



MOFFA
turismo e servizi

CARTA DELLA MOBILITÀ

Ed. 2025



MOFFA

turismo e servizi

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

1.1 SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI

SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 RAPPORTI CON L'UTENZA

4.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.3 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

4.4 PROCEDURA DI RECLAMO

4.5 REGOLAMENTO DI VETTURA

4.6 MONITORAGGIO

4.2.1 PROCEDURA DI RIMBORSO

4.3 RAPPORTI CON L'UTENZA

4.4 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.5 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

4.6 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO PER TPL E SCUOLABUS

4.7 REGOLAMENTO DI VETTURA (ESCLUSO SERVIZIO PER NAPOLI)

4.8 MONITORAGGIO

SEZIONE V: INDICATORI

SEZIONE VI: POLITICA INTEGRATA QUALITA' / AMBIENTE



MOFFA

turismo e servizi

PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, è redatto 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 PCM 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.

La Carta della Mobilità è stata comunicata agli utenti mediante pubblicazione sul sito web aziendale e distribuzione delle copie presso le biglietterie convenzionate, e rimane a disposizione del pubblico presso la sede aziendale di Riccia (CB).

Poiché la carta è soggetta a revisione, è messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

Il presente documento è costituito da questa premessa e da 5 Sezioni:

1. la Sezione I è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e dei servizi forniti;
2. la Sezione II descrive i principi fondamentali della carta e il recepimento di tali principi da parte di MOFFA Turismo e Servizi;
3. la Sezione III descrive i fattori e gli indicatori di qualità aziendali e le modalità di fornitura dei servizi;
4. la Sezione IV descrive gli impegni che MOFFA Turismo e Servizi assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni;
5. la Sezione V descrive in dettaglio la carta dei servizi, con i relativi parametri monitorati e gli indicatori specifici calcolati.

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

MOFFA Turismo e Servizi nasce nel **1987** da un'iniziativa del signor Moffa Luigi, da cui prende il nome l'azienda. Spinto dal suo spirito unico di imprenditoria e da anni di esperienza nel settore dei trasporti, ha fondato intorno alla sua famiglia la prima autolinea del Molise su tratta internazionale. Questo servizio di rilevata importanza per il Sud ha subito riscontrato successo ed infatti nel 2002 Luigi è riuscito a collegare la costiera adriatica anche con la Germania. A tutto ciò si aggiunge il noleggio. Fonte di ricchezza per gli istituti scolastici della zona e per i gruppi organizzati che hanno esigenze di muoversi verso disparate destinazioni.

Dal 2019 l'Azienda ha stretto una valida partnership con Flixbus, operatore internazionale che riunisce le più importanti compagnie di autobus private.

Attualmente l'azienda vanta grandi sinergie in termini di autisti qualificati e pullman all'avanguardia con continuo rinnovo del parco auto.

L'esperienza vissuta in tutti questi anni ha, difatti, contribuito alla formazione di un parco autobus omogeneo e di qualità elevata che risponde anzitutto alle attese di clienti sempre più esigenti in un mercato dei trasporti aperto e competitivo; su tutti i servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus dotati di tutti i comfort: radio, televisione, videoregistratore, aria climatizzata, toilette, sedili reclinabili.

L'obiettivo da raggiungere non è solo l'economicità del servizio o l'efficienza dell'azienda, ma soprattutto la soddisfazione del cliente, che diventa ormai il punto su cui si svilupperanno le attività Aziendali. Ciò comporta l'adozione di nuovi strumenti di lavoro, che acquisiranno un ruolo sempre più importante delle funzioni dell'azienda, che guarderà con attenzione ai bisogni dell'Utenza destinataria del prodotto offerto, al fine di poter ragionare in termini di concorrenza con gli altri mezzi di trasporto nel mercato della mobilità e quindi poter guardare con serenità al futuro "europeo" della ns. Azienda.

MOFFA Turismo e Servizi mantiene dal 2009, inizialmente come Moffa Luigi, la Certificazione del Sistema Gestione Qualità previsto secondo gli standard della Norma UNI EN ISO 9001 e dal 2022 la Certificazione del Sistema Gestione Ambiente previsto secondo gli standard della Norma UNI EN ISO 14001.



MOFFA

turismo e servizi

1.1 SERVIZI IN AUTORIZZAZIONE

L'azienda è autorizzata per l'esercizio delle seguenti autolinee ministeriali INTERNAZIONALI:

1. Italia – Svizzera – Germania
2. Italia – Svizzera – Belgio
3. Italia – Francia
4. Italia – Lussemburgo

SEZIONE II: PARTE GENERALE

2.1 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta della Mobilità è uno strumento operativo elaborato non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile fra azienda e utenti.

La Carta è redatta infatti con un duplice scopo:

- da una parte, la Carta rappresenta il "contratto" che l'azienda stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini – utenti;
- dall'altra parte, la Carta diventa lo strumento mediante cui gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto e evidenziare gli eventuali disservizi.

La qualità dei servizi erogati è controllata da azienda e utenti mediante una serie di indicatori di qualità.

2.2 NORME E PRINCIPI ISPIRATORI

I principi generali che ispirano la Carta della Mobilità traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che 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...", concetto poi ripreso dall'art. 8 del Trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri...".

Tali principi generali sono stati accolti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal Decreto Legge 12/05/1995 n° 163 convertito in Legge 11/07/1995 n° 273, artt. 2 e 3 ter e dallo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, pubblicato in allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/1998.

2.3 PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità di MOFFA Turismo e Servizi si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Accessibilità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta



MOFFA

turismo e servizi

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica.

Inoltre, l'uguaglianza è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto mediante idonee infrastrutture, e migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela (anziani e giovani), per cui sono previste delle agevolazioni economiche.

Imparzialità

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, per tutti gli utenti.

Continuità

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati o accordati con i committenti del servizio di noleggio da rimessa, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda. In tali casi, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri.

L'azienda si impegna ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

Accessibilità

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea. Nelle principali località di fermata sono disposte le apposite paline.

I titoli di viaggio possono essere acquistati direttamente sopra gli autobus.

Partecipazione

L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso. Per tale motivo l'azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta; inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramento, reclami, ecc...). Inoltre MOFFA Turismo e Servizi è impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap, disponendo posti prenotati nelle prime file.

Efficienza ed efficacia

L'azienda adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. In particolare, essa si impegna a mantenere attivo un Sistema Qualità conforme alla Norma ISO 9001.

Libertà di scelta

L'azienda garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo ad istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.



SEZIONE III: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

3.1 GENERALITA'

Nella Carta della Mobilità vengono generalmente delineati:

- i fattori di qualità,
- gli indicatori di qualità,
- gli standard.

I fattori di qualità rappresentano gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc.;
- una unità di misura (se l'indicatore è quantitativo), espressa in percentuale o con frazioni.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità dell'azienda e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

Fattori, indicatori e standard di MOFFA Turismo e Servizi vengono calcolati e riportati nelle tabelle riepilogative alla Sezione V.

3.2 FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo);
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- attenzione all'ambiente.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un'apposita tabella.



SEZIONE IV: TUTELA DEL CLIENTE

4.1 RAPPORTI CON L'UTENZA

Le informazioni riguardanti i percorsi delle autolinee, le fermate, gli orari, le tariffe, sono contenuti sul sito www.autolineemoffa.it.

Le principali informazioni che riguardano una specifica autolinea sono comunicate al pubblico tramite un opuscolo informativo, reperibile, per quanto possibile, a bordo degli automezzi.

Le stesse informazioni sono comunicate anche:

- mediante mezzi di comunicazione (pubblicità su reti, radio e giornali locali, sito web);
- verbalmente o tramite e-mail, all'atto della richiesta di informazioni in agenzia o presso MOFFA Turismo e Servizi.

All'atto della vendita del biglietto di viaggio, e prima della sua consegna all'Utente, il personale incaricato della vendita deve accertarsi di averne compreso le esigenze, in modo da applicare la tariffa più appropriata e da poter segnalare le informazioni più significative ai fini della corretta fruizione del servizio. In particolare, occorre assicurarsi che l'Utente abbia compreso:

- il percorso dell'autolinea, con i relativi luoghi di fermata;
- gli orari di partenza e arrivo;
- le tariffe applicate;
- la data della corsa.

Chi vende il biglietto deve ottenere dall'utente una esplicita conferma dell'itinerario, della data di partenza e del numero di passeggeri in fase di acquisto del biglietto, prima del pagamento.

Tutto il personale a contatto diretto con il pubblico, compresi gli autisti, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni con chiarezza e competenza, stabilendo un rapporto di fiducia e di collaborazione.

Gli autisti di ruolo, in particolare, devono indossare la divisa aziendale e curare il loro aspetto fisico, evitando forme di trascuratezza.

Il comportamento del personale è descritto in apposito "Regolamento Interno", approvato dalla Direzione e distribuito a tutto il personale.

4.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti degli utenti

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. Continuità e certezza del viaggio;
3. Facile reperibilità di informazioni sul servizio di trasporto (modalità, tariffe, orari, ecc.);
4. Rispetto degli orari di partenza in tutte le fermate previste durante il percorso;
5. Igiene e pulizia dei mezzi;
6. Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
7. Rispetto di tutte le disposizioni sul divieto di fumo sugli automezzi;
8. Possibilità di inoltrare reclami o altro.

Doveri degli utenti

1. Essere muniti di regolare titolo di viaggio;



MOFFA

turismo e servizi

2. Non usare il trasporto pubblico se si hanno sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore);
3. Acquistare, ove possibile, i biglietti in formato elettronico, on line o tramite app;
4. Utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa, rispettando sempre la distanza interpersonale di sicurezza di un metro;
5. Sedersi solo nei posti consentiti mantenendo il distanziamento dagli altri occupanti;
6. Non occupare il sedile accanto al conducente;
7. Non più di due passeggeri sui sedili posteriori purché muniti di dispositivi di sicurezza;
8. Evitare di avvicinarsi o di chiedere informazioni al conducente;
9. Nel corso del viaggio, igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso;
10. Indossare necessariamente una mascherina per la protezione del naso e della bocca;
11. Non occupare più di un posto a sedere;
12. Non fumare a bordo degli automezzi;
13. Non sporcare e danneggiare i mezzi;
14. Agevolare le persone anziani ed i disabili, cedendo loro il posto e non occupando quelli riservati;
15. Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri passeggeri e del personale viaggiante;
16. Non trasportare oggetti fra quelli riportati sul retro del biglietto o indicati come pericolosi o nocivi;
17. Usare i dispositivi di allarme solo ed esclusivamente in caso di grave necessità ed incombente pericolo;
18. Rispettare le norme per il trasporto dei bagagli e degli animali, nonché tutte le disposizioni per la fruizione del servizio.

4.3 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Art. 1 – OBBLIGO DI TRASPORTO

MOFFA Turismo e Servizi si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

È severamente proibito il trasporto di:

- Merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili;
- Animali domestici, ad eccezione dei cani guida per i non vedenti;
- Animali non domestici;
- Liquidi in genere all'interno del bagaglio, fatto salvo quanto previsto all'art. 7 delle presenti Condizioni Generali di Viaggio.

In caso di violazione di dette prescrizioni, MOFFA Turismo e Servizi potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

Art. 2 – INFORMAZIONI DI VIAGGIO

MOFFA Turismo e Servizi garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma al momento della prenotazione. Il programma di esercizio delle linee potrà inoltre subire riduzioni / intensificazioni / modifiche di orari nei periodi di Natale, Capodanno e Pasqua.

Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale, sul sito www.autolineemoffa.it, presso le biglietterie autorizzate e tramite call-center al numero +39 0874.716884.

È possibile ottenere informazioni relative a:

- Condizioni di viaggio;
- Orari, costi e promozioni in atto;
- Disponibilità dei servizi a bordo (w.c.);

C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB)

Tel. 0874.716884 – Fax 0874.715370 – P.IVA 01673370704

email: info@autolineemoffa.it / moffaturismoeservizi@gmail.com – web: www.autolineemoffa.it



MOFFA

turismo e servizi

- Modificazione di linee, soppressione di corse, etc.;
- Eventuali interruzioni o ritardi del servizio;
- Procedure per reclami, annullamento titoli, rimborso.

Art. 3 – NORME COMPORTAMENTALI

3.1. È fatto obbligo al passeggero di:

- a. conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana, autorità amministrative, alle norme sanitarie, etc.;
- b. controllare preventivamente i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, orario, tariffa, luogo di partenza e di arrivo);
- c. di attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di bordo emanate per la sicurezza e regolarità del servizio;
- d. restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- e. non fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette), ivi comprese le sigarette elettroniche;
- f. non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- g. tenere una condotta improntata alle regole del buon comportamento;
- h. rispettare la durata della sosta presso le aree di servizio autostradali (massimo 15 minuti);
- i. esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;
- j. usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.
- k. il passeggero che viaggia con un bambino di piccolissima età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino che va fissato alle cinture di sicurezza dell'autobus.

L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

3.2 Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza dell'attività dell'autolinea e dei passeggeri o arrechi grave disturbo agli altri passeggeri.

3.3 Il passeggero è responsabile nei confronti di MOFFA Turismo e Servizi per qualsiasi danno arrecato all'autobus; in caso di danneggiamento volontario, MOFFA Turismo e Servizi si riserva la facoltà di sporgere eventuale denuncia a norma di legge.

3.4 Il passeggero ha la responsabilità di:

- a. presentarsi al punto di partenza almeno 45 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione; il passeggero che non si presenta almeno 45 minuti prima dell'orario previsto viene considerato assente, e il suo posto può essere assegnato ad altri
- b. verificare sul sito internet o tramite il Call Center l'orario di partenza e di arrivo;
- c. custodire con attenzione il titolo di viaggio per evitare la perdita, la distruzione ed il furto;
- d. attenersi alle prescrizioni contenute al § 4.2.

Art. 4 – TRASPORTO MINORI

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori.

C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB)

Tel. 0874.716884 – Fax 0874.715370 – P.IVA 01673370704

email: info@autolineemoffa.it / moffaturismoeservizi@gmail.com – web: www.autolineemoffa.it



MOFFA

turismo e servizi

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

Art. 5 – TITOLI DI TRASPORTO

5.1. Introduzione

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte di MOFFA Turismo e Servizi solo se in possesso di valido titolo di viaggio, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso. Il Passeggero non ha pertanto diritto ad un servizio di trasporto diverso da quello indicato sul titolo di viaggio.

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio o per un viaggio di andata e ritorno. Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio il Passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data ed ora di partenza; deve altresì assicurarsi che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

5.2. Condizioni di utilizzo

Il titolo di viaggio:

- deve essere acquistato all'atto della salita sull'autobus ed esibito ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo;
- ha validità 2 mesi a partire dalla data di emissione;
- è valido per il giorno e la corsa indicata;
- è valido solo se è integro e completo in ogni sua parte.

5.3. Non utilizzabilità del titolo di viaggio

il titolo di viaggio non è utilizzabile, quindi il passeggero non ha diritto al trasporto né può pretendere di proseguire il viaggio, nel caso in cui:

- il titolo di viaggio sia stato abusivamente ceduto o commercializzato;
- il prezzo del trasporto non sia stato pagato in tutto o in parte.

5.4. Furto - smarrimento del titolo di viaggio

In caso di furto o smarrimento del titolo di viaggio, è possibile viaggiare solo previa consegna al personale di bordo una autocertificazione che attesti l'avvenuto furto o smarrimento del titolo, con allegato valido documento di identità. In ogni caso, prima della partenza va data informazione telefonica al n. +39 0874 716884, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al n. di fax +39 0874 715370 o all'indirizzo email info@autolineemoffa.it o moffaturismoeservizi@gmail.com.

5.5. Tipologia dei titoli di viaggio

Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (corsa semplice) o per un viaggio di andata e ritorno.

La corsa di ritorno va effettuata entro 120 giorni dalla corsa di andata.

I titoli di andata/ritorno possono essere emessi senza l'indicazione della data di ritorno (cd. Biglietti open). In tal caso, la comunicazione della data di ritorno va effettuata almeno 5 giorni prima della partenza richiesta. Comunicazioni effettuate successivamente potranno essere accettate solo in caso di disponibilità di posti.

5.6. Sospensione - Cambio – Riconvalida del titolo di viaggio

Il passeggero può richiedere la sospensione, il cambio e la riconvalida del titolo di viaggio esclusivamente tramite il call center +39 0874 716884 (attivo tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 20.30); solo al di fuori di tale



MOFFA

turismo e servizi

fascia oraria è consentito trasmettere la richiesta per email all'indirizzo moffaturismoeservizi@gmail.com. In entrambi i casi è necessario che il passeggero fornisca il codice del titolo di viaggio ed il proprio nominativo. Il passeggero non ha diritto di riutilizzare il titolo di viaggio se la comunicazione di sospensione / cambio data / cambio orario, viene effettuata (secondo le modalità di cui sopra) dopo l'orario di partenza.

5.7. Rimborso del titolo di viaggio

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste. Il passeggero avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per il servizio di trasporto non utilizzato, con una decurtazione del 30 % del prezzo del biglietto stesso. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali.

La richiesta di rimborso va comunicata, entro 48 ore prima dell'orario di partenza, all'indirizzo email info@autolineemoffa.it o moffaturismoeservizi@gmail.com; in alternativa, può essere inoltrata via fax al n. +39 0874 715370. Richieste di rimborso pervenute oltre tale termine non verranno accettate e sarà solo possibile richiedere la sospensione secondo le modalità di cui all'art. 5.7.

Alla richiesta dovrà essere allegata copia del titolo di viaggio del quale viene chiesto il rimborso riportante il nominativo del passeggero ed indicato il codice Iban del c/c bancario sul quale eseguire il rimborso.

Non si procederà al rimborso in mancanza della comunicazione dei dati innanzi richiesti.

La richiesta di rimborso va formalizzata entro e non oltre 10 giorni dalla data di comunicazione, inviando per posta raccomandata al seguente indirizzo: MOFFA Turismo e Servizi – Uff. Rimborsi – C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB), allegando la copia del titolo di viaggio e l'indicazione del codice Iban.

In presenza di un titolo di viaggio di "andata/ritorno", per il quale viene richiesto il rimborso di una sola tratta, il valore del rimborso è dato dalla differenza fra il costo complessivo del titolo di A/R e il costo del titolo di viaggio di corsa semplice, decurtata del 30%.

Il rimborso non è ammesso per titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data, cambio orario o per titoli acquistati in promozione.

Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta, salvo casi che possano richiedere ulteriori informazioni.

Art. 6 – OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

6.1. MOFFA Turismo e Servizi non è responsabile per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze, dovute a cause alla stessa società non imputabili ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della autorità, casi fortuiti e di forza maggiore).

6.2 Le cose e gli animali ammessi a bordo dell'autobus, restano sotto la custodia esclusiva del viaggiatore.

6.3 Marino non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati).

Art. 7 – BAGAGLIO

7.1 Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero. Salvo diverse disposizioni riportate in calce ai quadri orario, il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di 20 Kg di bagaglio, per un massimo di 2 colli ed un piccolo bagaglio a mano. Quest'ultimo potrà essere trattenuto con il passeggero ove possa essere sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo ad altri; non è comunque ammesso il trasporto di bagagli a mano particolarmente ingombranti, nè il trasporto di biciclette. Compatibilmente con le disponibilità di spazio,

C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB)

Tel. 0874.716884 – Fax 0874.715370 – P.IVA 01673370704

email: info@autolineemoffa.it / moffaturismoeservizi@gmail.com – web: www.autolineemoffa.it



MOFFA

turismo e servizi

potranno essere accettati ulteriori bagagli. L'accettazione del bagaglio in eccesso è soggetto al parere degli autisti, salvo diversa indicazione nei rispettivi quadri d'orario.

7.2 MOFFA Turismo e Servizi declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni e smarrimento bagagli. Lo smarrimento del bagaglio dovrà essere immediatamente comunicato alla sede centrale di Riccia; qualora venga ritrovato, il passeggero dovrà personalmente provvedere al ritiro presso l'ufficio assistenza comunicatogli. Qualora il bagaglio non venga ritirato entro tre giorni dalla comunicazione dell'avvenuto ritrovamento, MOFFA Turismo e Servizi provvederà la consegna del suddetto alle Autorità Competenti. Nel caso di smarrimento del bagaglio consegnato, il limite della responsabilità del vettore viene riconosciuto nella somma di € 6,20/Kg.

7.3 È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno come liquidi in genere. Merci pericolose o nocive, nonché materiale infiammabile. MOFFA Turismo e Servizi si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal contenuto del suo bagaglio. È fatto altresì divieto di contenere nel bagaglio stivato, liquidi oggetti fragili, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati. MOFFA Turismo e Servizi non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

7.4 Il passeggero è responsabile dei danni cagionati ad altri bagagli in conseguenza della violazione alle prescrizioni di cui ai punti precedenti.

7.5 Il passeggero che ha subito lo smarrimento / scambio del bagaglio riposto nella bauliera, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo presso la fermata. Dovrà successivamente contattare MOFFA Turismo e Servizi al n. +39 0874 716884 (tutti i giorni dalle ore 8,30 alle 20,30) ovvero inviare una mail info@autolineemoffa.it o moffaturismoeservizi@gmail.com.

7.6 Il passeggero, in mancanza di immediata risoluzione del problema con il personale di bordo, è tenuto a formalizzare quanto accaduto, inviando, non oltre 5 giorni dal termine del viaggio, con raccomandata postale A/R da indirizzarsi a MOFFA Turismo e Servizi – C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB), ovvero con fax al n. +39 0874 715370 o email all'indirizzo info@autolineemoffa.it o moffaturismoeservizi@gmail.com; segnalazioni pervenute dopo tale termine non potranno essere considerate.

In caso di perdita o avaria addebitabili a MOFFA Turismo e Servizi, l'indennizzo è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450 del 22.08.1985.

7.7 Il viaggiatore è tenuto personalmente a curare il ritiro del bagaglio recuperato presso l'ufficio assistenza che gli verrà comunicato.

Art. 8 – TRASPORTO ANIMALI

Non si effettua il trasporto di animali, ad eccezione dei cani guida per i non vedenti.

Art. 9 – DOCUMENTI PER L'ESPATRIO E VISTI

Il passeggero dovrà essere in possesso di documenti validi per l'espatrio e dei visti consolari in funzione del Paese di transito e di destinazione. E' tenuto ad informarsi su quanto sopra presso i diversi consolati. Condizione essenziale del trasporto è che, al momento dell'inizio del viaggio, il viaggiatore sia munito di passaporto e/o carta d'identità valida per l'espatrio, nonché dei visti necessari d'ingresso e di transito dei paesi attraversati dalla linea; cosicché nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di essi, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio. Il trasportatore non si assume nessuna responsabilità nei confronti del viaggiatore che non si atterra a queste prescrizioni

C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB)

Tel. 0874.716884 – Fax 0874.715370 – P.IVA 01673370704

email: info@autolineemoffa.it / moffaturismoeservizi@gmail.com – web: www.autolineemoffa.it



MOFFA

turismo e servizi

Art. 10 – OGGETTI SMARRITI

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus viene inviato agli uffici della società siti in C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB) dove è possibile rivolgersi per ottenerne la restituzione. Gli oggetti rinvenuti sono custoditi da apposito incaricato e tenuti a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte ad identificarle, per un periodo massimo di 3 giorni. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal codice civile (Artt. 927-931), che stabilisce tra l'altro la consegna al Sindaco del comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

Art. 11 – FUMO

È vietato fumare a bordo degli autobus. Qualora le leggi degli stati attraversati contrastino con tale norma, questa può valere solo come raccomandazione.

Art. 12 – RICHIESTA FATTURA

L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo email info@autolineemoffa.it o moffaturismoeservizi@gmail.com. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo email fornito dal passeggero.

4.4 PROCEDURA DI RECLAMO

Il passeggero può presentare suggerimenti o reclami, sia sul sito www.autolineemoffa.it, compilando l'apposito modulo, o inoltrando una mail all'indirizzo info@autolineemoffa.it o moffaturismoeservizi@gmail.com. Il diritto di promuovere reclami e/o azioni derivanti dalle presenti Condizioni di Viaggio spetta esclusivamente al passeggero munito di regolare titolo di viaggio, il cui codice va indicato nel reclamo medesimo. MOFFA Turismo e Servizi potrà richiedere al passeggero copia conforme all'originale della documentazione che il passeggero allega al reclamo. Entro il termine massimo di tre mesi dall'avvenuto ricevimento del reclamo, MOFFA Turismo e Servizi fornirà il proprio motivato e definitivo riscontro.

4.5 REGOLAMENTO DI VETTURA

Il cliente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

1. ad agevolare il lavoro degli autisti
2. a salire sull'autobus dalla parte anteriore e scendere da quella centrale o posteriore, e ad autobus fermo ad esibire il documento di viaggio al personale di servizio
3. a fornire le proprie esatte generalità all'addetto al controllo
4. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus
5. ad utilizzare non più di un posto a sedere
6. ad osservare il divieto di fumare
7. a non ingombrare il corridoio dell'autobus e la porta di accesso
8. a non arrecare disturbo ad altri passeggeri
9. a non gettare rifiuti dall'autobus, sporcando il mezzo
10. a mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri
11. a non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato
12. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate intermedie
13. a segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti, e ad avvisare tempestivamente gli autisti o l'azienda dello smarrimento di un proprio oggetto.

C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB)

Tel. 0874.716884 – Fax 0874.715370 – P.IVA 01673370704

email: info@autolineemoffa.it / moffaturismoeservizi@gmail.com – web: www.autolineemoffa.it



4.6 MONITORAGGIO

L'azienda, coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata direttiva del Presidente del Consiglio del 27/01/1994, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

- verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo;
- adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti;
- rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'azienda, e con un monitoraggio esterno, sulla qualità percepita dai clienti.

Il monitoraggio è condotto a cadenza annuale.

I risultati vengono rilevati attraverso questionari, rilevazioni a campione, sondaggi, ecc....

Dall'analisi combinata di misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e allo stesso tempo individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati.

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno 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 sulla Carta).

SEZIONE V: INDICATORI

Fattori	Indicatori	Unità di misura	Modalità di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	N° sinistri	Sondaggio attraverso questionario
	Vetustà mezzi	Media anni parco rotabile	
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	N° denunce	
		N° infortuni	
Regolarità del servizio	Percezione puntualità mezzi		
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione pulizia e condizioni igieniche		
Confortevolezza del viaggio	Percezione livello di confortevolezza del viaggio		
Informazione alla clientela	Percezione tempestività nel fornire informazioni sui disservizi		
	Percezione nel fornire informazioni esaurienti in merito al servizio erogato		
	Percezione del livello di informazioni fornite dal personale viaggiante		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione comportamento del personale viaggiante		
	Percezione del livello di riconoscibilità del personale		
Livello servizio	Percezione delle modalità di gestione dei reclami/lamentele	N° reclami	



SEZIONE V: POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La Direzione di **MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l.**, a seguito dell'analisi del contesto e consapevole della necessità di soddisfare con continuità le esigenze dell'Utenza e dei Clienti ed al tempo stesso offrire un servizio di qualità ben organizzato ed efficiente, salvaguardando il risultato economico dell'attività, ha deciso di continuare a mantenere attivo un Sistema Qualità Aziendale in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 e per garantire, nell'ambito delle proprie attività, la prevenzione dell'inquinamento ed il rispetto delle normative vigenti in materia ambientale ha deciso di certificare il proprio Sistema Ambientale in conformità alla Norma UNI EN ISO 14001.

In questo contesto è stata definita la propria Politica Aziendale fissando gli obiettivi riportati di seguito e sottintendendo comunque che i servizi sono erogati in conformità ai requisiti cogenti applicabili.

Gli obiettivi per la Qualità

MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l. è consapevole che l'esistenza e lo sviluppo della Società dipende dalle giuste risposte che l'Organizzazione saprà fornire ai Clienti/Utenti e si impegna pertanto a:

1. accrescere il grado di soddisfazione dei Clienti/Utenti in termini di: qualità del servizio, tempi di realizzazione, prezzi competitivi;
2. rispettare le esigenze del Cliente/Utente e le sue aspettative e soddisfarle con adeguate specifiche di servizio;
3. attuare un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore, e della gestione dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
4. rispettare le condizioni stabilite dall'Autorizzazione Ministeriale;
5. individuare ed interpretare in modo adeguato le esigenze ed aspettative delle "parti interessate" e tradurle in adeguate specifiche di servizio, salvaguardando al tempo stesso il risultato economico d'esercizio;
6. assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, i comunicati stampa, il sito web e migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni;
7. migliorare la comunicazione con l'Utenza allo scopo di recepirne le esigenze (customer satisfaction);
8. ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco rotabile;
9. tendere al miglioramento continuo orientato alla prevenzione di situazioni non conformi, analizzando ed eliminando le cause che hanno determinato deviazioni fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
10. rafforzare costantemente il coinvolgimento e la competenza professionale dei propri dipendenti, promuovendo programmi di formazione e addestramento e verificandone l'efficacia;
11. promuovere e verificare l'impiego ottimale delle risorse umane e tecnologiche dell'Azienda;
12. prestare attenzione alla soddisfazione dei dipendenti, collaboratori e partners garantendo un continuo monitoraggio delle loro esigenze ed aspettative;
13. stabilire con i propri Fornitori rapporti di massima correttezza che stimolino la crescita reciproca;
14. elaborare strategie ed attuare interventi per supportare ed accrescere la fiducia di tutti gli stakeholder, anche attraverso la periodica consultazione e coinvolgimento degli stessi;
15. ottemperare alle Normative tecniche di settore e alle Leggi vigenti.

- Gli obiettivi per la l'Ambiente

MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l. seguendo i principi della norma UNI EN ISO 14001:2015, intende sensibilizzare l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale e comunicare all'esterno le informazioni relative ai propri aspetti ambientali significativi utilizzando i mezzi di informazione e le modalità ritenute più idonee allo scopo impegnandosi a:

1. essere conforme alla legislazione e regolamentazione di riferimento, di carattere europeo, nazionale, regionale e locale relative alle proprie attività;
2. impegnarsi a ridurre, per quando possibile, le emissioni e gli scarichi in atmosfera del parco circolante, i rifiuti prodotti privilegiandone il recupero, i consumi di carburante e di acqua e ad effettuare un uso efficiente di energia;
3. predisporre strumenti di controllo e di misurazione degli impatti ambientali, con verifica periodica della gestione e dei risultati, tenendo conto delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili e

C.da Escamare, n° 1 – 86016 Riccia (CB)

Tel. 0874.716884 – Fax 0874.715370 – P.IVA 01673370704

email: info@autolineemoffa.it / moffaturismoeservizi@gmail.com – web: www.autolineemoffa.it



MOFFA

turismo e servizi

- definendo piani di emergenza, procedure e istruzioni operative da adottare in caso di incidenti che possono provocare inquinamento;
4. intraprendere un programma di formazione ambientale per assicurare che il proprio personale, sia interno che di guida, venga prontamente informato ed adeguatamente formato, rendendolo consapevole nei confronti delle questioni ambientali;
 5. adottare una politica sugli acquisti rivolta ad un approvvigionamento eco-sostenibile, razionalizzando l'utilizzo di materiali di consumo e orientando l'acquisto di materiali eco-compatibili.

MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l. traduce tali principi in specifici obiettivi e traguardi di miglioramento sviluppati in appositi Piani e Programmi, monitorandoli e riesaminandoli annualmente per adeguarli all'evoluzione aziendale. Nell'ambito della Politica per la Qualità-Ambiente, la Direzione si impegna a:

- un continuo monitoraggio del mercato, delle esigenze dei Clienti e delle "parti interessate", per verificarne le necessità e pianificare le dovute strategie;
- divulgare e rendere operativa, a tutti i livelli aziendali, la Politica della Qualità / Ambiente ed i suoi obiettivi prefissati, mediante un'azione continua di informazione, motivazione ed addestramento;
- valutare l'efficacia del Sistema Qualità / Ambiente mediante riesame sistematico e stabilire eventuali interventi e Azioni Correttive e/o di miglioramento, atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli Obiettivi prefissati, in funzione dell'evoluzione della situazione legislativa, normativa e tecnologica;
- identificare e valutare i rischi e le opportunità derivanti dall'attività aziendale;
- identificare le risorse ed i mezzi necessari per ottenere i livelli di qualità stabiliti.

Lo sviluppo e l'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato costituisce il mezzo più adeguato a raggiungere e mantenere gli obiettivi, ponendo come requisiti essenziali:

- L'impegno al rispetto della normativa applicabile sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro.
- La comunicazione all'esterno e all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità e sicurezza e il mantenimento di uno stretto e proficuo dialogo con le diverse parti interessate (clienti, dipendenti, autorità, enti di controllo, ecc.).
- Il rapporto di massima intesa con i Fornitori al fine di valutarne e interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio.
- Il ricorso a Fornitori qualificati per la gestione del processo di erogazione dei servizi.
- L'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza del loro ruolo nella dinamica aziendale, attraverso la formazione continua, lo sviluppo e l'aggiornamento di tutto il personale.