



ATVO
viaggiamo con voi

ATVO
viaggiamo con voi
www.atvo.it

FP 788XN

carta dei servizi

per l'attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente

edizione **2026**

Indice

3 Presentazione

Turismo per disabili
Cicloturismo
Un servizio certificato

5 SEZIONE I – Principi

Premessa
Principi
Diritti e doveri del viaggiatore
Prenotazioni

10 SEZIONE II – Monitoraggio

Premessa
Aspetti relazionali
Modalità di monitoraggio

13 SEZIONE III – Reclami e Rimborsi

Procedure di reclamo
Modalità di rimborso e ristoro

Presentazione

ATVO ha una lunga storia ed un'esperienza nel settore del trasporto pubblico di persone in ambito turistico, nazionale e internazionale con professionalità, serietà ed esperienza.

Il nostro parco automezzi è di recente costruzione e regolarmente sottoposto a controlli tecnici. La manutenzione viene eseguita nella propria officina in grado di operare su tutte le parti meccaniche e varie che costituiscono un autobus. Tutti i nostri pullman sono ideali per lunghi viaggi e garantiscono i più alti livelli di comfort: aria climatizzata, sedili reclinabili ed allargabili, microfono, impianto video e stereo, frigo-bar e, per alcuni, anche la toilette.

Gli autisti hanno una notevole esperienza di guida e lavorano secondo le normative CEE nell'avvicendamento dei turni di guida.

I. Turismo per disabili

ATVO tra il proprio parco autobus ha anche pullman Gran Turismo dotati di attrezzature ed accorgimenti particolari per il trasporto di disabili (pedana mobile conforme D.M. 18/07/91 - corridoio non incassato - cinture di sicurezza - bagagliaio in grado di alloggiare anche carrozzine motorizzate).

II. Cicloturismo

ATVO per tutti i ciclo-amatori ed appassionati delle due ruote, che non sanno rinunciare al proprio ciclo per effettuare escursioni all'aperto ed a contatto con la natura, mette a disposizione un carrello portabici. Voi pensate a divertirvi e pedalare che al trasporto della bicicletta in sicurezza ci pensa ATVO. Il carrello, capiente, spazioso e facile da usare, consente un perfetto ancoraggio e garantisce un viaggio sicuro al prezioso carico.

III. Un servizio certificato

ATVO ha ottenuto la certificazione di SISTEMA QUALITÀ secondo la norma UNI EN ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45001 - UNI 13816 - UNI ISO 39001:2016.

Per i servizi di: "TRASPORTO PERSONE", AUTOLINEA, SERVIZI DI NOLEGGIO ed OFFICINA.

Sezione I - Principi

Premessa

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche quali-quantitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, di seguito denominato noleggio, e di migliorare il rapporto fra utente e impresa, sancendo, nel contempo, sia i diritti del primo in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

Le imprese sottoscrivono la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti. La presente "carta" – i cui successivi aggiornamenti potranno essere effettuati almeno ogni tre anni - sarà portata a conoscenza della utenza mediante opuscoli gratuitamente disponibili presso il Comune competente e presso le rimesse per lo stationamento degli autobus, nonché a bordo degli stessi.



Principi

L'attività di noleggio è svolta nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi:

- **eguaglianza e imparzialità:** l'impresa s'impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti invalidi;
- **continuità:** l'impresa garantirà la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria;
- **partecipazione:** l'impresa si impegna a consultare almeno una volta all'anno le associazioni degli utenti-consumatori circa le principali problematiche che riguardano il servizio;
- **efficienza ed efficacia:** l'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, effettuerà un costante monitoraggio sui propri utenti per verificare l'andamento dell'efficienza e dell'efficacia dei noleggi resi.

Nella presente "carta" il noleggio è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli); è disciplinato ed erogato nel presupposto della consapevolezza, da parte degli utenti, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.



15V *Lion's Coach*

SAN DONA DI TIVIE (VS)
Tel. +39 0421 5944
Fax +39 0421 594534
e-mail: atvo@atvo.it
www.atvo.it

ATVO
viaggiamo con voi

MAN

EV-BSNS

Diritti e doveri del viaggiatore

Al cliente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante:
 - 1) identificabilità del personale mediante apposito cartellino aziendale;
 - 2) comunicazione del numero di autorizzazione ad ogni risposta a richieste scritte di servizio di noleggio;
 - 3) esposizione sul parabrezza di ogni autobus del contrassegno con il numero di autorizzazione;
 - 4) logo aziendale visibile all'esterno degli autobus;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753.

Il cliente ha i seguenti doveri da rispettare:

- non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
- presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con l'impresa;
- il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante.

Prenotazioni

Il noleggio avviene, salvo disponibilità, previa prenotazione presso l'ufficio noleggi dell'impresa:

ATVO S.p.A. – Ufficio Noleggi
Piazza IV Novembre, 8
tel: 0421 594578 - 0421 594508 - 0421 594512
mail: noleggi@atvo.it

con la seguente modalità:

al ricevimento di ogni richiesta di noleggio, in qualsiasi modo pervenuta, l'ufficio noleggi comunica il preventivo di spesa sulla base delle informazioni ricevute (itinerario, orari, numero di posti), applica il listino prezzi in vigore alla data ed indica le eventuali spese aggiuntive e le condizioni di fornitura del servizio. In fase di prenotazione vengono inoltre concordate le modalità di pagamento e si verifica che quanto confermato corrisponda a quanto preventivato. In caso contrario si provvede ad un adeguamento della quotazione.



Sezione II - Monitoraggio

Premessa

Una finalità prioritaria della presente *carta* è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte del cliente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità percepita del noleggio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obiettivo dinamico, soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al noleggio stesso. Nell'allegata "scheda modale" sono indicati gli standard di qualità promessi: alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune.

Aspetti relazionali

Un indispensabile fattore di qualità che l'impresa garantisce, in segno di particolare attenzione per gli aspetti relazionali verso la clientela, è costituito dalla sempre e facile identificabilità dell'autobus attraverso il contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione apposto sulla parte anteriore dell'autobus ed è rappresentato, altresì, dalla riconoscibilità dei propri operatori grazie al cartellino personale (impresa, fotografia e n. di matricola sulla parte anteriore).

Opportune disposizioni documentali dell'impresa disciplinano i noleggi in merito al decoro esteriore che i propri operatori devono osservare nello svolgimento dei noleggi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra il personale addetto e i passeggeri.

Modalità di monitoraggio

Per monitorare le prestazioni di noleggio, l'impresa adotta due modalità di rilevazione: a) rilevazione effettuata mensilmente tramite i dati documentali in possesso; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:

Fattori di qualità	Dati da monitorare
sicurezza del viaggio	incidentalità dei veicoli; vetustà degli autoveicoli; dispositivi di sicurezza aggiuntivi
sicurezza personale e patrimoniale del passeggero	n. furti/viaggiatori
Autobus: pulizia ordinaria giornaliera e/o prima di ogni viaggio e straordinaria settimanale	carrozzerie ed interni abitacoli in ordine
comfort di viaggio	spazio medio e disposizione per passeggero climatizzazione
livello di servizio	possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat
servizi aggiuntivi a bordo	telefono, fax, PC e collegamento con banche dati a bordo
aspetti relazionali/comunicazionali del conducente	conoscenza lingue straniere

b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l'efficacia delle procedure di reclamo) da parte degli utenti, mediante distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, nonché mediante linea telefonica a non meno del 20% degli utenti, scelti con criteri razionali dalle fatture dei noleggi.

A tale scopo i punti di dislocazione ritenuti più accessibili da parte degli utenti sono così individuati:

- presso il Comune (prelievo e deposito);
- presso le rimesse dell'impresa (prelievo e deposito);
- presso l'ufficio noleggi (prelievo e deposito);
- a bordo dell'autobus tramite il conducente (prelievo e deposito).

La sintesi dei risultati conseguiti sui predetti fattori di qualità monitorati semestralmente viene divulgata e consegnata al Comune entro il primo trimestre di ogni anno.



Sezione III

Reclami e rimborsi

Procedure di reclamo

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità e rapidità. Il reclamo – anche anticipato telefonicamente e in via orale - è presentato all'impresa per iscritto, per e-mail tempestivamente e non oltre il settimo giorno dal fatto contestato. Entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo l'impresa informa l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica; entro trenta giorni dalla presentazione informa sugli accertamenti compiuti e l'eventuale decisione adottata circa i motivi del ritardo. In caso di decisione favorevole all'utente reclamante, l'impresa dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di decisione sfavorevole, l'impresa è tenuta a comunicare all'utente le relative motivazioni.

Modalità di rimborso e ristoro

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

- rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio;
- maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio, rispetto al preventivo pattuito;
- danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi).

Scheda modale

Fattori di qualità	Indicatori di qualità: tipo	Indicatori di qualità: unità di misura	Standard di qualità	Livello di servizio promesso
sicurezza del viaggio	Incidentalità dei bus	n. incidenti/km	3×10^{-5}	3×10^{-5}
	Vetustà dei bus	% bus > sei anni	77%	75%
	Dispositivi sicurezza aggiuntivi (abs, , ecc.)	% bus dotati	85%	85%
	Percezione complessiva livello sicurezza del viaggio	% soddisfatti	95%	95%
sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno	n. furti/viaggiatore	7×10^{-6}	7×10^{-6}
	Percezione complessiva del livello di sicurezza	% soddisfatti	98%	98%
pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine	% bus / totale	95%	95%
	Interni in ordine	% bus / totale	95%	95%
	Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	95%	95%
confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione	mq/viaggiatore	0,55	0,55
	Climatizzazione	% bus / totale	100%	100%
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	98%	98%
servizi aggiuntivi a bordo	Possibilità di pagamento carte di credito/Bancomat	% bus idonei / totale	0%	0%
	Telefono a bordo	% bus / totale	100%	100%
	Fax e computer a bordo	% bus / totale	0%	0%
	Percezione complessiva della qualità dei servizi	% soddisfatti	95%	94%

Fattori di qualità	Indicatori di qualità: tipo	Indicatori di qualità: unità di misura	Standard di qualità	Livello di servizio promesso
servizi per viaggiatori con handicap	Accessibilità a disabili	% bus attrezzati/totale	8%	8%
	Percezione complessiva dei servizi	% soddisfatti	95%	99%
informazioni alla utenza	Linee telefoniche a disposizione	n. linee	3	3
	Sito web	presente/assente	presente	presente
	Percezione complessiva esaurività informazioni	% soddisfatti	95%	98%
aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità	% soddisfatti	95%	96%
	Percezione riconoscibilità	% soddisfatti	95%	96%
	Percezione comportamento	% soddisfatti	95%	96%
	Conoscenza lingue straniere	% n. autisti poliglotti/tot.	70%	70%
	Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti	95%	95%
livello servizio sportello	Tempo di attesa al telefono	% > tre minuti	10%	10%
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	98%	98%

Per informazioni e prenotazioni:

ATVO S.p.A. - Ufficio Noleggi

Piazza IV Novembre, 8

30027 - San Donà di Piave (VE)

tel: 0421 594578 - 0421 594508 - 0421 594512

mail: noleggi@atvo.it



ISO9001 N.156
ISO39001 N.828
ISO14001 N.3448GA
ISO45001 N.612SCR



EN13816 N.028PSE