annuali	Nominativo studenti		Consente viaggi illimitati sulla linea	€ 214,80	€ 308,80
	Nominativo			€ 297,60	€ 428,40

12 GLOSSARIO

- **Frequenza della corsa:** periodo di tempo intercorrente tra due passaggi consecutivi di mezzi. Dipende dalla domanda di Mobilità rilevata nelle diverse aree e fasce orarie, oltre che dall'effettiva disponibilità dei mezzi.
- **Regolarità della corsa:** rispetto delle frequenze programmate e quindi degli orari previsti per il passaggio di ogni singolo automezzo. Si considerano regolari le corse che rispettano gli orari previsti o che riportano un ritardo inferiore ai 5 minuti.
- **Affollamento:** rapporto percentuale fra il numero di persone contemporaneamente presenti e la capacità di carico del mezzo.
- **Personale viaggiante:** autisti degli automezzi della Jacovetti S.R.L.

13 ALLEGATI

Si allegano gli orari al pubblico di tutte le linee gestite dalla Jacovetti S.R.L. relativi all'intero il periodo di esercizio (invernali ed estivi, feriali e festivi).