



**Benvenuti nell'autolinea Enea s.r.l!**

*Siamo lieti di presentarvi la nostra nuova carta dei servizi, che mira a offrirvi un'esperienza di viaggio eccellente e un servizio di trasporto di qualità superiore.*

## I principi della nostra carta dei servizi

1. **Puntualità:** Ci impegniamo a garantire la massima puntualità dei nostri autobus. Faremo il possibile per rispettare gli orari di partenza e di arrivo indicati, tenendo conto delle condizioni del traffico o e delle circostanze eccezionali.
2. **Sicurezza:** La sicurezza dei nostri passeggeri è una priorità assoluta. I nostri autisti sono altamente qualificati e addestrati per guidare in modo sicuro. Tutti i nostri veicoli sono regolarmente controllati e sottoposti a manutenzione per garantire condizioni ottimali.
3. **Pulizia:** Ci impegniamo a mantenere un alto standard di pulizia a bordo dei nostri veicoli, per offrirvi un ambiente piacevole durante il viaggio.
4. **Accessibilità:** Ci sforziamo di rendere i nostri servizi accessibili a tutti. Offriamo veicoli attrezzati per persone con disabilità e cerchiamo di soddisfare le esigenze specifiche di ogni passeggero.
5. **Feedback e reclami:** Apprezziamo il vostro feedback e siamo aperti a ricevere reclami per migliorare i nostri servizi.
6. **Informazioni aggiornate:** Aggioreremo costantemente le informazioni sui nostri servizi, gli orari e le tariffe tramite il nostro sito web.
7. **Responsabilità sociale:** Siamo parte integrante della comunità in cui operiamo e ci impegniamo a sostenere progetti e iniziative sociali. Vogliamo contribuire al benessere e allo sviluppo delle persone e delle zone in cui forniamo il nostro servizio di trasporto.

## Copertura geografica:

I nostri servizi di trasporto TPL coprono la tratta:

- Tagliacozzo-Roccacerro-Tremonti
- Tagliacozzo - Poggetello - San Giovanni
- Tagliacozzo- Sorbo – Sfratati - Oriente

garantendo una connettività efficiente tra queste località.

Siamo dedicati a offrire un servizio di qualità ai passeggeri che viaggiano lungo questa specifica tratta.

## Condizioni di trasporto non discriminatorie:

Enea s.r.l. offre un trattamento equo e non discriminatorio a tutti i passeggeri che utilizzano il nostro servizio di trasporto extra urbano sulle tratte specificate in precedenza.

Garantiamo condizioni e tariffe senza alcuna discriminazione diretta o indiretta basata su sesso, razza, nazionalità, lingua, religione o opinioni dell'acquirente

## **Diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta:**

Siamo impegnati a garantire l'accessibilità dei nostri servizi alle persone con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano il nostro servizio di trasporto extra urbano sulle tratte descritte in precedenza. Non applichiamo costi aggiuntivi e non rifiutiamo di accettare a bordo passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta. Facciamo eccezioni solo in conformità alle leggi sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza. In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità, ove fosse accertata una responsabilità diretta, Enea s.r.l. si impegna a fornire un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura o ai costi di riparazione.

Autorizziamo il trasporto gratuito dei cani guida che accompagnano i ciechi su tutte le nostre vetture.

## **Trasporto di animali:**

Riconosciamo il diritto dei cittadini di viaggiare con animali domestici. Consentiamo il trasporto gratuito di cani di piccola taglia e altri animali domestici sistemati in appositi contenitori di dimensioni pari o inferiori a 50 cm per lato. Questi contenitori devono impedire il contatto fisico con l'esterno per garantire la sicurezza degli animali e degli altri passeggeri. Il trasporto di animali potrà essere negato o interrotto in caso di affollamento delle vetture, di pregiudizio alla sicurezza o se l'animale arreca disturbo ai viaggiatori. Il numero massimo di animali domestici è di uno per persona e max 2 per vettura.

## **Trasporto di bambini:**

I bambini di età non superiore ai 4 anni viaggiano gratuitamente purché accompagnati da un adulto e in possesso di documento comprovante l'età. I passeggiini, opportunamente piegati, viaggiano gratuitamente.

## **Bagagli:**

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di un bagaglio a mano di peso non superiore a kg. 10. Per bagagli eccedenti tale soglia di peso si applicano le tariffe consultabili sul sito web.

## **Informazioni ai passeggeri:**

Riteniamo che sia fondamentale fornire informazioni chiare e tempestive ai nostri passeggeri. Pertanto, ci impegniamo a comunicare in modo adeguato i diritti dei passeggeri e a fornire i dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo.

## **Gestione dei reclami:**

Riconosciamo il diritto dei passeggeri di presentare reclami riguardo ai nostri servizi di trasporto extraurbano sulle tratte specificate in precedenza. Gli utenti possono inviare un reclamo entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato, o avrebbe dovuto essere prestato, il servizio. Ci impegniamo a rispondere a tutti i reclami entro un mese dal loro ricevimento e a fornire una risposta definitiva entro tre mesi. Qualora un reclamo non sia soddisfatto o rimanga insoddisfacente, i passeggeri hanno il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, secondo le modalità stabilite dalla stessa.

Per inoltrare un reclamo a Enea s.r.l. si può utilizzare il modulo presente nella sezione "reclami" del sito Web, si può inviare una mail all'indirizzo [info@busenea.it](mailto:info@busenea.it) oppure si può spedire una raccomandata a: Enea s.r.l. – Via della Torretta, 4 – 67069 Tagliacozzo (AQ)

Enea s.r.l. ha il dovere di registrare e protocollare i Reclami con un numero progressivo annuale entro 5 giorni dal ricevimento degli stessi. Oltre al numero progressivo verranno registrati i riferimenti dell'utente, la data di ricevimento del reclamo, il motivo del reclamo e successiva mente la risposta motivata al reclamo con la relativa data di invio.

## **Aggiornamento della Carta dei Servizi:**

La presente Carta dei Servizi sarà soggetta ad aggiornamenti periodici per garantire che i diritti dei passeggeri siano adeguatamente rispettati e che i servizi di Enea s.r.l. siano sempre all'altezza delle aspettative degli utenti.

***Grazie per aver scelto Autolinee Enea s.r.l! Siamo sempre pronti a soddisfare le vostre esigenze e a garantirvi un viaggio confortevole e sicuro.***