Carta dei Servizi

(Carta della Mobilità)

AUTOLINEE GASPARI SRL

TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO
NOLEGGIO DI AUTOBUS GRAN TURISMO



EDIZIONE *2026*

Risultati anno 2025 – Obiettivi anno 2026

SOMMARIO

1. PREMESSA

2. L'AZIENDA E LA SUA STORIA

3. LOCALIZZAZIONE DEL BACINO DI UTENZA DEL SERVIZIO EXTRAURBANO

4. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

5. LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

5.1 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

6. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

7. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI

8. PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

9. TUTELA DELL'UTENTE/CLIENTE: RECLAMI, RIMBORSI E INDENNIZZI

10. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

ALLEGATO 1 – CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

ALLEGATO 2 – SCHEDA RECLAMO

ALLEGATO 3 – ESTRATTO DELLA CARTA DEI SERVIZI (DA ESPORRE A BORDO)

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi, chiamata anche "Carta della Mobilità", è il documento con cui Autolinee Gaspari S.r.l. dichiara ai propri clienti quali servizi offre, con quali livelli di qualità si impegna ad erogarli e come il cliente può far valere i propri diritti. È predisposta in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, della Legge 11 luglio 1995 n. 273 e del D.P.C.M. 30 dicembre 1998, che ha approvato lo schema generale di riferimento per le carte dei servizi nel settore dei trasporti.

La Carta rafforza la libertà di circolazione dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione e dall'art. 21 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea, e persegue due obiettivi:

→ il miglioramento della qualità dei servizi forniti;

→ il miglioramento del rapporto tra cliente e azienda.

Per il primo obiettivo la Carta individua i fattori e gli indicatori di qualità del servizio (sicurezza, regolarità, puntualità, pulizia, comfort, informazione) e per ciascuno fissa lo standard che l'azienda si impegna a rispettare, riportando il risultato raggiunto nell'anno precedente. Per il secondo definisce in modo chiaro i comportamenti del personale, le modalità di dialogo con il cliente, la procedura di reclamo, i casi di rimborso e la copertura assicurativa.

Gli standard vengono verificati e aggiornati ogni anno sulla base dei dati di monitoraggio e delle esigenze dei clienti.

Per il servizio di trasporto pubblico locale la Carta è redatta in conformità all'art. 21 del Contratto di servizio stipulato tra Regione Abruzzo, Comune di Teramo e Autolinee Gaspari S.r.l. (CIG Z033A97916), con cui l'affidamento dei servizi minimi è stato prorogato, ai sensi dell'art. 24, comma 5-bis, del D.L. 4/2022, dal 1° aprile 2023 al 31 dicembre 2026, e al contratto attuativo con il Comune di Teramo (CIG A001B4D852). Gli standard di regolarità, puntualità, pulizia e informazione riportati al capitolo 5.1 recepiscono quelli fissati nel Contratto e nei suoi allegati.

Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995 n. 273 e D.P.C.M. 30/12/1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)";
- Art. 2, comma 461, Legge 24 dicembre 2007 n. 244 (obbligo di Carta dei servizi per i gestori di servizi pubblici locali);
- Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- D.Lgs. 4 novembre 2014 n. 169 (disciplina sanzionatoria del Reg. UE 181/2011) e competenze dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART);
- Delibera ART n. 53/2024 – condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada con obblighi di servizio pubblico;
- Delibera ART n. 28/2021 – contenuto minimo dei diritti degli utenti in materia di trattamento dei reclami;
- Regolamento (CE) n. 1370/2007, D.Lgs. 19 novembre 1997 n. 422, L.R. Abruzzo 23 dicembre 1998 n. 152 e L.R. 4 agosto 2017 n. 43 sul trasporto pubblico locale;
- D.P.R. 24 luglio 1996 n. 503 e D.M. 20 giugno 2003 sull'accessibilità dei servizi per le persone a ridotta capacità motoria;
- Contratto di servizio Regione Abruzzo – Comune di Teramo – Autolinee Gaspari S.r.l. (proroga 01/04/2023 – 31/12/2026) e relativi allegati;
- Norma UNI 10600 "Presentazione e gestione dei reclami nell'ambito della Carta della mobilità";
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) per il trattamento dei dati personali.

2. L'AZIENDA E LA SUA STORIA

Autolinee Gaspari S.r.l. opera nel trasporto passeggeri da oltre due generazioni. L'attività nasce nel dopoguerra con l'intuizione di Venanzio Gaspari, che iniziò a collegare le località montane del territorio provinciale con la città di Teramo.

Oggi, oltre alla gestione del trasporto pubblico locale nei comuni montani della provincia, la società svolge l'attività di noleggio di autobus con conducente per enti pubblici e privati, scuole, agenzie di viaggio e tour operator.

CHI SIAMO

Le attività svolte da Autolinee Gaspari sono:

→ servizio di trasporto pubblico locale – Linea TE02: Teramo – Zona Peep – Villa Gesso – Magnanella – Collecaruno – Castagneto (programma di esercizio del Comune di Teramo);

→ servizio di trasporto pubblico locale – Linea TE-04-01: Teramo – Torricella Sicura – Villa Popolo – Pastignano – Ioanella – Poggio Valle (programma di esercizio della Regione Abruzzo);

→ noleggio di autobus gran turismo con conducente sul territorio nazionale ed internazionale.

Il parco automezzi è composto da:

- n. 5 autobus per il servizio extraurbano;
- n. 3 autobus gran turismo per il servizio di noleggio.

La sede della società e l'autorimessa si trovano in Via Ponte Vezzola, 168 a Teramo. Gli uffici e la biglietteria si trovano in Via Getulio, 19 a Teramo.

Tel. 0861.247827 – Fax 0861.251126 – e-mail: gaspariviaggi@gmail.com – sito: www.gaspariautolinee.com

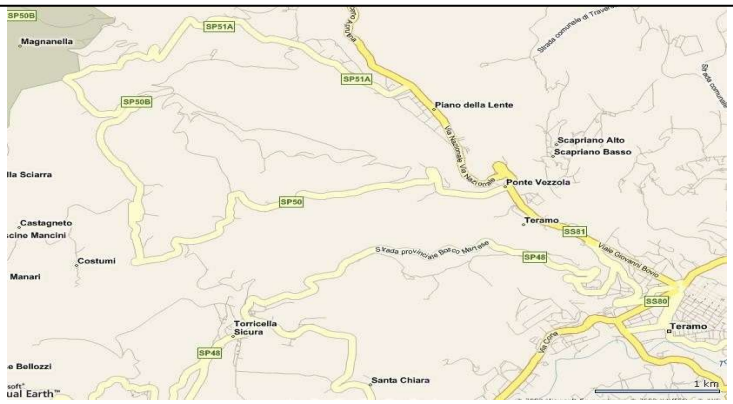
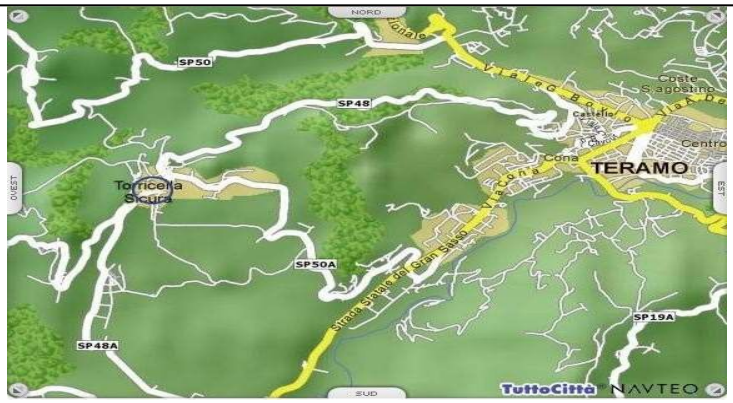
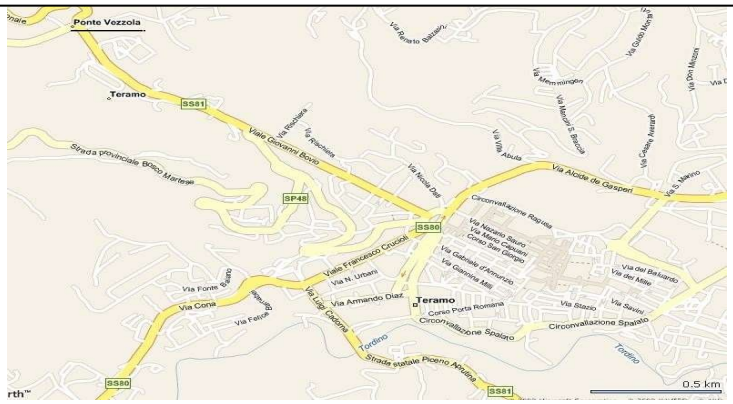
Logistica: sede, uffici, 1 rimessa

Anzianità media del parco autobus extraurbano: 7 anni

Percorrenza del servizio extraurbano: circa 110.000 km/anno

Percorrenza del servizio di noleggio: circa 100.000 km/anno

3. LOCALIZZAZIONE DEL BACINO DI UTENZA DEL SERVIZIO EXTRAURBANO

	Il bacino territoriale servito Linea TE02 Teramo – Magnanella – Castagneto
	Il bacino territoriale servito Linea TE-04-01 Teramo – Torricella Sicura – Ioanella – Poggio Valle
	L'autorimessa (Via Ponte Vezzola, 168)
	Uffici e biglietteria (Via Getulio, 19)

4. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Autolinee Gaspari, in linea con la Direttiva del 27/01/1994, si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

1. Eguaglianza ed imparzialità

L'azienda impronta l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, senza alcuna discriminazione per motivi di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali, anche in applicazione dell'art. 4 del Reg. (UE) 181/2011 sulla non discriminazione nelle tariffe e nelle condizioni di trasporto. Garantisce inoltre:

→ la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio, tra le diverse categorie di clienti;

→ l'accessibilità ai servizi e alle relative infrastrutture per tutti i clienti;

→ l'accessibilità per anziani e persone con disabilità o a mobilità ridotta, con le modalità descritte al capitolo 8.

2. Continuità

L'azienda assicura un servizio continuo e regolare, salvo le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo o stato di necessità indipendenti dalla propria volontà, sempre nel rispetto della normativa di settore. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione adotta tutte le misure, comprese quelle informative, per ridurre al minimo il disagio dei clienti. In caso di sciopero il servizio è garantito nelle fasce previste dalla normativa e i clienti ne sono informati con almeno 5 giorni di anticipo. Alla scadenza del Contratto di servizio l'azienda garantisce la prosecuzione del servizio alle stesse condizioni fino al subentro del nuovo gestore, come previsto dall'art. 3 del Contratto.

3. Trasparenza e partecipazione

L'azienda favorisce la partecipazione dei clienti, anche attraverso le associazioni dei consumatori, e garantisce il diritto di accesso alle informazioni che li riguardano. Il cliente può presentare osservazioni, suggerimenti e reclami. Ogni anno l'azienda raccoglie la valutazione dei clienti sulla qualità del servizio e ne pubblica i risultati in questa Carta.

4. Efficienza ed efficacia

L'azienda organizza il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e adotta le misure necessarie per migliorarle nel tempo.

5. Libertà di scelta

L'azienda contribuisce, insieme agli enti competenti (Comune, Provincia e Regione), a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, favorendo l'integrazione con gli altri servizi di trasporto.

6. Attenzione all'ambiente

Consapevole del proprio ruolo nella mobilità, l'azienda si impegna a ridurre l'impatto ambientale del servizio attraverso il rinnovo della flotta, la corretta manutenzione dei mezzi, la formazione degli autisti alla guida economica e la corretta gestione dei rifiuti.

5. LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Il percorso di miglioramento della qualità dei servizi di Autolinee Gaspari è iniziato nel 2008. Oggi l'azienda dispone di un sistema di gestione integrato certificato secondo le norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di gestione ambientale;
- UNI ISO 45001:2018 – Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.

Nell'ambito del sistema di gestione la soddisfazione dei clienti viene monitorata ogni anno, sia per il servizio extraurbano sia per il noleggio, attraverso questionari a bordo e on line, l'analisi dei reclami e delle segnalazioni e il controllo degli indicatori di servizio. I risultati sono valutati dalla Direzione in sede di riesame e utilizzati per fissare gli obiettivi dell'anno successivo.

La Carta è pubblicata sul sito internet aziendale, è disponibile presso gli uffici di Via Getulio, 19 ed è trasmessa agli enti affidanti (Regione Abruzzo e Comune di Teramo).

5.1 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Il D.P.C.M. 30/12/1998 individua i fattori che caratterizzano la qualità del viaggio. Per ciascun fattore sono definiti uno o più indicatori, ciascuno con:

→ un'unità di misura dei risultati;
→ uno standard, cioè il valore che l'azienda si impegna a rispettare;
→ una modalità di rilevazione dei risultati.

A. Monitoraggio

Autolinee Gaspari verifica il rispetto degli standard con i seguenti strumenti:

→ rilevazione dei dati di esercizio (corse programmate ed effettuate, vetture*km, ritardi al capolinea di arrivo, incidenti) dal giornale di bordo e dal cronotachigrafo;
→ rapporto di servizio mensile trasmesso agli enti affidanti entro il 10 di ogni mese (Allegato B al Contratto di servizio);
→ registrazione degli interventi di pulizia giornalieri, mensili e semestrali e invio dei relativi report agli enti affidanti entro il 15 luglio e il 15 gennaio;
→ rilevazione della qualità percepita, almeno una volta l'anno, tramite questionario a bordo e on line, con metodi e criteri concordati con la Regione e con le associazioni dei consumatori;
→ analisi dei reclami e delle segnalazioni ricevute;
→ rapporti di non conformità registrati dal personale nell'ambito del sistema di gestione.

Ogni anno l'azienda partecipa alla sessione di verifica del funzionamento dei servizi con gli enti affidanti e le associazioni dei consumatori, prevista dall'art. 2, commi 461 e 462, della Legge 244/2007, e fornisce i dati e i chiarimenti necessari su eventuali disservizi. I costi di monitoraggio della Carta sono a carico dell'azienda e rendicontati annualmente agli enti affidanti.

B. Fattori della qualità

I fattori di qualità considerati sono: 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 e accessibilità; informazione alla clientela; aspetti relazionali e comportamentali del personale; livello di servizio di sportello; attenzione all'ambiente.

C. Tabella degli indicatori

EXU = servizio di trasporto pubblico extraurbano; NT = servizio di noleggio autobus da turismo.

RIF. SERVIZIO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	MODALITÀ DI CALCOLO	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
EXU NT	**SICUREZZA DEL VIAGGIO**	Incidentalità dei mezzi	Numero di incidenti con responsabilità dell'azienda nell'anno	0	0
EXU		Vetustà dei mezzi	Età media in anni degli autobus in servizio	7	≤ 8
EXU NT		Manutenzione e revisioni	% di mezzi con revisione annuale e taratura del cronotachigrafo in corso di validità	100%	100%
EXU NT	**SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**	Denunce (furti, danni, molestie)	Numero di denunce per furti, danni o molestie a bordo nell'anno	0	0
EXU	**REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ**	Regolarità del servizio	Corse effettuate / corse programmate × 100 (è considerata non effettuata la corsa sostituita oltre 30 minuti)	99,8%	≥ 99,5%
EXU		Percorrenze effettuate	Vetture*km effettuati / vetture*km affidati × 100 nell'anno	99,6%	≥ 98%
EXU		Puntualità al capolinea di arrivo	% mensile di corse con ritardo oltre 5 minuti (intertempo fino a 60') o oltre 10 minuti (intertempo oltre 60')	1,5%	≤ 3%
EXU		Percezione della regolarità	% di utenti soddisfatti (questionario)	96%	≥ 95%
EXU	**PULIZIA**	Intervento a fine servizio	Mezzi puliti a fine servizio / mezzi utilizzati nella giornata × 100	100%	100%
EXU		Intervento mensile	Frequenza dell'intervento di pulizia approfondita per ogni mezzo	1 al mese	1 al mese
EXU		Pulizia straordinaria	Frequenza della pulizia straordinaria e sanificazione per ogni mezzo	1 ogni 6 mesi	1 ogni 6 mesi
EXU		Percezione della pulizia	% di utenti soddisfatti (questionario)	95%	≥ 95%
EXU NT	**COMFORT E ACCESSIBILITÀ**	Climatizzazione	% di autobus dotati di climatizzazione	100%	100%
EXU		Accessibilità	% di mezzi dotati di pedana o sollevatore per persone con disabilità	80%	80%
EXU NT		Percezione complessiva del servizio	% di utenti soddisfatti (questionario)	96%	≥ 95%
EXU	**INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**	Servizio informazioni	Fascia oraria del servizio informazioni telefonico	7:00–20:00 lun–sab	7:00–20:00 lun–sab
EXU		Orari a bordo	% di autobus con orario a disposizione degli utenti	100%	100%
EXU		Estratto della Carta a bordo	% di autobus con estratto della Carta dei Servizi esposto	100%	100%
EXU		Avvisi di variazione	Preavviso minimo per modifiche strutturali del programma di esercizio	10 giorni	10 giorni
EXU		Variazioni temporanee	Tempo massimo per comunicare variazioni per forza maggiore, ordine pubblico o scioperi	24 ore	24 ore
EXU NT		Percezione delle informazioni	% di utenti soddisfatti delle informazioni ricevute dal personale	97%	≥ 95%
EXU NT	**ASPETTI RELAZIONALI**	Cortesia e professionalità	% di utenti soddisfatti di cortesia e professionalità del personale	98%	≥ 95%
EXU NT	**LIVELLO DI SERVIZIO DI SPORTELLO**	Reclami	Numero di reclami ricevuti nell'anno (telefonici, scritti o verbali)	0	≤ 2
EXU NT		Tempo di risposta ai reclami	Giorni massimi per la risposta motivata al reclamo	–	30 giorni
EXU NT		Indagine sulla qualità percepita	Numero di rilevazioni della soddisfazione dei clienti nell'anno	1	≥ 1
EXU NT	**ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**	Classe ambientale	% di autobus di classe Euro 6	75%	≥ 75%

I risultati 2025 derivano dai dati di esercizio registrati e dall'indagine di soddisfazione condotta nell'anno. Gli scostamenti rispetto agli standard sono analizzati dalla Direzione in sede di riesame.

6. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Servizio di trasporto pubblico extraurbano

Con l'acquisto e la convalida del titolo di viaggio nasce tra il viaggiatore e Autolinee Gaspari un contratto di trasporto, che regola diritti e doveri reciproci.

Diritti del viaggiatore

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso l'integrazione con gli altri mezzi di trasporto;
- informazioni chiare su orari, tariffe e modalità di viaggio e informazioni tempestive, anche sul proseguimento del viaggio, in caso di anomalie, cancellazioni o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni del traffico;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali aperti al pubblico, efficienza delle attrezzature di bordo;
- rispetto del divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- assistenza e accessibilità per le persone con disabilità o a mobilità ridotta (capitolo 8);
- facile accesso alla procedura di reclamo e risposta entro i tempi indicati al capitolo 9.

Doveri del viaggiatore

- non utilizzare i mezzi senza un titolo di viaggio valido;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare né danneggiare i mezzi, gli arredi e le attrezzature;
- rispettare il divieto di fumo, compreso l'uso di sigarette elettroniche;
- non gettare oggetti dal mezzo;
- cedere il posto alle persone anziane, con disabilità o in stato di gravidanza e rispettare i posti loro riservati;
- non tenere comportamenti che disturbino gli altri passeggeri;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali;
- non svolgere attività pubblicitarie o commerciali senza il consenso dell'azienda;
- attenersi alle indicazioni del personale e alle norme sui controlli a bordo;
- non usare i segnali di allarme o i dispositivi di emergenza se non in caso di grave e imminente pericolo.

Il titolo di viaggio può essere acquistato a bordo, richiedendolo al conducente, oppure on line tramite la piattaforma MooneyGo. Biglietti, abbonamenti e ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale incaricato del controllo, conducente compreso.

Servizio di noleggio autobus da turismo

Con l'accettazione dell'offerta (preventivo controfirmato o conferma scritta) nasce tra il cliente e Autolinee Gaspari un contratto di noleggio con conducente, che definisce itinerario, orari, mezzo, numero di passeggeri e prezzo.

Diritti del cliente

- sicurezza e tranquillità del viaggio, con mezzi revisionati e autisti abilitati (patente D e CQC persone) nel rispetto dei tempi di guida e di riposo;
- rispetto degli orari concordati, compatibilmente con le condizioni del traffico;
- igiene e pulizia dei mezzi ed efficienza delle attrezzature di bordo;
- rispetto del divieto di fumo;
- per i viaggi di istruzione, consegna della documentazione richiesta dagli istituti scolastici (dati del mezzo e del conducente, assicurazione, revisione);
- facile accesso alla procedura di reclamo e risposta entro i tempi indicati al capitolo 9.

Doveri del cliente

- non danneggiare né sporcare i mezzi;
- rispettare il divieto di fumo;
- non gettare oggetti dal mezzo;
- non tenere comportamenti che disturbino gli altri passeggeri o il conducente;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi e rispettare le norme sul trasporto di cose e animali;
- rispettare i programmi concordati e le pause di guida obbligatorie del conducente;
- attenersi alle indicazioni del personale per la sicurezza del viaggio.

7. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI

A. Informazioni all'utente

Orari, tariffe, variazioni del servizio e la presente Carta sono consultabili sul sito www.gaspariautolinee.com, presso gli uffici di Via Getulio, 19 a Teramo, al numero 0861.247827 (dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00, con risposte anche in lingua inglese) e via e-mail all'indirizzo gaspariviaggi@gmail.com. A bordo di ogni autobus sono disponibili gli orari e l'estratto della presente Carta (Allegato 3); all'esterno del mezzo è sempre visibile l'indicazione del percorso della corsa o la scritta "Fuori servizio".

Sul sito aziendale, accessibile anche da smartphone tramite QR Code, sono pubblicati: orari e percorsi delle linee, punti vendita dei titoli di viaggio, sistema tariffario, variazioni del servizio, la Carta dei Servizi e il suo estratto e la sezione "Reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi di TPL", raggiungibile dalla home page.

Le modifiche del servizio sono comunicate con avvisi a bordo dei mezzi e presso i punti vendita, sul sito internet e, dove attivi, con messaggi agli abbonati iscritti:

→ le modifiche strutturali del programma di esercizio (orari e percorsi) con almeno 10 giorni di anticipo;

→ le modifiche temporanee dovute a cause di forza maggiore, motivi di ordine o sicurezza pubblica, scioperi o richieste delle amministrazioni appena si verificano e comunque entro 24 ore.

B. Sanzioni amministrative

Il viaggiatore trovato senza titolo di viaggio valido, o con titolo non convalidato, è tenuto al pagamento della tariffa ordinaria e della sanzione amministrativa prevista dalla normativa della Regione Abruzzo in materia di trasporto pubblico locale. L'importo della sanzione e le modalità di pagamento sono esposti a bordo dei mezzi e disponibili presso gli uffici aziendali.

C. Aspetti relazionali-comunicazionali del personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico è tenuto a comportarsi con rispetto e cortesia, a usare un linguaggio corretto e a fornire le informazioni utili al regolare svolgimento del viaggio. Il personale è riconoscibile e garantisce disponibilità nella soluzione dei problemi del viaggiatore. Gli autisti ricevono formazione periodica sulla sicurezza, sull'assistenza ai passeggeri con disabilità e sulla gestione delle emergenze.

D. Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo o nei locali aperti al pubblico sono custoditi presso gli uffici di Via Getulio, 19 e possono essere ritirati dal proprietario negli orari di apertura.

8. PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

In applicazione degli articoli 9, 10, 16 e 17 del Reg. (UE) 181/2011, Autolinee Gaspari garantisce alle persone con disabilità o a mobilità ridotta l'accesso ai propri servizi alle stesse condizioni degli altri passeggeri, senza costi aggiuntivi.

→ l'80% dei mezzi del servizio extraurbano è dotato di pedana o sollevatore; per conoscere le corse effettuate con mezzo accessibile è possibile contattare gli uffici;

→ per avere la certezza del mezzo attrezzato o di assistenza a bordo è consigliato avvisare almeno 36 ore prima del viaggio, telefonando al numero 0861.247827 o scrivendo a gaspariviaggi@gmail.com;

→ i cani guida viaggiano gratuitamente;

→ il passeggero con disabilità può farsi accompagnare da una persona di sua scelta quando necessario;

→ il personale di bordo è formato all'assistenza dei passeggeri con disabilità;

→ in caso di danneggiamento o perdita di sedie a rotelle o altre attrezzature di mobilità per responsabilità dell'azienda, il passeggero ha diritto al risarcimento pari al costo di sostituzione o riparazione (art. 17 Reg. UE 181/2011).

I mezzi attrezzati, le corse effettuate con questi mezzi, i contatti dedicati e gli interventi di miglioramento sono indicati nel Piano operativo di accesso per i passeggeri a ridotta capacità motoria, trasmesso agli enti affidanti come previsto dall'art. 17 del Contratto di servizio.

9. TUTELA DELL'UTENTE/CLIENTE: RECLAMI, RIMBORSI E INDENNIZZI

A. Reclami

Il cliente può presentare reclamo per ogni violazione dei principi e degli impegni contenuti in questa Carta, utilizzando uno dei seguenti canali:

- consegna a mano o spedizione del modulo reclamo (Allegato 2) presso gli uffici di Via Getulio, 19 – 64100 Teramo;
- e-mail all'indirizzo gaspariviaggi@gmail.com;
- sezione "Reclami" del sito www.gaspariautolinee.com;
- segnalazione telefonica al numero 0861.247827, successivamente formalizzata per iscritto.

Il reclamo deve contenere le generalità e i recapiti del cliente, la data, l'ora, la linea o il servizio interessato e la descrizione dell'accaduto, con l'eventuale titolo di viaggio. Il personale è a disposizione per aiutare il cliente nella compilazione. Ogni reclamo e segnalazione riceve un codice univoco, comunicato al cliente, che ne permette di seguire l'esito. I reclami possono essere presentati in italiano o in inglese.

Il reclamo va presentato entro 3 mesi dalla data del viaggio o del fatto. L'azienda fornisce una risposta motivata entro 30 giorni dal ricevimento. Nei casi che richiedono accertamenti più complessi invia entro 30 giorni una risposta interlocutoria e la risposta definitiva entro 90 giorni dal ricevimento, in linea con l'art. 27 del Reg. (UE) 181/2011 e con la Delibera ART n. 28/2021.

B. Reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Se il cliente non riceve risposta entro i termini o non è soddisfatto della risposta, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Reg. (UE) 181/2011, tramite il sistema telematico SiTe disponibile sul sito www.autorita-trasporti.it, oppure con il modulo pubblicato sullo stesso sito inviato via PEC a pec@pec.autorita-trasporti.it o per posta all'indirizzo Via Nizza 230, 10126 Torino. Il cliente può inoltre ricorrere alle procedure di conciliazione previste dalla normativa sui consumatori.

C. Rimborsi

→ se una corsa viene soppressa per causa imputabile all'azienda e non è disponibile una corsa sostitutiva entro 60 minuti, il cliente in possesso di biglietto di corsa semplice ha diritto, su richiesta, al rimborso del biglietto;

→ per gli abbonamenti, in caso di interruzione del servizio per causa imputabile all'azienda superiore a 5 giorni consecutivi, il cliente ha diritto al rimborso della quota proporzionale ai giorni non usufruiti;

→ non sono rimborsabili i ritardi o le interruzioni dovuti a cause di forza maggiore (condizioni meteorologiche avverse, incidenti stradali di terzi, chiusura delle strade, scioperi), fatte salve le informazioni e l'assistenza dovute al passeggero;

→ la richiesta di rimborso va presentata agli uffici entro 30 giorni dal fatto, allegando il titolo di viaggio; l'azienda provvede entro 30 giorni dall'accoglimento.

Per il servizio di noleggio le condizioni di rimborso in caso di annullamento o di mancata esecuzione del servizio sono indicate nel preventivo/contratto sottoscritto dal cliente.

D. Indennizzi

Se la risposta definitiva al reclamo arriva oltre i termini, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio, come previsto dalla Delibera ART n. 28/2021:

→ 10% del prezzo del titolo di viaggio se la risposta arriva tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo;

→ 20% del prezzo del titolo di viaggio se la risposta arriva oltre il 120° giorno o non arriva affatto.

L'indennizzo non è dovuto se il reclamo non contiene gli elementi minimi indicati al punto A o se per lo stesso viaggio il cliente è già stato indennizzato. È corrisposto con la risposta al reclamo, in denaro o, se il cliente lo accetta, con titoli di viaggio.

E. Procedure di conciliazione e vie giudiziarie

Per le controversie non risolte con il reclamo il cliente può ricorrere, gratuitamente o con costi contenuti, alle procedure di risoluzione extragiudiziale previste dal Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), anche tramite le associazioni dei consumatori, o al servizio di conciliazione della Camera di Commercio. Resta sempre salva la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria.

F. Copertura assicurativa

Tutti i mezzi sono coperti da polizza di responsabilità civile per danni a persone e cose, con massimali conformi alla normativa vigente. In caso di incidente a bordo il passeggero deve segnalarlo subito al conducente e presentare denuncia scritta agli uffici aziendali entro 3 giorni, indicando data, ora, linea ed eventuali testimoni.

10. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La presente Carta è valida per l'anno 2026. Come previsto dall'art. 21 del Contratto di servizio, viene revisionata ogni anno entro il 1° marzo con i risultati dell'anno precedente e gli obiettivi dell'anno in corso, e comunque ogni volta che intervengono variazioni rilevanti del servizio, delle tariffe o della normativa.

La Carta e il suo estratto sono trasmessi via PEC alla Regione Abruzzo e al Comune di Teramo, pubblicati sul sito www.gaspariautolinee.com, disponibili presso gli uffici aziendali ed esposti, nella versione ridotta, a bordo di tutti gli autobus del servizio extraurbano.

ALLEGATO 1

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

I viaggiatori sono tenuti a rispettare il seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

1) La salita e la discesa devono avvenire esclusivamente alle fermate autorizzate lungo il percorso delle linee.
2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere: per la salita facendosi vedere alla fermata, per la discesa usando l'apposito pulsante.
3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate.
4) Non è ammessa la salita se è già stato raggiunto il numero massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

5) I titoli di viaggio possono essere acquistati on line tramite la piattaforma MooneyGo oppure a bordo, facendone richiesta al conducente.
6) I viaggiatori con abbonamento o tessera di libera circolazione devono esibirli al conducente al momento della salita.
7) Viaggiano gratuitamente gli appartenenti alle Forze dell'Ordine in servizio di pubblica sicurezza e gli altri soggetti titolari di libera circolazione secondo la normativa regionale, purché muniti della relativa tessera.
8) Gli abbonamenti sono validi solo se abbinati alla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
9) Il titolo di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il periodo di validità.
10) I viaggiatori devono esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo del personale aziendale.
11) In caso di soppressione della corsa o di interruzione del viaggio si applicano le condizioni di rimborso indicate al capitolo 9 della Carta dei Servizi. Non sono rimborsabili ritardi o interruzioni dovuti a cause di forza maggiore.

TRASPORTO BAMBINI

12) Ogni viaggiatore munito di titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza non superiore a un metro. Con più bambini sotto il metro, oltre al titolo dell'accompagnatore, serve un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto al posto a sedere e devono essere tenuti in braccio.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

13) Ogni viaggiatore può portare con sé un animale domestico di piccola taglia, munito di museruola, guinzaglio o trasportino. L'accompagnatore deve evitare che l'animale salga sui sedili, sporchi o danneggi il mezzo o arrechi disturbo, e risponde degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento. I cani guida viaggiano gratuitamente; per gli altri animali va acquistato il biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE

14) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x30x20. Per ogni bagaglio ulteriore o di dimensioni maggiori va acquistato un biglietto alla tariffa minima. È consentito un massimo di due colli a mano per passeggero.

NORME COMPORTAMENTALI

15) I viaggiatori devono attenersi alle indicazioni del personale emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio e, se richiesto, fornire le proprie generalità al personale, che nell'esercizio delle funzioni è incaricato di pubblico servizio e tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.
16) I viaggiatori devono occupare i posti a sedere finché disponibili e restare seduti fino all'arresto del mezzo. Il viaggio in piedi è ammesso solo se non ci sono posti liberi, reggendosi agli appositi sostegni. L'azienda non risponde degli incidenti causati dal mancato rispetto di queste prescrizioni.
17) È vietato: fumare, anche sigarette elettroniche, e disturbare; occupare più di un posto o ingombrare le zone di salita e discesa; svolgere attività pubblicitaria o commerciale senza consenso; sporcare, danneggiare o manomettere parti

del mezzo; salire in stato di ebbrezza; usare senza necessità il pulsante di fermata o i comandi di emergenza delle porte; gettare oggetti dal mezzo.

ORARI E COINCIDENZE

18) Gli orari possono subire variazioni, che vengono comunicate con almeno 10 giorni di anticipo se programmate ed entro 24 ore se impreviste. Fermo restando quanto previsto al capitolo 9, l'azienda non risponde delle conseguenze di ritardi o coincidenze perse dovuti a cause non dipendenti dalla propria volontà.

OGGETTI RINVENUTI

19) Gli oggetti rinvenuti a bordo o nei locali aperti al pubblico sono custoditi presso gli uffici di Via Getulio, 19 a Teramo.

RECLAMI

20) I reclami possono essere presentati con le modalità e nei tempi indicati al capitolo 9 della Carta dei Servizi. In caso di risposta mancata o insoddisfacente il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

ALLEGATO 2 SCHEDA RECLAMO

Codice reclamo	Data ricevimento: ____/____/_____
Cognome e nome	
Indirizzo	
Telefono / e-mail	
Modalità del reclamo	☐ Scritto ☐ E-mail / sito ☐ Telefonico ☐ Verbale
Servizio interessato	☐ Extraurbano – Linea _____ ☐ Noleggio
Data, ora e luogo dell'accaduto	
Personale che ha ricevuto il reclamo	
Oggetto del reclamo:	
Risposta fornita all'utente (data e modalità):	
Firma di chi ha ricevuto il reclamo	Firma di chi ha reclamato (se possibile)
Trattamento del reclamo e eventuale azione correttiva:	
Esito comunicato entro 30 giorni	☐ Sì ☐ No Data: ____/____/_____ Firma RSQ: _____

Se la risposta non arriva entro i termini o non è soddisfacente, è possibile presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti tramite il sistema SiTe su www.autorita-trasporti.it.

PRIVACY: firmando il presente modulo si autorizza Autolinee Gaspari S.r.l. al trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, al solo fine della gestione del reclamo. In qualsiasi momento è possibile chiedere l'accesso, la rettifica o la cancellazione dei propri dati scrivendo a gaspariviaggi@gmail.com.

ALLEGATO 3

ESTRATTO DELLA CARTA DEI SERVIZI 2026 – DA ESPORRE A BORDO

Autolinee Gaspari S.r.l. – Linee TE02 e TE-04-01 – Servizio di trasporto pubblico locale svolto per conto di Regione Abruzzo e Comune di Teramo.

I nostri impegni

IMPEGNO	STANDARD 2026
Corse effettuate rispetto a quelle programmate	**≥ 99,5%**
Corse in ritardo oltre 5 minuti (10 minuti per tratte oltre un'ora)	**≤ 3% al mese**
Pulizia dei mezzi	**ogni giorno a fine servizio, approfondita ogni mese, straordinaria ogni 6 mesi**
Avviso delle modifiche di orario o percorso	**10 giorni prima (entro 24 ore se impreviste)**
Risposta ai reclami	**entro 30 giorni**
Mezzi con pedana o sollevatore	**80%**
Mezzi climatizzati	**100%**

Biglietti

Si acquistano a bordo dal conducente o on line con MooneyGo. Il viaggiatore senza biglietto valido paga la tariffa ordinaria e la sanzione prevista dalla normativa regionale.

Informazioni

Tel. 0861.247827 (lunedì–sabato 7:00–20:00, anche in inglese) – gaspariviaggi@gmail.com – www.gaspariautolinee.com – Uffici: Via Getulio, 19 Teramo.

Reclami

Entro 3 mesi dal viaggio, con il modulo disponibile a bordo, negli uffici e sul sito, per e-mail o nella sezione "Reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi di TPL" del sito. Risposta entro 30 giorni. In caso di risposta oltre i 90 giorni è previsto un indennizzo automatico. Se la risposta manca o non soddisfa, ci si può rivolgere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti tramite il sistema SiTe su www.autorita-trasporti.it.

Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Per avere la certezza del mezzo attrezzato o dell'assistenza è consigliato avvisare almeno 36 ore prima allo 0861.247827. I cani guida viaggiano gratis.

La Carta dei Servizi completa è disponibile sul sito e presso gli uffici aziendali.