



2021

## *Carta della Mobilità*

*Approvata con delibera del C.d.A. del 03 FEBBRAIO 2022*



## INDICE

### Sommario

PREMESSA GENERALE.....	2
I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'.....	2
L'AZIENDA E I SERVIZI.....	3
IL PROFILO AZIENDALE.....	3
LE SEDI AZIENDALI.....	3
I DIPENDENTI.....	4
IL PERSONALE.....	4
I SERVIZI.....	4
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL).....	5
LINEA COMMERCIALE AEROPORTO CANOVA DI TREVISO – MESTRE – VENEZIA.....	5
LINEE FLIXBUS.....	13
NOLEGGIO CON CONDUCENTE.....	13
I MEZZI.....	13
LA MANUTENZIONE DEI MEZZI.....	15
IL VIAGGIO.....	15
I FATTORI DELLA QUALITA' DEL VIAGGIO E DEI SERVIZI CONNESSI.....	15
INCONTRO TRA AZIENDA E UTENTE/VIAGGIATORE.....	17
DIRITTI DELL'UTENTE/VIAGGIATORE.....	17
DOVERI DELL'UTENTE/VIAGGIATORE.....	17
INFORMAZIONI / PRENOTAZIONI.....	18
PROCEDURE DI RECLAMO.....	18
PROCEDURE DI RIMBORSO.....	18
SANZIONI PER IRREGOLARITÀ DELL'UTENTE.....	19
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	19

## PREMESSA GENERALE

---

Ogni azienda che opera nel settore del trasporto di persone, deve sentirsi impegnata nel rispetto della norma *Costituzionale* vigente che stabilisce la “*libera circolazione delle persone nel territorio nazionale*”. A ciò aggiungersi l’art. 8 del trattato di Maastricht che garantisce, ad ogni cittadino europeo, la libera circolazione nel territorio degli stati membri.

Da tutto ciò ne deriva un “*Diritto alla Mobilità*” che consente ad ogni cittadino di utilizzare, attraverso una sua libera scelta, le soluzioni ad esso più confacenti.

Partendo da questa fondamentale premessa, *Barzi Service S.r.l.* intende migliorare sempre di più i propri servizi che si articolano in varie tipologie di trasporto, coinvolgendo, per primo, le proprie risorse interne ma anche, e soprattutto, il cliente il quale intenda usufruire del servizio erogato dall’azienda. Ciò significa porre al centro di ogni attenzione la “*Qualità del servizio*” e, a tal proposito, l’azienda ha acquisito la certificazione del *Sistema di Gestione della Qualità* secondo le norme *UNI EN ISO 9001:2015* tale da costituire il più valido strumento di erogazione per un qualificato servizio ed un contestuale e costante suo monitoraggio.

Con la presente *Carta della Mobilità* l’azienda, in adempimento a quanto lo Stato Italiano, con la direttiva del 1994 e, di seguito, anche la Regione Veneto, intende perseguire due obiettivi fondamentali:

- il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- il miglioramento del rapporto fra utente/viaggiatore e fornitore del servizio.

## I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DELLA MOBILITA’

---

Essi si possono così sintetizzare:

- **eguaglianza ed imparzialità**: ciò significa piena accessibilità ai servizi da erogare ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni;
- **continuità**: i servizi devono essere continui e regolari (fatta eccezione per cause di forza maggiore) e garanzia di servizi sostitutivi in caso di necessità. Definizione e conseguente comunicazione dei servizi minimi in caso di scioperi;
- **partecipazione**: consentire la partecipazione, anche attraverso organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto sulle problematiche del servizio;

- **efficienza ed efficacia:** l'azienda, in qualità di erogatore dei servizi, adotta tutte le misure necessarie atte a produrre, progettare ed offrire servizi di trasporto efficienti ed efficaci, sempre però nei limiti della sua competenza.

## L'AZIENDA E I SERVIZI

### IL PROFILO AZIENDALE

*Barzi Service S.r.l.* ha sede in Maserada sul Piave (TV) in via San Marco, 5 – frazione Candelù – CAP 31052. Codice Fiscale e Partita IVA 00176560266. Capitale sociale € 300.000,00 interamente versato, iscritta al Registro delle Imprese di Treviso al nr. 00176560266.

Nel 1954 il Sig. Ugo Barzi fonda l'omonima ditta di noleggio pullmans G.T. che diviene anche concessionaria di un'autolinea regionale. A lui sono succeduti i due figli Barzi Otello e Barzi Francesca e successivamente è subentrato anche il nipote Barzi Diego.

L'azienda è situata a c.a. 25 chilometri da Venezia e 5 da Treviso Nord. Nata come ditta a stretto carattere familiare, con il passare degli anni si evolve in una struttura di notevole importanza a livello regionale.

In mezzo secolo di attività ha maturato una notevole esperienza nel settore, caratterizzandosi per la sua costante crescente professionalità.

In tal senso si rendere nota la certificazione alle norme UNI EN ISO 9001:2015 “*per i servizi di trasporto pubblico locale ed atipico e per il noleggio di autobus con conducente*” (certificato n° 7612 rilasciato dalla CERTIQUALITY con data prima emissione il 24/06/2004).

Il nostro personale, grazie alla cortesia ed alla ultra decennale esperienza maturata in tutta Europa, è in grado di garantire un piacevole e rilassante viaggio supportato dal comfort dei mezzi della nostra flotta costantemente rinnovata.

Si rende noto inoltre che al fine di garantire una maggiore sicurezza nel nostro contesto aziendale si è deciso di implementare delle procedure che ci hanno permesso di ottenere la certificazione ISO 45001:2018 rilasciata da LL-C (certificatian) con data di prima emissione 19.04.2021

### LE SEDI AZIENDALI

<b>DIREZIONE, AMMINISTRAZIONE, DEPOSITO E OFFICINA</b>	Via San Marco, 5	CANDELU' DI MASERADA SUL PIAVE
<b>BIGLIETTERIA</b>	Via Noalese, 63E	TREVISO
<b>DEPOSITO</b>	Via Ugo Vallenari, 40	MESTRE

## I DIPENDENTI

L'azienda, gestita da 3 amministratori, ad oggi si avvale di 35 dipendenti di cui:

- n° 3 impiegati;
- n° 2 impiegati front-office desk aeroportuale;
- n° 1 meccanico;
- n° 2 assistenti dei mezzi attrezzati disabili;
- n° 27 autisti

## IL PERSONALE

La piena e soddisfacente realizzazione di un servizio di trasporto di persone deriva dal coinvolgimento di tutto il personale dipendente che con competenza, professionalità, cortesia e consapevolezza del ruolo attribuitogli, garantisce e assicura un elevato grado di prestazione dei servizi richiesti.

A tale proposito devono essere rispettati i seguenti punti fondamentali:

- sicurezza sul lavoro: deve essere garantita, sia all'utente sia al personale di guida, adottando tutte le norme che le leggi vigenti prevedono in materia;
- presentabilità: il personale deve indossare con cura la divisa o, quantomeno un abbigliamento decoroso e pulito;
- comportamento e linguaggio: il personale dipendente deve sempre tenere un comportamento tale da instaurare un rapporto di fiducia con il cliente e di stima. Il linguaggio deve essere chiaro facilmente comprensibile. Eventuali problemi che dovessero insorgere nel rapporto personale/utente, saranno prontamente trattati e definiti nell'ottica della garanzia del servizio da prestare.

L'azienda, al fine di garantire con continuità e ottimizzazione il servizio di trasporto pubblico, con regolarità annuale, dà corso a cicli di aggiornamento professionale e di comportamento del proprio personale dipendente.

## I SERVIZI

A seguito di varie trasformazioni, oggi la realtà di *Barzi service S.r.l.* si riassume in una serie di servizi:

- trasporto pubblico extraurbano di linea;
- servizi di turismo di qualità;
- servizi di trasporto disabili, con mezzi sia di piccola che di grande capacità di trasporto, dotati di tutte le strutture e servizi richiesti per tali trasporti particolari;
- agenzia di viaggi in collaborazione con *Viaggi Barzi Sas*;

- servizi di trasporto per grossi complessi industriali;
- servizio commerciale;
- servizi di linea interregionale di competenza statale.

### **SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)**

Il servizio di TPL di *Barzi Service S.r.l.* concernente lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano di linea da Saletto di Breda di Piave a Treviso (via Mignagola e via Breda di Piave) viene svolto all'interno delle modalità MOM pertanto si faccia riferimento alla *Carta della Mobilità 2020* e agli *Indicatori di Qualità 2020* redatti da Mobilità di marca Spa.

### **LINEA COMMERCIALE AEROPORTO CANOVA DI TREVISO – MESTRE – VENEZIA**

La linea commerciale *Aeroporto Canova di Treviso / Mestre FFSS / Venezia Tronchetto* richiede particolari attenzioni.

Data la necessità di rapportarsi con una clientela europea, è nostra esigenza avere personale con conoscenza linguistiche presso il nostro ufficio aeroportuale. È inoltre compito dell'azienda mettere in pratica tutta una serie di particolari azioni per quanto concerne i mezzi utilizzati, la definizione della percorrenza, le fermate e gli orari di frequenza delle corse, nonché l'acquisto del titolo di viaggio.

È fatto obbligo al nostro personale di guida ed agli addetti presso il desk di fornire tutte le informazioni richieste dalla clientela, eseguendo tale mansione in modo esauriente e con cortesia.

Nel caso in cui particolari esigenze del movimento passeggeri, sia in arrivo che in partenza, necessitino di ulteriori mezzi di trasporto, la ditta *Barzi Service s.r.l.* s'impegna a soddisfare quanto possa emergere dalle circostanze.

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma nella tratta commerciale *Aeroporto Treviso – Mestre Stazione – Venezia Tronchetto*.

### **OBBLIGO DI TRASPORTO**

*Barzi Service s.r.l.* si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

E' severamente proibito il trasporto di:

- merci pericolose, materiali esplosivi o infiammabili;
- animali (ad esclusione dei cani guida che possono essere trasportati viste le necessità);
- liquidi di qualsiasi genere all'interno del bagaglio;

In caso di violazione di dette prescrizioni, l'autista potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

*Barzi Service s.r.l.* garantisce l'informazione sui propri servizi di linea. Gli orari pubblicati possono subire variazioni e pertanto si è tenuti a chiedere conferma il giorno prima della partenza.

Le informazioni vengono fornite per mezzo dell'orario ufficiale, sul sito [www.barziservice.com](http://www.barziservice.com), presso le biglietterie autorizzate e tramite i nostri uffici al numero 0422 686083.

È possibile ottenere informazioni relative a:

- condizioni di viaggio;
- orari e costi;
- modifica di linee, soppressione di corse, etc.;
- eventuali interruzioni o ritardi del servizio;
- procedure per reclami, annullamento titoli, rimborso.

### NORME COMPORTAMENTALI

#### Obblighi del passeggero

E' fatto obbligo al passeggero di:

- conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana, autorità amministrative, alle norme sanitarie, etc.;
- avere con sé un documento di identità valido (carta di identità oppure passaporto);
- controllare preventivamente i dati indicati sul biglietto (data di viaggio, orario, tariffa, luogo di partenza e di arrivo);
- attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di bordo emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio;
- restare seduto quando l'autobus è in movimento;
- non fumare a bordo dell'autobus, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette), ivi comprese le sigarette elettroniche;
- non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- tenere una condotta improntata alle regole del buon comportamento;
- usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.
- il passeggero che viaggia con un bambino in età di obbligo di seggiolino è tenuto a premunirsi da sé dello stesso, il quale andrà 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.

#### Allontanamento del passeggero

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.

#### Danni causati dai passeggeri

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'azienda per qualsiasi danno arrecato all'autobus; in caso di danneggiamento volontario, *Barzi Service s.r.l.* si riserva la facoltà di sporgere eventuale denuncia a norma di legge.

#### Responsabilità del passeggero

Il passeggero ha la responsabilità di:

- presentarsi al punto di partenza almeno all'orario previsto;
- verificare tramite gli uffici l'orario di partenza;
- custodire con attenzione il titolo di viaggio per evitare la perdita, la distruzione ed il furto;
- apporre sui propri bagagli i propri dati (nome, cognome, luogo di partenza e di arrivo, recapito telefonico mobile e/o fisso);
- controllare al momento della salita sull'autobus dove vengono riposti i propri bagagli;
- controllare al momento della discesa dall'autobus di aver preso con se tutti i bagagli custoditi sia nell'abitacolo che nel bagagliaio;
- eventuali danni ai bagagli vanno contestati all'autista al momento della discesa per verificare insieme la responsabilità.

#### 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; il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

#### TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto solo se in possesso di valido titolo di viaggio a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Non sono ammesse variazioni di località per la salita e/o discesa o inversioni 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 per un singolo viaggio o per un viaggio di andata/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, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento a: nominativo indicato, prezzo corrisposto, tratta, data ed ora di partenza. Deve altresì assicurarsi che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

#### Condizioni di utilizzo del titolo di viaggio:

- deve essere esibito all'atto della salita sull'autobus e ad ogni richiesta del personale di bordo per il controllo e l'obliterazione;
- è valido per il giorno e la corsa indicata;
- è valido solo se è integro e completo in ogni sua parte;
- i titoli emessi manualmente devono contenere il timbro, se emesso da una biglietteria, o il nome del personale se emesso dal personale di bordo;
- deve essere acquistato presso le rivendite convenzionate o on-line sul sito [www.barziservice.com](http://www.barziservice.com); solo in caso di disponibilità di posti, l'acquisto del biglietto può essere eseguito a bordo dell'autobus, con pagamento dell'importo dovuto al personale di bordo.

#### 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;

#### Regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

Il passeggero deve essere in possesso di valido titolo di viaggio per la data e la tratta di partenza. Se sprovvisto, dovrà regolarizzare la propria posizione a bordo mediante pagamento del titolo di viaggio a tariffa ordinaria. Il passeggero è tenuto a pagare a bordo dell'autobus tutti gli importi dovuti di cui sopra. In caso contrario non può effettuare il viaggio.

#### Tipologia dei titoli di viaggio

Il biglietto può essere acquistato per un singolo viaggio (corsa semplice) oppure per un viaggio di andata/ritorno. I titoli di andata/ritorno non possono essere emessi senza l'indicazione della data di ritorno ed avranno una validità per un periodo non superiore ai 10 giorni.

#### Cambio data di partenza

Fino a 48 ore prima dell'orario programmato di partenza il passeggero può chiedere il cambio della data di partenza senza alcun costo aggiuntivo, chiamando il nostro ufficio al numero di telefono 0039 348 8367185 (attivo tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 19.30), rivolgendosi ad una rivendita autorizzata oppure tramite il sito [www.linkavel.com](http://www.linkavel.com).

In tutti i casi è necessario che il passeggero fornisca il codice del titolo di viaggio (PNR) ed il proprio nominativo. È consentito un solo cambio data.

#### [Rimborso del titolo di viaggio](#)

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso.

La richiesta di rimborso va comunicata, entro 48 prima dell'orario di partenza, chiamando presso il nostro ufficio (tel. 0039 348 836 7185). Richieste di rimborso pervenute oltre tale termine non verranno accettate.

Alla richiesta dovrà essere allegata copia del titolo di viaggio per il quale viene chiesto il rimborso riportante il nominativo del passeggero ed il codice IBAN del c/c bancario nel quale eseguire il rimborso oppure l'indirizzo e-mail per rimborsi da effettuarsi tramite Paypal.

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

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, decurtato della penale di cui sopra.

Il rimborso non è ammesso per titoli smarriti, deteriorati, per i quali sia stato effettuato un cambio data o un cambio orario. Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro 1 mese dalla data di ricezione della richiesta, salvo casi che possano richiedere ulteriori informazioni

#### [OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DELLA BARZI SERVICE](#)

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

#### [Bagaglio custoditi nell'abitacolo](#)

I bagagli a mano ed oggetti di qualsiasi genere ammessi a bordo dell'autobus, restano sotto la custodia esclusiva del viaggiatore.

#### [Bagaglio custodito nel portabagagli](#)

Barzi Service s.r.l. non risponde dei bagagli smarriti e degli oggetti di valore eventualmente contenuti in essi (denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati), quando il fatto è dovuto a:

- negligenza del passeggero nell'apportare sul bagaglio stesso tutti i dati come richiesto dalle norme di "responsabilità del passeggero";
- quando il bagaglio è stato preso da altro passeggero, nonostante su di esso fossero riportati i dati richiesti dalle norme di "responsabilità del passeggero";

- quando il bagaglio è stato dimenticato dal passeggero sull'autobus al momento della sua discesa.

## BAGAGLIO

### Bagaglio da custodire nell'abitacolo

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm 40x30x15 e di peso non superiore a kg 5 da collocare, sotto la propria responsabilità, sotto il proprio sedile all'interno dell'autobus. È severamente vietato mettere tale bagaglio sulla cappelliera, questa è utilizzabile solo per riporre giacche e cuscini.

### Bagaglio da custodire nel portabagagli

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di un ulteriore bagaglio della dimensione massima di cm 170 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg 15. I bagagli vengono riposti nella bagagliaia dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, come richiesto dalle norme di "responsabilità del passeggero".

### Contenuto bagagli e responsabilità per danni

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. *Barzi Service s.r.l.* si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal contenuto del proprio bagaglio all'autobus o ai bagagli di altri passeggeri o ai passeggeri stessi. Nel caso di danni il proprietario del bagaglio responsabile sarà obbligato a risarcire il danneggiato, a tal proposito sarà costretto ad indicare al personale di bordo tutti i propri dati per poterli consegnare al danneggiato.

È responsabilità del viaggiatore qualora questo metta nel bagaglio stivato, liquidi oggetti fragili, denaro, carte valori, oggetti d'arte, oggetti preziosi ed assimilati. *Barzi Service s.r.l.* non risponde del loro deterioramento o smarrimento, se non dovuta a responsabilità oggettive della stessa.

### Smarrimento scambio di bagaglio e relative spese di riconsegna

Il passeggero che ha subito lo smarrimento/scambio del bagaglio riposto nella bauliera, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o il danno al personale di bordo al momento dell'arrivo presso la fermata.

Nel caso in cui il bagaglio smarrito venga ritrovato, le spese di riconsegna dello stesso andranno a carico del passeggero se sul bagaglio non sono riportati i dati di cui alle norme di "responsabilità del passeggero".

Nel caso in cui un passeggero scambi accidentalmente un bagaglio, nonostante questi sia contrassegnato con tutti i dati richiesti dalle norme di "responsabilità del passeggero", le spese di riconsegna andranno a carico del passeggero che ha preso il bagaglio altrui. In tal caso il passeggero

ha l'obbligo di mettersi in contatto con i nostri uffici (tel. [0422 686083](tel:0422_686083) oppure e-mail: [info@barziservice.com](mailto:info@barziservice.com)) per comunicare lo scambio accidentale del bagaglio, ed inviare lo stesso tramite corriere espresso al legittimo proprietario.

Se il passeggero ha scambiato il proprio bagaglio con quello di un altro, e su entrambi non erano riportati i dati richiesti dalle norme di "responsabilità del passeggero" le spese di riconsegna sono a carico di chi ha preso il bagaglio altrui senza controllarne eventualmente il contenuto per accertarsi della propria proprietà. La riconsegna del proprio bagaglio dimenticato sull'autobus sarà a carico sempre dello stesso passeggero che ha preso il bagaglio sbagliato, le modalità di riconsegna possono essere concordate attraverso il personale dipendente di *Barzi Service s.r.l.* con la sola funzione di intermediario.

#### [Danni o smarrimento dei bagagli](#)

Il passeggero, che ha subito un danno o lo smarrimento del bagaglio, in mancanza di immediata risoluzione del problema con il personale di bordo, è tenuto a formalizzare a *Barzi Service s.r.l.* quanto accaduto, inviando una e-mail entro e non oltre 2 giorni dal termine del viaggio, a mezzo e-mail [info@barziservice.com](mailto:info@barziservice.com). Le segnalazioni pervenute dopo tale termine non potranno essere prese in considerazione.

In caso di perdita o danni direttamente attribuibili all'azienda *Barzi Service s.r.l.*, l'indennizzo massimo è di € 100,00 in denaro.

#### [TRASPORTO ANIMALI](#)

Il passeggero non può portare con sé animali domestici vivi e non, fatta eccezione per i cani guida di passeggeri non vedenti; in tal caso al passeggero spetta la sorveglianza dell'animale trasportato per tutta la durata del trasporto, ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è consentito l'occupazione dei posti a sedere riponendo sugli stessi eventuali trasportini: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. Il trasporto di cani guida va comunicato al nostro ufficio al momento della prenotazione/acquisto del biglietto. Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero con il suo animale è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile. Al trasporto dell'animale si applica la tariffa intera.

#### [RECLAMI](#)

Il passeggero può presentare suggerimenti o reclami tramite e-mail ([info@barziservice.com](mailto:info@barziservice.com))

#### **FASCE ORARIE E FREQUENZA**

Dalle ore 08:00 alle ore 21:30 tutti i giorni dell'anno escluso il 25 Dicembre.



## LINEE FLIXBUS

L'azienda *Barzi Service s.r.l.* in qualità di mandante dell'impresa *Flixbus Italia s.r.l.*, mandataria di servizi autobus a lunga percorrenza di origine tedesca, svolge previa autorizzazione tre linee commerciali:

- linea statale "Treviso - Torino e viceversa" rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- linea statale "Venezia - Firenze e viceversa" rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- linea statale "Udine - Berna e viceversa" rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

## NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Nel presente documento il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia.

L'attività di noleggio inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme ai beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli). Essa è disciplinata ed erogata nel presupposto della consapevolezza, da parte degli utenti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

*Barzi Service S.r.l.* è titolare dell'autorizzazione n. 225 rilasciata dal Comune di Maserada sul Piave (TV). Tutti i mezzi adibiti a noleggio con conducente espongono il contrassegno contenente il numero di autorizzazione.

## I MEZZI

*Barzi service s.r.l.* attualmente dispone del seguente parco mezzi:

NOLEGGIO CON CONDUCENTE - TURISMO			
Categoria	Quantità	Posti incluso autista	Note
EURO 2	1	17	
	1	57	
EURO 3	1	55	
	1	57	
	1	59	
	1	63	
EURO 4	1	21	
EURO 5	1	55	
	1	57	

	1	48	Modulare attrezzato per disabili
EURO 6	1	8	
	2	51	
	2	57	
	4	59	
	1	61	
EURO 6c	2	55	
	2	61	
<b>TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>			
<b>Categoria</b>	<b>Quantità</b>	<b>Posti escluso autista</b>	<b>Note</b>
EURO 2	2	54	
	1	56	
	2	95	di proprietà dell'azienda Mobilità di Marca
EURO 3	1	54	
	1	77	
	1	84	
EURO 5	1	23	
	1	50	
EURO 6	1	15	
EURO 6B	1	17	
<b>SERVIZIO A TIPICO DISABILI</b>			
<b>Categoria</b>	<b>Quantità</b>	<b>Posti escluso autista</b>	<b>Note</b>
EURO 2	1	11	
EURO 3	3	13	
EURO 5	3	16	modulari attrezzati per disabili
	1	20	
EURO 6c	1	16	
	1	20	
<b>ALTRI MEZZI</b>			
<b>Categoria</b>	<b>Quantità</b>	<b>Posti escluso autista</b>	<b>Note</b>
EURO 3	1	5	auto aziendale

EURO 4	1	8	auto aziendale – noleggio SENZA conducente
--------	---	---	--

## LA MANUTENZIONE DEI MEZZI

L'azienda, al fine di disporre con continuità e sicurezza di mezzi in piena efficienza e nel rispetto delle normative, ha adottato il sistema della manutenzione programmata e di controllo permanente dei mezzi. Sta all'utente segnalare eventuali reclami nel merito.

## IL VIAGGIO

Con questo termine si definisce ogni fatto, atto o persona che risponda ad esigenze di mobilità e di spostamento da un luogo ad un altro.

Un'azienda che esercita trasporto persone deve sentirsi sempre più impegnata e di conseguenza responsabile ad esercitare livelli di prestazione qualitativi e quantitativi, per quanto di sua competenza.

A tal fine c'è un impegno a monitorare, con continuità, tutto quanto avviene nel trasporto all'azienda demandato, al fine di evitare disagi nel servizio e che possano rendere il cittadino/utente insoddisfatto.

### I FATTORI DELLA QUALITA' DEL VIAGGIO E DEI SERVIZI CONNESSI

In tutti i servizi da erogare ma in special modo in quello del trasporto pubblico, vi sono alcuni valori condizionanti ma che devono trovare una reale risposta per poterli realmente definire un "servizio di qualità".

I fattori base possono perciò definirsi come segue:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- comfort di viaggio;
- servizi aggiuntivi;
- informazioni all'utenza;
- livello di servizio di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

### SCHEDE MODALE SERVIZIO TPL

FATTORI	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITÀ PROMESSO	STANDARD DI QUALITÀ OFFERTO 2021
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Incidentalità dei mezzi	Nr. morti/viaggiatori km	0	0
		Nr. feriti/viaggiatori km	0,000003	0
		Nr. sinistri/viaggiatori km	0,0002	0
	Incidentalità passiva mezzi	Nr. morti/viaggiatori km	0	0
		Nr. feriti/viaggiatori km	0,000002	0
		Nr. sinistri/viaggiatori km	0,00001	0
	Vetustà mezzi età media	Nr. Mezzi con oltre 10 anni	1	
Percezione livello sicurezza	% soddisfatti	MOM	MOM	
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	Denunce	Nr. Denunce/viaggiatore	1	0
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza TPL	Indice soddisfazione da 1 a 10	MOM	MOM
<b>Regolarità Servizio</b>	Regolarità complessiva	% corse programmate	100%	100%
	Frequenza corse	Orario invernale	42	42
		Orario estivo	37	37
	Distanza media fermate	Metri	1200	1200
	Velocità commerciale	Km/h	38	38
	Puntualità	% in orario (0'-5')	MOM	MOM
% in ritardo > 5'				
Percezione complessiva	% soddisfatti	MOM	MOM	
<b>Pulizia e condizioni Igieniche</b>	Pulizia odierna	Nr. interventi giorno	1	1
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	0,5	0,5
	Pulizia impianti	Frequenza media in giorni	0,5	0,5
	Percezione complessiva	% soddisfatti	MOM	MOM
	Sanificazione COVID	n. interventi giorno	2	2
<b>Comfort di viaggio</b>	Affollamento	Nr. posti/viaggiatori	25	30
	Climatizzazione	% mezzi totale	80%	100%
	Accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	80	80%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	80	MOM
<b>Informazione clientela</b>	Tempestività	Tempo medio anche telefonico	10''	5''
	Diffusione informazioni	% sui mezzi in circolazione	MOM	MOM
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	MOM	MOM
	Percezione complessiva	% soddisfatti	MOM	MOM
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b>	Percezione complessiva	% soddisfatti	MOM	MOM
<b>Livello servizio reclami e sportello</b>	Punti vendita	A bordo dei mezzi o sede	MOM	MOM
	Riscontro proposte e reclami	Entro 10 giorni	MOM	MOM

	Percezione complessiva	% soddisfatti	MOM	MOM
<b>Integrazione modale</b>	Coincidenze con altre modalità	Nr. corse/intermodali	MOM	MOM
	Percezione complessiva	% soddisfatti	MOM	MOM
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Carburante B.T.Z.	% sui consumi	100%	100%

## SCHEDA MODALE SERVIZIO NOLEGGIO

*\*non rilevabile\**

Con il proseguire dell'emergenza Covid-19, anche nel 2021 non è stato possibile effettuare la consueta indagine di soddisfazione del cliente, metro di valutazione utilizzato per reperire i dati necessari alla produzione del documento. Tale impossibilità è stata causata dalla scarsità di servizi effettuati.

## INCONTRO TRA AZIENDA E UTENTE/VIAGGIATORE

---

### DIRITTI DELL'UTENTE/VIAGGIATORE

Al cliente/viaggiatore devono essere riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione e facile reperibilità degli orari;
- facile disponibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e le tariffe in atto;
- rispetto degli orari di partenza e orari di arrivo;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale di servizio e dei mezzi utilizzati in ordine alle relative autorizzazioni;
- contenimento dei tempi di attesa;
- rispetto delle disposizioni sul "divieto di fermata";
- facile accessibilità alla procedura dei "reclami";
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753.

### DOVERI DELL'UTENTE/VIAGGIATORE

- Non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- tenere un comportamento tale da non recare disturbo alle altre persone;

- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi o illegali, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa.

Inoltre per i servizi di TPL e delle varie linee:

- non salire sui mezzi senza biglietto;
- non occupare più di un posto a sedere;
- segnalare con la mano la richiesta di fermata;
- non usare segnali o dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- attenersi a tutte le prescrizioni;
- rispettare tutte le istruzioni e le disposizioni date dall'azienda e dal personale di servizio;
- utilizzare tutte le regole prefissate per la correttezza del servizio e del viaggio in modo da non compromettere la sicurezza del viaggio stesso ed il livello di servizio, per se stessi e per tutti quelli che viaggiano.

#### INFORMAZIONI / PRENOTAZIONI

*Barzi Service S.r.l.* ha in atto, presso la propria sede di Candelù di Maserada sul Piave un servizio di informazione all'utenza/clientela.

Le informazioni e le prenotazioni devono essere presentati presso la sede sopra indicata con i seguenti riferimenti:

- Telefono: [0422 686083](tel:0422686083)
- Fax: [0422 988125](tel:0422988125)
- E-mail: [info@barziservice.com](mailto:info@barziservice.com) oppure [noleggi@barziservice.com](mailto:noleggi@barziservice.com).

#### PROCEDURE DI RECLAMO

Il reclamo – anche anticipato telefonicamente e in via orale – è presentato all'impresa per iscritto, via fax e per e-mail tempestivamente e non oltre il settimo giorno dal fatto contestato.

All'atto del reclamo l'utente deve indicare le proprie generalità, l'eventuale recapito ma soprattutto fornire gli estremi relativamente a quanto ritiene sia da imputare all'azienda o al suo personale.

*Barzi Service S.r.l.* si impegna a rispondere, in via scritta e con motivata risposta, entro 30 giorni dalla data del ricevimento, salvo la necessità di più particolari ed approfondite ricerche.

In ogni caso possono sempre essere fornite risposte brevi, tramite telefono.

#### PROCEDURE DI RIMBORSO

Nessun rimborso è dovuto qualora si tratti di cause di forza maggiore non dipendenti dall'azienda (calamità naturali, interruzioni stradali, guasti al veicolo, ecc.)

I fatti che, una volta accertati, attribuiscono all'utente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio subito sono ad esempio:

- soppressione del servizio senza preventiva informazione;
- ritardi e/o situazioni imputabili all'azienda e che comportino grave danno all'utente specie nel caso di servizio interrotto senza sostituzione entro 1 ora;
- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio;
- maggiorazione abusiva del corrispettivo pattuito per il servizio;
- danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi).

#### SANZIONI PER IRREGOLARITÀ DELL'UTENTE

Le sanzioni per irregolarità sono disciplinate dalla Legge Regionale n. 35 del 02.08.1994 e dalla Legge Regionale n. 25/98.

### **FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ**

Con l'ottenimento della Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2015, l'azienda attiverà una procedura di osservatorio permanente attraverso le forme della “*Customer Satisfaction*”, per poter acquisire il grado di soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi principali che tale procedura intende perseguire, sono i seguenti:

- quantificare e qualificare il mercato della mobilità nell'ambito del territorio interessato;
- cercare di individuare il grado di percezione, da parte dell'utenza, delle prescrizioni aziendali;
- percepire le aspettative dell'utente/cliente rispetto a quanto può essere migliorato;
- verificare la percezione del rapporto dipendenti/clienti;
- rilevare il clima aziendale e quanto viene percepito e condiviso in termini di qualità;
- programmare interventi di aggiornamento formativo per il personale e fissare gli standard per il successivo periodo;
- osservare attentamente i mutamenti che si possono verificare nella mobilità;
- valutare la reale portata e la consistenza delle azioni correttive adottate;
- stimolare con continuità, il coinvolgimento del personale dipendente in merito al raggiungimento degli obiettivi di qualità previsti dal servizio offerto;

Questo monitoraggio deve avvenire almeno una volta all'anno ed entro il mese di dicembre.

**Barzi Service S.r.l.**

