

CARTA DELLA MOBILITÀ 2018 TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

BONOMI SRL

Sede Legale ed Operativa: Via Vittorio Veneto 30, 24060 Rogno (BG)

Tel. 035/967018

Fax 035/967157

e-mail: info@autonoleggibonomi.it

www.autonoleggibonomi.it

La sua riproduzione, integrale o parziale, effettuata con qualsiasi mezzo,
senza previa autorizzazione scritta della Bonomi Srl, è vietata.

Destinatario:.....

Revisione 3 del 09.03.2018

Approvazione: DIREZIONE: BONOMI MAURIZIO

RESPONSABILE SISTEMA INTEGRATO: BONOMI ANDREA

INDICE DEI CONTENUTI

1	PREMESSA	4
2	FINALITÀ DELLA CARTA	5
3	RIFERIMENTI LEGISLATIVI	5
4	I PRINCIPI DELLA CARTA	6
5	DIFFUSIONE DELLA CARTA	7
6	PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	7
7	POLITICA AZIENDALE	8
8	ORGANIGRAMMA AZIENDALE	10
9	SERVIZI EROGATI	11
9.1.	ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI	11
9.2.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	11
10	INDICATORI DI QUALITÀ	12
10.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO	12
10.2	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	12
10.3	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI	13
10.4	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	13
10.5	COMFORT DEL VIAGGIO	13
10.6	SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO	13
10.7	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	14
10.8	ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA	14
10.9	LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	14
10.10	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	14
11	PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI	15
11.1	DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	15
12	I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO	16
13	INFORMAZIONE AGLI UTENTI	17
14	PROCEDURA DI RECLAMO	17
15	COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE	18
16	RIMBORSI	18
17	OGGETTI SMARRITI	19
18	TRASPORTO BAMBINI	19
19	TRASPORTO ANIMALI	19
20	TRASPORTO BAGAGLI	19
21	SANZIONI	20
22	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	21
22.1.	FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	21
22.2	MODALITÀ DEL TRATTAMENTO	21
22.3	CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI	21
22.4	TITOLARI DEL TRATTAMENTO	21
22.5	DIRITTI DELL'INTERESSATO	21

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 3 di 21
-------------------	------------------------------	--

STORIA DELLE REVISIONI

REVISIONE N°	DEL
0	14.09.2015
1	14.03.2016
2	06.03.2017
3	09.03.2018

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 4 di 21
-------------------	------------------------------	--

1 PREMESSA

La Bonomi Srl si pone di fornire ai propri clienti un servizio che sia perfettamente soddisfacente per le loro esigenze.

In particolare, la Bonomi Srl è consapevole di quanto sia importante un rapporto corretto e leale con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con i mezzi aziendali.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda vuole migliorare la rete di ascolto di coloro che utilizzano i mezzi della Bonomi per i loro trasporti.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che ha come missione principale la soddisfazione del viaggiatore.

A tal fine, la Bonomi Srl intende adottare la presente Carta della Mobilità; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, alle premure verso il territorio ed i cittadini a cui la Bonomi si rivolge.

La Carta della Mobilità nasce dalla Carta dei Servizi (è la Carta dei Servizi applicata al settore dei trasporti), attraverso un percorso regolato da precise disposizioni di legge, il cui obiettivo fondamentale è la riqualificazione, di anno in anno, del rapporto che intercorre fra Azienda e utenti. In questa prospettiva, l'analisi accurata delle variazioni della domanda di servizio e delle esigenze della clientela rappresenta lo strumento di lavoro adeguato per seguire l'eccellenza.

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

Sulla base delle citate disposizioni normative, la BONOMI si impegna a:

- Individuare i fattori che incidono sulla qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare gli standard qualitativi che si promette di rispettare;
- Programmare annualmente un progressivo incremento degli standard qualitativi assicurati.

Riassumendo, con tal documento l'azienda vuole perseguire i seguenti fondamentali obiettivi:

- Migliorare il rapporto con i viaggiatori, facilitando il dialogo con gli stessi e assicurando loro degli standard qualitativi che siano facilmente verificabili;
- Coinvolgere il personale aziendale nella definizione, nel raggiungimento e nel mantenimento degli obiettivi di qualità;
- Migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 5 di 21
-------------------	------------------------------	--

2. FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta della Mobilità permette agli utenti del Trasporto Pubblico Locale di avere:

- Informazioni sul sistema del trasporto pubblico;
- Informazioni sull'Organizzazione dell'Azienda;
- Informazioni sui servizi offerti e su come tali servizi vengono erogati;
- Informazioni su come gli utenti possono interfacciarsi con l'Azienda;
- Informazioni sugli standard qualitativi dei servizi offerti;
- Informazioni su come l'azienda intende individuare progetti aziendali di miglioramento del servizio;
- Informazioni su come l'azienda intende mettere in atto azioni di salvaguardia dell'ambiente.

Tale carta consente, altresì, di garantire un sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato e di pubblicare lo stesso monitoraggio in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Inoltre la Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di dialogo fra l'utenza e l'Azienda assicurando che qualsiasi segnalazione, richiesta, proposta o suggerimento da parte degli utenti abbia sempre una risposta soprattutto nel caso di reclami che dovessero scaturire per violazione dei diritti degli utenti o per mancanza di soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda attraverso la stessa Carta della Mobilità.

3. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".
- LEGGE REGIONALE 29 ottobre 1998, n.22: Riforma del trasporto pubblico locale in Lombardia.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 6 di 21
-------------------	------------------------------	--

4. I PRINCIPI DELLA CARTA

La Carta della Mobilità della Bonomi Srl si basa sui seguenti principi basilari:

a) Eguaglianza e imparzialità

- La Bonomi garantisce l'accessibilità ai mezzi di trasporto a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Tutti gli utenti godono delle stesse condizioni economiche per il servizio di trasporto richiesto siano esse tariffe ordinarie siano esse in abbonamento;
- La Bonomi è impegnata a migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto soprattutto per le fasce di clienti quali anziani o portatori di handicap. Tale miglioramento tiene conto della capacità economica dell'Azienda.

b) Continuità

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

c) Trasparenza e partecipazione

- L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta;
- L'Azienda si impegna a istituire figure aziendali per la cura delle relazioni con il pubblico;
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti;
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la Carta dei Servizi, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

d) Efficienza ed efficacia

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

e) Attenzione all'ambiente

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale ed ad individuare tutte le azioni volte alla salvaguardia dell'ambiente stesso. Tutto questo viene messo in atto attraverso delle procedure interne ed attraverso il rispetto del proprio Sistema di Gestione Ambientale ai sensi della Norma UNI EN ISO 14001.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 7 di 21
-------------------	------------------------------	--

5 DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta della Mobilità è diffusa agli utenti mediante pubblicazione sul sito internet dell'azienda (www.autonoleggibonomi.it).

6 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La Bonomi Srl è un'azienda di autoservizi che si occupa di:

1. Noleggio autobus e minibus con conducente;
2. Servizi di noleggio fissi e continuativi;
3. Servizi di linea interurbani.

Il conseguimento della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001 e della Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001 hanno lo scopo di stabilire ed implementare delle procedure in grado di definire ruoli, attività e responsabilità per ciascuna funzione aziendale. Ogni sforzo rappresenta un mezzo necessario per perseguire l'obiettivo del miglioramento della Qualità, concepita come soddisfazione del Cliente. Questo obiettivo è realizzato mediante:

- utilizzo di mezzi per il noleggio recenti, tecnologicamente avanzati e gestiti con assoluta scrupolosità;
- manutenzione dei mezzi puntuale e qualificata effettuata sia presso l'officina aziendale che presso fornitori specializzati;
- formazione continua effettuata sul personale "Autista" circa il comportamento da assumere durante l'erogazione del servizio e nei confronti del cliente;
- puntualità nella effettuazione dei servizi;
- cortesia del personale commerciale pronto a recepire ed esaudire, qualora si è nelle condizioni di farlo, qualsiasi richiesta da parte del cliente;
- utilizzo di fornitori di autoservizi pienamente rispondenti alle esigenze del cliente.

La Bonomi Srl, con il suo servizio di trasporto pubblico locale, ha svolto nel 2017 servizi interurbani percorrendo con i propri mezzi circa 217543 km. Tali servizi si sono svolti nella provincia di Brescia. Il parco automezzi aziendale è composto da 36 mezzi, ripartiti nel seguente modo:

- Servizio Interurbano: 12 mezzi (fra autobus e minibus);
- Servizio di noleggio: 26 mezzi (fra autobus, minibus e vetture).

L'età media dei bus destinati ai servizi di noleggio è di circa 7,5 anni e l'età media dei servizi interurbani è di 13 anni.

I passeggeri trasportati complessivamente, invece, nel 2017 sono stati circa 94343.

L'Azienda, infine, svolge la sua attività avvalendosi della collaborazione di 23 autisti, 3 impiegate ed 1 addetto Officina.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 8 di 21
-------------------	------------------------------	--

7 POLITICA AZIENDALE

La politica aziendale, tenendo conto dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e del Sistema di Gestione Ambientale lo scopo primario di definire il quadro di riferimento per lo sviluppo del Sistema Integrato (Qualità e Ambiente), al fine di ottenere:

- la soddisfazione del cliente;
- il miglioramento continuo dell'organizzazione;
- la certezza di ottemperare a tutte le prescrizioni vigenti e soprattutto a quelle legate all'Ambiente;
- il miglioramento dell'immagine di azienda sia nei confronti dei clienti, sia nei confronti delle risorse interne sia nei confronti dei fornitori aventi un impatto significativo nell'attività della Bonomi Srl.

La politica aziendale si fonda sui seguenti punti:

- migliorare continuamente il livello qualitativo del servizio fornito, con specifica formazione ed addestramento delle proprie risorse operative e gestionali, al fine di incrementare la soddisfazione del cliente;
- fidelizzazione dei Clienti che usufruiscono dei servizi di noleggio con particolare attenzione ai Clienti "Strategici" (Agenzie, Tour Operator) mediante la messa a disposizione una gamma completa di mezzi in modo tale da soddisfare tutte le possibili richieste e soprattutto offrire al Cliente dei mezzi in grado di assicurare un comfort ed una sicurezza di altissimo livello;
- garantire, mediante l'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità e del Sistema di Gestione Ambientale, una corretta gestione ed il controllo di tutte le fasi operative dell'attività aziendale. In particolare è obiettivo della Bonomi Srl garantire la sicurezza oltre che del passeggero anche di eventuali bagagli personali. In particolare la Bonomi Srl attua tutte le possibili azioni finalizzate alla restituzione di effetti personali smarriti dagli utenti e ritrovati sui mezzi. Presso gli uffici della Bonomi Srl è stata creata una specifica area in cui sono riposti tali effetti personali smarriti in attesa di restituzione. La Direzione dell'azienda ha fissato in tre mesi il tempo di conservazione di tali effetti personali in attesa di un contatto da parte dei Clienti.
- selezionare accuratamente i propri Fornitori critici e sviluppare insieme a loro una politica in grado di elevare continuamente la qualità del servizio nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge. A tal fine la scelta è obiettivo dell'azienda scegliere eventuali fornitori di autoservizi a cui rivolgersi di periodi di picco di lavoro in grado di garantire una qualità del servizio uguale a quella che può garantire la Bonomi Srl sia in termini di mezzi sia in termini di personale. La scelta di eventuali società di autoservizi di cui non si ha memoria storica si potrà avere soltanto nei casi di emergenza per poter completare il servizio assegnato alla Bonomi Srl.
- soddisfare il Cliente mediante risposte di natura commerciale tempestive e soprattutto in grado di soddisfare eventuali richieste non espresse dal Cliente stesso. A tal fine è previsto che l'emissione dei preventivi avverrà al massimo entro 24 ore dalla richiesta.
- impegnarsi nella riduzione e, ove possibile, alla eliminazione degli inquinanti prodotti dalla propria attività. A tal fine è obiettivo dell'azienda proseguire nella produzione di energia da fonti rinnovabili. Si provvederà alla manutenzione ordinaria dell'impianto fotovoltaico realizzato presso il sito di Rogno in modo tale da renderlo più efficace possibile.
- impegnarsi nella gestione dei rifiuti prodotti in azienda in modo tale da garantire una differenziazione del rifiuto assolutamente in linea con quanto previsto dalle normative vigenti sia nazionali sia del territorio. E' obiettivo dell'azienda, ove possibile, privilegiare il recupero/riciclo del rifiuto piuttosto che lo smaltimento dello stesso.

La Bonomi Srl assicura che tale politica aziendale:

- sia rispondente ai requisiti legislativi e regolamentari;
- sia comunicata, attuata, mantenuta e diffusa a tutta l'Organizzazione (avendo cura che gli obiettivi definiti siano compresi, condivisi e perseguiti);
- sia supportata da obiettivi misurabili.

Al fine di perseguire la qualità del servizio ed il rispetto degli standard ambientali in cui la Bonomi Srl opera, la Bonomi Srl ha definito tutte le possibili parti interessate, sia interne che

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 9 di 21
-------------------	------------------------------	--

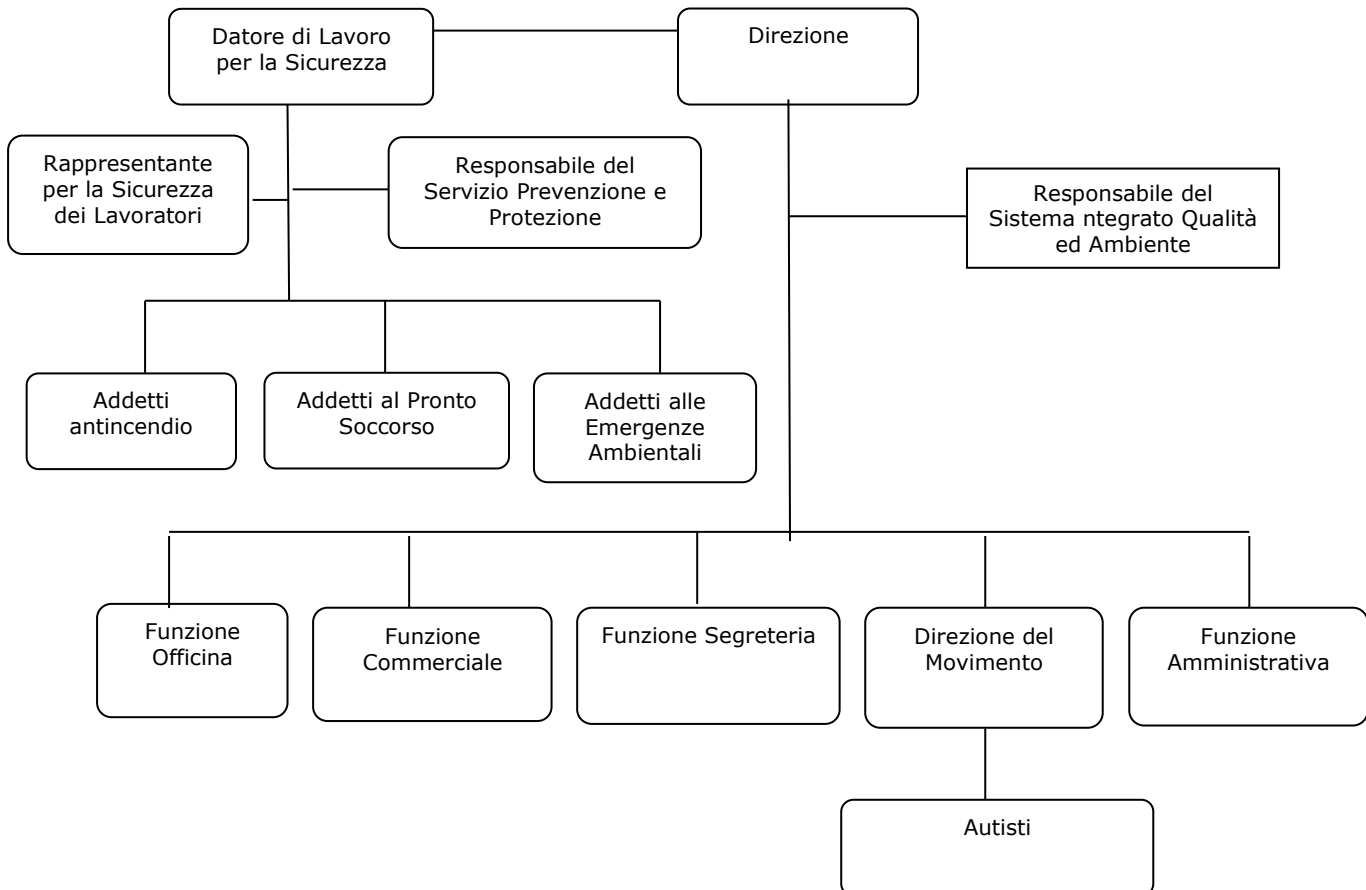
esterne, che sono coinvolte nel Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente. Per ciascuna parte interessata sono definiti gli indirizzi strategici che la Bonomi Srl intende mettere in atto per perseguire la piena soddisfazione del Cliente e l'efficacia del presente Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Sono considerati "parti interessate" del presente Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente:

- I soci della Bonomi Srl;
- Utenti che usufruiscono dei servizi di noleggio;
- Le agenzie/tour operator e clienti vari che commissionano i servizi di noleggio;
- Utenti che usufruiscono dei servizi di linea o dei servizi fissi e continuativi;
- Ente pubblico o privato che commissiona il servizio fisso e continuativo;
- Ente pubblico che assegna in concessione il servizio di linea;
- Dipendenti della Bonomi Srl (distinti per mansione);
- Comunità in cui circolano i mezzi che effettuano i servizi di trasporto;
- Le società di autoservizi a cui la Bonomi Srl assegna un proprio servizio di noleggio qualora non riuscisse ad erogarlo direttamente;
- Officine che si occupano dei servizi di manutenzione dei mezzi;
- Organi di controllo (polizia, ASL, Direzione Provinciale del Lavoro);
- Fornitori strategici della Bonomi Srl che rivestono un ruolo determinante per la Qualità del servizio erogato e per ottemperare a tutte le prescrizioni previste dalla Legge.

8 ORGANIGRAMMA AZIENDALE

ORGANIGRAMMA



BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 11 di 21
-------------------	------------------------------	---

9. SERVIZI EROGATI

9.1. ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI

In ottemperanza al proprio Sistema di Gestione per la Qualità, è di fondamentale importanza per la Bonomi l'aspetto legato alla riconoscibilità del proprio personale autista.

A ciò si aggiunge anche l'aspetto legato alla presentabilità dello stesso personale autista. In particolare il personale utilizza per i servizi di trasporto pubblico locale una divisa aziendale e soprattutto mantiene una corretta cura personale.

A tal fine è stato predisposto un Vademecum Comportamentale a cui tutto il personale autista deve attenersi puntualmente durante l'erogazione del servizio stesso.

Tutte le comunicazioni intercorse con l'utenza siano esse verbali o scritte vengono poste con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile; ciò favorisce l'instaurarsi di un rapporto di fiducia fra l'utenza e tutte le funzioni aziendali.

9.2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

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

- Gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione C).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

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

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

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 12 di 21
-------------------	------------------------------	---

10 INDICATORI DI QUALITÀ

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

Tali indicatori riguardano:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale dell'utente;
- Sicurezza degli effetti personali dell'utente;
- Regolarità del servizio;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- Comfort del viaggio per gli utenti;
- Servizi per utenti con handicap motorio;
- Informazioni alla clientela;
- Attenzione all'ambiente.

10.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

La Bonomi Srl monitora utilizzando un apposito software i sinistri causati dagli automezzi ed annualmente, in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità e l'ambiente, elabora il risultato dei sinistri in relazione alla tipologia di trasporto (urbano, extraurbano, noleggio) ed in relazione al chilometraggio percorso per tipologia di trasporto.

Per migliorare la sicurezza del viaggio la Bonomi Srl tiene sotto controllo anche la vetustà degli automezzi; a tal fine, annualmente, sono effettuati investimenti mirati a rinnovare il parco mezzi.

Infine, la Sicurezza del viaggio viene perseguita attraverso un puntuale servizio di manutenzione dei mezzi aziendali. Nello specifico, tale manutenzione è attuata attraverso dei controlli quotidiani effettuati dagli autisti e degli interventi di manutenzione programmata sulla base delle indicazioni delle case costruttrici e sulla base dell'esperienza del personale addetto all'Officina.

10.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

L'Azienda intende garantire ai propri utenti un servizio di trasporto sicuro sia dal punto di vista della sicurezza personale sia per la sicurezza degli effetti personali presenti sui mezzi stessi.

La guida dei mezzi da parte del personale autista è tale da assicurare un trasporto rilassante, sicuro e puntuale.

I bagagli dei passeggeri vengono custoditi in scomparti appositamente dedicate le operazioni di carico e scarico bagagli sono effettuate con l'aiuto e la supervisione del personale autista viaggiante.

Gli eventuali effetti personali che dovessero essere ritrovati sui mezzi dal personale autista sono consegnati presso gli Uffici della Bonomi Srl che, ove possibile, si metterà in contatto con l'utente stesso per coordinare la consegna.

In ogni caso tali effetti personali sono conservati all'interno degli uffici della Bonomi Srl in un locale tale da garantirne il perfetto stato di conservazione in attesa di comunicazioni da parte degli utenti stessi.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 13 di 21
-------------------	------------------------------	---

10.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

La Bonomi Srl si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio; l'impegno è quello di assicurare lo svolgimento del 100% delle corse programmate, salvo cause di forza maggiore in alcun modo imputabili a mancanze aziendali anche tramite un'accurata gestione degli interventi di manutenzione effettuati presso la nostra officina.

Altro obiettivo fondamentale è quello di mantenere elevata la percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

10.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Per garantire sempre le migliori condizioni igieniche sui nostri automezzi, il personale autista è informato e formato sulle modalità di effettuazione della pulizia dei mezzi.

Tipologia di mezzo	Interventi di pulizia Ordinari	Frequenza	Interventi di pulizia periodici	Frequenza
Linea Interurbana	Lavaggio esterno Rimozione rifiuti presenti all'interno del mezzo Aspirazione posacenere Pulizia vetri Lavaggio pavimenti Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido	Giornaliera	Lavaggio tende. Lavaggio poggiatesta. Igienizzazione vano passeggeri	Semestrale (Generalmente Dicembre e Luglio)
Noleggio	Lavaggio esterno Pulizia posacenere Pulizia vetri Aspirazione moquette Pulizia portabagagli e cappelliere con utilizzo di un panno umido	Al termine di ogni servizio	Lavaggio tende	Annuale
			Lavaggio poggiatesta	Semestrale

10.5 COMFORT DEL VIAGGIO

La Bonomi Srl pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio.

Tutti i mezzi della Bonomi Srl destinati al servizio di noleggio sono dotati di climatizzazione e di impianto audio.

Il 100% dei mezzi destinati al servizio di noleggio sono dotati di TV e lettore DVD.

Tutti i mezzi destinati ai servizi interurbani sono dotati di climatizzazione.

Particolare attenzione viene riservata, poi, dalla Bonomi Srl alle operazioni di salita e discesa dagli automezzi, che possono risultare scomode per i bambini e la persone anziane. In particolare l'azienda dispone di mezzi destinati al servizio di linea interurbano caratterizzati da apposito dispositivo, gestito dall'autista, che consente l'abbassamento del pianale per favorire la fase di discesa e salita dal mezzo.

10.6 SERVIZI PER UTENTI CON HANDICAP MOTORIO

La Bonomi Srl è sensibile alle esigenze di quanti presentano delle difficoltà a fruire del servizio erogato, a causa di ridotte capacità motorie.

In particolare, relativamente al servizio di noleggio, l'azienda ha N° 1 mezzo con pedana per disabili e per i servizi di linea interurbani ha N° 3 mezzi con pedana.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 14 di 21
-------------------	------------------------------	---

10.7 INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Relativamente al servizio di linea interurbana, lungo il percorso sono state collocate delle paline informative su cui sono riportate informazioni in merito a orari e percorsi.

L'azienda spinge per la diffusione capillare di tali paline, sebbene il posizionamento delle stesse non dipende dalla volontà dell'Azienda, ma dalle decisioni dei singoli Comuni sui quali si estende il percorso.

Su ciascun mezzo che effettua il trasporto pubblico è esposta la tabella con tutte le fermate e gli orari.

Per migliorare la visibilità delle informazioni di viaggio sugli autobus di linea interurbana, l'azienda li ha dotati di display luminoso.

Per quanto concerne le informazioni necessarie agli utenti per poter usufruire del trasporto di linea interurbano, l'utente può contattare la sede aziendale per avere tali informazioni che verranno fornite in tempo reale ed in maniera esaustiva.

Sempre in merito alla diffusione delle informazioni, l'utente può visitare il sito www.autonoleggibonomi.it, laddove si possono reperire le informazioni di viaggio, delle tratte, degli orari e quant'altro.

10.8 ASPETTI RELAZIONALI/COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

La Bonomi Srl punta moltissimo alla formazione del proprio personale autista soprattutto per quanto concerne il comportamento da assumere nei confronti degli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto.

Per garantire un servizio costantemente contraddistinto da uno standard qualitativo elevato, l'Azienda invita chiunque voglia formulare un reclamo a seguito di un comportamento poco consona da parte del nostro personale, a farcelo pervenire tempestivamente, nelle modalità indicate nel paragrafo "Procedura di reclamo".

10.9 LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Il cliente può recarsi presso la sede della Bonomi Srl di Rogno (BG) per ricevere una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio, ed a quant'altro possa essere utile a soddisfare i bisogni dell'utente. Tutti i biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti settimanali possono essere acquistati a bordo dei mezzi o presso la sede aziendale di Rogno.

10.10 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La Bonomi Srl considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda. A tal fine da qualche anno l'azienda ha conseguito la certificazione UNI EN ISO 14001.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, l'azienda è impegnata a rinnovare costantemente il proprio parco mezzi prevedendo l'acquisto di nuovi autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 15 di 21
-------------------	------------------------------	---

11 PROCEDURE DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

11.1 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie il servizio di trasporto della Bonomi Srl, ha il diritto di:

- Usufruire di un viaggio sicuro e rilassante;
- Usufruire di un servizio di informazione semplice ed immediato;
- Usufruire di un servizio puntuale, regolare fermo restando le possibili problematiche che si possono riscontrare per la strada;
- Usufruire di un mezzo pulito e confortevole;
- Usufruire di personale autista identificabile, cortese e formato;
- Ottenere, in caso di reclamo/segnalazione, una risposta immediata;

Inoltre, sui mezzi della Bonomi Srl possono accedere senza alcun acquisto di biglietto:

- Bambini sotto il metro di altezza;
- Ciechi purché muniti di apposita attestazione in grado di dimostrare tale stato;
- Invalidi di guerra, di lavoro e di servizio muniti di apposita attestazione in grado di dimostrare tale stato.

Chi sceglie i servizi di trasporto della Bonomi Srl ha il dovere di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate;
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa;
- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;
- Rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali;
- Tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte;
- Astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'Azienda.

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

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 16 di 21
-------------------	------------------------------	---

12. I NOSTRI TITOLI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio rappresenta un vero e proprio documento, che conferisce al suo possessore (o al suo intestatario, nel caso di un abbonamento) il diritto a poter viaggiare sui mezzi pubblici in condizione di legalità, senza il rischio di incorrere in spiacevoli sanzioni amministrative.

I titoli di viaggio acquistabili per usufruire del servizio di trasporto della Bonomi Srl possono essere di diversi tipi:

- Biglietto di corsa semplice;
- Abbonamento settimanale del tipo Lunedì-Venerdì (per i soli lavoratori) e Lunedì-Domenica;
- Abbonamento mensile.

Il biglietto di corsa semplice conferisce il diritto a poter effettuare una sola corsa per qualsiasi tipo di servizio di linea erogato dalla Bonomi Srl.

L'abbonamento è un particolare titolo di viaggio, strettamente personale, che permette al titolare di avere la possibilità di viaggiare costantemente, e per un periodo di tempo medio/lungo, su un determinato servizio di linea della Bonomi Srl, sia per le corse di andata che per quelle di ritorno, con un notevole risparmio di costo.

Tali abbonamenti possono essere di tipo diverso, a seconda della loro durata temporale; si potranno avere:

1. Abbonamenti settimanali riservato ai soli lavoratori, che consentono al titolare di poter viaggiare per 5 giorni(Lunedì-Venerdì) su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
2. Abbonamenti settimanali per 7 giorni (Lunedì-Domenica), che consentono al titolare di poter viaggiare per 7 giorni(Lunedì-Domenica)su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
3. Abbonamenti mensili, che permettono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo, per una durata che va dal primo all'ultimo giorno del mese (mese solare);

I titoli di viaggio relativi a corse semplici devono essere obliterati all'atto della salita sul mezzo. Tale operazione viene effettuata dall'autista.

Gli abbonamenti, invece, devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale della Società,insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata a cura dell'Azienda.

In mancanza di tale documento di riconoscimento, o dell'abbonamento stesso, l'utente è obbligato al pagamento del biglietto ordinario del viaggio, oltre che della conseguente sanzione amministrativa (si veda, al riguardo, il paragrafo dedicato alle sanzioni).

I titoli di viaggio della Bonomi Srl possono essere venduti in modalità diverse, a seconda della tipologia del titolo e del servizio di cui l'utente intende fruire.

In particolare, per quanto riguarda i biglietti, di corsa semplice, essi possono essere acquistati dall'utente esclusivamente a bordodegli automezzi, con l'Operatore di Esercizio che sarà, in tal caso, deputato alla vendita del titolo.

In merito alla vendita degli abbonamenti, ed al rilascio o al rinnovo delle tessere di riconoscimento, invece, la gestione viene effettuata direttamente dagli uffici amministrativi dell'azienda senza la possibilità di effettuare tali operazioni a bordo, per mezzo del personale viaggiante.

Per cui, i clienti che avvertano l'esigenza di acquistare o rinnovare tali titoli sono invitati a rivolgersi direttamente alla sede dell'azienda.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 17 di 21
-------------------	------------------------------	---

13 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo, la Bonomi Srl utilizza i seguenti strumenti:

Telefono diretto al numero 035967018 dalle ore 08.30 alle ore 12:00 e dalle ore 13:30 alle ore 18:00;

Comunicazioni dirette all'indirizzo e-mail: info@autonoleggibonomi.it

Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o dirisarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente.

14. PROCEDURA DI RECLAMO

La Bonomi Srl, puntando al miglioramento del proprio servizio di trasporto ed in ottemperanza ai requisiti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità che ha deciso di adottare, ha ritenuto di assegnare alle segnalazioni/proposte dei Clienti un'importanza fondamentale per elevare il proprio standard qualitativo.

Chiaramente i reclami provenienti dagli utenti e relativi a disservizi durante il trasporto rappresentano uno strumento di straordinaria importanza per individuare le eventuali criticità. A tale fine, è stata individuata all'interno dell'azienda una Funzione Qualità che ha il compito di raccogliere, analizzare e gestire i reclami pervenuti.

I reclami possono essere manifestati dagli utenti/clienti sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o e-mail, oppure mediante la compilazione di un Modulo Reclami di cui è in possesso ciascun autista e che viene consegnato, all'occorrenza, all'utente stesso da parte dell'autista.

In questo caso il Modulo può essere inviato via fax allo 035967157 o email ad info@autonoleggibonomi.it o consegnato brevi mani all'autista stesso che provvederà alla consegna alla Funzione Qualità.

Il personale autista o la funzione Commerciale dell'Azienda è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

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

Qualora venga riscontrata la fondatezza del reclamo si procederà, ove possibile, ad una risposta immediata all'utente da parte di chi riceve il reclamo stesso.

Qualora invece si rendesse una valutazione circa la dinamica e fondatezza del reclamo, compete alla Funzione Qualità effettuare le dovute indagini e viene comunicato, per iscritto, all'utente che ha sporto reclamo i tempi di risposta al reclamo stesso.

Entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, l'Azienda provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo entro il quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'Azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà il reclamo come risolto positivamente.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine previsto, l'Azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

Tutti i reclami pervenuti sono registrati all'interno di un software da parte del Responsabile della Qualità che ha il compito di monitorarne lo stato di avanzamento.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 18 di 21
-------------------	------------------------------	---

15 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE E ALLE COSE

La Bonomi Srl è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

In particolare sono state stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;

Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

L'Azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

Per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;

Per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'Azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;

Per danni arrecati ai bagagli e alle cose trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli) nei limiti previsti dalla legge, ivi compresi anche gli indumenti dei passeggeri.

Per ottenere il rimborso è necessario che:

Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;

Venga contattato l'Ufficio Qualità dell'Azienda, al numero telefonico della sede legale, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea/servizio e l'autobus aziendale coinvolto; la Bonomi Srl provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste dalla legge.

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

16 RIMBORSI

L'Azienda riconosce il diritto al rimborso dei viaggi di linea interurbani, nei seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza comunicazione preventiva all'utenza nei modi stabiliti;
- Mancata effettuazione del viaggio per indisponibilità del mezzo o del personale, nel caso in cui non ne sia garantito l'inizio entro 60 minuti dall'orario di partenza previsto;
- Interruzione del viaggio per rottura o guasto al mezzo o per indisponibilità del personale, nel caso in cui non ne sia garantito il proseguimento entro 120 minuti dall'interruzione.

L'entità del rimborso è pari al prezzo del biglietto della singola corsa.

Nel caso in cui, a seguito di uno degli eventi sopra indicati, l'utente sia costretto, per ragioni di comprovata urgenza/gravità, a effettuare il viaggio con mezzi di trasporto individuali, la Bonomi Srl riconosce un corrispettivo pari al triplo della corsa non utilizzata.

La richiesta di risarcimento deve pervenire, entro e non oltre, le 48 ore dal disservizio, agli Uffici Amministrativi della Bonomi Srl per posta ordinaria, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto o copia dell'abbonamento) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato, insieme con la documentazione che possa comprovare la necessità della scelta individuale. In caso di richiesta accolta viene effettuato al richiedente un bonifico pari all'importo precedentemente indicato o viene consegnato il titolo di viaggio.

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della Bonomi Srl

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 19 di 21
-------------------	------------------------------	---

17 OGGETTI SMARRITI

Al termine del servizio, l'autista provvede a verificare che sul mezzo non sia presente alcun effetto personale del cliente; in caso contrario provvede a compilare un apposito Modulo indicando le specifiche del servizio e la descrizione dell'effetto rinvenuto che consegna alla Direzione del Movimento unitamente all'effetto stesso.

Tali effetti personali vengono conservati, per tre mesi, in un luogo idoneo in attesa di un contatto da parte del cliente con il quale viene concordata l'eventuale riconsegna dell'effetto stesso.

18 TRASPORTO BAMBINI

I bambini che non superano il metro di altezza e non abbiano compiuto il terzo anno di età, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. In qualsiasi altro caso occorre il possesso del titolo di viaggio.

19 TRASPORTO ANIMALI

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

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

Per le categorie sopra citate è ammesso il trasporto, previo pagamento di regolare titolo di viaggio, ad eccezione dei cani-guida per ciechi i quali beneficiano del trasporto gratuito.

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

Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione amministrativa da € 103,00 a € 309,00 fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

20 TRASPORTO BAGAGLI

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

- a) Ogni viaggiatore può recare con sé, senza acquistare biglietto aggiuntivo, un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg. 10;

- b) Sono ammesse al trasporto gratuito:

Valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili) maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento;

- c) Sono ammessi invece al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiori a cm. 50x30x25, con il limite di due colli per viaggiatore. Il costo per il trasporto del bagaglio equivale alla tariffa minima della linea stessa.

Il bagaglio non è assicurato, pertanto si invita il passeggero a non trasportare oggetti di valore ovvero a dotarsi di apposita polizza assicurativa.

In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, qualora venisse eventualmente dimostrato un comportamento colposo del personale viaggiante o una responsabilità oggettiva da parte dell'Azienda, la Bonomi Sr Isarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla legge, vale a dire per la somma massima di € 150,00 per ciascun bagaglio, con il limite di € 300,00 per ciascun passeggero.

Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliera dell'autobus.

Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente segnalato al conducente, e successivamente comunicato in via formale all'Azienda.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 20 di 21
-------------------	------------------------------	---

21 SANZIONI

La Bonomi Srl ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela. E' importante acquistare i titoli di viaggio ed usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge. Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa.

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

Non mostra il titolo di viaggio;

Mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato;

Mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista;

Mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta o di cui non ha titolarità;

Mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato;

Mostra un titolo di viaggio non più in uso.

In caso di contraffazione o alterazione il titolo di viaggio deve essere ritirato ed il viaggiatore identificato.

La sanzione amministrativa non esclude la responsabilità penale.

E' un reato previsto dal Codice Penale anche fornire false generalità al personale di controllo che le richiede.

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 50 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 06/12 art. 46) oltre alle spese amministrative. Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €.

Le modalità di pagamento delle sanzioni, indicate anche sul retro del verbale, prevedono, che l'utente esegua un bonifico sul CC bancario, intestato a Bonomi srl - Via Vittorio Veneto 30 - 24060 Rogno (BG), IBAN IT 68 C 05428 52940 000000071312 riportando come causale il N° di verbale stesso.

Chiunque danneggia, deteriora o sporca gli automezzi aziendali o pensiline ricovero viaggiatori è soggetto alla sanzione amministrativa da € 103,00 a € 309,00, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

BONOMI SRL	CARTA DELLA MOBILITA'	Rev. 3 Del 09.03.2018 Pag. 21 di 21
-------------------	------------------------------	---

22. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per trattamento dei dati personali s'intende qualunque operazione o complesso di operazioni,svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati.

22.1. FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali comunicati dall'utenza e da noi raccolti è finalizzato, nei modi leciti e secondo correttezza, per un tempo non superiore a quello necessario agli scopi dichiarati, esclusivamente alle seguenti finalità:

- Per svolgere il servizio;
- Per adempiere agli obblighi di legge;
- Per esigenze operative;
- Per esigenze di controllo dell'andamento delle relazioni con la clientela.

Il conferimento dei dati necessari a tali finalità è obbligatorio. L'eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità di emettere titoli quali abbonamenti.

22.2 MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia con l'ausilio di mezzi informatici.

22.3 CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Per nessuna altra ragione i dati saranno comunicati all'esterno della Bonomi Srl senza autorizzazione da parte degli utenti.

22.4 TITOLARI DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento dei dati personali è Bonomi Srl in persona del legale rappresentante pro-tempore. Inoltre, presso la sede legale della società è disponibile l'elenco aggiornato di tutti gli incaricati del Trattamento.

22.5 DIRITTI DELL'INTERESSATO

In ottemperanza al GDPR 2016/679 la Bonomi Srl è tenuta ad informare il soggetto interessato sulla tipologia di dati trattati e su taluni elementi qualificanti il trattamento. La Bonomi Srl è impegnata ad effettuare ogni trattamento di dati altrui nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza dei dati tratti ed i diritti degli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico locale.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia con l'ausilio di mezzi informatici. La Bonomi Srl ha designato al proprio interno gli incaricati al trattamento dei vostri dati. Tali incaricati hanno sottoscritto l'impegno alla riservatezza di tutti i dati di cui verranno a conoscenza durante l'attività lavorativa.

In relazione al trattamento dei dati che Vi riguardano, potrete rivolgervi al Titolare del Trattamento per esercitare i vostri diritti ai sensi degli artt. 15-21 del Regolamento sopra citato.

L'esercizio dei diritti di cui sopra può essere esercitato conferendo per iscritto all'indirizzo e-mail: info@autonoleggibonomi.it.