



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
e-mail: brusutti@brusutti.com
PEC: autoservizi.brusutti@arubapec.it
Codice Fiscale e Partita IVA 00321990277

CARTA DELLA MOBILITA' - EDIZIONE 2024

INDICE DEI PARAGRAFI

PREMESSA	3
1. PROFILO DELLA SOCIETA'	4
1.A ORGANIGRAMMA AZIENDALE	4
1.B TIPOLOGIA DI SERVIZI FORNITI	5
1.C DOTAZIONI	5
1.D MONITORAGGIO INTERNO	5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'	7
3. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'	9
3.A MONITORAGGIO	9
3.B FATTORI DELLA QUALITÀ	9
4. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	11
5. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI	12
5.A INFORMAZIONE ALL'UTENTE	12
5.B OGGETTI SMARRITI	12
5.C ASPETTI RELAZIONALI E COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE	12
6. TUTELA DELL'UTENTE	14
6.A RECLAMI	14
6.B CONDIZIONI CHE REGOLANO I RIMBORSI ED I RISARCIMENTI DEI BIGLIETTI DI VIAGGIO E DEI DANNI	15
7. REGOLAMENTO DI VIAGGIO	17
8. DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE BRUSUTTI S.R.L.	21
8.A TIPOLOGIE DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO	21

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 (poi diventata linea internazionale Venezia – Fiume), Venezia - Bologna e Venezia – Belluno (tuttora attiva con le diramazioni per Caprile e Falcade), avviando per primo il servizio di noleggio con autobus nel dopoguerra nel Comune di Venezia. Successivamente il servizio venne aumentato con il servizio urbano a Marghera dal 1949 ed extra – urbano dai primi anni '50 (linee Giare – Mira - Venezia e Badoere . Mogliano Veneto – Venezia), raggiungendo n° 50 autobus con oltre 100 dipendenti. Nel 1965 veniva municipalizzato il servizio urbano, con la trasformazione da Ditta Individuale in Società di Fatto (1970), e con l'acquisizione nel 1980 della linea interregionale Venezia – Canazei, tuttora attiva. 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 (le ultime due rilevate dalla SVET nel 1978), per un parco attuale, di n. 20 autobus e n. 49 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 9001:2015 con conseguente certificazione da parte di ANCIS. Nel 2019 ottiene la Certificazione Ambientale di conformita' alla norma UNI EN ISO 14001/2015.

Attualmente svolge i servizi di trasporto pubblico locale in affidamento da parte dell'Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del Bacino Territoriale Ottima e Omogeneo di Venezia –Ufficio Periferico presso la Città Metropolitana di Venezia, regolato da un contratto di servizio stipulato con lo stesso, servizi di noleggio di autobus con conducente sulla base di autorizzazione rilasciata dal Comune di Venezia n. 215 del 21.12.2009 e servizi di noleggio di autovettura con conducente sulla base dell'autorizzazione rilasciata dal Comune di Venezia n. 107 del 14 settembre 1995.

1.a Organigramma aziendale

Consigliere delegato e Legale Rappresentante
Rappresentante della Direzione per la Qualità
Supporto ai Sistemi di gestione
Direttore di Esercizio D.20 Dic 1991, n.488

Sig.ra Marisa Volpone
Sig.ra Marisa Volpone
Dott. Federico Cal
Sig.ra Marisa Volpone

Responsabile Movimento - Servizi Regolari (Autolinee)	Sig. Roberto Bratovich
Responsabile Movimento - Servizi Occasionali (Noleggio)	Sig. Roberto Bratovich
Addetto Movimento	Dott. Federica Gervasoni
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 minimi di trasporto pubblico locale	141.000 km
Servizi aggiuntivi di trasporto pubblico locale	344.350 km
Servizi di linea commerciali	160.560 km
Servizi occasionali turistici	819.400 km
Servizi di linea atipici	26.500 km

1.c Dotazioni

- n. 19 autobus di cui:
- n. 6 adibiti all'erogazione del servizio di trasporto di linea (linee extra-urbane)
 - n. 13 con licenza di noleggio con conducente
- n. 1 vettura con autorizzazione al 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, Malga Ciapela.

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 – AGORDO - CAVIOLA - FALCADE

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

VENEZIA - BELLUNO - AGORDO – CAPRILE – MALGA CIAPELA

Venezia, Mestre, Treviso, Ponte nelle Alpi, Belluno, Agordo, Listolade, Cencenighe, Masaré, Alleghe, Santa Maria delle Grazie, Caprile, Malga Ciapela.

La rete complessiva della BRUSUTTI s.r.l. è di 529 km.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

L'azienda di trasporto è tenuta a dotarsi della Carta della Mobilità, che regola i servizi di TPL.

La Carta della Mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- Art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale [...] Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi [...]”
- Art. 8 del Trattato di Maastricht: “ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ...”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 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”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;

Gli standard di qualità della carta dei servizi di TPL sono da ritenersi aggiornabili, nel corso degli anni, in base ai fattori che influiscono sulle singole voci, quali:

- adeguamento tecnologico;
- entità dei finanziamenti pubblici disponibili e disponibilità economica dell'azienda;
- sviluppo demografico ed economico del territorio.

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 2022 ottenuti dalla consuntivazione dei dati aziendali e gli obiettivi da raggiungere per l'anno 2023.

FATTORE BASE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA' (livello di servizio promesso)	(livello di servizio offerto)
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0
		n.feriti/viagg.km	4x10 ⁻⁷	0
		n.sinistri/vett-km	4x10 ⁻⁴	0
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0
		n.feriti/viagg.km	3x10 ⁻⁷	0
		n.sinistri/autobus km	3x10 ⁻⁴	0
	Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	68%	74%
Fermi di linea	n.fermi/vett-km	16,5x10 ⁻⁶	0	
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	90%	92%	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	95%	100%
	Distanza media fermate extraurbano	Metri	7.500	7.500
	Velocità commerciale	Km/h	38	38
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	80%	82%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	1
	Pulizia radicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese per bus	1 al mese per bus + Sanificazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	60%	65%
Confortevolezza del viaggio D1= confortevolezza del viaggio D2= disponibilità posti a sedere	Affollamento (nelle ore di punta)	Posti offerti tot. / viaggiatori	4,88	4,88
		Posti offerti seduti / viaggiatori	3,01	3,01
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti offerti tot. / viaggiatori	9,52	9,52
		Posti offerti seduti / viaggiatori	5,87	5,87
	Climatizzazione extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	60%	68%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	50%	50%
	Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	73%
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	70%
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio inf. sui disservizi	10'	10'
	Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00 – 20.00	6.00 – 24.00 telefonica
	Diffusione orari alle fermate	% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	100%	100%
		% sul totale		
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	90%	89%	
Aspetti relazionali-comportamentali	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità /comportamento)	% soddisfatti	80%	84%
Livello di servizio allo sportello	Raccolta reclami	modalità	Tel.-Scritto-Verbale	Tel-scritto-verbale
	Riscontro proposte e reclami	entro n. giorni	30	9
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	80%	81%
Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore serv./totale	0	0
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	ore serv./totale	60%	60%
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	70%
Rapporto qualità / prezzo	Percezione complessiva	% soddisfatti	80%	94%

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 041.54.15.488

e-mail : brusutti@brusutti.com

orario: tutti i giorni dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Ufficio Movimento - Sede di Tesserà - Venezia

Telefono 041 54.15.488

Telefax 041 26.16.420

e-mail : brusutti@brusutti.com

orario: dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, sabato dalle 09.00 alle 12.00

BRUSUTTI s.r.l. pubblica gli orari delle linee (invernali ed estivi) e nel sito web www.brusutti.com,

Le informazioni relative agli orari e alle rivendite di titoli di viaggio sono esposte sulle paline di fermata delle 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 - Tesserà (VE)

Telefono 041 54.15.488

e-mail: brusutti@brusutti.com

orario: tutti i giorni 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

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 presentando uno specifico reclamo a:

BRUSUTTI s.r.l.

Uffici Direzionali - Sede di Tessera – Venezia

Via Triestina 181/c

Telefono 041.54.15.488

Telefax 041.26.16.420

orario: dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00, sabato dalle 09.00 alle 12.00

sito internet: www.brusutti.com, sezione "RECLAMI" in homepage

e-mail: trasportopubblicocale.reclami@brusutti.com

pec: autoservizi.brusutti@arubapec.it

Il reclamo va presentato in forma scritta, e può essere utilizzata, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua, attraverso i seguenti canali:

- a) casella di posta elettronica
trasportopubblicocale.reclami@brusutti.com, che rilascia la ricevuta;
- b) casella di posta elettronica certificata
autoservizi.brusutti@arubapec.it (N.B. non abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata)
- c) posta raccomandata.

Il reclamo va presentato utilizzando l'apposito modulo reperibile nella sezione RECLAMI del sito internet. È fatta salva la possibilità di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui sopra, ma per essere esaminato esso deve contenere almeno:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta della mobilità.

Il reclamo deve essere trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato, o sarebbe dovuto essere prestato, il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, l'Organizzazione notifica al passeggero per iscritto che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, e la risposta definitiva viene data per iscritto entro tre mesi dal ricevimento del reclamo. In caso di mancata risposta nei termini indicati, è possibile presentare in merito un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con le modalità indicate al seguente link <https://www.autorita-trasporti.it/site/>.

In caso di ritardo della risposta, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico, commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto, in misura non inferiore al:

- a) 10%, nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20%, nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;

tranne nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti;
- c) è già stato corrisposto un indennizzo automatico relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

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

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.

Rimborsi per biglietti

Decreto Legge 24 aprile 2017 n° 50 art.48 – 12.ter (estratto)

Salvo quanto previsto ... dal decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per il trasporto effettuato con autobus, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti per i servizi di trasporto regionale o locale..., tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno comunque diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

Annullamenti, variazione data da parte dell'utente

Per gli annullamenti del viaggio pervenuti fino al giorno prima della partenza al rimborso del prezzo pagato verrà applicata una trattenuta di euro 2,00 (due) su ogni biglietto

Per ogni variazione della data o dell'ora del viaggio, prima della sua effettuazione, verrà applicato un supplemento di euro 2,00 (due) su ogni biglietto

i biglietti non utilizzati, non sono rimborsabili.

Validità biglietti

I biglietti sono validi soltanto per la data fissata, 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 presentare apposito reclamo con le modalità descritte al punto 6.a.

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 devono 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 e non sono ammessi viaggiatori in piedi

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 tramite il sito web o 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. Il personale di servizio, compreso il conducente, può richiedere al passeggero l'esibizione del documento di viaggio al fine di accertare la regolarità dello stesso.
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 in ragione delle funzioni e del servizio gli agenti e gli ufficiali di pubblica sicurezza, gli appartenenti all'arma dei carabinieri, alla polizia di Stato, alla polizia penitenziaria, al corpo della guardia di finanza, al corpo forestale dello Stato, vigili del fuoco, utilizzando la tessera di riconoscimento rilasciata dai rispettivi comandi. 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 al loro annullamento, ma non sono rimborsabili.

12. In caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, è ammesso il solo rimborso del prezzo del biglietto, dietro presentazione di reclamo con le modalità indicate nella sezione "RECLAMI" del sito internet dell'Organizzazione e nella Carta della Mobilità al punto 6.a.

TRASPORTO DI BAMBINI

13. I bambini e le bambine di età inferiore a quattro anni viaggiano gratuitamente.

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. In ogni caso, devono essere tenuti in braccio, senza arrecare disturbo agli altri viaggiatori. Tutti i cani devono essere muniti di museruola e guinzaglio.

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 ordinaria 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. È consentito previo pagamento della tariffa bagaglio per ciascun collo, il trasporto di sci, strumenti musicali ed attrezzature per caccia e pesca purché non pericolose e contenute in apposite custodie. Se trasportate come bagaglio, le carrozzine del tipo utilizzato da persona impossibilitata nella deambulazione e del tipo per bambini, sono esenti dal pagamento della relativa tariffa. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici o pericolosi. Le biciclette sono ammesse al trasporto nelle bagagliere e pagano la stessa tariffa del passeggero.

16. Tutte le cose che rimangono presso il passeggero restano sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia e lo stesso risponde dei danni che esse dovessero eventualmente recare alle persone o all'autobus. L'Organizzazione risponde di tali cose soltanto se rimangono danneggiate o distrutte e vanno disperse durante il viaggio per causa di sinistro ad essa imputabile.

L'Organizzazione risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori trasportato negli appositi vani 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: devono utilizzare i dispositivi di ritenuta (cinture di sicurezza), ove previsti.

Il viaggio in piedi non è ammesso. 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:

- salire e scendere dall'autobus da parti diverse da quelle prescritte o quando questo è in movimento;
- fumare e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati;
- viaggiare in piedi
- 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 o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a se ed agli altri;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto dall'autobus
- sporgersi dai finestrini con il veicolo in movimento
- non utilizzare i dispositivi di ritenuta (cinture di sicurezza) ove previsti.
- trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti
- salire in vettura con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso

Per le indicate violazioni viene applicata una sanzione amministrativa oltre al risarcimento del danno eventualmente arrecato

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. 37 della Legge Regionale n.25/98.

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 Tesserà (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 per iscritto con le modalità descritte nella sezione "RECLAMI" del sito internet e nella Carta della Mobilità al punto 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 sulla tratta specificata per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate. E' valido solo nella data e orario indicati.

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

BIGLIETTO DI ANDATA e RITORNO

Dà diritto ad effettuare un viaggio di andata e ritorno sulla tratta specificata, e nelle date specificate per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate, è valido solo nella data e orario indicati.

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

BIGLIETTO SUPPLEMENTO BAGAGLIO

Supplemento per bagagli eccedenti come al punto 15. Euro 2,00 per collo

SUPPLEMENTO BIGLIETTO VENDUTO A BORDO

Nessun supplemento previsto

SUPPLEMENTO BICICLETTE

Biglietto di trasporto biciclette al seguito del passeggero, stessa tariffa passeggero

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.