

2025

Carta dei Servizi

Leonetti & Gallucci s.r.l.

TEL. +39.081969089



Indice della Carta dei Servizi

1. Introduzione

- 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi: obiettivi di trasparenza, qualità e soddisfazione del cliente.
- 1.2 Monitoraggio Del Servizio
- 1.3 Visione di mobilità integrata: copertura territoriale, interregionale e digitale
- 1.4 Posizionamento nel consorzio Co.Sa.T. e nelle collaborazioni strategiche

2. Normative e Regolamentazioni

- 2.1 Fonti normative di riferimento: regolamenti UE, leggi regionali e nazionali; Normative europee o Normative nazionali; Normative regionali per il Trasporto Pubblico Locale (TPL) in Campania; Norme per il noleggio con conducente (NCC)
- 2.2. Fonti contrattuali e convenzioni: accordi con Co.Sa.T., Express Bus e altri partner; o Collaborazione con Co.Sa.T. o Collaborazione con Express Bus o Collaborazione con Altri Partner
- 2.3 Normative sulla Mobilità Digitale e Sicurezza IT

3. Profilo Aziendale e Innovazione

- 3.1 Storia ed Evoluzione: Da "Leonetti Pietro" a "Leonetti & Gallucci S.r.l."
- 3.2 Missione e Valori: Tradizione, Innovazione, Sostenibilità e Orientamento al Cliente
- 3.3 Trasformazione Digitale e Innovazione Tecnologica

4. Sistema Integrato di Servizi di Mobilità:

4.1 Trasporto Pubblico Locale (TPL)

- a) Organizzazione Territoriale, Orari e Percorsi Regionali;
- b) Tariffazione e Modalità di Acquisto;
- c) Norme di Viaggio e Trasporto Bagagli

4.2 Linea Interregionale (Express Bus-Leonetti & Gallucci):

- a) Collegamenti E Orari Accreditati Con Particolare Attenzione Alla Linea Di Roma
- b) Sistema Di Prenotazione E Integrazione Digitale, Promozioni E Pagamenti
- c) Modifica E Rimborso Dei Biglietti
- d) Visualizzazione Differente Tra PC E Versione Mobile
- e) Area Riservata
- f) Fatturazione
- g) Diritti E Doveri Dei Viaggiatori
- h) Norme Di Comportamento
- i) Informazioni E Comunicazioni
- l) Canali Di Comunicazione Con l'Azienda
- m) Trasporto Di Minori (Linea Biregionale)
- n) Gestione Dei Bagagli
- o) Il Trasporto Di Animali
- p) Sicurezza E Procedure Di Emergenza
- q) Reclami E Rimborsi

4.3 Noleggi con Conducente (NCC), Servizi Sostitutivi (Trenitalia) e Altri Servizi

- A) Servizi di Noleggio con Conducente (NCC)
- B) Autoservizi Sostitutivi Ferroviari (Trenitalia)
- C) Servizi Accessori e Noleggio Senza Conducente
- D) Servizi di Officina Meccanica:

5. Impegni per la Sostenibilità Ambientale: Uso di Mezzi Ecologici e Tecnologie Green

6. Modalità di Invio dei Suggerimenti

7. Contatti - Sede Legale e Amministrativa e Social media



Carta dei Servizi

1. Introduzione

La Carta della Mobilità è la Carta dei servizi di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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:** "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- **Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273:** "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:** individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997**
- **Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998:** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"

L'obiettivo primario è l'affermazione del diritto del cittadino alla mobilità, garantendo la libertà di scelta tra diverse soluzioni modali.

La Leonetti & Gallucci S.r.l., azienda di trasporto operante nella Regione Campania dal 1997, nasce dalla tradizione ereditata dal primo dopoguerra e aderisce al consorzio CO.SA.T..

1.1 Presentazione della Carta dei Servizi: obiettivi di trasparenza, qualità e soddisfazione del cliente.

La **Carta dei Servizi** della Leonetti & Gallucci S.r.l. rappresenta il patto di trasparenza, qualità e affidabilità che l'azienda si impegna a mantenere con i propri utenti. Questo documento, fondamento della nostra strategia di gestione, definisce in modo chiaro i valori, gli obiettivi e le responsabilità operative, che guidano ogni aspetto dei servizi offerti, con il cliente al centro delle scelte strategiche.

L'azienda, nata nel **primo dopoguerra** grazie a **Pietro Leonetti**, ha saputo evolversi, ampliando le tratte, rinnovando il parco mezzi e collaborando con realtà strategiche come il **consorzio Co.Sa.T. a R.L.** e **Società Express Bus S.r.l.**

L'**obiettivo principale della Carta** è quello di garantire:

- **Trasparenza:** Informazioni chiare e accessibili riguardo orari, percorsi, tariffe e modalità di servizio.
- **Qualità:** Un impegno costante nel fornire servizi puntuali, sicuri e confortevoli, rispondendo alle esigenze quotidiane dei passeggeri.
- **Soddisfazione del Cliente:** Un continuo ascolto e una risposta rapida alle necessità degli utenti, accompagnati da soluzioni digitali che semplificano ogni interazione.

Grazie alla collaborazione con Express Bus, l'azienda offre servizi avanzati di digitalizzazione, come prenotazioni online, aggiornamenti istantanei sugli itinerari e pagamenti digitali.

L'impegno nella digitalizzazione consente a Leonetti & Gallucci S.r.l. di garantire mobilità sostenibile ed efficiente, nel rispetto delle normative nazionali, regionali e comunitarie.

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito www.leonettibus.com, con verifica periodica ogni **quattro anni** o quando necessario, accogliendo suggerimenti da utenti, organizzazioni sindacali e organi istituzionali.



1.2 Monitoraggio Del Servizio

La **Leonetti & Gallucci S.r.l.**, avendo già ottenuto la certificazione secondo la norma **UNI EN ISO 9001**, ha implementato un sistema di monitoraggio complessivo del servizio. Pertanto, sono stati definiti:

- I fattori di qualità
- Gli indicatori di qualità
- Gli standard da raggiungere

I fattori di qualità sono rappresentati da alcuni elementi base che svolgono un ruolo determinante per la valutazione del servizio nel suo complesso; sono infatti definiti attraverso alcuni indicatori di qualità aziendali. I valori riscontrati, sottoposti a costante verifica da parte del responsabile della qualità di **Leonetti & Gallucci**, permettono di identificare il livello del servizio offerto in modo tale da effettuare una valutazione d'insieme sull'azienda. Gli standard da raggiungere sono identificati considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Le rilevazioni periodiche generali o settoriali permetteranno:

- a) Di conoscere il peso che la clientela dà alle dimensioni della qualità;
- b) Di conoscere le aspettative nei confronti del servizio erogato individuando opportune proposizioni al cliente;
- c) Di conoscere come il servizio viene percepito individuando opportune proposizioni al cliente;
- d) Di misurare lo scarto tra aspettative e percezione secondo un appropriato sistema di punteggi.

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- a) L'andamento degli indicatori aziendali di qualità.
- b) Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità.
- c) L'andamento del fenomeno del reclamo.

Coinvolgimento dell'utente nel monitoraggio Il livello di qualità del servizio pubblico erogato è condizionato in maniera determinante anche dal viaggiatore che assume un ruolo attivo nelle diverse fasi di erogazione del servizio. I fattori di qualità costituiscono un aspetto rilevante per la percezione della qualità da parte dell'Utente. A ciascun fattore di qualità, è associato un indicatore di qualità al fine di poter rappresentare, adeguatamente, i livelli prestazionali del servizio, trattandosi di variabili quantitative o parametri qualitativi.

Mentre la qualità del livello di servizio costituisce la capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo, lo standard rappresenta il livello del servizio promesso che deve essere prefissato con riferimento a ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore. Gli standard sono sottoposti a verifica e a un periodico monitoraggio e aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. La relativa determinazione è demandata ai soggetti erogatori in relazione alle reali potenzialità dell'Azienda.

Misurazione e monitoraggio Leonetti & Gallucci ha individuato i processi sulla base dell'esigenza di misurazione ed ha indicato:

- I parametri e gli indicatori per ciascun processo
- La frequenza di osservazione
- L'output dei dati
- I responsabili di processo

Mentre la qualità del livello di servizio costituisce la capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo, lo standard rappresenta il livello del servizio promesso che deve essere prefissato con riferimento a ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore. Gli standard sono sottoposti a verifica e a un periodico monitoraggio e aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. La relativa determinazione è demandata ai soggetti erogatori in relazione alle reali potenzialità dell'Azienda.

Schede Tematiche Modali La tabella seguente contiene i fattori di qualità, individuati nel Regolamento n°19 del 26 marzo 2012, e i relativi indicatori fissati sia dal regolamento regionale che dalla Regione Campania nella Determinazione n°161/2014, contrassegnati da (1). In base a tale tabella, la società **Leonetti & Gallucci** ha elaborato le schede tecniche modali in cui sono individuati gli indicatori che intende monitorare nel corso del tempo e che sono ritenuti adeguati a una migliore rappresentazione della qualità dei servizi erogati.

Per misurare e monitorare la percezione dei servizi viene utilizzato un questionario sottoposto agli utenti del servizio di trasporto pubblico ogni anno. L'Utente deve assegnare un punteggio da 1 a 10 a ciascuno dei dieci fattori della qualità contenuti nel questionario. Il punteggio da 1 a 5 è considerato qualitativamente insufficiente; quello da 6 a 10



sufficiente. I dati raccolti dai questionari sono utilizzati per calcolare il punteggio medio ottenuto da ogni fattore della qualità.

Tabella degli Indicatori di Qualità e Standard del Servizio

Fattore di Qualità	Tipologia di Indicatore	Indicatori e Valori Obiettivo	Modalità di Rilevazione
Sicurezza del Viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. incidenti con feriti e/o morti /n. corse	Rilevazione
	Vetustà autobus	Età media parco autobus (anni)	Rilevazione
	Perc. Complessiva sicurezza viaggio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Sicurezza del Personale e Patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/corse	Rilevazione
	Autobus attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% autobus attrezzati su totale	Rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva servizio	% corse effettuate per linea /n° corse totali per linea > 97%	Rilevazione
	Puntualità	% autobus in ritardo per corse in partenza entro i 10' > 80% e 85%	Rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia superfici interne ed esterne	Indice pulizia dei bus (≤ 2 non conformità)	Rilevazione mediante audit
	Percezione complessiva livello di pulizia	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Confortevolezza del Viaggio	Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione	% autobus con impianto climatizzazione sul totale	Rilevazione
	Bus	% viaggi con assistenza	Rilevazione
	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	Indice confort dei mezzi >90%	Rilevazione
Servizi Aggiuntivi a Bordo	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (diffusori musica, tv)	% mezzi sul totale	Rilevazione
Servizi per Viaggiatori con Handicap	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo (posti riservati, impianti di sollevamento)	% mezzi sul totale	Rilevazione
	Percezione complessiva qualità servizio	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Informazioni alla Clientela	Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste	Rilevazione
		Tempo medio di preavviso disservizi e sciopero (giorni)	Rilevazione
		Disponibilità numero verde	Rilevazione
	Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio Informazioni	Rilevazione
		Disponibilità sito web (si/no)	Rilevazione
		% autobus con dispositivo elettronico indicante la linea esercitata	Rilevazione
		% autobus con monitor informativo interno su totale	Rilevazione
Percezione esaustività informazioni	Numero dei reclami annui	Rilevazione	
Aspetti Relazionali e Comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità, riconoscibilità)	Personale munito di divisa e cartellino identificativo	Rilevazione mediante audit
	Percezione complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia, disponibilità per informazioni richieste)	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Livello Servizio Sportello	Raccolta reclami (diverse modalità)	Disponibilità delle diverse modalità (telefono, posta elettronica, consegna personale)	Rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 giorni	Rilevazione
Grado Integrazione Modale	Percezione complessiva livello integrazione modale	Numero dei reclami annui	Rilevazione
Attenzione all'Ambiente	Veicoli con motore secondo lo standard EURO 4 e/o superiore	% autobus su totale	Rilevazione
Efficacia del Servizio	Frequentazione delle linee	Occupazione media bus (N° passeggeri/anno)	Rilevazione

1.3 Visione di mobilità integrata: copertura territoriale, interregionale e digitale

La strategia di mobilità della Leonetti & Gallucci S.r.l. si articola su tre livelli fondamentali:

- **Copertura territoriale** → La rete di trasporto pubblico locale garantisce collegamenti efficienti e capillari per soddisfare le esigenze delle comunità della “**Terra delle Valli e dei Borghi Campani**”, comprendente la Valle dell'Irno e l'Agro Nocerino-Sarnese, nella provincia di Salerno, fino alla Porta dell'Appennino Meridionale dell'Irpinia, nella provincia di Avellino. Questi territori sono integrati attraverso una rete autostradale e infrastrutturale strategica, che permette connessioni rapide tra poli urbani e aree periferiche.
- **Collegamenti interregionali** → La mobilità extra-regionale è garantita dalla “**Campania-Lazio**”, Linea della Società Express Bus per Aeroporti che collega direttamente Campania e Lazio attraverso la Autostrada A2, il Raccordo Salerno-Avellino e la Autostrada A1 fino al G.R.A. di Roma, facilitando l'accesso agli Aeroporti del Lazio (Fiumicino e Ciampino) e ai principali snodi della capitale.
Il servizio è integrato con la rete di trasporto della Campania, offrendo collegamenti strategici con gli aeroporti regionali e i principali nodi del Casertano, Napoletano e Salernitano, garantendo una connessione rapida ed efficiente tra le aree urbane e le infrastrutture di mobilità.
- **Innovazione digitale** → La digitalizzazione del servizio permette ai passeggeri di gestire prenotazioni online, consultare aggiornamenti in tempo reale, monitorare i percorsi e accedere ad assistenza immediata. Inoltre, il sistema di mobilità integrata offre **soluzioni personalizzate** di noleggio auto e bus con conducente, pensate per trasferte aziendali, turismo e mobilità privata.



La Leonetti & Gallucci S.r.l. si colloca all'interno di un **ecosistema di mobilità intermodale**, dove il **trasporto su gomma** è perfettamente integrato con gli autoservizi sostitutivi ferroviari, garantendo connessioni efficienti e ottimizzate tra diverse modalità di trasporto.

Grazie alla digitalizzazione, l'azienda ha implementato piattaforme avanzate per la prenotazione online, il monitoraggio dei percorsi e l'analisi dei feedback dei clienti, creando un'esperienza utente più interattiva e trasparente. L'obiettivo è garantire una **mobilità dinamica e sostenibile**, capace di adattarsi ai cambiamenti del mercato e di rispondere alle esigenze di una società sempre più connessa e orientata alla digitalizzazione.

1.4 Posizionamento nel consorzio Co.Sa.T. e nelle collaborazioni strategiche

Leonetti & Gallucci S.r.l. si colloca in una posizione di rilievo all'interno del consorzio Co.Sa.T. a R.L., sfruttando questa sinergia per elevare il livello qualitativo del servizio offerto. L'appartenenza a Co.Sa.T. consente di condividere risorse, standard e best practice operative, favorendo una gestione coordinata delle autolinee e un'efficiente pianificazione delle tratte.

Grazie al coordinamento del consorzio Co.Sa.T., Leonetti & Gallucci partecipa attivamente alla pianificazione strategica del servizio di trasporto, assicurando un'equa distribuzione delle risorse e la gestione efficiente delle tratte interregionali.

In parallelo, le collaborazioni strategiche con partner chiave, quali Express Bus e Trenitalia, non solo ampliano l'offerta di mobilità, ma integrano il sistema con soluzioni interregionali e digitali innovative.

La qualità del servizio è garantita attraverso il rispetto degli standard europei e nazionali, con certificazioni **ISO 9001:2015** che attestano la conformità ai più elevati livelli di sicurezza e gestione operativa.

Queste alleanze rafforzano la capacità dell'azienda di rispondere in modo proattivo alle esigenze di trasporto della comunità, garantendo continuità, affidabilità e trasparenza in ogni fase dell'erogazione del servizio.

Attraverso questo posizionamento integrato, Leonetti & Gallucci S.r.l. si conferma come un operatore dinamico e all'avanguardia, capace di unire la tradizione alla modernità per fornire soluzioni di mobilità sostenibile e in continua evoluzione.

2. Normative e Regolamentazioni

2.1 Fonti normative di riferimento: regolamenti UE, leggi regionali e nazionali;

La Leonetti & Gallucci S.r.l. opera all'interno di un quadro normativo strutturato e articolato, che fornisce le basi giuridiche necessarie per garantire la sicurezza, la qualità e la trasparenza dei servizi di trasporto. La normativa di riferimento include **regolamenti europei, leggi nazionali e regionali**, fornendo una base giuridica solida per l'organizzazione del servizio. In particolare, la nostra attività si fonda sulle seguenti fonti normative di riferimento:

○ Normative europee

- **Regolamento (CE) n. 1370/2007** → Stabilisce le condizioni di gestione del Trasporto Pubblico Locale (TPL) e le regole per gli affidamenti di servizio.
- **Regolamento (CE) n. 1071/2009** → Norme per l'accesso alla professione di trasportatore su strada.
- **Regolamento (CE) n. 181/2011** → Diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus, con disposizioni su assistenza, sicurezza e accessibilità.

○ Normative nazionali

Il nostro operato si conforma alle normative nazionali, che integrano e specificano le direttive europee, stabilendo ulteriori criteri organizzativi e operativi. Queste norme forniscono il sostegno giuridico per la gestione quotidiana delle attività e rafforzano il principio di trasparenza e correttezza nei rapporti con cittadini ed enti pubblici.

- **D.Lgs. n. 422/1997** → Regolamenta l'autonomia delle Regioni nella gestione del TPL.
- **Legge 23 luglio 2009, n. 99** → Norme sulla liberalizzazione del trasporto pubblico, per garantire concorrenza e qualità del servizio.
- **D.Lgs. del 21/11/2005, n. 285** → Regolamenta il **riordino dei servizi automobilistici interregionali di competenza statale**, stabilendo le procedure per l'autorizzazione all'esercizio delle linee su lunga percorrenza. Il decreto definisce i criteri per l'assegnazione dei servizi, garantendo la **continuità operativa e la sicurezza dei passeggeri** nei collegamenti tra più regioni.
- **D.P.R. 7 settembre 2010** → Regolamento per i servizi pubblici locali di rilevanza economica (in vigore dal 27 ottobre 2010), avente ad oggetto il regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a



norma dell'articolo 23-bis, comma 10, della legge 6 agosto 2008, n. 133 e s.m.i.i., ha stabilito, all'articolo 12, comma 4, che, con riferimento al trasporto pubblico locale, le norme in esso contenute si applicano in quanto compatibili con le disposizioni del regolamento (CE) 23 ottobre 2007, n. 1370/2007; in linea con il Regolamento (CE) 1370/2007, n. 1370 ha previsto, al punto n. 24 del considerando e all'articolo 5, paragrafo 5, l'adozione di misure di emergenza a breve termine in attesa dell'aggiudicazione di un nuovo contratto di servizio pubblico, consentendo l'aggiudicazione diretta dei servizi per una durata non superiore ai due anni e che il non ancora definito quadro delle risorse a disposizione per il comparto osta ad un'immediata attivazione delle procedure di gara per l'aggiudicazione dei servizi.

- **Decreto Ministeriale 25/11/2011** → Regole sull'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni nel trasporto pubblico.
- **Decreto Cura Italia (D.L. n. 18/2020)** → Misure straordinarie per la continuità del servizio durante l'emergenza COVID-19.

○ **Normative regionali per il Trasporto Pubblico Locale (TPL) in Campania**

La regolamentazione del Trasporto Pubblico Locale (TPL) in Campania si basa su una serie di normative regionali che ne disciplinano l'organizzazione, l'affidamento e la gestione, garantendo la continuità dei servizi e l'integrazione tra diversi livelli di mobilità.

- **Legge Regionale 28 marzo 2002, n. 3** (Campania) → Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità, con definizione dei servizi minimi e modalità di affidamento. Tali normative definiscono i servizi minimi essenziali e la modalità di affidamento e gestione delle tratte a livello locale, permettendo una pianificazione mirata che risponda alle specifiche esigenze territoriali e garantisca l'integrazione tra i vari livelli di intervento con le norme comunitarie sulla liberalizzazione (Regolamento CE n. 1370/2007).
- **Deliberazione Giunta Regionale Campania n. 1207/2007** → Linee Direttive per il Trasporto Pubblico Locale, secondo i contenuti prescritti dal comma 2 dell'art. 16 LR n. 3/2002 con l'obiettivo di orientare la programmazione triennale dei servizi minimi. Al fine di armonizzare il processo di liberalizzazione e di concorrenza nel settore del trasporto pubblico regionale e locale con le norme comunitarie, con l'art. 61) della **legge 23 luglio 2009, n. 99**, è stato disposto che le autorità competenti all'aggiudicazione di contratti di servizio, anche in deroga alla disciplina di settore, possono avvalersi delle previsioni di cui all'articolo 5, paragrafi 2, 4, 5 e 6, e all'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007.
- Per accelerare il processo di riforma del TPL in Campania, con deliberazione 5 agosto 2010, n. 621 la Giunta Regionale della Campania ha disposto, tra l'altro, la scadenza al 31 dicembre 2010 dei contratti di servizio ponte stipulati ai sensi e per gli effetti dell'art. 46 LR n. 3/2002 e ss.mm.ii., fatti salvi i tempi tecnici strettamente necessari per il subentro dei nuovi gestori.
- In forza dell'art. 1 del **decreto-legge 29 dicembre 2010, n. 225** (decreto "milleproroghe" 2010) - in G.U. 29712/2010, n. 303 – il termine di cui all'art. 23-bis, comma 8, lett. e), Legge 6 agosto 2008, n. 133 e ss.mm.ii. è stato prorogato, limitatamente al trasporto pubblico locale, dal 31 dicembre 2010 al 31 marzo 2011, con previsione di disporre un'ulteriore proroga fino al 31 dicembre 2011 con apposito/i decreto/i del Presidente del Consiglio dei Ministri.
- **D.G.R.C. 30 dicembre 2010, n. 964** → Introduzione del Piano dei servizi minimi per il TPL, stabilendo nuovi affidamenti provvisori, anche in considerazione delle ridotte risorse economiche disponibili. Preso atto della disposta cessazione dell'efficacia dei Contratti di servizio ponte e dell'ipotesi dell'attivazione di nuovi affidamenti provvisori, da effettuarsi nei limiti delle risorse disponibili e nelle more dell'espletamento delle procedure di gara, con **Deliberazioni di G.P. n°470 del 20/12/2011, n°34 del 04/02/2011, n°56 del 03/03/2011**, è stata disposta la proroga dei servizi in essere, rispettivamente, al 31 gennaio 2011, 28.02.2011 e 31.03.2011.
- **D.G.R.C. 02/02/2016, n. 36** → "servizi tpl su gomma – indirizzi operativi a tutela del diritto alla mobilità dei cittadini campani nelle more degli affidamenti con gara ad evidenza pubblica", la Giunta Regionale della Campania ha confermato la volontà di assegnare i servizi minimi di TPL su gomma mediante procedura di gara ad evidenza pubblica nonché di garantire, in ogni caso, la continuità dei servizi non interrompibili di trasporto pubblico locale, con la prosecuzione fino a due anni degli affidamenti di servizi TPL su gomma con gli attuali esercenti.
- **Delibera del 19/12/2017 n. 793** → "Concessione dei servizi minimi di trasporto pubblico locale su gomma". Avvia la procedura di gara per l'affidamento in concessione dei servizi TPL, affidando alla ACaMIR il ruolo di stazione appaltante, in collaborazione con Regione, Città Metropolitana di Napoli, Province e Comuni capoluogo.
- **DGR n. 76 del 02.03.2021** → Proroga degli affidamenti in corso in seguito alla sospensione della gara per l'assegnazione dei servizi minimi di TPL a causa della pandemia COVID-19. Estende il termine di gestione fino a dodici mesi successivi alla dichiarazione di fine emergenza, con mandato alla Direzione Generale Mobilità per garantire l'adattamento dei servizi alle mutate esigenze trasportistiche.



- Evoluzione delle gare di affidamento e gestione operativa:
Dal 2010 al 2021, la Regione Campania ha implementato una serie di proroghe e nuove gare pubbliche, con il coinvolgimento diretto di ACaMIR per la gestione della procedura ristretta sopra soglia comunitaria per l'affidamento dei servizi minimi di TPL. La **Delibera del 19/12/2017 n. 793** è tuttora in corso, con progressivi aggiornamenti normativi e operativi per garantire stabilità e regolarità del trasporto pubblico locale

- o **Norme per il noleggio con conducente (NCC)**

Con l'evoluzione dell'esperienza consortile, la Leonetti & Gallucci S.r.l. ha ampliato le proprie attività, acquisendo competenze nella gestione dei servizi di Noleggio Autobus con Conducente (NCC). Questo servizio risponde alle esigenze di Tour Operators, Agenzie di Viaggi e Istituti Scolastici, distribuendo le richieste tra le imprese socie e fornitrici secondo un sistema di pianificazione, gestione e monitoraggio definito dal Sistema Qualità implementato.

- **D.lgs. n. 285/1992, art. 87, co. 4:** Codice della strada, autorizzazioni per la distrazione di autobus da servizio di linea a noleggio con conducente.
- **D.P.R. 19 dicembre 2001, n. 481** → Regolamento sulle modalità di esercizio degli autoservizi pubblici non di linea, definendo requisiti per le autorizzazioni e il rispetto delle norme di concorrenza
- **DM 23/12/2003, artt. 3, co. 3, e 4** → Norme sull'immatricolazione e l'uso dei veicoli per servizi di noleggio con conducente.
- **Legge 8 febbraio 2006, n. 36** → Norme sulla sicurezza del trasporto pubblico non di linea e per garantire l'accessibilità ai passeggeri con disabilità.
- **Legge 11 febbraio 2019, n. 12** → Introduce modifiche alla disciplina del NCC, chiarendo le regole di rimessa, gli obblighi di registrazione delle corse e le limitazioni territoriali.

Questa interazione tra fonti normative europee, nazionali e regionali consente di applicare un modello di gestione integrato, che non solo rispetta gli standard internazionali, ma favorisce anche l'adattamento alle peculiarità del contesto territoriale, garantendo così la massima efficienza e affidabilità nei servizi di trasporto offerti.

2.2. Fonti contrattuali e convenzioni: accordi con Co.Sa.T., Express Bus e altri partner;

Il successo operativo della Leonetti & Gallucci S.r.l. si basa su un sistema consolidato di contratti e convenzioni, che permette l'integrazione efficace dei servizi di trasporto. Questi accordi definiscono modalità operative, standard qualitativi e responsabilità condivise, rappresentando il pilastro della strategia aziendale per una mobilità sicura ed efficiente.



- o **Collaborazione con il consorzio Co.Sa.T. a R.L.**

- **Trasporto Pubblico Locale (TPL):** Leonetti & Gallucci S.r.l. svolge servizio di TPL tramite affidamenti formalizzati nei Contratti rep. 3118 del 23/05/2011, n. 3069 rep. del 13/04/2011, e rep. n. 3080 del 15/04/2011, stipulati con Co.Sa.T.. Il Consorzio Co.Sa.T. coordina la distribuzione dei chilometri minimi e straordinari tra gli

operatori, regolando in modo armonizzato le tratte regionali e interregionali. L'azienda sostiene l'infrastruttura su gomma coordinando in caso di guasti, scioperi o interruzioni delle linee.

- **Servizi di Noleggio con Conducente (NCC):** Leonetti & Gallucci offre servizi di noleggio di minibus, autobus e shuttle, in collaborazione con Co.Sa.T., per diverse esigenze, tra cui: Trasporto delle squadre della Salernitana, con mezzi dedicati per trasferte sportive; Navette per le crociere, assicurando collegamenti tra porto e destinazioni turistiche; Gite e servizi personalizzati per enti pubblici e privati, garantendo trasporti sicuri e confortevoli.
- **Autoservizi Sostitutivi di Emergenza:** Leonetti & Gallucci S.r.l., tramite consorzio, fornisce servizi sostitutivi di emergenza per conto di NTV S.p.A., Trenitalia S.p.A., Regione Campania, Basilicata e Abruzzo, e Busitalia Rail Service S.r.l., garantendo continuità operativa in caso di interruzioni accidentali, lavori urgenti o scioperi del personale ferroviario.



- o **Collaborazione con la società Express Bus S.r.l.**

La Leonetti & Gallucci, in collaborazione con Express Bus, gestisce il servizio di trasporto pubblico a rischio d'impresa. L'incarico iniziale è stato conferito dal CO.SA.T. tramite il

Decreto Dirigenziale n. 20 del 10/02/2023, autorizzando l'esercizio dei servizi di linea di competenza regionale. Attualmente, Express Bus opera con l'autorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. A00736 per il servizio di linea interregionale, in conformità al D.Lgs. del 21/11/2005, n. 285. La partnership con Express Bus consente di ottimizzare la gestione delle linee interregionali, migliorando la copertura territoriale e la qualità del servizio. L'accordo include la condivisione di risorse e tecnologie digitali, integrando sistemi innovativi per la prenotazione online, comunicazione in tempo reale e monitoraggio dei servizi. Attraverso la Rete d'Impresa



semplificata, Leonetti & Gallucci S.r.l. e Express Bus collaborano attivamente per ottimizzare la gestione delle tratte interregionali, migliorando l'efficienza operativa e sviluppando nuove soluzioni di mobilità sostenibile. Questa sinergia amplia la copertura territoriale e migliora la qualità del servizio, soddisfacendo le esigenze di pendolari e turisti.

- **Collaborazione con Altri Partner** Ulteriori collaborazioni contrattuali con partner selezionati arricchiscono la nostra offerta, favorendo l'integrazione di tecnologie innovative e l'adozione di best practice. Queste alleanze strategiche, sia nel settore pubblico che privato, contribuiscono a rafforzare la nostra capacità di rispondere rapidamente alle dinamiche del mercato, mantenendo elevati standard di trasparenza e affidabilità.

In sintesi, l'integrazione dei nostri accordi contrattuali e convenzioni con Co.Sa.T., Express Bus e altri partner costituisce la base solida della nostra attività, consentendoci di offrire una mobilità sempre più efficiente, sicura e integrata, in linea con le normative vigenti e le crescenti esigenze della clientela.



Dispone di un Sistema Qualità operativo conforme alla norma ISO della serie 9001:2015, con certificazione contrassegnata dal n. PC019I-LEGA-Q dell'04/11/2005 (prima certificazione), Rev. 06 del 10/12/2024 con scadenza 03/11/2026, e rilasciata dalla SI Cert S.a.g.l. membro di IAF e UNOA, accreditata Swiss.

La pianificazione e la gestione delle suddette attività avvengono nel rispetto delle istruzioni impartite dalle procedure previste dal Sistema Qualità implementato e certificato. In particolare, il Sistema Qualità impartisce le istruzioni per la pianificazione e la gestione delle attività dell'organizzazione della struttura che nella progettazione e nell'erogazione dei servizi consentano di soddisfare i requisiti contrattuali e il rispetto delle Leggi vigenti per l'esercizio della Professione di trasportatore di Viaggiatori su Strada. È associata:



- 1) alla Anav, Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori, rappresentativa degli interessi degli operatori esercenti la Professione di Trasportatori di Viaggiatori su Strada attraverso la quale ha instaurato un canale di informazione con le Imprese socie e fornitrici per gli aggiornamenti periodici sull'evoluzione normativa del settore;

2) a Confindustria Salerno. Costituisce, altresì, un importante momento di formazione per le Imprese socie e fornitrici attraverso le attività di consulenza esplicitate dall'organizzazione aziendale in materia di accesso alla Professione del Trasporto di Viaggiatori su Strada, di Sicurezza sul Lavoro, di Sistemi Qualità, di consulenza fiscale e del lavoro.

2.3 Normative sulla Mobilità Digitale e Sicurezza IT

Nel contesto attuale della digitalizzazione, la Leonetti & Gallucci S.r.l. adotta procedure e misure che garantiscono la conformità alle normative in materia di mobilità digitale e sicurezza IT. Queste regole sono fondamentali per tutelare i dati personali degli utenti, garantire la sicurezza delle transazioni online e assicurare la trasparenza e l'affidabilità dei servizi digitali offerti.

- **Conformità al GDPR e altre normative sulla protezione dei dati:** Le piattaforme digitali e i sistemi informativi implementati dall'azienda rispettano scrupolosamente il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), assicurando la gestione corretta e la sicurezza dei dati personali degli utenti. Questo impegno garantisce trasparenza nelle modalità di raccolta, utilizzo e conservazione dei dati, tutelando la privacy dei nostri clienti.
- **Misure avanzate di cybersecurity:** Per contrastare minacce e attacchi informatici, sono adottati sistemi di protezione all'avanguardia, che includono firewall, sistemi di rilevamento delle intrusioni e protocolli di sicurezza aggiornati. Queste misure sono integrate da controlli periodici e audit di sicurezza, che consentono di monitorare costantemente l'integrità e la riservatezza delle informazioni gestite.
- **Standard di sicurezza per le transazioni online:** L'implementazione di soluzioni di pagamento secure, unitamente ai processi di autenticazione a più fattori, garantisce operazioni digitali sicure ed affidabili. Questi sistemi riducono significativamente il rischio di frodi e garantiscono la protezione delle transazioni finanziarie dei nostri utenti.
- **Aggiornamenti continui e audit periodici:** I sistemi IT e le piattaforme digitali vengono aggiornati costantemente in conformità alle migliori pratiche internazionali e alle direttive normative in evoluzione. Le verifiche periodiche assicurano che ogni componente del sistema operativo digitale rimanga al passo con le esigenze di sicurezza e funzionalità richieste dal mercato.
- **Integrazione digitale e interoperabilità tra piattaforme** Leonetti & Gallucci S.r.l. investe in soluzioni digitali che permettono l'interoperabilità tra diverse piattaforme di mobilità, garantendo ai passeggeri strumenti intuitivi per la prenotazione, la gestione dei viaggi e l'accesso rapido alle informazioni. La digitalizzazione non solo migliora l'esperienza utente, ma consente anche un controllo più accurato dei flussi di trasporto e delle performance operative.



Attraverso questi accorgimenti, Leonetti & Gallucci S.r.l. crea un ambiente digitale protetto e trasparente, in linea con le normative sulla mobilità digitale e la cybersecurity.

Questa strategia favorisce una mobilità intelligente e sicura, integrando in modo efficiente le tecnologie digitali nei nostri servizi e rispondendo alle crescenti esigenze di un mercato sempre più connesso e orientato alla sicurezza informatica.

3. Profilo Aziendale e Innovazione

3.1 Storia ed Evoluzione: Da "Leonetti Pietro" a "Leonetti & Gallucci S.r.l."

La Leonetti & Gallucci S.r.l. nasce da una lunga e appassionante storia imprenditoriale che affonda le radici nel primo dopoguerra, quando Pietro Leonetti fondò la sua azienda con l'obiettivo di migliorare la mobilità nella Valle dell'Irno, garantendo collegamenti diretti con il centro di Salerno. Fin dalle origini, l'azienda si caratterizzò per l'adozione di soluzioni innovative nel trasporto pubblico, anticipando le esigenze di una società in rapida evoluzione.

Negli anni '70, la gestione passò a Gallucci Sofia, una delle prime donne imprenditrici nel settore del trasporto, figura che si distinse per determinazione e capacità manageriale in un contesto economico e sociale ancora fortemente dominato da uomini. Questa transizione non fu priva di ostacoli: dopo la scomparsa di Pietro Leonetti, l'azienda affrontò una fase complessa segnata da uno sciopero significativo, causato da tensioni interne e ideologiche. Tuttavia, tale crisi rappresentò un punto di svolta, portando alla riorganizzazione dell'impresa e avviando un processo di modernizzazione strutturale.

Nel 1996, nasce la Leonetti & Gallucci S.r.l., sotto la guida di Sofia Gallucci e con il coinvolgimento dei figli Silvano, Sergio e Luigi Leonetti. Questo passaggio segnò la definitiva affermazione dell'azienda nel settore del trasporto pubblico, consolidando il suo ruolo chiave nel panorama della mobilità regionale e interregionale.

Nel 2002, alcuni contrasti interni portarono all'allontanamento di Silvano Leonetti, dando avvio a una fase di ridefinizione degli assetti societari. Nel 2009, l'azienda si espanse ulteriormente con la fondazione della T.T.I. Turismo e Trasporti Internazionali, mirata a sviluppare linee ministeriali come Salerno – Milano e progetti internazionali, tra cui il collegamento Salerno – Bari – Patrasco – Atene, in collaborazione con KTEL Grecia.

Il 2014 rappresentò un altro momento chiave nella storia aziendale: alla scomparsa di Sofia Gallucci, la divisione tra Sergio e Luigi Leonetti portò alla separazione societaria, con la Leonetti & Gallucci S.r.l. affidata alla gestione di Sergio Leonetti, mentre la T.T.I. Turismo e Trasporti Internazionali (oggi T.T.I. Leonettibus) passò sotto la direzione di Luigi Leonetti. Nello stesso anno, Vassili Leonetti, figlio di Sergio, acquisì il controllo totale della Express Bus S.r.l., creando una struttura di servizi indipendente.

Dopo la morte di Sergio Leonetti nel 2018, la guida dell'azienda venne affidata alle figlie Sofia e Teodora Leonetti, con Michalopoulos Chryssanthi, moglie di Sergio, nel ruolo di amministratrice unica. Questo passaggio segnò un cambiamento significativo nella leadership aziendale, rendendo la Leonetti & Gallucci S.r.l. un'impresa completamente gestita da donne.

Oggi, la Leonetti & Gallucci S.r.l. si distingue nel panorama del trasporto pubblico per la sua capacità di coniugare tradizione e innovazione, con una filosofia aziendale orientata alla qualità, all'efficienza e alla sostenibilità. L'azienda continua a investire nella modernizzazione della flotta, nelle soluzioni digitali per la mobilità intelligente e nella crescita del proprio network di trasporti, ponendosi come un punto di riferimento nel settore.

3.2 Missione e Valori: Tradizione, Innovazione, Sostenibilità e Orientamento al Cliente

La Leonetti & Gallucci S.r.l. ha costruito la propria identità imprenditoriale su quattro pilastri fondamentali che guidano ogni decisione strategica e operativa:

- **Tradizione:** Radicata nella storia e nell'evoluzione del trasporto pubblico locale, l'azienda ha sempre mantenuto un forte legame con il territorio, garantendo continuità e affidabilità nei servizi offerti alle comunità.
- **Innovazione:** Investire in nuove tecnologie, migliorare i processi di gestione e ottimizzare l'esperienza del passeggero sono elementi chiave per il successo aziendale. La partnership con Express Bus ha accelerato il processo di digitalizzazione, consentendo l'implementazione di soluzioni avanzate di prenotazione online, pagamenti online e sistemi di monitoraggio in tempo reale.
- **Sostenibilità:** Leonetti & Gallucci S.r.l. è parte attiva nelle iniziative di Co.Sa.T. per la mobilità sostenibile, promuovendo l'uso di mezzi ecologici e investendo in tecnologie che riducono l'impatto ambientale del trasporto pubblico.



- **Orientamento al cliente:** La qualità del servizio è modellata sulle esigenze dei viaggiatori, con un focus sull'efficienza, la sicurezza e l'accessibilità. L'ascolto del cliente e il miglioramento continuo della customer experience sono al centro delle strategie aziendali.

Questi valori costituiscono la base del modello operativo della Leonetti & Gallucci S.r.l., garantendo un servizio affidabile e moderno in un settore in costante evoluzione.

3.3 Trasformazione Digitale e Innovazione Tecnologica

La **Leonetti & Gallucci S.r.l.** ha intrapreso un percorso di digitalizzazione volto a migliorare l'efficienza operativa, la comunicazione con i passeggeri e la qualità del servizio. L'adozione di strumenti tecnologici avanzati consente di ottimizzare i flussi di trasporto e garantire un'esperienza più fluida e interattiva per gli utenti. Le principali innovazioni digitali implementate includono:

- **Sistemi di prenotazione online e pagamento digitale:** L'azienda ha sviluppato piattaforme web che permettono ai passeggeri di prenotare i propri viaggi in modo semplice e veloce, con opzioni di pagamento sicuro e tracciabile.
- **Canali di comunicazione interattivi:** L'integrazione di assistenza online e notifiche push garantisce un contatto immediato tra l'azienda e i viaggiatori, migliorando la gestione delle richieste e ottimizzando il servizio clienti.
- **Analisi dei dati per l'ottimizzazione del servizio:** L'uso di big data e algoritmi predittivi consente di monitorare le esigenze dei passeggeri e adattare l'offerta in modo dinamico, massimizzando l'efficienza operativa.

Grazie alla collaborazione con Co.Sa.T. ed Express Bus, l'azienda sfrutta strumenti di analisi avanzata per monitorare le esigenze dei passeggeri e migliorare costantemente l'efficienza delle tratte e dei servizi digitali.

Queste innovazioni pongono la Leonetti & Gallucci S.r.l. all'avanguardia nel settore del trasporto pubblico, consentendo un'integrazione efficace tra tradizione e modernità, e garantendo soluzioni di mobilità più smart, sostenibili e orientate al futuro.

4. Sistema Integrato di Servizi di Mobilità:

4.1 Trasporto Pubblico Locale (TPL):

a) Organizzazione Territoriale, Orari e Percorsi Regionali

Il Trasporto Pubblico Locale (TPL) rappresenta un pilastro fondamentale della mobilità regionale, assicurando collegamenti essenziali tra le comunità locali e le principali aree urbane. La Leonetti & Gallucci S.r.l., in collaborazione con la Regione Campania, la Provincia di Salerno e il consorzio Co.Sa.T., garantisce la continuità e la qualità del trasporto pubblico nel rispetto delle normative vigenti. Il servizio è erogato secondo le Linee Direttive Regionali e aderisce al Piano dei Servizi Minimi, assicurando accessibilità, efficienza e sostenibilità ambientale.

Percorrenza Minima e Obblighi di Servizio - La società esercita il trasporto pubblico su gomma con un **volume minimo garantito di percorrenza pari a 392.427,70 km annui**, come stabilito dal contratto con il **Consorzio CO.SA.T.**

Struttura Operativa del Servizio - L'organizzazione del TPL è articolata su diversi livelli operativi:

- **Definizione delle tratte e dei percorsi regionali:** La rete di trasporto è progettata per facilitare l'accesso ai centri urbani e agli snodi strategici della mobilità.
- **Orari programmati e frequenze ottimizzate:** La pianificazione delle corse è stabilita in base alla domanda, assicurando un servizio regolare e puntuale.
- **Tariffazione integrata:** Il sistema tariffario è regolato da Acam e UnicoCampania, con formule di abbonamento e titoli di viaggio che facilitano l'integrazione con altri sistemi di trasporto.
- **Obblighi Informativi verso l'Utenza:** Le modifiche agli orari, percorsi e fermate devono essere autorizzate dall'Ente competente, con un termine massimo di 15 giorni per l'attuazione. Ogni variazione di servizio deve essere comunicata ai passeggeri attraverso il sito web, social media, call center e avvisi alle fermate.

Il consorzio Co.Sa.T. svolge un ruolo strategico nella gestione del Trasporto Pubblico Locale, coordinando la distribuzione delle tratte tra le imprese consorziate, ottimizzando le risorse disponibili e garantendo un servizio efficiente e conforme agli standard di qualità richiesti.

Standard di Qualità del Servizio - La Leonetti & Gallucci S.r.l. adotta procedure per garantire elevati standard di qualità, in conformità con il Regolamento Regionale e la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015. Gli indicatori di qualità monitorati includono:



- **Puntualità** – Rispetto degli orari previsti.
- **Regolarità** – Servizio continuo senza interruzioni ingiustificate.
- **Pulizia e igiene dei mezzi** – Manutenzione regolare e sanificazione.
- **Comfort e sicurezza** – Veicoli moderni e revisionati.
- **Informazione all'utenza** – Canali di comunicazione aggiornati.
- **Riconoscibilità del personale** – Divise aziendali e tesserini identificativi.

Autolinee Affidate - La Leonetti & Gallucci S.r.l. gestisce diverse tratte regolamentate da contratti – Contratti rep. 3118 del 23/05/2011 e s. s. m. e i., n. 3069 rep. Del 13/04/2011, rep. n. 3080 del 15/04/2011, tra cui:

1. **LINEA E: Solofra – Fisciano - Nocera Inferiore**
2. **LINEA C/C2: Nocera Inferiore – Mercato San Severino – Lancusi/Fisciano**
3. **LINEA A: Bracigliano – Salerno, con diramazione per Lanzara e Fimiani (Orario Estivo)**
4. **LINEA A/A2: Bracigliano – Salerno, con diramazione per Lanzara e Fimiani (Orario Scolastico)**
5. **LINEA D/D2: Bracigliano – Mercato San Severino – Fisciano/Lancusi**
6. **LINEA B: Bracigliano – Siano – Nocera Inferiore, con prolungamento a Napoli**

Questi collegamenti garantiscono una copertura capillare delle aree urbane e rurali, facilitando il trasporto verso poli industriali, scolastici e commerciali.

Gestione dei Chilometri Straordinari - Oltre ai chilometri minimi previsti dai contratti, l'azienda gestisce annualmente chilometri straordinari, attivati per rispondere a necessità specifiche, tra cui:

- Trasporto scolastico straordinario, con corse aggiuntive nelle ore di punta per gli istituti scolastici.
- Potenziamento del servizio durante eventi e manifestazioni, per gestire flussi di passeggeri più elevati.
- Interventi di emergenza, come deviazioni temporanee di percorso e incremento della capacità nei periodi turistici.

Questi chilometri straordinari vengono concordati con il consorzio Co.Sa.T. e rendicontati dettagliatamente, garantendo trasparenza, tracciabilità e qualità del servizio per la comunità.

b) Tariffazione e Modalità di Acquisto - La Leonetti & Gallucci S.r.l., in collaborazione con il Consorzio Co.Sa.T., aderisce al sistema tariffario UnicoCampania, gestito da Acam, che consente l'integrazione tra diverse modalità di trasporto pubblico.

Tipologie di titoli di viaggio disponibili:

- **Corsa singola:** valido per un singolo spostamento su un solo mezzo di una sola azienda di trasporto.
- **Biglietto orario:** consente uno o più spostamenti su diverse aziende di trasporto, nell'ambito della validità temporale e della fascia chilometrica di appartenenza. I titoli integrati utilizzati per i servizi di TPL in Campania sono di due tipologie: magnetico; elettronico.
- **Mensile:** permette un numero illimitato di spostamenti tra il Comune di Origine e quello di Destinazione, compresi i relativi servizi urbani.
- **Annuale:** disponibile in tre tipologie (ordinario, studenti fino a 26 anni, over 65), valido per 12 mesi solari consecutivi.

Modalità di acquisto:

- **Punti vendita locali**, tra cui tabaccherie, edicole e rivenditori convenzionati, visionabili dal seguente link: <https://www.leonettibus.com/rivendite.htm>
- **Acquisto tramite App**, per garantire flessibilità e comodità agli utenti. App UNICO CAMPANIA: Playstore: https://play.google.com/store/apps/details?id=net.pluservice.unicoc&pcampaignid=web_share App Store: <https://apps.apple.com/it/app/unico-campania-app/id1504055273>
- **A Bordo:** Non è previsto sovrapprezzo, in caso di acquisto dal conducente, l'autista consegnerà il biglietto solo se in possesso del relativo resto (taglio massimo ammesso 10 euro). Non è giustificato il passeggero al quale il conducente non sia stato in grado di vendere il biglietto a bordo.

Struttura tariffaria regionale

- Nuova Struttura Tariffaria Regionale, approvata con D.G.R. n. 451/2016 e confermata con D.G.R. n. 486/2017, che ha introdotto un sistema di tariffazione integrata per migliorare l'accessibilità e la gestione dei titoli di viaggio.
- Obbligo di ingresso nel sistema tariffario integrato regionale, per le società consortili che esercitano almeno 1.000.000 bus-km annui.
- Adeguamenti tariffari per il TPL, attuati con Decreto Dirigenziale della Regione Campania n. 53/2022 e n. 103/2023.



- **Agevolazioni tariffarie:** Tramite il consorzio UnicoCampania si può richiedere agevolazioni per le seguenti categorie:
 - gli invalidi civili con un grado di invalidità pari al 100% e con reddito personale non superiore a €4.132 annui;
 - i non vedenti con cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad un ventesimo di entrambi gli occhi con eventuale correzione e con reddito personale non superiore a € 4.132 annui;
 - i mutilati ed invalidi di guerra e per servizio di cui alla prima categoria della tabella A allegata al DPR 23 dicembre 1978, n. 915 e con reddito personale non superiore a € 4.132 annui;
 - gli invalidi per lavoro con grado di invalidità al 100% e con reddito personale non superiore a € 4.132 annui; sordomuti con reddito personale non superiore a € 4.132 annui;
 - studenti (con età massima pari a 26 anni) con reddito ISEE non superiore a € 12.500; studenti (con età massima pari a 26 anni); soggetti residenti in Campania che hanno più di 65 anni ed hanno un reddito ISEE non superiore a € 10.000;
 - soggetti residenti in Campania con reddito ISEE non superiore a € 12.500;
 - soggetti appartenenti all'Arma dei Carabinieri;
 - soggetti appartenenti al Corpo della Polizia;
 - soggetti appartenenti al Corpo della Guardia di Finanza.
 - Abbonamento annuale gratuito, istituito con D.G.R. n. 451/2016, per il percorso casa-scuola/università, previo versamento di una cauzione rimborsabile; Destinato ai residenti in Campania, con requisiti e modalità organizzative stabilite dalla Regione.
- **Obblighi di Informazione verso l'Utenza:** Le modifiche agli orari, percorsi e fermate devono essere preventivamente autorizzate dall'Ente e comunicate tramite la Società Consortile CO.SA.T.. Ogni variazione deve essere notificata con almeno 15 giorni di anticipo. In caso di cause di forza maggiore, l'azienda deve informare la Provincia di Salerno e CO.SA.T. entro 48 ore. Le comunicazioni ai passeggeri devono avvenire tramite sito web, social media, avvisi alle fermate e call center dedicato.

c) Norme di Viaggio e Trasporto Bagagli

- **Regole di viaggio a bordo:** Per viaggiare su qualsiasi mezzo di trasporto pubblico occorre munirsi di un titolo di viaggio, convalidarlo all'inizio dello spostamento, conservarlo fino al termine del viaggio ed esibirlo su richiesta del personale incaricato alle verifiche. I titolari di abbonamenti elettronici, mensili ed annuali, devono convalidare il titolo ogni volta che accedono a un mezzo di trasporto pubblico; a coloro che non osservano quest'obbligo, è inflitta una sanzione fissa pari a 6,00 euro;
- **Norme per il comportamento dei passeggeri:** Salire dalla porta anteriore e mostra al conducente il tuo titolo di viaggio: la presenza di passeggeri non in regola a bordo sarà segnalata all'azienda o alle forze dell'ordine. Convalida il tuo titolo di viaggio appena salito a bordo: avvisa subito l'autista in caso di malfunzionamento del validatore. Non è giustificato il passeggero al quale il conducente non sia stato in grado di vendere il biglietto a bordo. Occupare un solo posto a sedere e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati. Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia ed evitare di fermarsi o appoggiarsi alle porte e alle macchinette obliterate. Non gettare alcun oggetto dal veicolo e non fumare a bordo. Non disturbare il conducente durante la guida, rivolgendosi a lui solo per brevi informazioni. Non creare situazioni di disturbo o pericolo per gli altri viaggiatori. Non sporcare o danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Utilizzare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave pericolo. È proibito trasportare armi cariche, sostanze esplosive, infiammabili o nocive. Non svolgere attività di vendita, propaganda o raccolta fondi senza autorizzazione. Le persone che offendano la decenza o siano causa di disturbo possono essere allontanate.
- **Verifica Del Titolo Di Viaggio** - Tutti coloro che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di regolare titolo di viaggio, conservarlo per tutta la durata del viaggio e ad esibirlo ad ogni richiesta del personale di controlleria. Chiunque venga trovato sprovvisto del titolo di viaggio sarà considerato trasgressore ed incorrerà nell'applicazione della sanzione amministrativa. Tale trasgressore, se maggiorenne, è tenuto ad esibire un regolare documento di riconoscimento per agevolare la propria identificazione da parte del personale di controlleria;
- **Sanzioni Amministrative** - Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:
 - 1) non è in possesso del titolo di viaggio o è in possesso di titolo di viaggio aziendale per azienda diversa da quella utilizzata;
 - 2) il titolo di viaggio non è stato oblitterato o è stato oblitterato in maniera irregolare;
 - 3) la validità del titolo di viaggio è scaduta;
 - 4) il titolo di viaggio non è valido nell'ambito del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;
 - 5) il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione cera, ecc.);
 - 6) l'abbonamento TIC non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte laddove è prescritto oppure abbonamento AZIENDALE non è accompagnato da tesserino di riconoscimento e non è debitamente compilato in ogni sua parte laddove è prescritto;



- 7) non è in grado di esibire ai competenti uffici aziendali, laddove previsto, l'abbonamento personale valido o la tessera di riconoscimento entro il termine prescritto di tre giorni successivi alla data della contestazione o notifica del verbale.
- **Come Pagare Le Sanzioni Amministrative** - Il passeggero ha diritto al pagamento della sanzione in misura ridotta, versando, oltre al prezzo del titolo di viaggio evaso ed all'eventuali spese di notifica, una somma pari ad un terzo della sanzione amministrativa intera. Tale sanzione è ridotta ulteriormente del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione.
Il pagamento dell'oblazione potrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:
 1. all'atto della contestazione, ove previsto nelle mani dell'agente accertante, che rilascerà obbligatoriamente apposita ricevuta;
 2. entro 60 gg. dalla contestazione o dalla notificazione, laddove prevista, del sommario processo verbale di accertamento della violazione:
 - a mezzo di c/c postale intestato all'Azienda che ha elevato il verbale, scrivendo nella causale il numero di serie e la data di elevazione dello stesso;
 - presso gli Uffici preposti dell'Azienda che ha elevato il verbale.
 3. Nel caso in cui il pagamento della sanzione pecuniaria in misura ridotta non abbia avuto luogo nei termini di 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale di accertamento della violazione, l'Azienda provvederà ad emettere ordinanza/ingiunzione di pagamento della sanzione amministrativa intera, comprensiva anche del costo del biglietto evaso e delle spese di accertamento e notifica. Il pagamento va effettuato entro 60 gg. dalla data di notificazione della ordinanza/ingiunzione stessa.
 4. Qualora il trasgressore non dovesse effettuare neppure il pagamento della ordinanza/ingiunzione nei termini prescritti, l'Azienda procederà alla riscossione della somma dovuta attraverso l'iscrizione a ruolo con relativa emissione di cartella esattoriale. Quest'ultima viene trasmessa al Consorzio Nazionale dei Concessionari dell'esazione dei tributi che provvederà all'espletamento di tutte le procedure necessarie per la riscossione coatta, fino al pignoramento dei beni, se necessario.
- Il trasgressore ha la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o di notificazione del processo verbale, di far pervenire, a mezzo servizio postale o mediante consegna a mano, una relazione scritta difensiva redatta su carta semplice o richiedere di essere sentito. La contestazione della violazione commessa da minori o incapaci è notificata sempre al responsabile degli stessi, ai sensi dell'art. 40 della L.R. 30/1998. L'utente che falsifichi i titoli di viaggio ovvero fornisca false dichiarazioni sulla propria identità è punito ai sensi di legge.
- **Chi Può Sanzionare** - La verifica dei titoli di viaggio viene effettuata dal personale di verifica, cui è stata riconosciuta la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa della Regione Campania. Ogni agente di Polizia Amministrativa è munito di una tessera di riconoscimento numerata. Nell'esercizio delle loro funzioni gli agenti accertatori sono Pubblici Ufficiali. Sono abilitati a:
 - richiedere l'esibizione di regolare titolo di viaggio;
 - richiedere il rilascio delle esatte generalità;
 - richiedere l'esibizione dei documenti di identificazione;
 - richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine in caso di mancata identificazione;
 - sequestrare titoli di viaggio scaduti, alterati, falsi o intestato a persona diversa dal possessore;
 - richiedere l'intervento delle forze dell'ordine per far allontanare i viaggiatori che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio o che comunque rechino disturbo agli altri viaggiatori
 - **Normativa Vigente** - L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinata dalla Legge n°689 del 24 novembre 1981 in materia di "Modifiche al sistema penale", nonché dal Decreto Legislativo del 30/12/'99 n°507 in materia di depenalizzazione dei reati minori e riforma del sistema sanzionatorio, ai sensi dell'art.1 della Legge 25.06.99 n°205. In ambito regionale vige il controllo e le sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono disciplinati dall'art. 40 L.R. 3/2002 come modificato dalla L.R. n. 16/2014.
 - **Regole per il trasporto bagagli:** Bagaglio a mano gratuito, con dimensioni massime di 50x30x50 cm e peso fino a 10 kg. Trasporto gratuito di carrozzine, passeggini, strumenti musicali di piccole dimensioni, canne da pesca, sci e fucili da caccia (purché smontati e custoditi in apposita custodia). Bagagli più grandi (fino a 80x45x25 cm e 20 kg) possono essere trasportati previo pagamento del biglietto aggiuntivo da 1,50 €. Ogni viaggiatore può trasportare massimo due bagagli di grandi dimensioni con pagamento del titolo di viaggio per ciascuno. Il trasporto di bagagli può essere rifiutato, a discrezione del personale, in caso di autobus affollati. Il passeggero deve richiedere al personale il deposito dei bagagli più grandi nel vano porta bagagli della vettura.
 - **Regole per il trasporto biciclette:** Biciclette pieghevoli possono essere trasportate gratuitamente, purché chiuse in una sacca da 80x100x40 cm. Biciclette non pieghevoli possono essere trasportate nella bauliera dell'autobus con un costo aggiuntivo di 2,00€. È vietato il trasporto di biciclette elettriche.
 - **Titoli di viaggio minori di anni 6** - I minori di anni 6 che non occupino posti a sedere, se accompagnati da un adulto munito di regolare titolo di viaggio e di un documento di riconoscimento comprovante l'età, viaggiano gratuitamente sui mezzi pubblici che esercitano servizi di TPL in Campania. Il numero di minori di anni 6 che possono viaggiare gratuitamente è fissato in uno (1) per ogni adulto. È consentito il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, purché ripiegati in modo da ridurre al massimo l'ingombro. Durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.



- **Trasporto Animali - Regole per il trasporto animali:** Gatti e cani di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente se trasportati in un trasportino rigido o morbido (max. 70x30x50 cm) o in una sacca da trasporto con museruola. I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente. Gli animali non possono occupare un posto a sedere e il trasporto può essere vietato in caso di affollamento. Il proprietario è responsabile di eventuali danni o sporczia causati dall'animale. Non sono ammessi più di due cani per vettura.
- **Standard di Qualità e Sicurezza:** Principali impegni aziendali: Manutenzione regolare dei mezzi, con controlli tecnici periodici per garantire la sicurezza dei viaggiatori. Monitoraggio delle prestazioni, con sistemi di analisi per migliorare l'efficienza operativa. Misure di sanificazione e igiene, implementate durante l'emergenza COVID-19 per garantire la massima sicurezza dei passeggeri. Misure straordinarie adottate durante la pandemia: Sanificazione quotidiana dei mezzi. Installazione di dispenser di gel igienizzante a bordo. Obbligo di mascherine per conducenti e viaggiatori. Coordinamento con Co.Sa.T., per l'adeguamento degli orari e delle tratte in base alla domanda.
- **Protezione dei Dati Personali (GDPR):** Tutela dei dati dei passeggeri in conformità con il Regolamento Europeo n. 679/2016. I dati personali dei viaggiatori saranno conservati per un massimo di 10 anni e utilizzati esclusivamente per finalità di gestione del trasporto pubblico. Gli utenti possono esercitare i propri diritti di accesso, rettifica o cancellazione dei dati tramite richiesta scritta all'azienda.

4.2 Linea Interregionale (Express Bus – Leonetti & Gallucci):

a) Collegamenti e Orari Accreditati con Particolare Attenzione alla Linea di Roma

Oggi, Express Bus con la collaborazione di "Leonetti & Gallucci" svolge servizio a rischio d'impresa tramite il decreto regionale **Decreto Dirigenziale n. 20 del 10/02/2023** ed è stata incaricata dal CO.SA.T. con la linea biregionale. Queste linee collegano la Regione Campania con la Regione Lazio, offrendo un trasporto comodo e affidabile tra importanti località. La principale linea biregionale copre il percorso "Marina di Camerota – Roma Tiburtina – Aeroporto di Fiumicino", con prolungamenti su percorsi strategici come "San Marzano sul Sarno – Pomigliano D'Arco – Roma Anagnina – Roma Tiburtina".

Qualità del Servizio Express Bus S.r.l. con la Leonetti & Gallucci si impegna a fornire un servizio di trasporto pubblico che soddisfi le esigenze e le aspettative dei suoi passeggeri. Gli impegni dell'azienda includono:

- **Puntualità:** Garantire che le corse siano effettuate secondo gli orari programmati, riducendo al minimo i ritardi.
- **Sicurezza:** Assicurare che tutti i mezzi di trasporto siano in condizioni ottimali di sicurezza e che il personale sia adeguatamente formato per gestire situazioni di emergenza.
- **Comfort:** Offrire un ambiente di viaggio confortevole, pulito e accogliente per tutti i passeggeri.
- **Accessibilità:** Fornire servizi di trasporto accessibili a tutte le persone, comprese quelle con disabilità, e adottare misure per facilitare l'accesso ai mezzi.
- **Sostenibilità:** Ridurre l'impatto ambientale delle operazioni aziendali attraverso l'uso di tecnologie ecologiche e pratiche sostenibili.
- **Trasparenza:** Fornire informazioni chiare e complete sui servizi offerti, inclusi orari, tariffe e percorsi, e mantenere una comunicazione aperta con i passeggeri.
- **Rispetto dei diritti dei passeggeri:** Garantire che i diritti dei passeggeri siano rispettati e che eventuali reclami siano gestiti con tempestività ed equità.

Standard di Qualità - Per garantire un servizio di alta qualità, Express Bus con la collaborazione di "Leonetti & Gallucci" adotta una serie di standard rigorosi che coprono vari aspetti del servizio di trasporto pubblico. Gli standard di qualità includono:

- **Regolarità del servizio:** Mantenimento di frequenze regolari e affidabili per tutte le linee di trasporto.
- **Condizioni dei veicoli:** Manutenzione costante dei mezzi per assicurare efficienza, pulizia e sicurezza.
- **Professionalità del personale:** Formazione continua per tutti i dipendenti, con particolare attenzione alla cortesia, alla competenza e alla disponibilità.
- **Tempi di attesa:** Riduzione al minimo dei tempi di attesa alle fermate e nelle stazioni.
- **Informazioni ai passeggeri:** Disponibilità di informazioni accurate e aggiornate sui servizi, sia online che tramite altri canali di comunicazione.
- **Gestione dei reclami:** Procedure efficaci per la gestione dei reclami, con un sistema trasparente e accessibile per la presentazione delle segnalazioni.

Monitoraggio e Controllo della Qualità - Express Bus con la collaborazione di "Leonetti & Gallucci" implementa un sistema di monitoraggio e controllo della qualità per garantire che gli standard siano rispettati e che il servizio offerto sia costantemente migliorato. Le principali attività di monitoraggio e controllo includono:

- **Audit interni:** Esecuzione di verifiche periodiche su tutti gli aspetti del servizio, dalla manutenzione dei veicoli alla gestione delle operazioni.
- **Feedback dei passeggeri:** Raccolta e analisi dei feedback dei passeggeri attraverso sondaggi, moduli di reclamo e altri strumenti di comunicazione.



- **Indicatori di performance:** Monitoraggio di specifici indicatori di performance (KPI) per valutare l'efficienza e la qualità del servizio.
- **Formazione e aggiornamento:** Programmi di formazione continua per il personale, volti a migliorare le competenze e la professionalità.
- **Tecnologie avanzate:** Utilizzo di sistemi informatici e tecnologici per il monitoraggio in tempo reale delle operazioni e per la gestione dei dati.
- **Revisione periodica:** Revisione e aggiornamento periodico delle politiche e delle procedure aziendali per adeguarsi alle nuove esigenze e normative.

La Qualità E La Carta - L'applicazione in sede aziendale della direttiva in questione pone al centro di ogni azione la questione della "qualità totale" intesa come risultato di quattro livelli di qualità:

- **Qualità attesa dal cliente:** Le aspettative che il cliente ha riguardo al servizio.
- **Qualità concepita dal fornitore:** Il livello di qualità che l'azienda intende fornire.
- **Qualità realizzata dal fornitore:** L'effettivo livello di qualità del servizio erogato.
- **Qualità percepita dal cliente:** La percezione del cliente riguardo alla qualità del servizio ricevuto.

In pratica, l'azienda dovrà verificare la conformità tra la promessa fatta al cliente e l'effettivo servizio erogato ed accertare il grado di soddisfazione del cliente stesso come scarto tra le sue attese e la reale percezione del servizio utilizzato. In questo filone concettuale si inseriranno le indagini ed i confronti con l'utenza previsti dalla direttiva. In sintesi, potremmo definire quale misuratore della qualità di un servizio il divario tra le aspettative del cliente ed il grado di soddisfazione effettivo conseguito come fruitore del servizio stesso.

Responsabilità

Ai fini dell'applicazione della "Carta" si individuano tre livelli di responsabilità e precisamente:

Livello 1: Responsabilità Strategica

Questo livello coinvolge l'azione amministrativa e direzionale. Gli indicatori e gli standard generali si riferiranno al complesso delle prestazioni rese ed al grado di accessibilità offerta. L'attività interna dovrà puntare ad una standardizzazione dei processi di formazione, vestizione ed assegnazione dei turni macchina ed uomo ed a quelli relativi alla manutenzione degli autobus.

Livello 2: Coordinamento e Controllo

Questo livello riguarda il personale preposto al coordinamento ed al controllo delle linee strategiche. A tale livello compete:

1. Una costante azione commerciale per verificare l'adeguatezza della rete di vendita dei titoli di viaggio rispetto alla domanda dei clienti.
2. Una costante cura circa la diffusione di orari alle rivendite ed ai posti pubblici più vicini alle fermate.
3. L'esecuzione dei rilevamenti sul gradimento del servizio da parte dell'utenza, secondo le metodologie ed i tempi concordati con il primo livello.
4. La tenuta di un rapporto informativo con le istituzioni circa i problemi derivanti da aspetti connessi ad anomalie del servizio, adottando le azioni correttive necessarie.
5. Ricevere i reclami verbali o scritti dando risposta immediata o indicando le procedure per le necessarie verifiche ed assicurando che entro 30 giorni l'azienda comunicherà le proprie determinazioni.

Livello 3: Interazione con l'Utenza

Questo livello riguarda il personale a diretto contatto con l'utenza, cioè conducenti e rivendite dei titoli di viaggio. La parte più consistente dell'azienda, dal cui comportamento deriva spesso l'immagine del servizio e la possibilità di intervento correttivo per le piccole disfunzioni che si possono generare.

Il personale a questo livello è responsabile della buona esecuzione degli interventi programmati al secondo livello. Gli standard possono essere definiti in funzione del giudizio degli utenti in merito alla pulizia ed al decoro delle infrastrutture e degli autobus e ad altri fattori di gradimento o meno del servizio. Il rispetto degli standard potrà essere garantito da un comportamento diligente ed attento del personale, sul quale vigileranno i preposti al controllo. In particolare, si deve curare:

- Il rispetto dell'orario in fase di avvio del servizio.
- La presenza presso l'autobus almeno due minuti prima della partenza.
- La corretta esposizione degli indicatori di linea.
- Il rispetto delle fermate in presenza di utenza in attesa.

In sintesi, sul piano qualitativo si dovrà operare in sinergia tra i tre livelli affinché le esigenze dell'utenza possano essere soddisfatte direttamente alle rivendite o dal personale in servizio sull'autobus.

b) Sistema Di Prenotazione E Integrazione Digitale, Promozioni e Pagamenti



Express Bus S.r.l. ha abbracciato l'innovazione digitale per migliorare l'esperienza dei passeggeri e ottimizzare l'efficienza operativa. Le piattaforme di prenotazione online sono stati implementati per rendere il viaggio più sicuro e conveniente, eliminando la necessità di transazioni in contanti e riducendo i tempi di attesa.

Modalità di Prenotazione - Express Bus offre diverse modalità per procedere alla prenotazione:

- **Sito Home Page/Area Riservata con Prenotazione Gratuita:** Gli utenti possono effettuare prenotazioni attraverso il nostro sito web senza alcun costo.
- **Sito Home Page/Area Riservata con Pagamento Online:** Offriamo uno sconto del 10% per le prenotazioni effettuate con pagamento online.
- **Agenzie:** Prenotando tramite agenzie, gli utenti ricevono uno sconto del 5%.
- **Portali Omio e GetbyBus - Travelling.com:** I nostri servizi sono disponibili anche su questi portali di prenotazione.

Procedura di Prenotazione - Andando sulla home page del sito <https://www.Express Bus.it/index.htm> o dalla propria area riservata <https://www.Express Bus.it/tratte/admin/index.asp>, ogni utente può effettuare la prenotazione sia singola sia multipla, sia solo andata sia andata e ritorno. La procedura di prenotazione è la seguente:

1. Inserire luogo di partenza, luogo di destinazione, data, numero di passeggeri (adulti e bambini), quindi cliccare su conferma;
2. Compariranno gli orari prenotabili con relativo orario di arrivo e numero di posti disponibili;
3. Selezionare l'orario di interesse e inserire nome, cognome, numero di cellulare ed email di ogni passeggero. Per utenti singoli compariranno campi aggiuntivi: convenzioni, codice abbonamento, codice sconto/voucher, codice riduzione carnet;
4. Alla fine della prenotazione verrà rilasciato un codice di prenotazione di 6 cifre numeriche. L'utente può decidere se procedere o no al pagamento;
5. Al termine di ogni pagamento, sarà possibile scaricare il proprio biglietto cliccando su "torna al negozio" oppure accedendo nella propria area riservata;
6. Una volta rientrata nella sezione negozio, potrà richiedere la fatturazione del servizio prenotato e pagato.

Promozioni Attuali - Express Bus S.r.l. offre una serie di promozioni e sconti per rendere il viaggio ancora più conveniente e accessibile. Le seguenti promozioni sono disponibili per i nostri passeggeri:

- **Sconto del 10%** per tutte le prenotazioni effettuate con pagamento sul nostro sito web;
- **Sconto del 5%** per prenotazioni effettuate tramite agenzie di viaggio;
- **Offerte Speciali:** Occasioni periodiche con tariffe scontate, come eventi stagionali, festività e altre ricorrenze;
- **Convenzioni:** Sconti specifici per determinate categorie di passeggeri, come over 65 e forze dell'ordine.
- **Tariffa bambini:** I bambini viaggiano a una tariffa ridotta. Ciò si applica a bambini e minori da 1 a 13 anni compiuti, il costo del passeggero è incluso nel prezzo. Per i bambini che non occupano posto a sedere ma muniti di passeggino sono soggetti alla tariffa bambini. I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati, salvo autorizzazione dell'azienda, mentre per i ragazzi dai 14 ai 18 anni deve essere rilasciata autorizzazione scritta da parte del genitore o del tutore. Scarica il modulo: https://www.Express Bus.it/Autorizzazione_per_minori_nonaccompagnati.pdf
- **Carnet di Viaggio:** Pacchetto di 12 biglietti al prezzo di 9; I biglietti cartacei sono sostituiti da 12 numeri univoci; Personale e non trasferibile; Richiede prenotazione online con numero codice carnet. È possibile cancellare un carnet premendo il tasto cancella/genera voucher così da poter riutilizzare il carnet. Non rimborsabile e non cumulabile con altre convenzioni o tariffe "Low Cost".
- **Abbonamento:** Valido per il mese solare e richiesto dall'area riservata personale; Invia un codice abbonamento post-pagamento; Non trasferibile e non cumulabile con altri sconti; Acquistabile in contanti all'autista o tramite bonifico; Prenotazione obbligatoria per ogni viaggio.

Canali di Pagamento - A bordo è consentito pagare al prezzo pieno, solo in contanti. Per usufruire dello sconto del 10% è possibile tramite pagamento online. I nostri canali di pagamento includono **BancaSella-Fabrick** e **PayPal** (con un sovrapprezzo di 0,40 €).

c) Modifica e Rimborso dei Biglietti

Per i biglietti pagati con carte di credito o PayPal, è possibile richiedere modifica, rimborso, voucher o codice sconto fino a 5 minuti prima della partenza:

1. **Modifica del Biglietto:** Accedere all'area riservata con l'email utilizzata durante la prenotazione o entrare nella pagina Cerca Prenotazione inserendo codice di prenotazione e numero di cellulare.
2. **Rimborso Prima delle 24h:** Il rimborso sarà pari alla somma pagata meno il 20%, se richiesto almeno 24h prima della partenza.
3. **Rimborso nelle 24h:** Il rimborso sarà pari alla somma pagata meno il 50%, se richiesto entro 24h dalla partenza.



4. **Voucher:** Può essere generato fino a 2h prima della partenza, non ha scadenza e non è legato al nominativo originale. Non è cumulabile con altre scottistiche. In caso di importo maggiore del voucher rispetto al biglietto prenotato la differenza sarà persa.
5. **Codice Sconto:** Può essere richiesto fino a 5 minuti prima della partenza e ha le stesse condizioni del voucher.

d) Visualizzazione Differente tra PC e Versione Mobile

Il nostro sistema di prenotazione è ottimizzato per offrire un'esperienza fluida e intuitiva sia su PC che su dispositivi mobili. La versione mobile del sito è progettata per essere user-friendly, con un'interfaccia adattata per schermi più piccoli e funzionalità touch, assicurando che i passeggeri possano prenotare i loro viaggi comodamente ovunque si trovino.

e) Area Riservata

Invitiamo gli utenti a registrarsi nella nostra area riservata tramite il link di seguito, dove possono consultare tutte le prenotazioni future e passate, verificare i carnet acquistati, disponibili e utilizzati. Inoltre, sarà possibile modificare o annullare le prenotazioni in autonomia, generando il voucher.

Per gestire la prenotazione, ti serviranno solo due cose:

- Il Codice di Prenotazione
- Il Numero di Cellulare usato durante la prenotazione

Le seguenti operazioni possono essere eseguite online:

- **Controllare i dettagli del viaggio** per assicurarsi di avere tutte le informazioni necessarie;
- **Effettuare il pagamento online** e ottenere uno sconto immediato;
- **Cancellare o modificare il biglietto** in pochi semplici passi.

Per ulteriori dettagli sul sistema di prenotazione della nostra compagnia, puoi visitare questo link:

<https://www.expressbus.it/mobile/cerca.asp>

f) Fatturazione

Express Bus offre la possibilità di richiedere la fatturazione per i servizi utilizzati, alla fine di ogni pagamento online. Ecco i dettagli:

1. **Richiesta di Fattura:** Può essere effettuata al momento della prenotazione, successivamente al pagamento oppure successivamente inviando una richiesta via email a fatture.expressbus@gmail.com con i dettagli della prenotazione e i dati fiscali necessari.
2. **Tempi di Emissione:** Le fatture saranno emesse entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.
3. **Dati Necessari:**
 - **Persona Fisica:** Nome completo, indirizzo, Codice Fiscale, email/PEC, numero di cellulare, codice prenotazione e ricevuta pagamento.
 - **Persona Giuridica:** Ragione Sociale, sede legale, Codice Fiscale/Partita IVA, telefono, PEC, codice univoco, codice prenotazione e ricevuta pagamento.
4. **Metodo di Invio:** La fattura sarà inviata via email in formato PDF all'indirizzo fornito dal cliente. Nel caso di errore nell'invio dell'email, il cliente potrà trovarla all'interno del cassetto fiscale dell'agenzia delle entrate.
5. **Modifica delle Fatture:** Eventuali modifiche alla fattura devono essere richieste entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

g) Diritti E Doveri Dei Viaggiatori

Diritti dei Passeggeri - I passeggeri di **Express Bus S.r.l.** hanno diritto a:

- **Sicurezza e Comfort:** Viaggiare in condizioni di massima sicurezza e comfort. Tutti i mezzi sono regolarmente controllati e mantenuti in condizioni ottimali, dotati di sistemi di sicurezza avanzati e comfort moderni per un'esperienza di viaggio piacevole.
- **Puntualità:** Beneficiare di un servizio puntuale, con rispetto degli orari programmati per le partenze e gli arrivi.
- **Accesso all'Informazione:** Ricevere informazioni chiare e aggiornate sugli orari, tariffe, percorsi e eventuali variazioni del servizio. Questo include la disponibilità di informazioni sul sito web, tramite il personale a bordo.
- **Trattamento Equo e Rispetto:** Essere trattati con cortesia e rispetto da parte di tutto il personale di **Express Bus**. Ogni passeggero deve sentirsi accolto e rispettato durante il viaggio.



- **Assistenza:** Avere accesso all'assistenza necessaria, in particolare per le persone con disabilità o con esigenze particolari. Il personale è formato per fornire supporto adeguato e garantire che tutti i passeggeri possano usufruire del servizio senza difficoltà.
- **Pulizia e Igiene:** Viaggiare su mezzi puliti e igienizzati regolarmente, per garantire un ambiente sano e gradevole.
- **Reclamo e Feedback:** Segnalare eventuali disservizi o fare reclami e suggerimenti. **Express Bus** si impegna a gestire e rispondere tempestivamente a tutte le segnalazioni ricevute, al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio.
- **Rimborso e Compensazione:** Ottenere rimborsi o compensazioni in caso di disservizi gravi o annullamento del servizio non imputabili al passeggero, secondo le politiche aziendali e le normative vigenti.
- **Sostenibilità:** Viaggiare con la consapevolezza che **Express Bus** adotta pratiche sostenibili e responsabili per ridurre l'impatto ambientale delle sue operazioni.
- **Protezione dei Dati Personali:** Avere garantita la protezione dei propri dati personali in conformità con le normative vigenti sulla privacy.

Doveri dei Passeggeri - I passeggeri di **Express Bus S.r.l.** sono tenuti a:

- **Rispetto delle Regole:** Rispettare tutte le regole di comportamento a bordo dei mezzi e nelle stazioni, inclusi i regolamenti relativi alla sicurezza e al decoro pubblico.
- **Titoli di Viaggio:** Acquistare e convalidare il titolo di viaggio prima di salire a bordo e conservarlo per tutta la durata del viaggio. I passeggeri devono essere pronti a esibire il titolo di viaggio su richiesta del personale addetto ai controlli.
- **Educazione e Rispetto:** Mantenere un comportamento educato e rispettoso verso il personale e gli altri passeggeri. Questo include evitare comportamenti molesti o disturbanti e rispettare le esigenze degli altri viaggiatori.
- **Cura delle Infrastrutture:** Utilizzare correttamente le infrastrutture e i mezzi di trasporto, evitando di danneggiarli. Eventuali danni causati intenzionalmente saranno soggetti a sanzioni.
- **Segnalazione di Problemi:** Segnalare tempestivamente al personale di bordo qualsiasi problema o anomalia riscontrata durante il viaggio, per consentire un intervento rapido e risolutivo.
- **Rispetto delle Norme Igieniche:** Mantenere il mezzo pulito e rispettare le norme igieniche, come evitare di consumare cibi o bevande che possano sporcare o disturbare gli altri passeggeri.
- **Comportamento Responsabile:** Collaborare con il personale in caso di emergenze e seguire le indicazioni fornite per garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.
- **Rispetto delle Proprietà Altrui:** Non danneggiare o interferire con le proprietà degli altri passeggeri e dell'azienda.
- **Uso Corretto dei Dispositivi di Emergenza:** Utilizzare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza solo in caso di reale necessità.

Diritto a Condizioni di Trasporto non Discriminatorie- Nell'acquisto del biglietto per il servizio di trasporto persone a mezzo autobus, nessun utente deve essere discriminato, direttamente o indirettamente, in base alla sua cittadinanza o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione Europea. Per il regolare servizio di trasporto, i vettori emettono al passeggero un biglietto (eventualmente in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

Diritto al Risarcimento e all'Assistenza in Caso di Incidente - Durante il servizio di trasporto, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso o le lesioni personali, nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio avvenuti a seguito di un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Per le condizioni e l'importo del risarcimento si rimanda alla legislazione nazionale vigente; il Regolamento stabilisce determinati importi minimi. Il risarcimento non avviene in automatico e dovrà essere eventualmente rivendicato davanti a tribunali nazionali. A seguito di un incidente, il vettore dovrà inoltre prestare ai passeggeri un'assistenza adeguata, relativa alle esigenze pratiche immediate dei passeggeri stessi. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e primo soccorso.

Diritto alla Continuazione del Viaggio, al Reinstradamento e al Rimborso del Prezzo del Biglietto in Caso di Annullamento o di Ritardo Superiore ai 120 Minuti - In caso di numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, oppure qualora **Express Bus** preveda ragionevolmente che la partenza di un regolare servizio subisca un ritardo di oltre 120 minuti o venga annullato, i passeggeri avranno diritto a scegliere tra le seguenti opzioni:

1. La continuazione del viaggio, il prima possibile, fino alla destinazione finale con percorso modificato (reinstradamento), senza oneri aggiuntivi e a condizioni analoghe.
2. Il rimborso dell'intero prezzo del biglietto e, ove necessario,
3. Il ritorno gratuito, il prima possibile, al punto di partenza indicato nel contratto di trasporto.



Questo diritto al risarcimento e l'eventuale rimborso del prezzo del biglietto non escludono il diritto dei passeggeri a far valere - davanti a tribunali nazionali e secondo le norme di legge vigenti - eventuali rivendicazioni derivanti da danni subiti a causa dell'annullamento o del ritardo del servizio di linea.

Qualora l'autobus diventasse inutilizzabile durante il viaggio, **Express Bus** dovrà inviare un altro veicolo sul luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile, al fine di trasportare i passeggeri fino alla loro destinazione o comunque fino a un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui sia possibile proseguire il viaggio.

Diritti dei Disabili e delle Persone con Mobilità Ridotta - Per quanto riguarda le persone disabili o con mobilità ridotta vigono, oltre ai diritti generali dei passeggeri, anche i seguenti diritti, volti a far sì che tali persone possano usufruire delle stesse possibilità di viaggio e trasporto degli altri cittadini.

- **Diritto ad Accedere ai Servizi di Trasporto senza Sovrapprezzo:** Il vettore non dovrà pretendere da persone disabili o con mobilità ridotta alcun sovrapprezzo per prenotazioni o acquisto di biglietti. Non può inoltre rifiutare di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo passeggeri a causa di una loro disabilità o mobilità ridotta. Sono ammesse eccezioni esclusivamente qualora il trasporto di una persona disabile o con mobilità ridotta non fosse possibile secondo le vigenti norme di sicurezza per il trasporto di passeggeri oppure nel rispetto dei requisiti per la tutela della salute e della sicurezza stabiliti dalle autorità competenti. Altra eccezione è consentita qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture renda impossibile il trasporto di persone disabili o con mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili. Qualora il vettore si rifiuti di accettare una prenotazione, di emettere un biglietto o di accettare a bordo un passeggero per i motivi sopra riportati, questo dovrà informare tempestivamente la persona in questione - su sua richiesta anche per iscritto - circa i motivi del rifiuto. In caso di mancata accettazione della prenotazione o di rifiuto di emettere il biglietto, il vettore dovrà inoltre informare il passeggero circa i possibili servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore. Qualora la presenza di una seconda persona in grado di prestare l'assistenza necessaria possa risolvere le motivazioni che hanno portato al rifiuto della prenotazione o dell'accesso all'autobus, il passeggero potrà pretendere di essere accompagnato, gratuitamente, da una persona di sua scelta. Qualora il vettore rifiuti comunque, a causa della disabilità o mobilità ridotta, il trasporto sull'autobus di una persona disabile o con mobilità ridotta in possesso di un regolare biglietto o prenotazione, e che abbia correttamente informato il vettore stesso circa l'assistenza speciale necessaria, tale passeggero potrà scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto e - purché siano disponibili i necessari servizi di trasporto - la prosecuzione del viaggio lungo un percorso alternativo. Il vettore dovrà provvedere a garantire modalità di accesso non discriminatorie per le persone disabili o con mobilità ridotta. Dovrà inoltre portare tali modalità a conoscenza del pubblico e metterle fisicamente a disposizione in caso di richiesta del passeggero.
- **Diritto all'Assistenza Speciale:** Nel trasporto su lunghe distanze, il vettore dovrà prestare gratuitamente assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta. Le persone disabili o con mobilità ridotta dovranno informare il vettore, con almeno 36 ore di anticipo, circa le loro particolari necessità di assistenza.
- **Diritto al Risarcimento in Caso di Perdita o Danneggiamento di Attrezzature per la Mobilità:** Qualora a causa o per colpa del vettore si verifichi la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (quali sedie a rotelle o altri dispositivi di ausilio), il responsabile dovrà versare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o eventualmente ai costi di riparazione. Se necessario, verrà effettuato ogni sforzo per procurare una sostituzione temporanea per le attrezzature di mobilità danneggiate o andate perse.

Diritto alla Presentazione di Reclami presso il Vettore o presso gli Organismi Nazionali Responsabili

dell'Applicazione del Presente Regolamento - I passeggeri possono presentare il reclamo presso il vettore entro e non oltre tre mesi dalla data del viaggio, avvenuto o programmato, su autobus di linea. Il reclamo sarà gestito da **Express Bus** in conformità con le disposizioni del **Regolamento n. 181/2011**. I termini indicati non valgono in caso di questioni relative al risarcimento per decesso, infortunio, perdita o danneggiamento del bagaglio a seguito di un incidente.

Come Fare Valere i Diritti del Passeggero - Ogni stato membro dovrà nominare uno o più enti preposti a far valere i diritti sanciti dal Regolamento. Gli organismi nazionali designati sono responsabili dell'applicazione del Regolamento relativamente ai servizi regolari di autobus di linea da località nel territorio dello stato membro stesso. Ogni passeggero può presentare reclami per presunte infrazioni al Regolamento. Gli organismi nazionali per l'applicazione del Regolamento possono essere contattati:

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

h) Norme di Comportamento



Premessa Il cliente è invitato a collaborare con **Express Bus S.r.l.** per garantire la sicurezza del viaggio e migliorare la qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. I passeggeri devono mantenere una condotta improntata alle regole della buona educazione e attenersi alle norme generali di comportamento elencate di seguito.

Obblighi di Condotta Generale - I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti per garantire la propria sicurezza, quella degli altri e la regolarità del servizio. In particolare, è obbligo del passeggero:

- **Controllare i dati del biglietto:** Verificare data, orario, tariffa e località di partenza e arrivo. Presentarsi al punto di partenza almeno 5 minuti prima dell'orario previsto, salvo indicazioni specifiche in casi particolari o periodi di alta stagione.
- **Conformarsi alle prescrizioni di viaggio:** Rispettare le normative di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative.
- **Durante il trasporto:**
 - **Seguire le indicazioni del personale di bordo:** Rispettare tutte le prescrizioni, avvertenze e inviti, comprese le restrizioni sul trasporto, e utilizzare le cinture di sicurezza, dove previste, quando seduti e il veicolo è in movimento.
 - **Non distrarre il conducente:** Evitare di parlare al conducente o distrarre il personale durante le loro mansioni; mantenere un comportamento decoroso senza arrecare disturbo agli altri viaggiatori.
 - **Non sporgersi dai finestrini.**
 - **Rimanere seduti:** Restare seduti quando l'autobus è in movimento. In caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo, sorreggersi saldamente agli appositi sostegni.
 - **Evitare il consumo di alcolici o sostanze alteranti:** Non consumare alcolici o sostanze che possano alterare le capacità psicomotorie.
 - **Rispettare la durata delle soste:** Rispettare i tempi delle soste programmate nelle aree di servizio autostradali (massimo 10 minuti).
 - **Divieto di fare la questua:** Non chiedere l'elemosina tra i viaggiatori o esercitare attività pubblicitarie o commerciali senza il consenso dell'Azienda.

Il passeggero può essere allontanato dal viaggio senza diritto al rimborso del biglietto se rappresenta un pericolo per la sicurezza del servizio, in conformità con il Codice della strada. È vietato azionare i comandi di emergenza delle porte o altri dispositivi di sicurezza, salvo in condizioni di effettivo pericolo.

Inoltre, chi utilizza il servizio **Express Bus** ha il dovere di non utilizzare i mezzi senza biglietto e di esibirlo su richiesta del personale. Non è possibile cedere i titoli di viaggio. L'acquisto di un biglietto comporta il dovere di non occupare più di un posto e di rispettare il divieto di fumare a bordo. Chi non rispetta queste norme potrà incorrere in sanzioni amministrative.

- **Esibire un documento di identità:** Presentare un documento di identità al personale di controllo per accertare il diritto a eventuali sconti tariffari.
- **Vigilare sulla propria sicurezza:** Usare le precauzioni necessarie per garantire la propria sicurezza e quella delle persone, animali e bagagli sotto la propria custodia.
- **Uso del seggiolino per bambini:** Per i bambini fino a 3 anni, è consigliato l'uso di un seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus, anche se non obbligatorio.

Responsabilità del Passeggero per Danni Il passeggero è responsabile per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi e al personale dell'Azienda, nonché per i danni causati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva il diritto di sporgere denuncia e richiedere risarcimento nelle competenti sedi.

Fumo, Soste di Ristoro e Toilette È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). Le violazioni saranno sanzionate amministrativamente, salvo che il fatto costituisca reato. In tal caso, l'Azienda segnalerà l'infrazione alle autorità giudiziarie.

Durante il viaggio sono previste soste presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

I) Informazioni E Comunicazioni

Modalità di Informazione ai Passeggeri Express Bus S.r.l. si impegna a fornire informazioni chiare, tempestive e accurate ai propri passeggeri attraverso diversi canali. Le modalità di informazione comprendono:

- **Sito Web:** Il sito ufficiale di **Express Bus** (www.expressbus.it) offre una vasta gamma di informazioni aggiornate sugli orari delle corse, le tariffe, i percorsi e le eventuali variazioni del servizio. È possibile consultare anche avvisi di servizio, promozioni e notizie aziendali.
- **Social Media:** L'azienda utilizza le principali piattaforme di social media (Facebook, Instagram) per diffondere informazioni rapide e aggiornate. Attraverso questi canali, i passeggeri possono interagire con **Express Bus**, ricevere risposte a domande frequenti e restare informati sulle ultime novità.



- **Pannelli Informativi alle Fermate:** Presso le principali fermate e stazioni, sono installati pannelli informativi digitali che visualizzano gli orari delle corse, gli eventuali ritardi e altre comunicazioni importanti per i passeggeri.
- **Call Center:** I passeggeri possono contattare il call center di **Express Bus** per ottenere assistenza e informazioni sugli orari, le tariffe, le prenotazioni e altri servizi. Il numero di telefono è disponibile sul sito web e sui materiali informativi dell'azienda.
- **Email e Newsletter:** **Express Bus** invia regolarmente email e newsletter informative agli utenti iscritti, fornendo aggiornamenti su servizi, promozioni e cambiamenti operativi.

Canali di Comunicazione con l'Azienda Express Bus mette a disposizione diversi canali di comunicazione per facilitare l'interazione con i passeggeri e raccogliere feedback utili al miglioramento del servizio. I principali canali di comunicazione sono:

- **Email:** I passeggeri possono inviare email a vali.leonettibus@expressbus.it per richiedere informazioni, fare reclami o fornire suggerimenti. L'azienda si impegna a rispondere tempestivamente a tutte le richieste.
- **Call Center:** Disponibile per assistenza telefonica, il call center di **Express Bus** è attivo durante gli orari di servizio per rispondere a domande, prendere prenotazioni e gestire eventuali problematiche. Il numero di telefono è indicato sul sito web ufficiale.
- **Social Media:** I passeggeri possono contattare **Express Bus** attraverso i canali social ufficiali, come Facebook e Instagram. Questi canali sono monitorati regolarmente e le risposte vengono fornite in tempi brevi.
- **Moduli di Feedback Online:** Sul sito web di **Express Bus** è presente una sezione dedicata ai feedback, dove i passeggeri possono compilare moduli per segnalare disservizi, proporre miglioramenti o esprimere la loro soddisfazione riguardo ai servizi ricevuti oppure cliccando il seguente link:
<https://forms.gle/4gnRKFygj2P9n9yu6>
- **Posta Tradizionale:** È possibile inviare lettere e documenti a **Express Bus** tramite posta tradizionale all'indirizzo della sede legale dell'azienda, specificato sul sito web.
- **Personale a Bordo:** Il personale di bordo è sempre disponibile per raccogliere segnalazioni, reclami e suggerimenti direttamente dai passeggeri, garantendo un immediato ascolto delle loro esigenze.

m) Trasporto Di Minori (Linea Biregionale)

Express Bus S.r.l. presta particolare attenzione al trasporto dei passeggeri minorenni sui propri servizi. Prima di acquistare il servizio di trasporto, è necessario verificare le condizioni alle quali il minore è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda, conformemente alle prescrizioni di legge.

Trasporto di Minori Accompagnati

- I minori di 14 anni 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 viaggiano non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento.

Trasporto di Minori Non Accompagnati

- Per i minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori, da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile dal sito di Express Bus https://www.Express Bus.it/Autorizzazione_per_minori_non_accompagnati.pdf oppure può essere richiesto telefonando al numero di servizio clienti.
- Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 e i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.
- Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

Sistemi di Ritenuta per Bambini a Bordo dell'Autobus

- I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3 senza necessità di adottare particolari accorgimenti, pertanto senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.
- I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini di cui l'autobus o il minibus è dotato, compatibili con l'impiego da parte dei bambini stessi.
- I bambini 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, 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 obbligo dei passeggeri adempiere all'uso delle cinture di sicurezza quando sono seduti e il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.



n) Gestione Dei Bagagli

Express Bus garantisce sufficiente spazio per i bagagli dei clienti a bordo di ogni autobus. Per garantire un viaggio sicuro e confortevole, si prega di leggere attentamente le seguenti istruzioni.

Tipologia di Bagaglio e Dimensioni Consentite

Il biglietto generalmente include il trasporto gratuito di:

- **Un bagaglio a mano di piccole dimensioni** (dimensioni max. 42 x 30 x 18 cm e un peso massimo di 7 kg, ad esempio, una borsa da donna, una custodia per laptop o uno zaino) da riporre nelle cappelliere sopra il posto a sedere oppure sotto il sedile di fronte.
- **Un bagaglio gratuito per passeggero** Valigie, borsoni, trolley da depositare nel vano bagagli, di dimensioni massime di cm 160 (altezza + lunghezza + larghezza) e di peso non eccedente i 10 kg, con l'aiuto del personale di servizio.



Per motivi di sicurezza, il bagaglio a mano deve essere riposto nelle cappelliere sopra il posto a sedere o sotto il sedile di fronte, per evitare l'ostruzione delle vie d'uscita. È importante che tutti i bagagli siano provvisti di etichetta con nome e indirizzo per evitare confusione. Gli autisti sono disponibili e lieti di aiutare nel sistemare i bagagli nell'apposito compartimento.

Il bagaglio eccedente può essere trasportato a discrezione dell'Azienda e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, previo pagamento a bordo di un supplemento pari al costo del biglietto per la tipologia di servizio interessata.

Bagaglio Aggiuntivo - In singoli casi e nei limiti di disponibilità di spazio, è possibile trasportare a pagamento un ulteriore collo (bagaglio aggiuntivo € 5,00 a valigia) di dimensioni non superiori a 80 x 50 x 30 cm e di peso non superiore a 20 kg. Il bagaglio aggiuntivo deve essere registrato in anticipo. Per questo servizio sarà addebitato un supplemento per il bagaglio.

La registrazione può essere effettuata online durante il processo di prenotazione telefonicamente tramite l'opzione di gestione della prenotazione. Se la registrazione del collo avviene al telefono tramite il servizio clienti, il pagamento del supplemento deve essere corrisposto all'autista dell'autobus. La registrazione telefonica tramite il servizio clienti può essere effettuata tramite le seguenti linee dedicate:

- Chiamate dall'Italia: +39 3474852790 / +39089825765 / +39081969089

Bagagli Speciali - Il trasporto di bagagli speciali richiede la preventiva registrazione da parte del passeggero e la relativa conferma della possibilità di imbarcarli da parte di **Express Bus**. Non sussiste alcun diritto generale al trasporto di bagagli speciali. Sono considerati bagagli speciali i colli che superano le dimensioni massime previste per i bagagli da viaggio. In ogni caso, il volume complessivo (altezza + larghezza + profondità in cm) del bagaglio speciale non deve essere superiore a 240 cm e il peso massimo di ciascun bagaglio speciale non deve essere superiore a 30 kg. Il trasporto di un bagaglio speciale è limitato a un collo per passeggero. Sono generalmente esclusi dal trasporto oggetti di arredamento, mobili o loro parti, dispositivi elettronici e tavole da surf. Biciclette e ausili ortopedici non sono considerati bagagli speciali e sono soggetti a condizioni distinte. Il bagaglio speciale deve essere registrato in anticipo tramite il sistema di prenotazione o telefonicamente, almeno 48 ore prima della partenza. Nei casi in cui il trasporto del bagaglio speciale sia ammesso, è prevista una commissione aggiuntiva per ogni collo. La commissione per il bagaglio speciale viene applicata indipendentemente dalla lunghezza e dal prezzo del biglietto della tratta prenotata. A differenza del bagaglio standard, il trasporto del bagaglio speciale è sempre a pagamento.

- **Bicicletta/Monopattino:** È possibile trasportare biciclette o monopattini non elettrici, prenotandone telefonicamente il servizio al costo di 10,00€. Il trasporto di biciclette o monopattini elettrici è consentito solo ed esclusivamente se la batteria è estraibile.
- **Trasporto Passeggini**



A seconda del tipo di servizio, i passeggeri per bambini possono essere ammessi solo se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli (40x120x50 cm) e, se pieghevoli, devono essere ripiegati in condizioni di sicurezza.

Trasporto Bagaglio Non Accompagnato - I clienti possono decidere di inviare un pacco o una valigia senza essere presenti come passeggeri. La prenotazione è obbligatoria e deve essere effettuata telefonicamente al numero +39 089 825765 prima della partenza, a nome del mittente.

- **Documentazione:** Al momento della partenza, il pacco dovrà essere accompagnato da una copia del documento di riconoscimento del mittente, nonché dal nome e numero del destinatario.
- **Prezzo Standard:** €10,00 per valigia o pacco.
- **Limiti di Peso e Dimensioni:** Il bagaglio inviato non deve eccedere i 20 kilogrammi e le dimensioni massime di 160 cm (somma di lunghezza, larghezza e altezza).

Contenuto del Bagaglio - È vietato collocare nel bagaglio oggetti che possano arrecare danno, come merci o sostanze pericolose e nocive, materiali infiammabili, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, recipienti contenenti olio e/o vino, oggetti maleodoranti e liquidi in genere, nonché materiali fragili (es. computer, telecamere).

Express Bus S.r.l. non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva il diritto di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli oggetti di valore, quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio da stiva. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori.

In caso di violazione delle presenti condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, **Express Bus** potrà rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

Responsabilità Bagaglio - Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus è considerato bagaglio consegnato, mentre quello portato a bordo dal passeggero e sotto la sua diretta sorveglianza è considerato bagaglio a mano. **Express Bus** è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato, salvo provi che la perdita o l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. **Express Bus** 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 a evitare il danno. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, quest'ultimo non è responsabile della perdita o delle avarie, se non quando il passeggero provi che queste siano state determinate da causa imputabile al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio. **Express Bus**, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile entro il limite massimo di €6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore, della perdita o dell'avaria del bagaglio consegnato in stiva. La perdita o l'avaria devono essere segnalate al momento della riconsegna, se apparenti, o entro tre giorni, se non apparenti (art. 1697 Codice Civile). Qualora il bagaglio venga ritrovato, il passeggero dovrà ritirarlo presso l'Ufficio Clienti comunicato. Per i servizi di linea superiori a 250 km, in caso di danno o perdita del bagaglio dovuti a un incidente stradale che coinvolge l'autobus, la normativa comunitaria prevede un risarcimento non inferiore a €1200 per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, il risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

Il vettore, qualora venisse dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla L. n. 450/1985 e successive modificazioni. Il vettore risponde della perdita del bagaglio solamente se ad esso direttamente imputabile e comunque nel limite massimo inderogabile di €100 per bagaglio, con un limite massimo di €200 per passeggero.

Per qualsiasi problema relativo al bagaglio, questo dovrà essere immediatamente segnalato al vettore. Le valigie devono recare su uno spazio ben evidente il nome ed il cognome del proprietario, ed in caso di ritrovamento, sarà cura del proprietario provvedere al ritiro presso la sede in cui è stato depositato il bene.

Il bagaglio non è assicurato, quindi è assolutamente vietato il trasporto di oggetti di valore se non si è muniti di apposita polizza di assicurazione. Il vettore non risponde in alcuna misura per la perdita o per i danni al bagaglio, sia esso condotto dal passeggero all'interno della cabina dell'autobus (c.d. bagaglio a mano) che dallo stesso deposto nel vano portabagagli.

Furto e/o Smarrimento del Bagaglio - In caso di furto, smarrimento e/o scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, il passeggero deve segnalare la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata, a pena di decadenza. Dovrà contattare quanto prima **Express Bus** inviando una mail a vali.leonetti@expressbus.it oppure contattando gli uffici al tel. +39 089825765 e/o +39 3474852790 nei seguenti orari

Lunedì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00
Martedì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00
Mercoledì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00
Giovedì: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00
Venerdì: 08:30 - 20:00
Sabato: 08:30 - 13:00 e 15:00 - 20:00



Domenica: 10:00 - 13:00 e 15:00 - 20:00

Gli oggetti smarriti: Verranno custoditi ai sensi degli art. 927 e s.s. del Codice Civile presso la sede del vettore.

o) Il Trasporto Di Animali

Gli Animali Ammessi a Bordo - Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi e non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti e altri piccoli animali domestici da compagnia). Gli animali viaggiano gratuitamente.

- È obbligatorio sedersi ai posti anteriori e posizionare il trasportino sotto la seduta, mantenendolo chiuso per tutta la durata del viaggio.
- È consentito il trasporto di un solo animale di piccola taglia.
- L'animale deve essere tenuto in un trasportino rigido chiuso.
- Le dimensioni del trasportino devono essere 70x30x50 cm, posti sotto il sediolino.
- È vietato il trasporto di animali di media e grande taglia senza dover pagare alcun biglietto o sovrattassa per l'animale. La norma abroga ogni disposizione in contrasto o in difformità con essa.
- In caso di notevole affollamento dell'autobus, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale può vietarne il trasporto.
- Se l'animale insudicia, deteriora la vettura o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto a risponderne, sia civilmente che penalmente, di eventuali lesioni a persone, animali e cose provocate dall'animale stesso.

Condizioni di Trasporto Animali - Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare un cane di piccola taglia, all'interno del trasportino e da porre sotto il sediolino passeggero.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda, che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus o quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale, o qualora arrechi disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, se necessario per salvaguardare la sicurezza del trasporto.

Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette, questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori, comunque rigidi, a condizione che non superino le dimensioni di 40x30x30 cm; non presentino spigoli vivi, non siano sudici e maleodoranti, siano privi di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo un trasportino.

Responsabilità Animali - Il passeggero è responsabile per la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del viaggio ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose provocato dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere anteriore 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 l'animale insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il mancato rispetto di tali regole, rilevato dal personale aziendale, 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 (ad esempio, per problemi di allergia), su indicazione del personale di bordo, il passeggero con il suo animale è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

Il Costo del Trasporto Animali - Al trasporto di animali si applica la tariffa gratuita, fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione.

p) Sicurezza

Misure di Sicurezza a Bordo - La sicurezza dei passeggeri è la priorità assoluta di Express Bus S.r.l. Per garantire un viaggio sicuro, abbiamo implementato una serie di misure di sicurezza a bordo dei nostri mezzi:

- **Controllo e Manutenzione:** Tutti i mezzi di trasporto sono sottoposti a controlli regolari e manutenzione preventiva per assicurare il loro corretto funzionamento. La manutenzione viene eseguita da personale qualificato secondo un rigoroso programma di verifica.
- **Formazione del Personale:** Il personale di bordo, inclusi autisti e assistenti, riceve una formazione continua in materia di sicurezza e gestione delle emergenze. Sono istruiti su come affrontare situazioni di emergenza e assistere i passeggeri in caso di necessità.
- **Dotazioni di Sicurezza:** I mezzi sono equipaggiati con dotazioni di sicurezza quali estintori, cassette di pronto soccorso, martelli per la rottura dei finestrini, e cinture di sicurezza. Questi strumenti sono regolarmente controllati e mantenuti in perfette condizioni operative.

Procedure di Emergenza



Express Bus S.r.l. ha definito procedure di emergenza dettagliate per garantire la sicurezza dei passeggeri e del personale in situazioni critiche:

- **Istruzioni al Personale:** Il personale è addestrato a mantenere la calma e a gestire la situazione con competenza. Le procedure di emergenza prevedono passaggi chiari da seguire per diverse tipologie di emergenza, come incidenti, incendi o evacuazioni.
- **Evacuazione del Veicolo:** In caso di necessità di evacuazione, i passeggeri devono seguire le indicazioni del personale e utilizzare le uscite di emergenza segnalate. È importante che i passeggeri non portino con sé oggetti ingombranti che potrebbero rallentare l'evacuazione.
- **Utilizzo delle Dotazioni di Sicurezza:** In caso di emergenza, il personale guiderà i passeggeri nell'uso delle dotazioni di sicurezza, come gli estintori e i martelli per la rottura dei finestrini. I passeggeri devono prestare attenzione alle istruzioni e collaborare per garantire una rapida risoluzione della situazione.
- **Comunicazione di Emergenza:** Il personale è addestrato a fornire informazioni chiare e precise per facilitare l'intervento delle squadre di soccorso.
- **Assistenza Medica:** In caso di necessità di assistenza medica, il personale è addestrato a fornire un primo soccorso e a coordinarsi con i servizi di emergenza sanitaria per garantire un intervento tempestivo.
- **Simulazioni e Addestramento:** Regolarmente vengono effettuate simulazioni di emergenza per addestrare il personale e migliorare l'efficacia delle procedure. Questi esercizi aiutano a mantenere alta l'attenzione e la prontezza in caso di eventi reali.

q) Reclami e Suggerimenti

Procedure per i Reclami – Express Bus S.r.l. si impegna a fornire un servizio di alta qualità e a rispondere tempestivamente a qualsiasi problema o insoddisfazione dei passeggeri. Per garantire che ogni reclamo sia gestito in modo efficace, abbiamo stabilito una procedura chiara e trasparente:

- **Segnalazione del Reclamo:** I passeggeri possono segnalare un reclamo attraverso diversi canali:
 - **Email:** Inviare una descrizione dettagliata del problema a vali.leonetti@expressbus.it
 - **Call Center:** Contattare il nostro call center al numero +39 089825765, disponibile durante gli orari di servizio.
 - **Modulo Online:** Compilare il modulo di reclamo disponibile sul nostro sito web nella sezione dedicata ai reclami oppure clicca il seguente link: <https://forms.gle/4gnRKFygj2P9n9yu6>
 - **Posta:** Inviare una lettera descrivendo il problema all'indirizzo della sede legale di **Express Bus**, specificato sul sito web.
- **Dettagli del Reclamo:** È importante fornire tutti i dettagli rilevanti per una rapida risoluzione del problema, inclusi:
 - Data e ora dell'incidente
 - Numero della corsa o del veicolo coinvolto
 - Descrizione dettagliata del problema o del disservizio riscontrato
 - Dati di contatto del passeggero per eventuali comunicazioni. Per poter rispondere alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare le proprie generalità e indirizzo, e descrivere chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.
- **Ricezione e Conferma:** Una volta ricevuto il reclamo, **Express Bus** invierà una conferma di ricezione al passeggero entro 90 giorni lavorativi, indicando che il reclamo è in fase di valutazione.
- **Valutazione e Risoluzione:** Il reclamo sarà valutato dal nostro team dedicato, che analizzerà la situazione e prenderà le misure necessarie per risolvere il problema. Questa fase può includere l'analisi delle registrazioni video, l'intervista al personale coinvolto e la verifica dei dati operativi.
- **Risposta al Reclamo:** Entro 90 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, **Express Bus** fornirà una risposta dettagliata al passeggero, indicando le azioni intraprese per risolvere il problema e, se del caso, le misure preventive adottate per evitare il ripetersi dell'incidente.
- **Follow-Up:** In caso di reclami complessi, **Express Bus** può contattare ulteriormente il passeggero per assicurarsi che la soluzione proposta sia stata efficace e soddisfacente.

Motivi di Presentazione del Reclamo:

- 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

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio, il cui codice va indicato nel reclamo, e deve essere trasmesso 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 riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro un massimo di tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Procedura per Richiesta di Rimborso - Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità e una precisa descrizione dei danni subiti.
- Venga presentata una richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale.
- L'Ufficio competente provvederà a inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice, che, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

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 1921 2550. Il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito www.expressbus.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- Posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it
- Posta elettronica semplice: reclami.bus@autorita-trasporti.it

È inoltre possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni, si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it

4.3 Noleggi con Conducente (NCC), Servizi Sostitutivi (Trenitalia) e Altri Servizi

A) Servizi di Noleggio con Conducente (NCC)

La Leonetti & Gallucci S.r.l. offre servizi di Noleggio con Conducente (NCC), ideali per trasferte aziendali, eventi, cerimonie e turismo personalizzato.

Tipologie di servizi NCC: Trasporti per eventi aziendali, manifestazioni sportive e cerimonie, con mezzi premium e alta flessibilità operativa. Collaborazioni con agenzie di viaggio e tour operator, per garantire soluzioni di trasporto per il settore turistico. Viaggi privati o di gruppo, con itinerari e orari completamente personalizzati per soddisfare le esigenze dei clienti.



○ **Modalità di prenotazione e pagamento:**

- Preventivi personalizzati, elaborati in base alla durata del servizio, al tipo di veicolo richiesto e alla distanza percorsa.
- Richieste online, tramite il sito ufficiale, via email o direttamente presso gli uffici dedicati.
- Pagamenti flessibili, accettati tramite bonifico bancario, carta di credito o contanti, conformemente agli accordi contrattuali.

○ **Veicoli moderni e sicuri**, sottoposti a controlli periodici per garantire comfort e affidabilità. ✓ Servizio su misura, con possibilità di scelta tra auto, minivan e pullman, a seconda delle esigenze del cliente.

B) Autoservizi Sostitutivi Ferroviari (Trenitalia) - La Leonetti & Gallucci S.r.l., in collaborazione con il Consorzio Co.Sa.T., gestisce autoservizi sostitutivi ferroviari per Trenitalia, garantendo la continuità del trasporto su gomma in caso di interruzioni ferroviarie, manutenzioni straordinarie, guasti o scioperi.

○ **Caratteristiche principali:**

- Collegamenti programmati e straordinari, attivati per rispondere a situazioni critiche che potrebbero compromettere il servizio ferroviario.
 - Rete coordinata tra le stazioni ferroviarie e le aree servite, con percorsi ottimizzati per garantire la massima efficienza nel trasporto dei passeggeri.
 - Monitoraggio e comunicazione in tempo reale, con aggiornamenti immediati sugli orari e le tratte disponibili, tramite canali digitali ufficiali.
- Gli orari dei servizi sostitutivi ferroviari sono definiti direttamente da Trenitalia e comunicati attraverso i sistemi di prenotazione online e i punti informativi nelle stazioni.

○ **Modalità di acquisto dei biglietti per i servizi sostitutivi ferroviari:**

- Biglietterie Trenitalia, situate presso le principali stazioni ferroviarie.
- Self-service, con biglietterie automatiche per una rapida emissione dei titoli di viaggio.
- Canali digitali, tramite sito ufficiale di Trenitalia e app dedicata.
- Punti vendita autorizzati, con assistenza per modifiche e rimborsi.

○ **I passeggeri dei servizi sostitutivi ferroviari hanno diritto a:**

Accesso garantito al servizio in caso di interruzioni del trasporto su rotaia. ✓ Validità del titolo di viaggio, con utilizzo dei biglietti Trenitalia per accedere ai mezzi sostitutivi. ✓ Assistenza in caso di ritardi e cancellazioni, con possibilità di rimborso o cambio di itinerario.

○ **I doveri dei passeggeri includono:** Rispetto delle norme di sicurezza, osservando le disposizioni per la salita e la discesa dai mezzi. Collaborazione con il personale, presentando il titolo di viaggio su richiesta e seguendo le indicazioni fornite a bordo.

○

C) Servizi Accessori e Noleggio Senza Conducente: Oltre ai principali servizi di trasporto, la Leonetti & Gallucci S.r.l. offre una serie di servizi accessori per rispondere a ulteriori esigenze di mobilità. Servizi di Noleggio Senza Conducente: Soluzioni flessibili per privati e aziende, che necessitano di veicoli per trasferte temporanee; Veicoli disponibili per breve e lungo termine, con tariffe calcolate in base alla durata del noleggio e al tipo di mezzo scelto.

D) Servizi di Officina Meccanica: Manutenzione e riparazione dei mezzi aziendali e di terzi, garantendo standard elevati di sicurezza; Assistenza tecnica dedicata, per mantenere la massima efficienza operativa della flotta.

5. Impegni per la Sostenibilità Ambientale: Uso di Mezzi Ecologici e Tecnologie Green

Mobilità sostenibile e riduzione dell'impatto ambientale. Flotta di mezzi a basso impatto ambientale, con veicoli elettrici e a basse emissioni. Ottimizzazione dei percorsi, per ridurre il consumo di carburante e migliorare l'efficienza energetica. Iniziative per la riduzione dell'inquinamento, in linea con le politiche ambientali europee.



Tecnologie green e innovazione: Sistemi di monitoraggio dei consumi, per ridurre l'impatto ambientale del trasporto pubblico; Investimenti in energie rinnovabili, con progetti per l'elettrificazione della flotta; Collaborazione con enti locali e aziende del settore, per sviluppare soluzioni di mobilità sostenibile.

6. Modalità di Invio dei Suggerimenti

Leonetti & Gallucci valorizza i suggerimenti dei passeggeri come un'opportunità per migliorare continuamente i propri servizi. Ecco come i passeggeri possono inviare i loro suggerimenti:

- **Modulo Suggerimenti Online:** Visitare la sezione dedicata ai suggerimenti sul nostro sito web e compilare il modulo online. Il modulo consente ai passeggeri di fornire feedback dettagliati e proporre idee per migliorare il servizio, di seguito il link:
TRASPORTO PUBBLICO: <https://forms.gle/5Gg7stuzG1GGuWZi9>
LINEA BIREGIONALE: <https://forms.gle/4gnRKFygj2P9n9yu6>
- **Email:** Inviare suggerimenti via email a leonettibus@gmail.com, descrivendo chiaramente l'idea o il miglioramento proposto.
- **Social Media:** Utilizzare i canali social di Leonetti e Gallucci (Facebook, Instagram e Telegram) per inviare messaggi diretti o commenti con suggerimenti. Il nostro team social monitorerà e risponderà ai feedback ricevuti.
- **Call Center:** Contattare il call center al numero +39 081 96 90 89 per fornire suggerimenti verbalmente. Gli operatori prenderanno nota dei suggerimenti e li inoltreranno al team competente.
- **WhatsApp:** Inviare un messaggio sul nostro WhatsApp Business al numero +39 348 81 61 903
- **Posta:** Inviare lettere con suggerimenti all'indirizzo della sede legale di Leonetti & Gallucci, specificato sul sito web. È consigliabile includere dettagli completi per una corretta valutazione.
- **Personale a Bordo:** Comunicare direttamente con il personale di bordo. Il personale raccoglierà i suggerimenti e li trasmetterà ai responsabili per la valutazione.

Leonetti & Gallucci si impegna a valutare ogni suggerimento con attenzione e, se possibile, a implementare le idee che contribuiscono a migliorare il servizio e l'esperienza dei passeggeri. Risponderemo ai suggerimenti ricevuti entro 90 giorni lavorativi, informando i passeggeri delle azioni intraprese.

7. Sede Legale e Amministrativa, Contatti e Social Media

La nostra sede legale e amministrativa è il fulcro delle operazioni aziendali, dove vengono gestiti tutti gli aspetti amministrativi, finanziari e organizzativi. Siamo sempre disponibili per rispondere alle vostre domande, fornire informazioni e assistervi in caso di necessità.

Leonetti & Gallucci S.r.l. n. iscrizione SA-286868 del 05/06/1997 - REN n. P50859

Sede Legale ed Amministrativa: Via Damiano Chiesa, 121 piano 1 – CAP 84082 – Bracigliano (SA)

Contatti:

Telefono: +39.081.969089 oppure +39.089.825765

Orari: Dal Lunedì al Venerdì: 08:30 - 13:30 e 15:00 - 19:00

WhatsApp: +39.348.81.61.903

Email: leonettibus@gmail.com

Pec: leonettigallucci@legalmail.it

P.IVA 03293530659

C.F. 07014840636

Codice Univoco: M5UXCR1

Sito Web: www.leonettibus.com

Social Media:

Facebook: @leonettiegallucci

Instagram: [leonetti.e.gallucci.srl](https://www.instagram.com/leonetti.e.gallucci.srl)

Telegram: https://t.me/leonettiegallucci_in