



**MAROZZI**  
VIAGGI E TURISMO

# CARTA DEI SERVIZI 2024 24° edizione



**Sede Legale / Amministrativa**  
**70132 Bari**  
**Via Bruno Buozzi, 36**  
**Tel: 080.5790211**

**Fax: 080.5790900**  
**Email: [info@marozzivi.it](mailto:info@marozzivi.it)**  
**PEC: [marozzi@pec.it](mailto:marozzi@pec.it)**  
**Web: [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it)**

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Con la presente carta dei Servizi la Viaggi & Turismo Marozzi Srl si propone di dichiarare i fattori di qualità, di esporre i risultati raggiunti e presentare gli obiettivi per l'anno in corso.

### **Normativa di riferimento**

Il principale riferimento normativo della Carta dei Servizi è la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/2004 che introduce i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" e il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, che costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti.

### **I Principi fondamentali**

La Viaggi & Turismo Marozzi srl, con la Carta dei Servizi, enuncia i seguenti principi fondamentali, impegnandosi a rispettarli in maniera scrupolosa:

#### **Eguaglianza e imparzialità**

L'Azienda:

- ▶ garantisce l'uguaglianza del diritto ai servizi senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religioni, opinioni politiche, età e condizioni sociali;
- ▶ garantisce pari trattamento, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### **Continuità**

L'Azienda:

- ▶ garantisce l'erogazione di un servizio continuo e regolare, secondo l'orario diffuso (con eccezione per le interruzioni a causa di forza maggiore o per eventi meteorologici di particolare rilevanza);
- ▶ garantisce la tempestiva e preventiva comunicazione di cambiamenti di orario e fermata attraverso gli avvisi sugli autobus, ai punti vendita e sul sito [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it);
- ▶ si impegna, in caso di sciopero, nel rispetto della normativa vigente, a garantire l'effettuazione dei servizi minimi e a darne tempestiva comunicazione;

#### **Trasparenza e partecipazione**

L'Azienda:

- ▶ garantisce la partecipazione dei clienti attraverso momenti di confronto con organismi di rappresentanza degli stessi;
- ▶ garantisce al cliente la possibilità di presentare le proprie osservazioni, suggerimenti proposte o reclami attraverso l'invio di lettere, e-mail o attraverso la sezione dedicata al Cliente sul sito web: [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it);
- ▶ garantisce la rilevazione periodica del livello di soddisfazione della clientela attraverso la diffusione sugli autobus di questionari;
- ▶ si impegna a dare una adeguata diffusione della Carta dei servizi, quale primario strumento di comunicazione con il Cliente;
- ▶ sottopone volontariamente il proprio sistema di gestione per la qualità e ambiente a verifiche ispettive periodiche, a cura dell'Istituto di Certificazione Certi Quality;

#### **Rispetto dell'ambiente**

- ▶ Tale principio ispira il continuo miglioramento delle soluzioni adottate in tema di tutela ambientale con il costante ammodernamento del parco veicoli, con l'acquisto di mezzi con sistemi antinquinamento, con l'utilizzo di carburanti a basso contenuto di zolfo, e soprattutto con l'adozione di opportune politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

La Viaggi & Turismo Marozzi si è dotata di un sistema di gestione ambientale **UNI EN ISO 14001:2015** certificato dall'Istituto di Certificazione Certiquality.

#### **Efficienza ed efficacia**

- ▶ L'Azienda si impegna a offrire un servizio adeguato utilizzando le risorse disponibili e ricercando la migliore economicità delle risorse stesse.
- ▶ L'Azienda si impegna a addestrare e formare il personale di bordo sugli aspetti professionali del servizio offerto.
- ▶ Attraverso il sistema di monitoraggio della soddisfazione del cliente, l'Azienda si impegna a migliorare gli standard giudicati insufficienti dalla clientela.

#### **La Società**

La Viaggi & Turismo Marozzi ha per anni operato nel settore del trasporto interregionale di lunga percorrenza passeggeri ad autorizzazione ministeriale, per collegamenti da diverse località della Regione Puglia, dove ha sede l'azienda, verso Roma, Siena, Firenze e Pisa in via diretta (autolinee Statali) ed effettua ancora oggi alcuni servizi di trasporto pubblico locale tra il Lazio e la Campania (autolinee Regionali).

Dal 01/12/2019 la direzione aziendale ha deciso di lasciare il mercato della lunga percorrenza ad autorizzazione, mantenendo l'esercizio delle sole linee Regionali (ROMA – AVELLINO e ROMA - SORRENTO – AMALFI ) nonché l'autolinea ad Autorizzazione ministeriale in A.t.i. (ASSOCIAZIONI TEMPORANEE DI IMPRESE) Ferrandina – Torino.

Pertanto a partire dalla data sopra citata le autolinee statali esercitate risultano 1, mentre le autolinee regionali esercitate risultano 2.

Con i propri autobus appartenenti all'ultima generazione e dotati di ogni comfort la nostra Azienda effettua qualsiasi tipo di servizio da noleggio con destinazioni sia italiane che estere.

La Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l. con sede legale ed amministrativa in Bari alla Via Bruno Buozzi, 36, dispone di n. 2 depositi e di numerosi punti vendita convenzionati per la vendita dei titoli di viaggio, nonché un sito internet [www.marozzivt.it](http://www.marozzivt.it) tramite il quale è possibile controllare la disponibilità dei posti, visualizzare orari e fermate ed acquistare con carta di credito i relativi biglietti di viaggio.

La Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l. è certificata in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e si impegna ad allineare l'intera organizzazione ed i processi interni secondo quanto previsto ed indicato all'interno del proprio Sistema di Gestione Integrato.

**Sede Legale e Amministrativa:** Via Bruno Buozzi, 36 - 70132 BARI

Telefono: **080/5790211**

Fax: **080/5790900**

Sito Internet: **[www.marozzivt.it](http://www.marozzivt.it)**

Informazioni: **[info@marozzivt.it](mailto:info@marozzivt.it)**

Rimborsi: **[rimborsi@marozzivt.it](mailto:rimborsi@marozzivt.it)**

Reclami: **[reclami@marozzivt.it](mailto:reclami@marozzivt.it)**

PEC: **[marozzi@pec.it](mailto:marozzi@pec.it)**

Noleggi: **[noleggi@marozzivt.it](mailto:noleggi@marozzivt.it)**

## **IL CLIENTE**

### **La tutela del Cliente**

#### **La gestione dei reclami**

Per favorire un rapporto chiaro e positivo con gli utenti del servizio, la Società cura con particolare attenzione il processo di gestione dei reclami e la relativa attività di monitoraggio. Pertanto i reclami sono puntualmente monitorati e analizzati per accertare la motivazione dell'insorgenza dell'episodio che ha portato il Cliente a segnalare la propria lamentela.

#### **Sistema di trattamento adottato dalla Società per la formulazione dei Reclami**

La Società Marozzi Viaggi e Turismo nel rispetto della normativa in vigore sulle "misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami", ha attivato un meccanismo per il trattamento degli stessi, di facile accesso e utilizzo.

Tale procedura è stata pensata avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, assicurando che i punti sotto specificati siano tutti garantiti:

- La possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo oltre all'Italiano anche la lingua inglese, ricevendo in tal caso la risposta nella medesima lingua;
- La possibilità di avere più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui:
  - sul sito web, per mezzo della compilazione di apposito modulo editabile ivi presente, con trasmissione a mezzo mail dello stesso al termine del riempimento, inoltrando all'indirizzo [reclami@marozzivi.it](mailto:reclami@marozzivi.it)
  - presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata R.R. inviando il modulo compilato al seguente indirizzo: c/o Marozzi Viaggi e Turismo - Via Bruno Buozzi, 36 - 70132 Bari
  - presentazione del reclamo a mano presso Marozzi Viaggi e Turismo - Via Bruno Buozzi, 36 - 70132 Bari, a cui segue rilascio di ricevuta con timbro di arrivo a cura del personale aziendale.

#### **La procedura di rimborso**

Il Cliente che rinuncia al viaggio ha diritto al rimborso esclusivamente se effettua la richiesta entro il giorno prima della data di partenza prevista. È necessario utilizzare allo scopo il Modulo "Richiesta Rimborso" da compilare e trasmettere unitamente alla copia del biglietto in formato pdf al seguente indirizzo di posta elettronica [rimborsi@marozzivi.it](mailto:rimborsi@marozzivi.it)

NON si ha diritto al rimborso se:

- ▶ Il biglietto è stato riconvalidato (è stata cambiata la data di partenza);
- ▶ La richiesta di rimborso perviene entro il giorno stesso o successivamente la data di partenza;
- ▶ La richiesta di rimborso risulta incompleta;
- ▶ Il biglietto è a tariffa promozionale di importo inferiore a € 10.00;
- ▶ Il mancato viaggio è dovuto alla mancata presentazione alla partenza del Cliente o per impossibilità di iniziare il viaggio o di proseguirlo, per cause non imputabili a Marozzi;
- ▶ Il biglietto non è stato usufruito interamente per corse interrotte per qualsiasi causa non imputabile al vettore medesimo;
- ▶ Il rimborso sarà pari all' 80% del costo del biglietto escluso i diritti di prenotazione.
- ▶ il biglietto è stato pagato integralmente attraverso l'uso di un voucher.

**Per maggiori dettagli, si rimanda alle condizioni generali di trasporto allegate alla presente carta.**

## La comunicazione con la Clientela

Il Cliente può reperire le informazioni relative alle autolinee, agli orari, alle fermate, ai prezzi dei titoli di viaggio, ai punti di vendita sul sito aziendale [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it). La Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l. nell'ottica di rafforzare il rapporto con la propria utenza risponde costantemente a qualsiasi richiesta di informazione e comunicazione ricevuta a mezzo telefono, tramite e-mail o fax.

Inoltre, sempre attraverso il sito aziendale, è possibile acquistare comodamente da casa il proprio biglietto. Allo stesso tempo la Viaggi & Turismo Marozzi dispone di un'ampia rete vendita costituita da agenzie convenzionate abilitate alla vendita dei titoli di viaggio e incaricate di fornire informazioni alla Clientela.

## L'indagine della Soddisfazione della Clientela

L'indagine della soddisfazione della Clientela è stata effettuata nel corso dell'anno a bordo dei mezzi attraverso un questionario disponibile attraverso l'accesso al WI-FI FREE. Gli aspetti valutati sono: puntualità della corsa, sicurezza del viaggio, comfort e pulizia del mezzo, rapporto con il personale. La scala di giudizio è: ottimo/buono/sufficiente/mediocre/scarso e ad ognuno di questi, in sede di rielaborazione statistica è attribuito un valore numerico (ottimo p. 5, buono p. 4, sufficiente p. 3, mediocre p. 1, scarso p. 0). I dati raccolti ed elaborati sono riportati in un singolo modulo denominato "Registro della soddisfazione del servizio" dal quale emerge il dato sulla soddisfazione media complessiva del cliente e il dato sulla soddisfazione media di ogni singolo aspetto del servizio valutato (i dati elaborati sono espressi in trentesimi – minimo accettabile 18/30, prestazione massima 30/30. L'andamento della soddisfazione media totale del cliente nell'anno 2023 (espressa in trentesimi) è di 28,00 contro 27,60 del 2022 si evince un incremento della soddisfazione media del singolo soggetto sottoposto ad indagine.

Gli aspetti del servizio sottoposti ad indagine hanno raggiunto i seguenti risultati:

- ▶ Puntualità: 27,00/30
- ▶ Sicurezza del viaggio: 27,00/30
- ▶ Comfort: 29,00/30
- ▶ Pulizia dei mezzi: 28,00/30
- ▶ Rapporto con il personale: 29,00/30

Tutti gli altri aspetti del servizio hanno raggiunto dei risultati che rientrano negli standard ritenuti accettabili dalla Direzione che comunque intende avviare azioni di miglioramento in ogni area del servizio.

**Tutti i risultati della soddisfazione della clientela sono oggetto di riesame della direzione aziendale e sono resi pubblici attraverso la presente carta dei servizi.**

Il questionario della soddisfazione sul servizio è reperibile attraverso la rete wi-fi gratuita a bordo dei nostri sul sito [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it) **Diritti e Doveri della Clientela**

La collaborazione fra Azienda e Cliente è un elemento fondamentale per la realizzazione di un servizio efficiente che rispetti i requisiti e standard di qualità. Pertanto la per la V.T. Marozzi, con le proprie condizioni di viaggio, intende informare la Clientela sulle norme che regolano l'utilizzo del mezzo pubblico: **Diritti della Clientela**

Chi utilizza i nostri autobus ha diritto:

- ▶ ad accedere all'autobus in modo semplice e facilitato;
- ▶ a viaggiare in tutta sicurezza e tranquillità;
- ▶ a conoscere tempestivamente e con facilità tutte le informazioni sul servizio (soprattutto in caso di anomalie o incidenti);
- ▶ ad utilizzare autobus e strutture logistiche pulite e confortevoli;

- ▶ ad usufruire di un servizio continuo (anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto), puntuale (sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità) e regolare;
- ▶ a riconoscere facilmente il personale di servizio;
- ▶ al rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- ▶ ad accedere facilmente alla procedura dei reclami;
- ▶ a ricevere risposte soddisfacenti entro i termini dichiarati dalla Carta dei Servizi.

### **Doveri della Clientela**

Nel contempo, il Cliente deve collaborare al miglioramento del servizio attenendosi anche a quei doveri che facilitano il buon operato dell'azienda, quali ad esempio:

- ▶ Rispettare le indicazioni dell'azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- ▶ Viaggiare in possesso del titolo di viaggio valido per la corsa utilizzata occupando esclusivamente il posto prenotato;
- ▶ Agevolare persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- ▶ Rispettare le disposizioni in tema di trasporto bagagli ed animali;
- ▶ Non mettere in atto comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- ▶ Rispettare il divieto di fumare a bordo degli autobus e nelle strutture aziendali;
- ▶ Rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- ▶ Tenersi lontano dalle porte soprattutto durante le operazioni di salita e discesa;
- ▶ Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo.

### **Tipologia dei titoli di viaggio**

I titoli di viaggio si possono acquistare in via esclusiva dalle Agenzie convenzionate, dal sito web [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it), dall'App per smartphone di Marozzi, dai portali Web convenzionati e tramite il personale di

bordo. I biglietti a tariffa promozionale, non possono essere acquistati a bordo. I biglietti possono essere esibiti al personale di controllo sia in formato cartaceo che in formato elettronico (file PDF) tramite presentazione su dispositivo elettronico (Smartphone, Tablet ecc.).

#### **BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE**

Il biglietto di corsa semplice dà diritto a viaggiare su un unico percorso da una località ad un'altra, secondo le tariffe in vigore alla data di acquisto. Il biglietto emesso a bordo è assoggettato ad una sovrattassa di € 1,50.

#### **BIGLIETTI DI ANDATA E RITORNO SCONTO 10%**

Per viaggi da effettuarsi su uno stesso percorso, a richiesta dei Clienti, possono essere rilasciati contestualmente 2 biglietti (uno per l'andata e uno per il ritorno), previo pagamento anticipato sia del viaggio di

andata, sia di quello di ritorno. Tali biglietti usufruiscono dello sconto in vigore alla data di acquisto (pari al 10% su ogni titolo). All'atto dell'acquisto di un biglietto AR è obbligatorio stabilire sempre la data e l'ora

sia della corsa di andata che di quella di ritorno

Con il biglietto di corsa semplice -10% il cliente si obbliga ad acquistare in un'unica soluzione n. 2 titoli di Corsa Semplice, uno per la corsa di andata (esempio Bari-Roma) e, uno per la corsa di ritorno (esempio Roma -Bari). In questo modo il cliente ottiene il 10% di sconto sulla corsa di andata e 10% di sconto sulla corsa di ritorno. Lo sconto è calcolato sulla base della tariffa di corsa semplice ordinaria al netto del diritto di prenotazione. Tali biglietti sono svincolati tra loro e presentabili singolarmente al personale di controllo, sono riconvalidabili senza limiti di data e seguendo quanto riportato nelle condizioni generali di trasporto.

# LA QUALITA'

## **Qualità e Ambiente**

La Direzione della Viaggi & Turismo Marozzi Srl ha stabilito di attuare un Sistema di Gestione Integrato per:

- ▶ controllare l'impatto delle attività sull'ambiente e assicurare che le prestazioni ambientali soddisfino e continueranno a soddisfare i requisiti delle leggi e gli obiettivi aziendali in merito alla politica stabilita,
- ▶ realizzare un servizio che abbia nell'attenzione al cliente e nel miglioramento continuo dell'efficacia dei processi aziendali, i fattori differenzianti in un mercato fortemente competitivo.

La Direzione si attiverà per promuovere ogni azione diretta a proteggere l'ambiente, a tutelare la salute e la sicurezza del lavoro e a far sì che le attività non presentino impatti significativi per l'ambiente e rischi significativi per la salute e la sicurezza del lavoro.

La presente politica prevede i seguenti impegni:

- ▶ rispettare le leggi, i regolamenti pertinenti e gli altri impegni sottoscritti dall'Azienda, riguardanti gli aspetti ambientali,
- ▶ prevenire l'inquinamento, ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse,
- ▶ formulare obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni dei processi e delle attività sull'ambiente e sulla salute e la sicurezza del lavoro,
- ▶ adottare i processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali e i minori rischi per i lavoratori,
- ▶ valutare gli aspetti ambientali del servizio e adottare procedure di gestione tali da minimizzare ogni significativo impatto ambientale negativo,
- ▶ sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti e delle persone che lavorano per l'organizzazione per promuovere ed incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente, della qualità e della salute e sicurezza del lavoro,
- ▶ comunicare i principi, gli obiettivi e i traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa,
- ▶ estendere ai fornitori gli obiettivi suddetti e diffondere nel settore una politica di massimo rispetto per il Cliente, l'Ambiente ed il Lavoratore.

Gli obiettivi, in accordo al progresso tecnologico, si applicheranno secondo logiche di mercato, a tutte le attività. La politica fornisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi ambientali, è comunicata a tutti i dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto della società. La politica è disponibile al pubblico attraverso la pubblicazione nel sito web e nella presente carta dei servizi.

## **La Tutela Ambientale**

La Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l. attua tutte le procedure finalizzate a limitare l'inquinamento atmosferico rispettando e applicando in maniera scrupolosa tutte le disposizioni legislative di carattere ambientale. A tal fine la Società ha infatti implementato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001:2015 impegnandosi a ridurre le emissioni, a gestire e monitorare lo smaltimento dei rifiuti e a sensibilizzare il personale autista alla riduzione dei rumori originati dai propri mezzi. Relativamente alle attività svolte per ridurre l'impatto ambientale, tutto il personale di guida è istruito circa le procedure di emergenza da adottare in caso di incendio e in caso di sversamenti accidentali di olio o gasolio.

## **Salute e sicurezza**

La Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l. è consapevole della propria responsabilità nei confronti dei propri dipendenti in relazione alla Sicurezza e Salute dei lavoratori, pertanto garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Inoltre la Viaggi & Turismo Marozzi S.r.l. provvede alla diffusione e consolidamento di una cultura della sicurezza e della salute dei

lavoratori sul luogo di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il Personale. Tutto il Personale, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa a tale processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi.

### **Accessibilità del servizio**

Con l'entrata in vigore del D. Lgs. N.222/2023 recante disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, che si aggiunge a tutte le normative già in vigore in materia, la Società Viaggi & Turismo Marozzi Srl, si mostra particolarmente attenta nel far valere tali diritti e assicurare il più ampio accesso e la fruibilità della mobilità connessa al trasporto pubblico locale.

Infatti, al momento dell'acquisto del biglietto, il rivenditore fornisce informazioni sul viaggio in un formato accessibile, trasferendo copia o rimandando alla lettura delle Condizioni Generali di Trasporti vigenti presso la Società, nonché dando informazioni sulle strutture specifiche a disposizione a bordo dell'autobus, o rimandando ai contatti utili per prenotare la propria partenza.

Identicamente, per quanti scelgono di avvalersi del sito internet e della modalità di acquisto online, per dotarsi del titolo di viaggio, è possibile prima di concludere l'iter di acquisizione del biglietto consultare tutte le garanzie assicurate dalla Società di trasporti.

L'Azienda è pronta ad accogliere ogni tipo di necessità, per mezzo del processo pre informativo che garantisce la certezza di utilizzo dei autobus nelle circostanze dedicate e dei mezzi più idonei a fronteggiare i bisogni espressi.

Per tutti i mezzi di trasporto, la persona con disabilità ha diritto all'assistenza gratuita presso i terminal o le stazioni (anche se non direttamente riconducibili alla titolarità di Viaggi & Turismo Marozzi Srl,) e a bordo. Il trasporto sarà sempre garantito e mai rifiutato a causa della condizione di disabilità o mobilità ridotta, se non in casi eccezionali e/o per giustificati motivi dovuti a ragioni di sicurezza o di progettazione del veicolo o dell'infrastruttura.

Infatti è ammesso a Viaggi & Turismo Marozzi Srl,, per la tutela di un maggior diritto, di rifiutarsi di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta nei limiti delle eccezioni previste all'uopo all'interno dell'art. 10 (Eccezioni e condizioni speciali) Paragrafo 1 lettere a) e b) del Regolamento UE 181/2011. In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con certificate difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

Nell'ipotesi in cui il beneficiario del servizio non si senta dovutamente tutelato e/o vede compromesso il potenziale diritto alla fruizione delle proprie esigenze di mobilità, può far valere le proprie ragioni scrivendo direttamente al personale dedicato per tali verifiche e monitoraggio, corrispondente alla mail seguente: [g.barnaba@marozzivi.it](mailto:g.barnaba@marozzivi.it)

Tale organismo di controllo istituito dalla Società Viaggi & Turismo Marozzi Srl, garantirà un tempestivo riscontro entro il termine di 5 giorni dall'invio della doglianza a tutela della soddisfazione della clientela interessata e dei livelli di qualità dei servizi essenziali per l'inclusione sociale e l'accessibilità delle persone con disabilità a cui Viaggi & Turismo Marozzi Srl, è richiamata.

### **Servizi a Bordo**

**Wi-Fi:** La Viaggi e Turismo Marozzi S.r.l. offre su tutti i bus un servizio di WI FI 4G free.

**Prese USB:** Su tutti i nostri bus è disponibile una zona con prese USB per ricaricare cellulari, tablet etc.

**Bagagli:** Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto a trasportare gratuitamente un piccolo bagaglio a mano ad uso personale da collocare nelle apposite cappelliere presenti sull'autobus. Sempre gratuitamente il viaggiatore ha diritto al trasporto nell'apposita bauliera dell'autobus un ulteriore bagaglio. Per le dimensioni dei suddetti bagagli, si rimanda alle Condizioni Generali di Trasporto in vigore.

**Toilette:** A bordo dei mezzi Marozzi c'è una toilette per le emergenze.

### **I Fattori di Qualità**

La Società ha individuato i fattori di qualità principali che sottopone continuamente ad attività di monitoraggio al fine di garantire il miglioramento continuo:

- ▶ Organizzazione del servizio
- ▶ Sicurezza del viaggio e tutela ambientale
- ▶ Comfort del viaggio
- ▶ Informazione e comunicazione alla Clientela

### **Organizzazione del servizio**

L'organizzazione del servizio rappresenta uno dei fattori più importanti per un'azienda di servizio di trasporto pubblico.

Per la Società è importante garantire la totale regolarità delle corse programmate (salvo in caso di sciopero e di eventi non imputabili alla volontà aziendale) nonché la massima puntualità delle corse. Gli accordi raggiunti tra Marozzi e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti

– indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione – dovrà essere garantita per ciascuna relazione almeno una corsa di andata ed una di ritorno. Con separata comunicazione reperibile presso ciascuna agenzia convenzionata sono elencate le corse garantite.

### **Sicurezza del viaggio e attenzione all'ambientale**

La sicurezza del viaggio è intesa come la massima riduzione di qualsiasi rischio per il Cliente usufruttore del servizio. A tal fine la Marozzi provvede costantemente a sensibilizzare continuamente il proprio personale di guida al puntuale rispetto del codice

della strada e di tutte le misure di sicurezza relative alla guida. Per attenzione all'ambiente si intendono tutti gli sforzi operati dalla Società per ridurre al massimo le emissioni in atmosfera e per tutelare l'ambiente circostante con tutti i mezzi possibili (Gli autobus aziendali sono dotati di kit di raccolta di eventuali sversamenti di oli).

### **Comfort del Viaggio**

Tutti gli autobus utilizzati per l'espletamento del servizio sono dotati di aria condizionata. Il parco mezzi è sottoposto a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

### **Informazione e comunicazione alla Clientela**

L'informazione e la comunicazione rappresentano i due elementi determinanti per potenziare il rapporto con la Clientela. Pertanto qualsiasi variazione sul servizio è fornita attraverso avvisi sui mezzi e nei punti vendita convenzionati e sul sito aziendale [www.marozzi.it](http://www.marozzi.it).

### ***Il Modello Organizzativo***

Allo scopo di rafforzare il proprio sistema di controllo interno ed assicurare i più elevati standard in materia di trasparenza e integrità nelle operazioni aziendali nonché garantire l'eticità dei propri comportamenti, il Consiglio di Amministrazione della società Viaggi e Turismo Marozzi Srl ha definito e adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Società conforme ai requisiti del decreto legislativo 8 giugno 2011, n. 231. Con pari delibera, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto anche a adottare un Codice Etico ed un Sistema Disciplinare (che del Modello costituiscono parte integrante) ed ha, altresì, nominato l'Organismo di Vigilanza con il compito di verificarne l'effettiva attuazione ed applicazione nonché le necessità di aggiornamento.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della società Marozzi (di seguito, anche Modello 231) trova rappresentazione attraverso una serie di documenti di seguito indicati:

- Il Manuale della Parte Generale
- Il Manuale della Parte Speciale
- Il Codice
- Il Sistema Disciplinare
- Il documento per la disciplina ed i compiti dell'Organismo di Vigilanza

## **IL SERVIZIO**

### ***Il servizio di trasporto offerto***

La Viaggi e Turismo Marozzi gestisce in via diretta 2 linee regionali (ROMA – AVELLINO e ROMA - SORRENTO – AMALFI) nonché l'autolinea ad Autorizzazione ministeriale in A.t.i. (ASSOCIAZIONI TEMPORANEE DI IMPRESE) Ferrandina – Torino.

Pertanto i servizi svolti hanno sviluppato circa 400.000 km.

Il servizio viene eseguito secondo il programma annuale e prevede la sospensione nel giorno del Santo Natale, Capodanno e S. Pasqua. Gli accordi raggiunti tra Marozzi e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla richiamata normativa, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita per ciascuna relazione almeno una corsa di andata ed una di ritorno. Con separata comunicazione reperibile presso ciascuna agenzia convenzionata sono state elencate le corse garantite

**I dati che seguono si riferiscono ai soli servizi gestiti da Viaggi & Turismo Marozzi Srl e sono frutto di campionamenti ;**

### **Organizzazione del servizio Copertura giornaliera**

#### **Ore di servizio/24h**

- ▶ Obiettivo 2023      24 h
- ▶ Risultato 2023      24 h
- ▶ Obiettivo 2024      24 h

#### **Regolarità complessiva del servizio**

#### **Corse effettuate/corse programmate (escluso scioperi)**

- ▶ Obiettivo 2023      100%

► Risultato 2023 100%

► Obiettivo 2024 100%

**% corse con ritardi >30' all'arrivo**

► Obiettivo 2023 0,00%

► Risultato 2023 0,00%

► Obiettivo 2024 0,00%

**% corse con ritardi >60' all'arrivo**

► Obiettivo 2023 0,00%

► Risultato 2023 0,00%

► Obiettivo 2024 0,00%

**% corse con ritardi >90' all'arrivo**

► Obiettivo 2023 0,00%

► Risultato 2023 0,00%

► Obiettivo 2024 0,00%

**% corse con ritardi >120' all'arrivo**

► Obiettivo 2023 0,00%

► Risultato 2023 0,00%

► Obiettivo 2024 0,00%

**n° mezzi di scorta disponibili ore di punta**

► Obiettivo 2023 4

► Risultato 2023 4

► Obiettivo 2024 4

**Rete vendita e titoli di viaggio**

**n° punti vendita sul territorio**

► Obiettivo 2023 56

► Risultato 2023 17

► Obiettivo 2024 20

**n° punti vendita /comuni serviti**

► Obiettivo 2023 7,00

► Risultato 2023 2,13

► Obiettivo 2024 2,13

#### **n° corse con vendita di biglietti a bordo**

► Obiettivo 2023 100%

► Risultato 2023 100%

► Obiettivo 2024 100%

#### **n° biglietti acquistati on-line**

► Obiettivo 2023 50.000

► Risultato 2023 37.876

► Obiettivo 2024 50.000

### **Sicurezza e ambiente**

#### **Incidentalità dei mezzi**

##### **n° totale sinistri (\*) /n° totale corse effettuate**

► Obiettivo 2023 1/295 corse

► Risultato 2023 1/377 corse

► Obiettivo 2024 1/380 corse

##### **n° totale sinistri (\*) /km percorsi nell'anno(\*\*)**

► Obiettivo 2023 1/81.650 Km

► Risultato 2023 1/99.065 Km

► Obiettivo 2024 1/99.000 Km

(\*) Per numero totale sinistri si deve intendere il numero di incidenti occorsi lungo i percorsi durante l'esercizio delle varie autolinee svolte, la cui presunta responsabilità è da imputare in via esclusiva al personale aziendale (c.d. sinistri passivi) o alla controparte ("attivi") nei quali sia ipotizzabile un concorso di colpa.

(\*\*) I chilometri considerati come base del calcolo comprendono anche quelli svolti per noleggio.

### **Vetustà dei mezzi viaggianti**

#### **Età media autobus in anni**

► Obiettivo 2023 11,24

► Risultato 2023 11,22

► Obiettivo 2024 12,22

#### **Età media autobus in mesi**

► Obiettivo 2023 134,88

► Risultato 2023 134,64

► Obiettivo 2024 146,64

## **Attenzione all'ambiente**

### **% mezzi con motori a scarico controllato EURO 5**

- ▶ Obiettivo 2023 71,00%
- ▶ Risultato 2023 66,66
- ▶ Obiettivo 2024 66,66%

### **% mezzi con motori a scarico controllato EURO 6**

- ▶ Obiettivo 2023 29,00%
- ▶ Risultato 2023 33,34%
- ▶ Obiettivo 2024 33,34%

## **Affidabilità del personale di guida**

n° sinistri passivi/n° annuo dei giorni di servizio

- ▶ Obiettivo 2023 1/450 gg
- ▶ Risultato 2023 1/540 gg.
- ▶ Obiettivo 2024 1/540 gg

## **Comfort del viaggio**

Comfort offerto

### **% mezzi dotati di impianto di climatizzazione**

- ▶ Obiettivo 2023 100%
- ▶ Risultato 2023 100%
- ▶ Obiettivo 2024 100%

### **% mezzi dotati di servizi igienici**

- ▶ Obiettivo 2023 100%
- ▶ Risultato 2023 100%
- ▶ Obiettivo 2024 100%

### **% mezzi dotati di impianto satellitare**

- ▶ Obiettivo 2023 100%
- ▶ Risultato 2023 100%
- ▶ Obiettivo 2024 100%

## **% mezzi dotati di WI-FI**

- ▶ Obiettivo 2023 100%
- ▶ Risultato 2023 100%
- ▶ Obiettivo 2024 100%

## **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi**

### **Frequenza pulizia ordinaria esterna dei bus**

- ▶ Obiettivo 2023 ogni giorno
- ▶ Risultato 2023 ogni giorno
- ▶ Obiettivo 2024 ogni giorno

### **Frequenza pulizia esterna dei bus**

- ▶ Obiettivo 2023 2 volte a settimana
- ▶ Risultato 2023 2 volte a settimana
- ▶ Obiettivo 2024 2 volte a settimana

### **Frequenza pulizia interna sommaria, igienizzazione e disinfezione**

- ▶ Obiettivo 2023 ogni giorno
- ▶ Risultato 2023 ogni giorno
- ▶ Obiettivo 2024 ogni giorno

### **Frequenza pulizia straordinaria dei bus**

- ▶ Obiettivo 2023 ogni 15 gg.
- ▶ Risultato 2023 ogni 15 gg.
- ▶ Obiettivo 2024 ogni 15 gg.

### **Frequenza pulizia radicale interna dei bus**

- ▶ Obiettivo 2023 ogni 6 mesi
- ▶ Risultato 2023 ogni 6 mesi
- ▶ Obiettivo 2024 ogni 6 mesi

## **Informazione alla clientela**

### **Tempestività e diffusione delle informazioni**

#### **% di avvisi (su variazioni programmate del servizio) comunicati con almeno 7 gg. di anticipo**

- ▶ Obiettivo 2023 100%

► Risultato 2023 100%

► Obiettivo 2024 100%

#### **Canali informativi per variazioni del servizio**

► Obiettivo 2023 Avvisi sui mezzi, punti vendita, sito web, pagina fb, telegram

► Obiettivo 2023 Avvisi sui mezzi, punti vendita, sito web, pagina fb, telegram

► Obiettivo 2024 Avvisi sui mezzi, punti vendita, sito web, pagina fb, telegram

#### **Orario del servizio informazioni telefonico (giorni feriali) – 080-57.90.211**

► Obiettivo 2023 7.45 - 20.30

► Risultato 2023 7.45 - 20.30

► Obiettivo 2024 7.45 - 20.30

Le informazioni relative agli orari, al costo e alle fermate di tutte le corse sono consultabili sul sito aziendale [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it).

#### **Presentabilità e riconoscibilità del personale**

##### **Cartellini di riconoscimento**

► Obiettivo 2023 sì

► Risultato 2023 sì

► Obiettivo 2024 sì

##### **Segnalazioni oggetto di verifica e riscontro**

###### **n.segnalazioni durante l'anno (reclami)**

► Obiettivo 2023 n. 11

► Risultato 2023 n. 6

► Obiettivo 2024 n. 6

Riscontro di segnalazioni

Tempo medio di risposta ad e-mail di richiesta di informazioni

► Obiettivo 2023 1 gg.

► Risultato 2023 1 gg.

► Obiettivo 2024 1 gg.

Tempo medio di risposta a reclami

► Obiettivo 2023 1,50 gg.

► Risultato 2023 5,33 gg.

► Obiettivo 2024 5,00 gg.

Analisi comunicazione Azienda-Clienti

## Pagina Facebook /Canale Telgram

► Obiettivo 2023 sì

► Risultato 2023 sì

► Obiettivo 2024 sì

## Sito internet

► Obiettivo 2023 sì

► Risultato 2023 sì

► Obiettivo 2024 sì

## E-mail

► Obiettivo 2023 sì

► Risultato 2023 sì

► Obiettivo 2024 sì

## Numero fax aziendale 080-57.90.900

► Obiettivo 2023 sì

► Risultato 2023 sì

► Obiettivo 2024 sì

## Condizioni Generali di Trasporto

(in vigore dal 16 ottobre 2023)

### 1. Ammissione dei Clienti in autobus e diritto al Trasporto

Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto. Deve occupare il posto corrispondente al titolo di viaggio in suo possesso. Diversamente, il viaggiatore che si trovi alla fermata sprovvisto di biglietto, può acquistarlo a bordo con sovrapprezzo (in formato cartaceo e/o elettronico) nel limite dei posti disponibili. Il titolo di viaggio, in formato cartaceo o digitale, ha validità esclusivamente per il giorno e l'ora indicata sullo stesso e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio. Il titolo di viaggio mancante dei dati essenziali (data, ora, polo di partenza e di arrivo, relazione utilizzata, importo pagato, non coincidenza con il percorso effettuato) non è valido. I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa. L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati. Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - dà propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore). L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni

meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

L'accesso a bordo dei mezzi è consentito nel rispetto delle normative in vigore con riferimento a precise prescrizioni che possano sorgere per ragioni di natura sanitaria (pandemie, epidemie, malattie virali, ecc)

## 2. Accessibilità e Informazione

L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda. Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 15 delle presenti Condizioni di Trasporto.

## 3. Tipologia dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio si possono acquistare in via esclusiva dalle Agenzie convenzionate, dal sito web [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it), dall'App per smartphone di Marozzi, dai portali Web convenzionati e tramite il personale di

bordo. I biglietti a tariffa promozionale, non possono essere acquistati a bordo. I biglietti possono essere esibiti al personale di controllo sia in formato cartaceo che in formato elettronico (file PDF) tramite presentazione su dispositivo elettronico (Smartphone, Tablet ecc.).

### BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE

Il biglietto di corsa semplice dà diritto a viaggiare su un unico percorso da una località ad un'altra, secondo le tariffe in vigore alla data di acquisto. Il biglietto emesso a bordo è assoggettato ad una sovrattassa di € 1,50.

### BIGLIETTI DI ANDATA E RITORNO SCONTO 10%

Per viaggi da effettuarsi su uno stesso percorso, a richiesta dei Clienti, possono essere rilasciati contestualmente 2 biglietti (uno per l'andata e uno per il ritorno), previo pagamento anticipato sia del viaggio di

andata, sia di quello di ritorno. Tali biglietti usufruiscono dello sconto in vigore alla data di acquisto (pari al 10% su ogni titolo). All'atto dell'acquisto di un biglietto AR è obbligatorio stabilire sempre la data e l'ora sia della corsa di andata che di quella di ritorno.

## 4. Cambio Data e Rimborso dei titoli di viaggio

La data e l'ora della corsa prenotata ed indicate sul titolo di viaggio possono essere cambiate entro i 30 minuti successivi all'orario ufficiale di partenza della corsa prenotata pagando una penale di € 3,50:

- presso le agenzie convenzionate (durante l'orario di apertura al pubblico) e tramite il personale autista a bordo dell'autobus.

Il cambio data può essere effettuato anche attraverso il sito [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it), e l'APP di Marozzi (in questo caso) entro i 30 minuti precedenti all'orario ufficiale della corsa prenotata. Tale operazione online è consentita solo per i clienti registrati. I vari titoli di viaggio possono essere cambiati di data come in appresso indicato:

- Biglietti di Corsa Semplice e Andata e Ritorno: senza alcuna limitazione di tempo sulla medesima tratta per un'altra ora o data;

Il Cliente che per propri motivi non possa utilizzare il titolo di viaggio può richiedere la cancellazione del biglietto chiedendo il rimborso, compilando i dati richiesti all'interno dell'apposito modulo online presente sul sito [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it) in caso contrario, per quanti impossibilitati, vale la presentazione a mezzo posta Raccomandata A/R da spedirsi a Viaggi e Turismo Marozzi Srl – Via B. Buozzi n. 36 – Bari. In ogni caso, farà fede la data di trasmissione online o il timbro postale. In quest'ultimo caso, alla richiesta deve allegarsi l'originale del biglietto. Solo per le richieste di rimborso inviate e pervenute entro il giorno precedente

alla data di partenza si ha diritto al rimborso del prezzo totale pagato al netto del 20% con il minimo di € 5,00. La percentuale di rimborso viene calcolata esclusivamente sul prezzo pagato per l'acquisto del biglietto al netto di eventuali penali per cambio data.

Il rimborso avviene tramite: bonifico bancario (senza alcun aggravio di spese per c/c nazionali). In questo caso è necessario che all'atto della richiesta di rimborso siano evidenziati l'IBAN e l'intestatario/i del c/c bancario o postale; vaglia postale non trasferibile (con spese a carico del Cliente). Per i biglietti acquistati online con pagamento con carta di credito, il rimborso potrà avvenire con lo storno della transazione e/o il relativo riaccredito sulla carta di credito al netto delle penali/commissioni ove previste.

Nessun rimborso spetterà: per richieste inviate nello stesso giorno della prefissata partenza o successivamente; per mancata presentazione alla partenza del Cliente o per impossibilità di iniziare il viaggio o di

proseguirlo (in questo caso per la quota parte del biglietto) per cause non imputabili a Marozzi (ad esempio se non si presenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro, ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute, ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriacatezza ect.); per richieste riferite a titoli di viaggio il cui valore sia inferiore a € 10.00. La sovrattassa dovuta per l'acquisto a bordo del titolo di viaggio, non è rimborsabile in alcun caso. Infine, in occasione di campagne promozionali occasionali che prevedono una specifica scontistica, l'Azienda si riserva la possibilità di considerare non rimborsabili i biglietti emessi nell'arco temporale legato al beneficio della promozione, specificando tale volontà a margine delle note esplicative della singola campagna pubblicitaria a sconto.

#### 5. Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione.

Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

È sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta 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.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, né da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta. Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Evidentemente, l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta è fornita dall'Azienda a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei

ore;

b) notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto.

In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda per consentire a

quest'ultima di adempiere. Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra: a) il diritto al rimborso e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza,

non appena possibile; b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il re instradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie

per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza. A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente. In caso di perdita e/o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista

dalla legge. Qualora necessario l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli

perduti o danneggiati.

#### 6. Cancellazioni, Ritardi e Diritto all'Informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di una corsa, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle altre fermate d'autobus e che abbiano fornito i propri riferimenti personali a tale scopo (onere a carico del passeggero di verificare la presenza sul titolo di viaggio del numero telefonico e dell'indirizzo mail valido). Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i viaggiatori interessati in merito a collegamenti alternativi (sempre che il passeggero

ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato). Specificatamente, ove l'Azienda preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti, offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

- La continuazione o il re instradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, non appena possibile;
- Il rimborso del prezzo del biglietto e ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza.

Nel caso in cui l'Azienda non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta, al rimborso del 50% del prezzo del biglietto, oltre il rimborso del

prezzo del biglietto. Il pagamento del rimborso è effettuato entro dieci giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda.

#### 7. Assistenza (cancellazione, ritardo, incidente e guasto veicolo)

Qualora intervenga una cancellazione o un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, l'Azienda offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole e necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa e di ritardo, purché siano ragionevolmente reperibili. Ove i ritardi interessano l'intera notte, l'Azienda fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo dell'alloggio. Qualora la cancellazione e il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro del servizio con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo (come sopra).

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio. L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda. Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

#### 8. Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto a trasportare gratuitamente un piccolo bagaglio ad uso personale dalle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg da custodire sotto la propria esclusiva responsabilità negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus. Sempre in via del tutto gratuita il viaggiatore ha diritto al trasporto nella stiva di un solo bagaglio non eccedente le dimensioni di cm. 105 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 20 Kg contrassegnato da una fascetta numerata di identificazione di colore

ROSSO. Compatibilmente con la capienza del vano bagagliaio (stiva) il cliente potrà trasportare un secondo bagaglio, avente le stesse misure massime di quello in franchigia contrassegnato da una fascetta numerata di colore VERDE al prezzo di €. 5,50. Sempre compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, il personale di bordo potrà accettare bagagli non accompagnati al prezzo di €. 16,00 cadauno. È possibile effettuare spedizioni di plichi (formato busta) al prezzo di 6,00 cadauno.

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. L'Azienda è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita e l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. L'Azienda risponde, altresì, della perdita o avaria delle cose che il passeggero porta con sé nel bagaglio a mano salvo dimostri di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio. L'Azienda, infatti, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o della avaria del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita o l'avaria devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avaria apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avaria non apparenti (art. 1697 codice civile).

Qualora

il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.

Qualora, per i servizi di linea superiori a 250 km, il danno o la perdita del bagaglio siano conseguenza di un incidente stradale in cui è rimasto coinvolto l'autobus, in base alla normativa comunitaria, l'importo

massimo offerto a titolo di risarcimento in questo caso non sarà inferiore a 1.200 Euro per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino e olio. In caso contrario, Marozzi non risponde né del furto subito né dei danni che tali oggetti possono arrecare ad altri bagagli. I bambini di età inferiore ai 4 anni, accompagnati da un adulto e che non occupino un posto separato, non beneficiano della franchigia bagagli. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. Contrariamente Marozzi non risponde in alcun caso del loro contenuto. Il viaggiatore deve contrassegnare il proprio bagaglio con nome e indirizzo, per permettere la

corretta assegnazione e restituzione dello stesso e, in particolare, per evitare possibili scambi. Il viaggiatore è responsabile di riporre i propri bagagli al momento del cambio di veicolo. L'eventuale assistenza del conducente è prevista solo in casi eccezionali e comunque discrezionale, a meno che il viaggiatore sia disabile o con mobilità ridotta. I reclami per perdita dei bagagli dichiarati alla partenza e contrassegnati con le fascette identificative (rossa o verde) devono essere comunicati immediatamente al personale di servizio, per la compilazione e la sottoscrizione dell'apposito modulo di denuncia, e confermati in forma scritta con lettera da inviare tramite raccomandata A/R a Viaggi e Turismo Marozzi Srl – Sede Legale, Via Bruno Buozzi n. 36 – Bari o mail a [reclami@marozzivi.it](mailto:reclami@marozzivi.it) unitamente al titolo di viaggio originale ed alla copia del codice fiscale del richiedente

#### 9. Trasporto minori

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti.

Il passeggero munito di biglietto ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 4 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per minori di età compresa tra i 14 e 17 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio.

I bambini di età inferiore e fino a 3 anni, possono essere trasportati (sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini. I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti. In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

#### 10. Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione:

- di quelli di piccola taglia purché chiusi in apposita gabbietta avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso, la relativa tariffa è pari al 50% di quella ordinaria senza diritto ad occupare un posto.
- dei cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente.

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai

consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso

insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni

di sicurezza. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

11. Norme comportamentali e responsabilità del passeggero (diritti e doveri)

12.1 Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo, unitamente ai propri dati di reperibilità nel pieno rispetto del diritto all'informazione);
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:

c.1.) Osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e

agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento,

in base alle informazioni impartite dal personale di bordo. c.2.) astenersi dal parlare a conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati; al tempo stesso è consentito a bordo degli autobus l'uso dei telefoni cellulari,

di computer portatili, di apparecchi radio o di riproduzione musicale a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio c.3.) restare seduto quando l'autobus è in movimento.

Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che

non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza. c.4.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie; c.5) rispettare la durata della sosta

programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo 15 minuti) non trattenendosi fuori dal veicolo oltre tale tempo, trascorso il quale il mancato rientro non può essere addebitato a responsabilità del

personale; c.6) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda. Il passeggero non è ammesso al viaggio,

e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. È vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo

pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario qualora previsto da promozioni in corso;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è consigliato l'uso dell'apposito seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus sebbene non obbligatorio. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

12.2. Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

## 12. Orari e fermate

Gli orari, le fermate e/o i percorsi, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni, pertanto, al momento della partenza occorre accertarsi di eventuali modifiche e/o consultare il sito internet [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it) controllando nella sezione dedicata se ci sono variazioni sostanziali, fermo restando il diritto all'informazione ricadente sull'Azienda.

13. Servizi minimi garantiti in caso di sciopero (Informazioni ai sensi dell'art. 2 della legge 12 giugno 1990 n. 146, così modificata e integrata dalla legge 11 aprile 2000, n. 83)

Gli accordi raggiunti tra Marozzi e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti - indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione - dovrà essere garantita per ciascuna relazione almeno una corsa di andata ed una di ritorno. L'elenco delle corse garantite è reperibile presso la rete di vendita o sul sito [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it).

## 14. Reclami e Privacy

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO. L'Azienda osserva scrupolosamente le norme sul trattamento dei dati personali dei viaggiatori e degli utenti registrati, nel pieno rispetto dei regolamenti vigenti in materia.

### 14.1. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse e può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali: - inoltrando la segnalazione in forma scritta con raccomandata R.R. o a mano con firma e recapito a: Viaggi & Turismo Marozzi Srl - Via Bruno Buozzi n. 36 – 70132 Bari; a mezzo fax ai numeri 080/57.90.900 o mail a [info@marozzivi.it](mailto:info@marozzivi.it) Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

### 14.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per "reclamo" si intende ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più

requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle Condizioni Generali di Trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o dalla Carta dei Servizi. L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avendo particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021. Le informazioni qui contenute sono reperibili anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami" e nella Carta dei Servizi nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima

lingua;

b) più canali tra cui (almeno): b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale; b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@marozzivi.it b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: c/o Viaggi & Turismo Marozzi Srl - Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it) in italiano o in inglese. È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare

il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi: 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, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

► per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

► per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:

- ☒ condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☒ inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ☒ informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- ☒ mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- ☒ mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea. Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva. Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail, si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;
- c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;

d) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta; È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di: - di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; - di presentare in merito un reclamo all’Autorità di Regolazione dei Trasporti con le modalità descritte al successivo punto 15.

L’utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell’Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo. L’indennizzo non è mai dovuto 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 indicate;
- c) all’utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

#### 14.3 Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

L’Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell’ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:

i riferimenti identificativi dell’utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo,

corredata della relativa data di invio. L’Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall’Autorità nell’esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

#### 15 Reclamo in seconda istanza all’Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all’Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all’Organismo nazionale responsabile dell’applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest’ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell’Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale. L’Organismo in questione è l’Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +39 011/1912550, alla quale il reclamo può essere proposto nei seguenti modi:

- compilando l’apposito modulo disponibile nell’Area Clienti del sito <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/>
- a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:
- posta elettronica certificata (PEC) [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- posta elettronica semplice [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it)
- oppure utilizzando l’apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell’Autorità.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all’ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

Infine, tramite la piattaforma ConciliaWeb, l’utente può presentare, in prima persona o tramite un proprio delegato (una qualsiasi persona fisica di fiducia, un’associazione di consumatori, un ente esponenziale, un avvocato), istanze di conciliazione per risolvere determinate controversie relative a viaggi in autobus. Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione Servizio conciliazioni ART.

Per informazioni o visitare il sito aziendale [www.marozzivi.it](http://www.marozzivi.it) o telefonare ai seguenti numeri:

SEDE LEGALE: 080/57.90.211 – 080/57.90.900 (fax) Bari, 16 ottobre 2023

## **NUMERI UTILI E CONTATTI**

### **TELEFONO**

**INFOLINE: 080.57.90.211**

**FAX: 080.57.90.900**

**Numero attivo LUN-SAB dalle 7.30 ALLE 20.30**

### **INDIRIZZO**

**SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA**

**VIA BRUNO BUOZZI,36 – 70132 BARI**

### **INFO**

**INFORMAIZNE: [INFO@MAROZZIVT.IT](mailto:INFO@MAROZZIVT.IT)**

**RIMBORSI: [RIMBORSI@MAROZZIVT.IT](mailto:RIMBORSI@MAROZZIVT.IT)**

**RECLAMI: [RECLAMI@MAROZZIVT.IT](mailto:RECLAMI@MAROZZIVT.IT)**

**PEC: [MAROZZI@PEC.IT](mailto:MAROZZI@PEC.IT)**

**NOLEGGI: [NOLEGGI@MAROZZIVT.IT](mailto:NOLEGGI@MAROZZIVT.IT)**

### **SOCIAL**

**FACEBOOK: [MAROZZIVIAGGI](#)**

**TELEGRAM: [MAROZZIVIAGGI](#)**