

## **AUTONOLEGGIO DI SPERANZA GIUSEPPE & C. SNC**

**- Speranza Autolinee -**

**84030 Caselle in Pittari (SA) - Via Sandro Pertini snc - P.Iva 03005920651**

**Info e prenotazioni: 0974/988151 - 988594**

**[info@speranzagroup.it](mailto:info@speranzagroup.it) - [www.speranzagroup.it](http://www.speranzagroup.it)**

### **L'attività e i servizi offerti**

L'autonoleggio Speranza si costituisce nel 1990 da un'idea e dall'esperienza pluriennale acquisita dai soci nel settore del trasporto passeggeri su gomma a mezzo pullman. Inizialmente l'attività principale era rappresentata dal servizio di trasporto privato di pendolari sia a fini scolastici che lavorativi ed in seguito è subentrata l'attività di noleggio a fini turistici su tutto il territorio nazionale ed estero.

Ad oggi il parco rotabile risulta particolarmente ampio e diversificato infatti si dispone di autobus e minibus di tutte le misure, tutti di recente immatricolazione:

- Autovetture da 7 e 8 posti;
- Minibus GT da 19 posti;
- Minibus GT da 32 e 34 posti;
- Autobus GT da 52 e 54 posti;

Di nuova istituzione risulta essere il servizio di autolinee a lungo raggio di competenza del Ministero dei trasporti per la tratta CAMPANIA – TOSCANA operativa dal 21 giugno 2015.

### **Organizzazione aziendale**

La società **Autonoleggio di Speranza Giuseppe & C. s.n.c.** ha sede legale a Caselle in Pittari (SA) alla via Sandro Pertini snc – P.Iva 03005920651. I recapiti telefonici sono 0974/988594 (anche fax) e 0974/988151. L'indirizzo di posta elettronica è [autonoleggiosperanza@tiscali.it](mailto:autonoleggiosperanza@tiscali.it), mentre quello certificato è [autonoleggiosperanza@pec.it](mailto:autonoleggiosperanza@pec.it).

L'organizzazione aziendale è conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 come da certificato rilasciato in data 28/01/2015.

L'organizzazione è diretta da n. 4 soci (tra cui due amministratori) che coordinano le attività dell'area movimento (4 unità), amministrazione contabilità (1 unità) e manutenzione (1 unità).

Il complesso aziendale si sviluppa su di un'area di 5.000 mq con ampio parcheggio ed area manovra, area lavaggio, impianto rifornimento carburante, autorimessa coperta, officina, uffici amministrativi e biglietteria.

### **Tutela dei clienti (diritti)**

- a) Nessuna discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dal vettore e l'assistenza verso le persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- b) Diritti dei passeggeri in caso di incidenti derivanti dall'utilizzo di autobus che provochino il decesso o lesioni dei passeggeri o la perdita o il danneggiamento del bagaglio;
- c) Diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo oltre i limiti previsti a meno che detti ritardi siano causati da scioperi, avverse condizioni atmosferiche, blocco transito su strade, o qualsiasi altra causa non imputabile all'azienda;
- d) Informazioni chiare e precise da fornire ai clienti ed una periodica valutazione del servizio prestato attraverso periodiche azioni di "customer satisfaction"
- e) Veloce e puntuale trattamento dei reclami;
- f) Informativa sul regolamento di viaggio chiara e semplice resa da operatori che dichiarano il proprio nome alla risposta;
- g) Informativa trasparente e corretta al riguardo degli orari, fermate, percorsi e tariffe;
- h) Garanzia della continuità del servizio nel rispetto degli orari e percorsi pubblicati dalle aziende;
- i) Cortesia e gentilezza del personale aziendale verso tutti;
- j) Il cliente ha diritto di viaggiare a bordo di autobus regolarmente revisionati dagli organi tecnici competenti, in condizioni igieniche irreprensibili, con standards di comodità adeguati al percorso da effettuare, abitacolo adeguatamente climatizzato;
- k) Ogni autobus deve avere una copertura assicurativa per massimale non inferiore a 10 milioni di euro per sinistro.

### **Norme comportamentali (doveri)**

Validità orari: le informazioni pubblicate periodicamente con materiale pubblicitario/informativo possono essere soggette a variazioni: pertanto la clientela, prima di mettersi in viaggio, deve

chiederne conferma telefonando al numero 0974/988151, visitando il sito [www.speranzagroup.it](http://www.speranzagroup.it) oppure presso le biglietterie convenzionate. L'azienda non si assume responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze se derivate da cause non imputabili alla stessa quali scioperi, maltempo, guasti meccanici, viabilità. I signori viaggiatori devono recarsi alla fermata almeno 10 minuti prima dell'orario di partenza indicato.

### **Prenotazioni**

I signori clienti possono prenotare:

- telefonicamente al numero 0974/988151 nei giorni feriali e nei seguenti orari: 9:00-13:00 e 16:00-20:00, prenotando il posto e pagando direttamente a bordo;
- acquistando il biglietto on-line con carta di credito, poste pay oppure pay-pal;
- acquistando il biglietto presso le rivendite autorizzate (elenco consultabile sul sito aziendale);

I signori viaggiatori che non hanno effettuato alcuna prenotazione hanno diritto di essere trasportati nei limiti della disponibilità dei posti.

### **Tariffe**

Le tariffe in vigore sono quelle pubblicate sul sito. Non è previsto nessun supplemento se il biglietto viene acquistato a bordo. Sono applicate riduzioni per i clienti aventi meno di 12 anni. Entro 24 ore prima della partenza è possibile richiedere la sospensione del biglietto per un massimo di 2 mesi. È cura del cliente contattare il call-center per comunicare la nuova data del viaggio. Trascorso inutilmente tale periodo senza aver modificato la data del viaggio, il biglietto non sarà più ritenuto valido.

### **Trasporto minori**

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (fac-simile sul sito aziendale [www.speranzagroup.it](http://www.speranzagroup.it)). E' consigliabile salire a bordo dell'autobus con un documento di riconoscimento valido così da permettere al personale di bordo di verificare in modo semplice e veloce l'età del minore.

### **Trasporto persone disabili o a mobilità ridotta**

E' ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi, tranne nei seguenti casi: a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti; b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. In caso di non accettazione del passeggero per i motivi succitati, questo sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Se la persona con disabilità o a mobilità ridotta chiede di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibili materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, quanto previsto ai paragrafi "a" e "b" cessa di applicarsi.

### **Trasporto bagagli**

Ciascun viaggiatore ha diritto al trasporto di un bagaglio di dimensioni non superiori a cm 140 (lunghezza+larghezza+altezza) da sistemare nella bagagliera dell'autobus, oltre ad un piccolo bagaglio a mano da sistemare a bordo dell'autobus le cui dimensioni non eccedano 85 cm (lunghezza+larghezza+altezza). È vietato il trasporto di bagagli contenenti liquidi. Salvo disponibilità di spazio è possibile il trasporto di un ulteriore bagaglio con pagamento del relativo supplemento all'autista. Non essendo assicurato è consigliabile che il bagaglio non trasporti oggetti di valore ovvero dotarsi di apposita polizza assicurativa.

### **Trasporto animali**

Siamo spiacenti ma non è consentito il trasporto di animali di qualsiasi tipo.

### **Assegnazione posto**

Al momento della prenotazione viene assegnato il numero del posto sull'autobus che il passeggero occuperà per il viaggio. Tale assegnazione non è garantita in occasione di corse multiple, sostituzione di tipologia di autobus in particolari periodi di altissima frequenza. I passeggeri possono cambiare posto soltanto dopo che l'autobus ha ultimato tutte le fermate di carico.

### **Norme comuni**

I signori clienti non possono fumare a bordo, non possono presentarsi in stato evidente di alterazione psico-fisica, non possono depositare bagagli lungo il corridoio e le scale dell'autobus, restare in piedi durante la marcia, gettare rifiuti nell'autobus, sporcare o imbrattare o manomettere parti o apparecchiature dell'autobus. Non possono usare strumenti musicali, cantare o schiamazzare. I signori clienti devono segnalare al personale di bordo la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori ed avvertire immediatamente il personale viaggiante e/o l'azienda dell'avvenuto smarrimento di un proprio bagaglio. Osservare gli orari di sosta tecnica per le fermate di ristori. Durante il viaggio possono utilizzare telefoni cellulari e/o apparecchiature audiovisive purché il loro utilizzo (e la relativa rumorosità) non rechi disturbo agli altri viaggiatori. I signori clienti, al fine di agevolare il lavoro dei conducenti, devono rispettare prudentemente la distanza dall'autobus in arrivo alle fermate.

### **Reclami**

I signori clienti possono effettuare un reclamo via posta, via fax al numero 0974/988594 o all'indirizzo di posta elettronica: [info@speranzaautolinee.it](mailto:info@speranzaautolinee.it) indicando in maniera chiara e precisa l'oggetto del reclamo e le notizie riguardanti il luogo e l'ora dell'accaduto. L'azienda si impegna a rispondere entro 30 giorni.

### **Privacy**

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati da Speranza Autolinee su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, per finalità strettamente connesse e funzionali alla gestione del titolo di viaggio ed all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0974/988151 specificando all'operatore la natura della richiesta.

### **Validità della carta**

Questa carta della mobilità è valida fino al 31 dicembre 2017. Essa è sempre disponibile e consultabile sul sito [www.speranzagroup.it](http://www.speranzagroup.it). Qualsiasi viaggiatore viene considerato edotto delle norme ivi indicate.

## Fattori di qualità

### Sicurezza del viaggio

Indicatore di qualità	Anno 2016	Obiettivo 2017
Incidenti/gg impiego	1/365	0/365
% autobus inf.5 anni	70%	50%
% autobus 5-10 anni	20 %	50%
% autobus oltre 10 anni	10%	0%

### Attenzione all'ambiente

Indicatore di qualità	Anno 2016	Obiettivo 2017
Autobus con motore Euro 4-5	70%	80%
Autobus con motore Euro 2-3	25%	20%
Autobus con motore Euro 0-1	5%	0%

### Comfort

Indicatore di qualità	Anno 2016	Obiettivo 2017
% autobus climatizzati	100%	100%
Spazio disponibile tra i sedili (media cm)	77	80
Efficienza climatizzazione bus	100%	100%
% reclinabilità schienale	100%	100%
% monitor/frigo	100%	100%
% toilette	70%	80%

## Pulizia e condizioni igieniche

Indicatore di qualità	Anno 2016	Obiettivo 2017
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	1	1
n° interventi quotidiani pulizia esterna per autobus	1	1
% percezione positiva confort di viaggio	100%	100%

## Efficienza del servizio

Indicatore di qualità	Anno 2016	Obiettivo 2017
% corse effettuate/programmate	100%	100%
% corse ritardi sup. 15 minuti	5%	3%
% corse ritardi sup. 30 minuti	5%	3%