

Natura della modifica: Aggiornamento dati 2022/2023	Riesame (<i>Responsabile Qualità</i>)	Approvazione (<i>CdA</i>)
---	--	--------------------------------

CARTA DELLA MOBILITÀ E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO 2023

SOMMARIO

SEZIONE A: Aspetti generali	3
1. Premessa	3
2. Finalità della Carta	4
3. Riferimenti legislativi	4
4. Principi ispiratori della Carta:	5
5. Pubblicazione della Carta	6
6. Presentazione dell'Azienda	6
6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda	6
6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")	7
6.3. Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza	9
6.4. Organigramma aziendale	12
6.5. Servizi erogati	13
6.5.1. Dati statistici	13
6.6. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti	14
6.7. Monitoraggio del servizio	14
SEZIONE B: Fattori e indicatori di qualità	15
SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti	20
7. Diritti e doveri del viaggiatore	20
8. I nostri titoli di viaggio	21
9. Informazione agli utenti	23
10.1. Procedura di reclamo	23
10.2. Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose	25
10.3. Rimborsi	26
10.4. Oggetti smarriti	26
10.5. Trasporto minori	26
10.6. Trasporto animali	27
10.7. Trasporto bagagli	27
10.8. Sanzioni	28
11. Trattamento dei dati personali	29
12. Riferimenti	30

SEZIONE A: Aspetti generali

1. Premessa

L'azienda DONATO DI FONZO & F.lli S.p.A. si pone da sempre il fine di fornire ai propri clienti un servizio che sia il più vicino possibile alle loro esigenze.

In particolare, la DI FONZO è consapevole di quanto sia importante un rapporto cordiale, corretto e costante con la propria clientela per poter migliorare il servizio che si vuole fornire e per soddisfare le attese di chi decide di viaggiare con gli automezzi aziendali.

Proprio per raggiungere l'ambizioso obiettivo di coinvolgere i propri passeggeri in maniera tale che si trasformino da semplici utenti in clienti veri e propri, l'azienda intende rafforzare la rete di ascolto di chi viene considerato da tutto il personale DI FONZO come il centro di ogni decisione assunta e di ogni iniziativa lavorativa intrapresa: il CLIENTE.

L'azienda, infatti, offre un servizio di trasporto "pubblico" che, in quanto tale, non avrebbe la sua ragion d'essere senza un orientamento al viaggiatore.

A tal fine, la DI FONZO intende adottare la presente Carta della Mobilità e delle Condizioni Generali di Trasporto; un documento volto a rendere più sincere e trasparenti le intenzioni aziendali relative alle qualità del servizio erogato, all'attenzione all'ambiente, alle premure verso il territorio ed i cittadini che la DI FONZO si onora di servire.

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

La presente Carta è stata adottata dall'Azienda DONATO DI FONZO & F.lli S.p.A. in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. n° 26 del 2/2/99). E' stata inoltre integrata con quanto previsto dal Regolamento Comunitario 181/2011 e dalla relativa disciplina nazionale di esecuzione: il D. Lgs. 169/2014.

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

- Individuare i fattori che incidono sulla qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare gli standard qualitativi che si promette di rispettare;
- Programmare annualmente un progressivo incremento degli standard qualitativi assicurati;
- Enunciare quali sono le Condizioni Generali relative al servizio di trasporto offerto.

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

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

2. Finalità della Carta

La Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto costituisce per gli utenti:

■ strumento di conoscenza

In quanto:

- Fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della Carta;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

■ strumento di partecipazione

In quanto:

- Mette a disposizione dell'utenza uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'Azienda e i propri clienti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggio della qualità del servizio percepito dai clienti.

• strumento di tutela

In quanto:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

3. Riferimenti legislativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/94) "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/98) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- Regolamento Comunitario 181/2011 e D.Lgs. 169/2014.
- Riferimento Contratto di Servizio 01/04/2023 → 31/12/2026 (regime di affidamento dei servizi)

4. Principi ispiratori della Carta:

Eguaglianza e imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione: l'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture gestite a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri oggettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative a ciò finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda, e considerando le azioni di miglioramento indicate nella presente Carta.

Continuità

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

Trasparenza e partecipazione

- L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente Carta;
- L'Azienda si impegna a istituire uffici e funzioni per la cura delle relazioni con il pubblico;
- L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori), quale strumento indispensabile al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato;
- L'Azienda intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite e aggiornando la presente Carta, dando atto dei risultati conseguiti in riferimento al livello di qualità promesso, secondo le modalità indicate nella Carta stessa.

Efficienza ed efficacia

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

Attenzione all'ambiente

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

Attenzione alla sicurezza

- L'Azienda, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna a migliorare continuamente la sicurezza del proprio personale viaggiante e dei passeggeri

5. Pubblicazione della Carta

La Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto viene pubblicata e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica.

La Carta della Mobilità è altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie, e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale. Essa, inoltre, viene pubblicata sul sito internet dell'azienda (www.difonzobus.com).

6. Presentazione dell'Azienda**6.1. Origine, forma societaria e breve sintesi sulla "storia" dell'Azienda**

La **Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A.** trae le sue origini dall'attività di "carrozze porta effetti postali" esercitata in Scerni da Emidio Di Fonzo fin dagli anni venti. I figli di Emidio (Donato, Giovanni, Alfonso, Giuseppe e Panfilo), hanno proseguito quella attività integrandola e trasformando l'originaria impresa familiare prima in una società in nome collettivo (era il 1934), e poi, con successive modifiche, nell'attuale forma di società per azioni.

Nel corso degli anni la Società ha rappresentato un punto di sicuro riferimento non solo per la clientela, ma anche per la Pubblica Amministrazione; infatti prima è risultata affidataria del collegamento automobilistico Scerni – Roma, poi, nel 1947, assegnataria della licenza n. 1 del noleggio da rimessa concessa dal Comune di Lanciano ed ancora, nel 1957, è stata rilasciata dal Comune di Vasto, a favore della Società, la licenza n. 1 per il noleggio da rimessa con conducente.

L'attività della Società è sempre stata quella del trasporto pubblico locale, prevalentemente svolto nel territorio della provincia di Chieti, ma con concessioni anche comunali esercitate per il tramite di società controllate. A Vasto per i collegamenti con la Zona industriale di San Salvo era attiva la Vasto Bus Srl, mentre a Lanciano, per il servizio urbano, operava la Autoservizi Di Fonzo Srl. Queste due società, rispettivamente nel 1997 e 1998, sono state assorbite dalla DI FONZO Spa con operazioni di fusione per incorporazione.

Oggi la Società ha sede legale in Vasto ed una succursale a Lanciano; è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 10 membri, tutti appartenenti alla Famiglia Di Fonzo.

La Società è dotata di patrimonio immobiliare e mobiliare, tra questi il parco auto formato da 132 automezzi, ed ha alle sue dipendenze un personale composto da 138 lavoratori.

Con il fine dello sviluppo aziendale, la Società ha allargato, integrando gli uni con gli altri, i settori di intervento, che oggi comprendono i servizi comunali, i servizi regionali, i collegamenti con Roma, il noleggio da rimessa con conducente e l'attività delle agenzie viaggi. Più di recente, in merito alle linee commerciali e con riferimento anche all'attività di noleggio, la Di Fonzo ha costituito un'Associazione Temporanea di Imprese, di cui è capofila, insieme ad altri vettori abruzzesi: Passucci, Di Giacomo. Dal nuovo sodalizio, confluito in TAC S.r.l., è nato il nuovo marchio CLIKBUS. Il nuovo servizio commerciale, ha introdotto corse giornaliere con gli aeroporti capitolini, oltre che il solito collegamento con Roma Tiburtina. Infine, per una gestione focalizzata solo al settore commerciale, è stata costituita una nuova figura societaria, la DI FONZO COMMERCIALE, che avrà l'obiettivo di seguire esclusivamente il settore commerciale.

I servizi comunali vengono erogati a Lanciano, San Salvo, Scerni e Paglieta con una percorrenza annua complessiva di circa 595.000 chilometri.

I servizi regionali coprono l'area territoriale del "vastese", di Lanciano e comprendono più collegamenti celeri giornalieri con Pescara, Chieti, oltre ai collegamenti extraregionali per Roma,

Ciampino e Fiumicino, per una percorrenza annua complessiva di circa 2.864.000 chilometri per il trasporto extraurbano, e di 1.071.000 chilometri per i servizi commerciali extra regionali. A ciò vanno aggiunti circa 232.000 chilometri dei servizi di noleggio. Di conseguenza, accorpando tutte le tipologie di servizi di trasporto erogati, l'Azienda ha percorso un totale di circa 4.762.000 chilometri.

In merito ai collegamenti per Roma e per gli aeroporti capitolini, l'Azienda impiega 24 automezzi. Le modalità di effettuazione di tale servizio, nonché la sua organizzazione, sono consultabile sulla Carta della Mobilità della TAC S.r.l., disponibile sul sito www.clikbus.it.

L'attività dell'agenzia viaggi è svolta presso gli uffici sia di Lanciano che di Vasto sotto l'insegna "Di Fonzo Viaggi". Il ventaglio dei servizi forniti da tali agenzie è stato ampliato e comprende oggi anche l'attività di rivendita autorizzata "TicketOne".

Quelle che precedono rappresentano le attività "esterne" svolte dalla DI FONZO; all'interno, invece, sono praticate tutte quelle attività di servizi alle aziende, quali le manutenzioni e le revisioni degli automezzi che, per strutture, attrezzature e professionalità acquisite, e con il conseguimento nel marzo 2004 del mandato di "Service Partner" EVOBUS ITALIA (assistenza autobus Mercedes - Setra del gruppo DAIMLER CHRYSLER), possono costituire un nuovo settore di autonoma attività.

Inoltre, dall'estate 2018 l'Azienda ha sottoscritto una convenzione con dei balneari della Costa dei Trabocchi, che prevede una scontistica sui servizi di spiaggia per gli utenti che dimostreranno di aver raggiunto le località balneari utilizzando i mezzi pubblici aziendali.

E sempre in tale ottica di sviluppo territoriale della Costa dei Trabocchi, la Di Fonzo effettua delle corse per il mare con bus dotati di rastrelliera per bici, al fine di massimizzare la fruibilità della Via Verde sul mare.

La DI FONZO, inoltre, detiene le seguenti partecipazioni esterne:

- TIBUS srl, società che gestisce il terminal bus alla stazione Tiburtina di Roma;
- BCC Banco di Credito Cooperativo Valtrigno;
- Consorzio ATI Clikbus.

L'azienda, infine, possiede sei autorimesse, così dislocate:

- Vasto (autorimessa + officina);
- Lanciano (autorimessa + officina);
- Scerni;
- Torino di Sangro;
- Casalbordino;
- Gissi.

6.2. Breve sintesi sulla sua strategia ed obiettivi ("mission")

L'Azienda "Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A." persegue costantemente una politica aziendale volta al raggiungimento dei principi espressi nella seguente Mission:

- Essere il punto di riferimento del bisogno di mobilità, espresso e latente, delle Istituzioni pubbliche e dei cittadini che si muovono in Abruzzo. Essere sempre all'avanguardia, sempre impegnata nella ricerca e nello sviluppo di nuove tecnologie, ponendosi come obiettivi: qualità, sicurezza, competitività ed economicità, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio – territoriale.

L'Azienda si orienta verso tale Mission concentrandosi sul conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Istaurare un rapporto privilegiato con la clientela istituzionale e privata che esprime la domanda di Trasporto Pubblico Locale, attraverso la predisposizione delle migliori condizioni di esercizio dei servizi. Al riguardo, l'Azienda pone attenzione alla qualità sia dei suoi dipendenti, sia dei propri automezzi. In particolare:
 - Per migliorare la competenza dei propri dipendenti, promuove costantemente attività di formazione ed aggiornamento;
 - Promuove la qualità degli automezzi destinati al trasporto pubblico, investendo in maniera rilevante su un costante e programmato ammodernamento del parco autobus. Ciò al fine di garantire alla propria utenza un viaggio contraddistinto da un elevato comfort (mediante l'acquisto di autobus dotati di climatizzatori, pianali ribassati, diffusori per radio, cd, tv o dvd), e di assicurare la presenza a bordo delle più recenti tecnologie, che aiutino a monitorare l'automezzo, a renderlo più facilmente localizzabile, ed a garantire una maggiore sicurezza del viaggio;
- Essere attenti alle problematiche ambientali del territorio servito, mediante l'acquisto di autobus elettrici da dedicare ai trasporti urbani, ed attraverso l'installazione di impianti fotovoltaici in grado di garantire un'autonomia energetica, derivante da fonti rinnovabili non inquinanti, agli stabilimenti aziendali;
- Essere sensibile al sociale, con un riguardo particolare alle esigenze di quanti presentino delle ridotte capacità motorie, che rendono problematica la fruizione del servizio di trasporto. A tal fine l'Azienda si impegna ad acquistare, come da sempre avviene negli ultimi anni, autobus che siano dotati di pedana mobile, idonea a favorire la salita e la discesa dai mezzi ai portatori di handicap;
- Impegnarsi nel differenziare ed ampliare l'offerta di mobilità, integrandola con servizi complementari per i viaggiatori. A tal proposito, l'Azienda opera con la propria struttura di agenzie viaggi e tour organizer per rendere comoda, semplice e sicura l'esperienza di viaggio;
- Al fine di sviluppare l'innovazione tecnologica dei processi produttivi, l'Azienda mira a ricercare le migliori soluzioni offerte nel campo dei servizi di supporto ai bus operator. L'obiettivo è quello di offrire anche alle altre aziende di trasporto pubblico le migliori tecnologie nel campo delle manutenzioni e dell'assistenza, erogate tramite la propria esperienza professionale e tramite l'ausilio del suddetto mandato di "Service Partner" EVOBUS ITALIA;
- Raggiungere il più alto livello di efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento dell'attività, al fine di garantire un'adeguata soddisfazione degli azionisti, dei clienti, del personale, e di tutta la comunità di riferimento.

La DI FONZO, inoltre, ha conseguito nel Maggio 2007, e confermato negli anni successivi, la **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità**, secondo i dettati della norma **UNI EN ISO 9001:2015**. Dal presente anno ha intrapreso un percorso di certificazione secondo gli standard **ISO 14001:2015** (sistema di gestione ambientale) e **ISO 45001:2018** (sistema di gestione della sicurezza) Questa scelta deriva direttamente dalla convinzione, da parte dell'intera Azienda, di voler offrire un servizio sempre migliore e rispondente alle aspettative dei propri clienti. L'Azienda è disponibile, a tal proposito, a rendere noto il contenuto del proprio Manuale della Qualità a chi volesse prenderne visione presso le stesse sedi aziendali nelle quali è possibile consultare la presente Carta.

6.3 Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

La Direzione aziendale ha il compito di definire e approvare una propria Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza che si ispiri direttamente ai principi di gestione della Qualità, del rispetto dell'ambiente inteso in senso ampio, e della sicurezza di tutti gli stakeholders, e che risulti:

- Appropriata agli scopi dell'organizzazione, in termini di "missione" e "visione";
- Comprensiva dell'impegno a soddisfare i requisiti del cliente, i requisiti cogenti e quelli dettati dalla ISO 9001:2015, dalla ISO 45001: 2018 e della ISO 14001: 2015;
- Comprensiva dell'impegno al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema;
- Impostata in modo tale da prevedere un quadro strutturale sulla base del quale poter definire e riesaminare gli obiettivi per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza.

La **Politica Aziendale** DI FONZO è la seguente:

DI FONZO è consapevole che il proprio successo è legato alla capacità di soddisfare, in modo duraturo, i propri clienti con la fornitura di servizi di Qualità.

In un mondo in profonda evoluzione, dove il mercato richiede sempre più attenzione ai dettagli, prestazioni più importanti e contemporaneamente riduzione dei costi ed efficienza, non si può prescindere da una cura sistematica e sistemica dei vari fattori che costituiscono la qualità aziendale, dei processi e dei servizi erogati.

A maggior ragione in vista delle prossime sfide competitive che attendono la nostra organizzazione.

La Direzione DI FONZO è intenta a garantire la miglior gestione possibile di questi aspetti oltre alla tutela dell'ambiente e la salvaguardia della salute e sicurezza dei propri collaboratori e delle Parti Interessate puntando a:

- **Soddisfare i propri clienti/ utenti offrendo servizi di qualità commisurata ai fabbisogni, per l'ambito TPL, commerciale e noleggio, assicurando che il servizio promesso venga erogato conformemente ai requisiti e alle attese, puntando a fattori di qualità certi, misurabili e performanti: puntualità, sicurezza, comfort, tempestività delle comunicazioni, integrazione e coordinamento con altre modalità di trasporto**
- **Garantire una continuità di servizio che riesca a gestire, con la dovuta resilienza, il rispetto delle misure preventive anti COVID, nella piena conformità ai protocolli e ai requisiti legislativi applicabili**
- **Mantenere e migliorare nel tempo un Sistema di Gestione in grado di garantire l'efficace funzionamento e controllo dei processi aziendali,**

unitamente al controllo dei costi e delle inefficienze

- Gestire al meglio e in maniera tempestiva i *rischi e opportunità* connessi con il contesto, le aspettative degli stakeholder, processi e servizi, al fine di perseguire l'adeguatezza del sistema e il giusto supporto al business aziendale
- Rispettare la piena *conformità legislativa* dei propri processi e servizi, oltre che in ambito sicurezza e ambiente, adottando anche un modello organizzativo più ampio che rivolta l'attenzione alla prevenzione dei reati, compresi quelli di corruzione, e alla capacità di impostare per tempo e con rigore tutte le misure cautelative adeguate di pertinenza
- Far crescere la *professionalità* del proprio personale conformemente alle attese dei clienti
- *Migliorare con continuità* tutti gli elementi dell'organizzazione, del sistema di gestione e accrescere le prestazioni ambientali
- Consultare e sensibilizzare per quanto applicabile, la partecipazione dei lavoratori e/o dei rappresentanti dei lavoratori anche per la Politica SSL, sensibilizzandoli alla segnalazione dei Near Miss, disincentivando politiche o prassi che scoraggino o penalizzino la partecipazione di questi
- Tenere attivo un sistema di gestione volto a eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza e garantire condizioni di lavoro atti a prevenire gli incidenti, gli infortuni e le malattie professionali
- Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per salvaguardare l'ambiente e prevenire l'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo

La nostra azienda considera vitale prefiggersi obiettivi di qualità, ambiente e sicurezza sempre più impegnativi; questa consapevolezza deve coinvolgere ogni collaboratore che, cosciente di questa responsabilità assunta verso i clienti e le altre Parti Interessate, indirizzerà le proprie azioni ed il proprio impegno al loro perseguimento.

In particolare il CdA si assume la responsabilità di promuovere e diffondere questo impegno attraverso piani annuali che, individuando le aree più meritevoli di attenzione, prevedono azioni e risorse allo scopo di

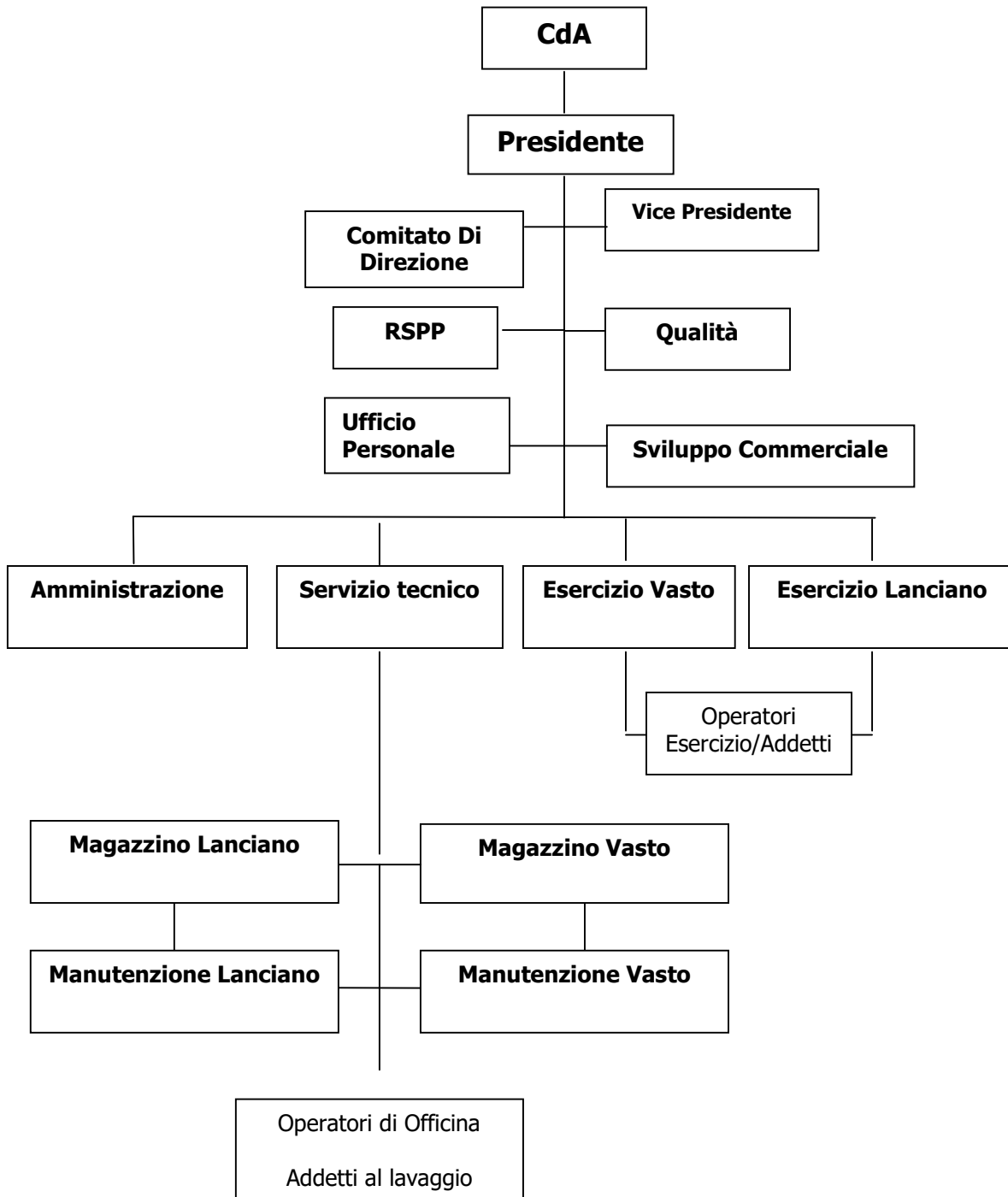
raggiungere il livello di miglioramento atteso dai propri clienti e le altre Parti Interessate.

Il piano annuale relativo alle azioni di miglioramento della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, è parte del piano strategico dell'Azienda; esso è vincolante per tutti i collaboratori della DI FONZO.

Fenomenale lo scopo da perseguire...Formidabile l'impegno da approfondire...

La Direzione verifica la comprensione della Politica da parte del personale mediante l'esecuzione di audit interni e l'effettuazione di riunioni interdisciplinari e plenarie con il personale.

6.4 Organigramma aziendale



6.5 Servizi erogati

6.5.1 Dati statistici

La DI FONZO, con il suo servizio di trasporto pubblico locale, copre una superficie di circa 2.800 km², servendo una popolazione pari a circa 3.000.000 di persone.

Con le sue autolinee, ed i relativi comuni serviti, l'Azienda copre una vasta parte del territorio della provincia di Chieti, estendendo la sua attività anche sul territorio di Pescara e di Roma.

Il parco automezzi aziendale è composto da 132 autobus, ripartiti nel seguente modo:

- Servizio URBANO: 23 autobus;
- Servizio EXTRAURBANO: 85 autobus;
- Servizio COMMERCIALE/NOLEGGIO: 24 autobus;

I passeggeri trasportati complessivamente sulle nostre linee pubbliche, invece, sono 1.808.000 circa.

L'Azienda, infine, svolge la sua attività avvalendosi della collaborazione di 138 dipendenti.

6.6 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Un punto che la DI FONZO, coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità aziendale, considera importante è la riconoscibilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti.

Oltre a ciò, senza dubbio la presentabilità del personale aziendale è un altro degli obiettivi prioritari che l'Azienda da sempre si pone.

Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito (divisa aziendale) e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'Azienda cura le comunicazioni, sia verbali che scritte, in modo che esse avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

6.7 Monitoraggio del servizio

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

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

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

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

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

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

SEZIONE B: Fattori e indicatori di qualità

All'interno della presente Carta, si distinguono i *fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il **fattore di qualità** costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- Comfort del viaggio;
- Servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- Servizi per viaggiatori con handicap;
- Informazioni alla clientela;
- Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- Livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- Integrazione modale;
- Attenzione all'ambiente.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Nel corso del 2022, i sinistri causati dagli automezzi dell'Azienda sono stati 6, con un'incidentalità media pari ad un sinistro causato ogni 793.000 km percorsi.

Sicurezza del viaggio, inoltre, vuol dire anche monitorare e tenere sotto controllo la vetustà degli automezzi; al riguardo, per impedire un eccessivo invecchiamento del parco vetture, e per tale ragione l'Azienda adotta costantemente un piano di acquisto di nuovi automezzi per le diverse tipologie di trasporto effettuato.

L'attenzione alla manutenzione dei mezzi aziendali è un ulteriore importante processo che l'azienda tiene sotto controllo. Nello specifico, a tutti gli automezzi aziendali vengono sostituiti gli olii lubrificanti ogni 45.000-50.000 chilometri, e comunque ogni anno.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

L'Azienda intende garantire alla propria utenza, anche per il 2023, un viaggio tranquillo dal punto di vista della sicurezza personale e patrimoniale.

In riferimento ai bagagli dei passeggeri, invece, gli stessi vengono custoditi in scomparti appositamente dedicati, e le operazioni di carico e scarico bagagli sono effettuate con l'aiuto e la supervisione del nostro personale viaggiante.

Lo stile di guida di detto personale, poi, è idoneo ad assicurare un servizio comodo, sicuro, e puntuale.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

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

Altro obiettivo che puntiamo a conseguire nel corso del 2023 è quello di mantenere elevata la percezione della puntualità delle corse, anche a seguito di controlli più frequenti effettuati sul nostro personale viaggiante.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E/O DEI NODI

Per garantire sempre le migliori condizioni igieniche sui nostri automezzi, abbiamo affidato tramite contratto ad un'azienda specializzata, la pulizia interna dei nostri bus. Tal e azienda specializzata, si occupa anche, avendone titolo, di igienizzare e sanificare i nostri automezzi. La pulizia esterna viene invece effettuata dal nostro personale.

COMFORT DEL VIAGGIO

La DI FONZO pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio. Al riguardo, è importante sottolineare come l'Azienda abbia acquistato, durante gli ultimi anni, il 100% di autobus dotati di climatizzatore.

Ciò a conferma del fatto che per i nuovi automezzi da acquistare, l'Azienda si orienta costantemente verso quelli dotati di optional in grado di elevare la percezione di comfort avvertita dall'utenza.

Particolare attenzione viene riservata, poi, dalla DI FONZO alle operazioni di salita e discesa dagli automezzi, che possono risultare scomode per i bambini e le persone anziane. In particolare sono stati acquistati durante gli ultimi 9-10 anni il 100% di automezzi urbani provvisti di pianale ribassato.

L'Azienda, inoltre, relativamente agli autobus da acquistare, si propone di distanziare maggiormente i posti a sedere dei propri automezzi rispetto allo standard di distanza degli anni precedenti, riducendo il numero complessivo degli utenti trasportabili, ma elevando il comfort di coloro che viaggiano.

SERVIZI AGGIUNTIVI (A BORDO E/O NEI NODI)

La DI FONZO offre alla propria clientela una gamma di servizi aggiuntivi, idonei a rendere i viaggi, in modo particolare quelli lunghi, maggiormente piacevoli.

Gli automezzi dedicati al turismo sono tutti dotati di radio, nastro e cd, e tv + dvd.

Nel corso degli ultimi anni, inoltre, gli automezzi impiegati sulle corse da e per Roma e sul noleggio, sono stati dotati di un sistema Wi-Fi, che permette ai passeggeri di poter accedere ad internet gratuitamente, durante il tragitto, come meglio specificato nella Carta della Mobilità della TAC S.r.l. consultabile su www.clikbus.it

I nuovi autobus da acquistare nel 2023, ovviamente, disporranno di tali servizi aggiuntivi.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'Azienda DI FONZO è sensibile alle esigenze di quanti presentano delle difficoltà a fruire del servizio erogato, a causa di ridotte capacità motorie.

Per facilitare a tali viaggiatori le operazioni di salita e discesa dall'automezzo, il 100% degli autobus urbani acquistati negli ultimi 9-10 anni è dotato di pedana mobile.

Anche per il servizio extraurbano e per i servizi di noleggio, l'Azienda è fortemente orientata al superamento di sgradevoli "barriere", cercando di acquistare, ove possibile, mezzi con utili funzionalità aggiuntive e con pedane mobili.

Più in generale, l'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione.

Al fine di garantire una migliore assistenza a tale tipologia di passeggeri, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale.

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta, tranne che nei seguenti casi:

- per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale; ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabili dalle autorità competenti;
- qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona in questione e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata la prenotazione o emesso e fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dall'Azienda.

In presenza dei due casi ostativi di cui sopra, il disabile può chiedere di essere accompagnato da altra persona che possa assisterlo e rendere accessibile il servizio. In tale ipotesi, l'accompagnatore ha diritto di viaggiare gratuitamente e se possibile potrà sedere accanto alla persona disabile.

Per persone disabili si intende:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

Infine, la persona disabile o a ridotta capacità motoria dovrà comunicare all'Azienda le sue esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto. In assenza di detta comunicazione, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare un'assistenza idonea a consentire alle persone di beneficiare del servizio di trasporto.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

La percezione dell'eshaustività delle informazioni che l'utente può acquisire su strada è fortemente influenzata dalla mancanza di paline su diversi percorsi lungo i quali la DI FONZO eroga il proprio servizio. Il posizionamento di tali paline non dipende dalla volontà dell'Azienda, ma dalle decisioni dei singoli Comuni sui quali si estende il percorso.

A tal riguardo, un miglioramento, avvenuto negli ultimi anni, è rappresentato dall'introduzione di paline segnaletiche relative al servizio urbano della città di Lanciano.

Per le altre tipologie di servizi, in attesa che le Autorità competenti diano il loro benestare, l'Azienda ha provveduto, per talune corse, ad esporre sugli automezzi una tabella indicante le fermate che si effettuano.

Inoltre, per quanto rientra nella sfera di decisione dell'Azienda, la stessa, per migliorare la visibilità delle informazioni di viaggio sugli autobus, si impegna anche per il 2022, come già avviene ormai da diversi anni, ad acquistare automezzi dotati di display luminoso.

Per quanto concerne le informazioni fornite direttamente dall'Azienda, l'utente può contattare le sedi aziendali o le Agenzie "Di Fonzo Viaggi"; le informazioni verranno fornite in tempo reale ed in maniera esaustiva.

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

Per le informazioni relative alle linee commerciali, invece, è stato lanciato il nuovo sito www.clikbus.it, nonché la App Clikbus, scaricabile su dispositivi IOS e Android.

Altra metodologia che vogliamo adottare per assicurare ai nostri clienti un maggior grado di accessibilità ad utili informazioni consiste proprio nella diffusione, cartacea ed elettronica, della presente Carta della Mobilità e Condizioni Generali di Trasporto.

Infine, per informare la clientela in maniera rapida ed informale, l'azienda ha aperto un account ufficiale sia su Facebook che su Twitter.

LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Il cliente può recarsi nelle nostre agenzie di viaggio o nelle nostre sedi aziendali, presso le quali riceverà una cortese e tempestiva assistenza in merito alle informazioni riguardanti i nostri servizi, alla gestione di eventuali reclami, al reperimento di titoli di viaggio, ed a quant'altro possa essere utile a soddisfare i bisogni dell'utente.

Per il Servizio Urbano di Lanciano, l'Azienda dispone di una capillare rete di rivendite autorizzate.

Per le corse da e per Roma, invece, l'Azienda, oltre alle proprie agenzie utilizza delle rivendite site in prossimità delle fermate di Pescara, Chieti Scalo e Roma. Sempre su Roma, è anche attivo il call center aziendale che consente di prenotare il proprio posto con pagamento a bordo del bus. Sempre in merito alle corse commerciali, si rimanda per tutti i dettagli a www.clikbus.it

Sono inoltre state predisposte due App, per la prenotazione e la vendita dei biglietti per Roma (Clikbus), e per la vendita dei biglietti ed abbonamenti del TPL (Di Fonzo Bus).

INTEGRAZIONE MODALE

Nel corso dell'anno, la Di Fonzo ha intrapreso un nuovo sodalizio per la gestione del servizio di linea commerciale, con altre aziende di trasporto abruzzesi: Di Giacomo, Passucci.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

La DI FONZO considera il rispetto dell'ambiente un valore fondamentale, che ispira il modo di operare dell'Azienda.

Per ridurre l'emissione di gas inquinanti, programiamo costantemente lo svecchiamento degli automezzi, prevedendo l'acquisto di nuovi autobus dotati delle più recenti tecnologie in materia di impatto ambientale.

In merito a ciò, per lo svolgimento dei servizi urbani, la DI FONZO impiega degli automezzi elettrici, la cui ricarica energetica avviene per mezzo dell'impianto fotovoltaico installato presso la sede aziendale di Lanciano.

Inoltre, i nostri autobus vengono riforniti esclusivamente con carburante a basso tenore di zolfo. Ancora, il sistema di smaltimento dei rifiuti viene effettuata in maniera differenziata; ed il lavaggio dei nostri automezzi avviene mediante un sistema di raccolta delle acque reflue.

Nell'ottica dell'attenzione all'ambiente ed alla sicurezza, l'azienda sta intraprendendo il percorso per l'ottenimento della Certificazione ISO 45001 e ISO 14001.

SEZIONE C: Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7 Diritti e doveri del viaggiatore

Chi sceglie i servizi DI FONZO ha il diritto a

- Viaggiare in sicurezza e tranquillità;
- Accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- Usufruire di un servizio puntuale e regolare compatibilmente con la viabilità stradale, non controllabile dall'Azienda;
- Viaggiare con la garanzia della continuazione del servizio in caso di guasto del mezzo, mediante l'utilizzo di altro automezzo aziendale o di altra azienda di trasporto;
- Viaggiare o attendere in un ambiente pulito e confortevole;
- Poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- Vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumare sui mezzi pubblici;
- Accedere facilmente alla procedura dei reclami ed a vedersi riconosciuta una veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni);
- Viaggiare su automezzi adeguatamente sanificati;
- Ottenere risposte certe e in tempi contenuti agli sportelli.

La libera circolazione sulle autolinee a contributo è limitata alle seguenti categorie di passeggeri:

- Titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dallo Stato Italiano;
- Bambini accompagnati e di altezza non superiore a 1 metro;
- Ciechi con residuo visivo fino a 1/10 di entrambi gli occhi;
- Grandi invalidi di guerra, di lavoro e di servizio;
- Mutilati e invalidi di guerra, invalidi civili per causa di guerra e assimilati, inabili, invalidi del lavoro con percentuale di invalidità non inferiore all'80%.

Chi sceglie i servizi DI FONZO ha il dovere di

- Non utilizzare i mezzi di trasporto, se non si è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- Vidimare il titolo di viaggio appena saliti sul mezzo di trasporto, comunque non oltre la fermata successiva a quella di salita, conservandolo fino alla discesa dalla vettura e presentandolo ad ogni richiesta del personale;
- Controllare la timbratura delle obliterate sui titoli di viaggio;
- Non cedere titoli di viaggio dopo la vidimazione;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto nonché pareti, accessori e suppellettili, pensiline ricovero utenti, porta orari fermate;
- Non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi di trasporto, divieto che viene esteso anche alle sigarette elettroniche;
- Agevolare, durante il viaggio, le persone con ridotta capacità motoria e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni o le limitazioni stabilite dalla stessa;
- Utilizzare le cinture di sicurezza, laddove presenti;
- Rivolgersi al personale di servizio in caso di pericolo;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro;

- Rispettare le norme che regolano le possibilità di trasporto di oggetti e di animali;
- Tenere i bambini, gli animali e gli oggetti lontano dalle porte;
- Astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, nelle pensiline e nelle altre aree di interesse per il servizio, senza autorizzazione scritta dell'Azienda.

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

Inoltre, il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale aziendale, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

8 I nostri titoli di viaggio

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

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

- Biglietto di corsa semplice;
- Biglietto di andata/ritorno;
- Carnet di biglietti;
- Abbonamento settimanale (del tipo Lunedì -Venerdì e Lunedì-Sabato);
- Abbonamento mensile;
- Abbonamento annuale (oppure annuale studenti).

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

Il biglietto di andata/ritorno (che è utilizzabile entro una settimana dalla data di effettuazione della corsa di andata) permette di effettuare una corsa di andata ed una di ritorno, con risparmio economico, su di un medesimo servizio di linea.

In particolare per il servizio urbano di Lanciano, esistono tre diverse tipologie di titoli di viaggio:

- un **biglietto di corsa semplice** normale per un unico viaggio su qualsiasi linea del servizio urbano;
- un **biglietto "orario"** della durata temporale di 90 minuti, durante la quale l'utente conserva il diritto a poter viaggiare su qualsiasi linea urbana, e per un qualsiasi quantitativo di corse;
- un **biglietto "giornaliero"** che consente di poter viaggiare su qualsiasi linea per un numero illimitato di volte nel corso della stessa giornata.

Inoltre, l'utente può anche acquistare un carnet di titoli di viaggio (biglietti di corsa semplice), così costituito:

- Per le corse del servizio urbano, il carnet è costituito da 12 biglietti di corsa semplice, venduti al prezzo di 11 biglietti;
- Per le corse del servizio extraurbano, il carnet è composto da 10 biglietti di corsa semplice, venduti al prezzo di 9 biglietti.

Tali tipologie di biglietti sono dal 2020 acquistabili tramite Di Fonzo Bus App.

I titoli di viaggio sia di tipo corsa semplice (compresi i vari biglietti del servizio urbano) che di tipo andata/ritorno devono essere oblitterati, ai fini della convalida, tramite l'apposita

macchinetta vidimatrice (servizi urbani) o validati dall'Operatore d'Esercizio (servizi extraurbani); gli abbonamenti, invece, devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale della Società, insieme alla tessera di riconoscimento rilasciata a cura dell'Azienda, come prescritto dalla Legge Regionale n. 40/1991, art. 14.

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

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

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

- **Abbonamenti settimanali**, che consentono al titolare di poter viaggiare per 5 giorni (Lunedì-Venerdì), o per 6 giorni (Lunedì-Sabato), su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo di viaggio;
- **Abbonamenti mensili**, che permettono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul medesimo titolo, per una durata che va dal primo all'ultimo giorno del mese (mese solare);
- **Abbonamenti annuali**, che consentono di viaggiare su di una qualsiasi corsa della linea indicata sul titolo di viaggio per una durata annuale; per gli studenti tale abbonamento ha una durata collegata all'anno scolastico, e risulterà valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.

Anche gli abbonamenti del TPL sono oggi acquistabili sulla Di Fonzo Bus App.

In merito alla vendita degli abbonamenti per neo abbonati, ed al rilascio o al rinnovo delle tessere di riconoscimento, invece, la gestione viene effettuata direttamente dall'Azienda, senza il tramite delle rivendite autorizzate, e senza la possibilità di effettuare tali operazioni a bordo, per mezzo del personale viaggiante.

Per cui, i clienti che avvertano l'esigenza di acquistare o rinnovare tali titoli sono invitati a rivolgersi direttamente:

- Alle Agenzie "Di Fonzo Viaggi", site in Vasto e Lanciano;
- Alle sedi dell'Azienda, presenti nei medesimi comuni.

Presso le sedi sopra indicate, gli utenti saranno invitati a compilare un **Modulo di Richiesta Tessera di Riconoscimento**, nel caso in cui necessitino di una nuova tessera.

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

In particolare, per quanto riguarda i biglietti, di corsa semplice o di andata/ritorno, relativi ai servizi urbani ed extraurbani, essi possono essere acquistati dall'utente a bordo degli automezzi, con l'Operatore di Esercizio che sarà, in tal caso, deputato alla vendita del titolo, o tramite Di Fonzo Bus App.

Tuttavia, per quanto concerne i biglietti relativi alle corse del servizio urbano di Lanciano, essi possono essere acquistati presso una serie di rivendite, presenti nel capoluogo frentano (edicole, tabaccherie, ecc.), autorizzate dalla DI FONZO, oppure anche a bordo del bus mediante le emettitrici automatiche, con un piccolo sovrapprezzo.

Al momento dell'acquisto di qualsiasi tipo di 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 all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria laddove spettante, e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

A bordo dei nostri autobus, il personale incaricato potrà richiedere la verifica del titolo di viaggio in possesso del passeggero.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Per i servizi di trasporto a noleggio che l'Azienda effettua al di fuori del territorio nazionale, i passeggeri sono tenuti a munirsi di documento valido per l'espatrio, in assenza del quale l'Azienda non risponde di eventuali problematiche di accesso nello Stato straniero.

9 Informazione agli utenti

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

- Telefono diretto ai numeri indicati nella tabella sottostante, dalle ore 9:00 alle ore 12:30, e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;
- Comunicazioni dirette, per iscritto, al seguente recapito: Donato Di Fonzo & F.lli, Via S. Antonio Abate, 66054 Vasto (CH);
- Comunicazione al personale a contatto con gli utenti, che è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per avanzare un reclamo e/o una richiesta di rimborso o di risarcimento, o per qualsiasi genere di informazione ritenuta utile dall'utente.

Donato Di Fonzo & F.lli S.p.A. Via S. Antonio Abate - 66054 Vasto (CH) Tel. 0873/364785 Fax 0873/379294 P.I. 00119550697 C.C.I.A CHIETI n°14838 www.difonzobus.com www.clikbus.it difonzovasto@difonzoviaggi.it	Agenzia di viaggi "Di Fonzo Viaggi Srl" Corso Mazzini, 136 - 66054 Vasto (CH) Tel. 0873/367146 Fax 0873/372554 www.difonzoviaggi.it advvasto@difonzoviaggi.it	Agenzia di viaggi "Di Fonzo Viaggi Srl" Corso Trento e Trieste, 76 - 66034 Lanciano (CH) Tel. 0872/713224 Fax 0872/728190 www.difonzoviaggi.it advlanciano@difonzoviaggi.it
--	---	--

10.1 Procedura di reclamo

DI FONZO, nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di erogare un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di Qualità previsti dalla Carta della Mobilità, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

Il sito aziendale www.difonzobus.com in linea con quanto approvato dall'ART con Delibera n. 28/2021 del 25.02.2021, contiene apposita area a disposizione di quanti volessero effettuare un reclamo scritto, mediante la fornitura online di apposito **Modulo Reclami** da inviare, una volta

compilato, a info@difonzoviaggi.it oppure a difonzospa@pec.it o ancora mediante posta tradizionale all'indirizzo:

Donato Di Fonzo e F.lli S.p.a.
Via S. Antonio Abate, snc
66054 Vasto (CH)

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

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

I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

L'Azienda, entro un mese dal ricevimento del reclamo, notifica all'utente se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo.

I Passeggeri, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo, qualora ritengano violati i diritti sanciti dal Regolamento 181/2011 e non sia stata fornita risposta (per nulla o in modo soddisfacente), hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado ad ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) agli indirizzi di seguito riportati, in materia di: condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie, inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o a mobilità ridotta, informazione al Passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami e mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo (in riferimento ai seguenti articoli del Regolamento UE 181/2011: articolo 4, paragrafo 2; articolo 9; articolo 10, paragrafo 1; articolo 16, paragrafo 1, lettera b); articolo 16, paragrafo 2; articolo 17, paragrafi 1 e 2; articoli da 24 a 28).

ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti) con sede in Via Nizza 230, 10126 Torino;
Telefono:011.19212.500 ;

E-mail: reclami-bus@autorita-trasporti.it;

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Tutti i reclami segnalati mediante la compilazione del Modulo Reclami verranno registrati in un apposito **Registro dei reclami**, compilato e tenuto dal Responsabile Qualità, utile appunto al monitoraggio del fenomeno del reclamo.

10.2 Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose

DI FONZO è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio.

Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

- Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata;
- Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

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

- Per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- Per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'Azienda nell'accadimento del fatto sia chiara;

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

Per accedere al **rimborso** è necessario che:

- Immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- Venga contattato l'Ufficio Sinistri dell'Azienda, al numero telefonico della sede legale, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; l'Ufficio Sinistri provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste dalla legge.

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

10.3 Rimborsi

L'Azienda riconosce il diritto al rimborso integrale del titolo di viaggio nei seguenti casi:

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

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

Negli altri casi, non sono previste forme di rimborso, ma solo di recupero del biglietto non utilizzato, in caso di comunicazione giunta prima della partenza cui il biglietto si riferisce.

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

La richiesta di risarcimento deve pervenire, entro e non oltre le 48 ore dal disservizio, all'Amministrazione dell'Azienda per posta ordinaria, allegando il titolo di viaggio non utilizzato (biglietto o copia dell'abbonamento) con eventuali ricevute fiscali delle spese sostenute per il trasporto privato, insieme con la documentazione che possa comprovare la necessità della scelta individuale.

In caso di richiesta accolta è inviato al domicilio dichiarato dal richiedente un buono per l'incasso della somma da risarcire e/o del titolo di viaggio da ritirare.

Nessun rimborso può essere corrisposto nei casi di disservizio non addebitabili alla responsabilità della DI FONZO, o quando via sia impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se non si presenta all'appuntamento fissato dopo l'eventuale sosta di ristoro, o se deve scendere dal bus per motivi personali o di salute o se viene fatto scendere dal personale di bordo o dalle autorità competenti per episodi di molestia, ubriachezza, o altro).

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.

10.4 Oggetti smarriti

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'Azienda viene inviato alla sede dell'Azienda, alla quale è possibile rivolgersi a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di tre mesi. 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.

10.5 Trasporto minori

I bambini che non superano il metro di altezza e non abbiano compiuto il terzo anno di età, purché accompagnati da persona maggiorenne che si assuma ogni responsabilità in merito alla sua sorveglianza, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.

Per i bambini di età congrua, devono essere utilizzati i sistemi di ritenuta per bambino, che possono essere richiesti all'Azienda preventivamente rispetto al viaggio, in maniera tale che possano essere messi dalla stessa a disposizione. In assenza di tali sistemi di ritenuta, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili col bambino. Tale disposizione è valevole solo per i bambini di peso inferiore ai 36 kg.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente a bordo.

E' fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento.

In qualsiasi altro caso occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

In caso di trasporto di **minori accompagnati** vige il seguente regolamento:

I minori di 14 anni non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento che resterà agli atti della questura.

In caso di **minori non accompagnati** vige il seguente regolamento:

Per i minori di età compresa tra 14 e 18 anni, deve essere rilasciata un'autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio.

10.6 *Trasporto animali*

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

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

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

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

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

10.7 *Trasporto bagagli*

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

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

b) Sono ammesse al trasporto gratuito:

- Valigie, pacchi e similari (con limite di un collo per ogni viaggiatore) purché non contengano materiali pericolosi (esplosivi, radioattivi, infiammabili) maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo ad altri viaggiatori a causa della loro natura o confezionamento (damigiane, bidoni, cassette, ecc.). In tali casi l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati;

c) Sono ammessi invece al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiori a cm. 50x30x25 fino a 80x45x25 e che non superano 20 Kg di peso, con il limite di due colli per viaggiatore.

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

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

Nessuna responsabilità vi è per l'Azienda per quanto concerne i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliaia del pullman.

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

10.8 Sanzioni

Se il passeggero non è in grado di presentare un documento di viaggio valido, è tenuto sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata sia al pagamento della sanzione amministrativa.

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

- Non mostra il titolo di viaggio;
- Mostra un titolo di viaggio scaduto o non convalidato;
- Mostra un titolo di viaggio di tariffa inferiore a quella prevista;
- Mostra un abbonamento personale compilato in modo non corretto o senza tessera di riconoscimento o con tessera di riconoscimento scaduta o di cui non ha titolarità;
- Mostra un titolo di viaggio contraffatto o alterato;
- Mostra un titolo di viaggio non più in uso.

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

La sanzione amministrativa non esclude la responsabilità penale.

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

L'utente, sprovvisto del titolo di viaggio e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dall'autobus alla prima fermata utile, su invito formale del personale, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

Secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n° 13 del 15/10/2008, l'utente sprovvisto di titolo di viaggio od in possesso di titolo non valido, è soggetto (oltre al pagamento del biglietto per la corsa in essere) a:

- **Sanzione amministrativa minima** (se paga entro **7 giorni** dalla data di contestazione o di notifica del verbale), pari a **€ 36,00** per i servizi urbani e **€ 40,00** per i servizi extraurbani;
- **Sanzione amministrativa ridotta** (se paga entro **60 giorni** dalla data di contestazione o di notifica del verbale), pari a **€ 45,00** per i servizi urbani e **€ 50,00** per i servizi extraurbani.

In mancanza di pagamento entro i termini suddetti l'Azienda ha il diritto di procedere ad una ingiunzione di pagamento per una sanzione amministrativa dell'importo di **€ 150,00**, sempre in aggiunta al costo del biglietto non pagato, e con addebito delle spese procedurali - amministrative in capo al contravventore.

Qualora, invece, il contravventore riesca a dimostrare, entro 7 giorni dalla data di contestazione o di notifica del verbale, di essere titolare di un regolare titolo di viaggio emesso anteriormente all'accertamento dell'infrazione, verrà applicata una sanzione amministrativa pari a **€ 5,00**.

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

11 Trattamento dei dati personali

INFORMATIVA UTENTI

1. Trattamento dei dati personali

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

2. Finalità del Trattamento

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

- Per dare esecuzione al servizio proposto e o ad una o più operazioni e o concorsi a premi;
- Per eseguire obblighi di legge;
- Per esigenze di tipo operativo e gestionale;
- Per esigenze di controllo dell'andamento delle relazioni con la clientela.

Il conferimento dei dati necessari a tali finalità è obbligatorio. L'eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità ad accedere alle funzioni di acquisto on-line. Per tali dati è richiesto il consenso al trattamento che viene espresso tramite la selezione del campo specifico denominato 'Accetto', in sede di acquisto on-line del biglietto.

3. Modalità del Trattamento

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi, e può consistere in qualunque operazione o complesso di operazioni tra quelle previste dalla legge.

4. Categorie di Soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

I dati personali non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dei casi previsti dalla legge e dell'esplicito consenso del cliente, ad eccezione del trattamento effettuato da terzi soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari alle finalità dichiarate. Il consenso alla comunicazione indicata viene espresso tramite la selezione del campo specifico denominato 'Accetto'.

5. Titolari del trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali è DONATO DI FONZO E F.lli SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore. Inoltre, presso la sede legale della società DONATO DI FONZO E F.lli SPA è disponibile l'elenco aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento da questa nominati.

6. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare i propri diritti specificati nell'articolo Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), secondo quanto previsto dagli artt. Art. 8 (Esercizio dei diritti), Art. 9 (Modalità di esercizio), Art. 10 (Riscontro all'interessato) del Titolo II (diritti dell'interessato) del Codice. In particolare l'interessato ha il diritto di ottenere:

- la conferma dell'esistenza o meno di dati personali;
- informazioni sulle finalità e modalità del trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili;
- l'aggiornamento, la rettificazione l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati.

L'interessato ha inoltre diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

7. Richieste da parte dell'interessato

I diritti dell'interessato sono esercitati con richiesta, rivolta senza formalità al Titolare del trattamento, come sopra indicati, anche per il tramite di un incaricato (art. 8 del D. Lgs. n. 196/2003), a tale richiesta sarà fornito idoneo riscontro senza ritardo.

12 Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015

Norma UNI ISO 45001:2018