

MIRANTE

# CARTA DEI SERVIZI

Mirante Turismo S.r.l. unipersonale  
EDIZIONE 2026



N° Rev.	Motivi Di Emissione o Revisione Del Documento	Data	Redazione Ed Emissione	Verifica ed approvazioni
4	Aggiornamento dati	09.03.2026	RSGQ	Direzione

## Sommario

1.0 SCOPO E GENERALITÀ.....	3
2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3.0 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
4.0 PRESENTAZIONE MIRANTE TURISMO SRL SOCIO UNICO.....	7
5.0 POLITICA AZIENDALE.....	8
6.0 LE LINEE GESTITE.....	9
7.0 DOCUMENTI DI VIAGGIO.....	11
8.0 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	13
9.0 RECLAMI E TUTELA DEL PASSEGGERO.....	15
10. TUTELA DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR).....	17
11. CONDIZIONI DI VIAGGIO.....	18
12. QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	19
13.0 STANDARD DI QUALITÀ.....	21

MIRANTE



## 1.0 SCOPO E GENERALITÀ

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio erogato dalla **Mirante Turismo S.r.l. unipersonale**, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa.

La carta dei servizi assolve essenzialmente 3 funzioni :

### Strumento di conoscenza perché:

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della Mirante Turismo sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela 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, sulle modalità di 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 assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

### Strumento di partecipazione perché:

Mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti. Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

### Strumento di tutela perché:

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 dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

## 2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi, viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi del DPCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

La nascita della Carta si ispira in particolare a due punti fondamentali della nostra legislazione:

**Art. 16 Costituzione italiana** “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”.

**Art. 8 Trattato di Maastricht** “ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”.

Di seguito vengono riportati i riferimenti legislativi a partire dalla prima Direttiva del 1994 ad oggi:

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento

**Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997**

**Legge 30 luglio 1998 n. 281** recante “Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”

**Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422 (Decreto Burlando):** È la norma base che ha trasferito le funzioni sul trasporto pubblico locale alle Regioni. Stabilisce l'obbligo di stipulare **Contratti di Servizio** tra enti pubblici e aziende di autobus, i quali devono contenere gli standard di qualità e le sanzioni in caso di mancata osservanza.

**Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998** recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti”

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 30 dicembre 1998 , pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 2 febbraio 1999** per l'adozione della Carta della Mobilità.

**Regolamento (UE) n. 181/2011:** Si applica ai servizi di linea e stabilisce:

- **Non discriminazione:** Parità di condizioni tariffarie e contrattuali.
- **Disabilità:** Diritto al trasporto e assistenza gratuita per persone con mobilità ridotta (PMR).
- **Informazione:** Diritto a informazioni adeguate durante tutto il viaggio.
- **Indennizzi:** Regole su risarcimenti e assistenza in caso di cancellazione o ritardi superiori a 120 minuti (per tratte lunghe).

**Delibera ART n. 28/2021:** “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”.

### 3.0 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Cliente dell'Azienda ha il diritto di conoscere i servizi forniti e di poterli valutare in termini di qualità e di quantità.

Primo scopo della Carta, redatta ai sensi della direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1995 e Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/11/1998 e s.m.i., è di consentire il controllo e la verifica da parte del cliente del rispetto degli standard garantiti, ponendo fine al tradizionale rapporto di soggezione del cittadino nei confronti dei pubblici servizi, stabilendo patti chiari e scritti, con l'impegno da parte della *MIRANTE TURISMO* di rispettare i principi che seguono, elaborati nel rispetto delle elencate disposizioni:

#### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

*MIRANTE TURISMO* si impegna ad assicurare uguale trattamento nell'ambito di aree geografiche di categoria o fasce di Clienti omogenee, evitando qualsiasi forma di discriminazione.

*MIRANTE TURISMO* si impegna a riservare particolare attenzione per garantire l'accessibilità alla rete a Clienti portatori di handicap ed anziani, migliorando, ove consentito dalle norme, la dislocazione delle fermate in relazione alle esigenze dell'utenza con difficoltà motorie e dando priorità all'acquisto di mezzi a pianale ribassato per i servizi urbani.

I regolamenti, le norme di viaggio e i comportamenti del personale devono ispirarsi ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

#### **CONTINUITA'**

*MIRANTE TURISMO* si impegna ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni.

E' impegno dell'azienda ridurre, nei limiti del possibile, il numero e la durata di eventuali disservizi derivanti dal fatto che l'autobus si muove su una sede non propria, soggetta a vincoli esterni anche imprevedibili o in ogni modo da cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà del vettore.

Il traffico intenso, blocchi o lavori stradali, manifestazioni o altri eventi possono essere causa del non rispetto delle previsioni di transito.

L'azienda si impegna ad effettuare periodicamente verifiche a campione per accertare il rispetto di quanto garantito.

Gli orari di passaggio previsti sono riportati di seguito sul nostro sito e sul sito della "Flixbus" eventuali variazioni di orario sono comunicate tramite avvisi sui mass media locali e sul sito internet aziendale.

È impegno dell'azienda adottare ogni possibile azione, anche di tipo informativo, al fine di ridurre il disagio all'utente.

Nel caso di sciopero saranno comunicati con tempestività gli orari in cui potranno non essere effettuate le regolari corse ed i servizi minimi garantiti, tramite avvisi su mass-media locali e sito internet.

#### **PARTECIPAZIONE**

*MIRANTE TURISMO* favorisce ed auspica la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo stimolerà l'acquisizione periodica delle valutazioni degli utenti circa la qualità del servizio reso, anche tramite sondaggi a campione aventi l'obiettivo prioritario di verificare gli spostamenti tra qualità programmata, qualità resa, qualità attesa dal Cliente e qualità percepita dallo stesso.

L'azienda si impegna a trasmettere informazioni sul servizio, riconoscendo e facilitando al Cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

#### **EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

MIRANTE TURISMO si impegna, per quanto di sua competenza, a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

#### **LIBERTA' DI SCELTA**

MIRANTE TURISMO si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità.

MIRANTE TURISMO si impegna al rispetto degli standard di qualità riportati nella scheda allegata, ed alla rilevazione, con cadenza annuale della rispondenza del servizio offerto al livello promesso, al fine di verificare ed eventualmente correggere i parametri che si avvicinano ai livelli minimi di qualità e quantità promesse per i servizi.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- puntualità e condizioni igieniche dei mezzi
- comfort del viaggio
- servizi aggiuntivi
- servizi per viaggiatori portatori di handicap
- informazioni alla clientela
- aspetti relazioni/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
- livello di servizio nelle operazioni di sportello
- integrazione morale
- attenzione all'ambiente

#### 4.0 PRESENTAZIONE MIRANTE TURISMO SRL SOCIO UNICO

Le origini della Mirante Turismo risalgono al 1949 quando Giuseppe Mirante fondò la omonima ditta che ha operato con grande professionalità nel settore del noleggio autobus Gran Turismo distinguendosi sempre per la qualità del proprio autoparco.

Giuseppe Mirante ha ricevuto, anche dalla Fiat s.p.a., per il proprio contributo all'innovazione tecnologica nella costruzione degli autobus, svariati riconoscimenti.

Nel 1983 è stata costituita la Mirante Turismo il cui amministratore unico Piero Mirante ha proseguito l'attività iniziata dal padre Giuseppe incrementandola ed allargandola anche all'attività di agenzia di viaggi e turismo.

Attualmente la Mirante Turismo è diretta da Piero Mirante e dalla moglie Rosaria Russo ponendosi sempre come obiettivo la massima soddisfazione del cliente ricercata attraverso i migliori autopullman ed una attenta organizzazione che prevede, tra l'altro, la presenza presso la propria sede di un responsabile 24 ore al giorno per soddisfare prontamente qualsiasi esigenza della propria clientela.

Il personale è altamente qualificato ed ha esperienza internazionale, parla la lingua inglese ed indossa la divisa aziendale.

La Mirante Turismo ha acquisito una riconosciuta professionalità nell'espletamento di servizi collegati all'organizzazione di congressi e di eventi in genere, ad escursioni crocieristiche, a trasferimenti, a servizi continuativi nell'ambito della città di Napoli e dintorni ed a tour nazionali ed internazionali per conto di primari tour operator.



## 5.0 POLITICA AZIENDALE

Obiettivo prioritario della Mirante Turismo è impegnarsi affinché il servizio erogato soddisfi sempre le aspettative dei propri clienti, facendo proprio il principio del miglioramento continuo.

La **Mirante Turismo s.r.l. Unipersonale** mette a disposizione dei propri clienti/utenti:

- più di 30 anni di esperienza nella organizzazione dei servizi di trasporto di persone
- vasta gamma di servizi (locali, nazionali, internazionali)
- un efficiente parco mezzi
- personale specializzato
- tempi rapidi di risposta alle richieste
- tempi rapidi risoluzione di eventuali problemi.

Applicando il proprio sistema di gestione qualità la **Mirante Turismo** intende perseguire i seguenti obiettivi:

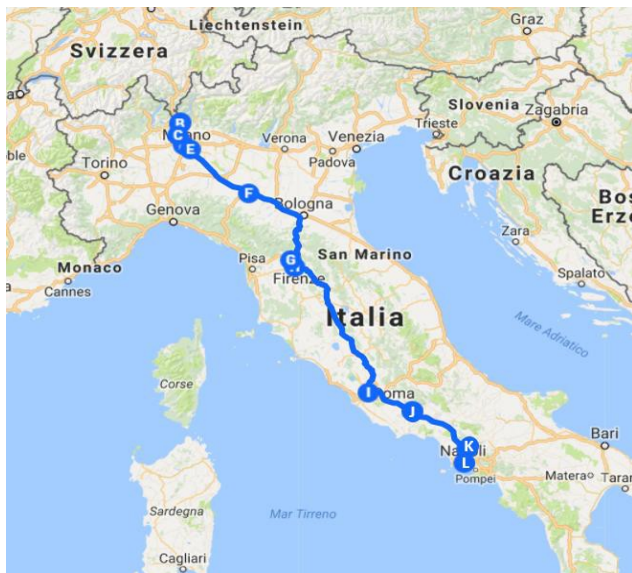
- *migliorare le proprie performance in modo continuativo, attraverso il monitoraggio degli indicatori dei processi;*
- *riportare nella carta dei servizi gli indicatori di processo con gli obiettivi e i traguardi previsti;*
- *a garantire che tutte le attività siano condotte nel rispetto di tutte le norme e leggi vigenti attinenti al proprio settore, nonché del D.lgs. 81/08 e s.m.i, al fine di rispettare ed applicare il disposto normativo per la salute dei lavoratori e la sicurezza nell'ambiente di lavoro con particolare riferimento al rischio chimico, rumore e vibrazione;*
- *a garantire la distribuzione dei DPI a tutti gli operatori con relativa formazione annuale;*
- *sensibilizzare il personale impegnato nelle attività (interno ed esterno), attraverso la pianificazione sistematica delle attività di formazione/addestramento;*
- *riesaminare con cadenza almeno annuale tutto il sistema di gestione per la qualità (procedure, politica, obiettivi, ...), attraverso riunioni ad hoc in cui presenza tutto il personale della organizzazione;*
- *diminuire il numero delle non conformità, attraverso gli audit programmati del sistema di gestione per la qualità;*
- *a migliorare le proprie performance in modo continuativo;*
- *garantire il rispetto del Reg. 679/2016;*

Tutti gli sforzi organizzativi, logistici e commerciali dell'azienda sono mirati al raggiungimento della soddisfazione della clientela.

La Direzione esprime e diffonde tali obiettivi adoperandosi per il loro conseguimento.

## 6.0 LE LINEE GESTITE

La Mirante Turismo svolge a partire dal 6/11/2018 per conto di FlixBus il servizio di linea interregionale a lunga percorrenza **Napoli – Como** e viceversa con **Autorizzazione n. 1963 rilasciata il 18/10/2018** dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di Milano ai sensi del decreto legislativo 21 novembre 2005, n.285



Il programma d'esercizio prevede le seguenti corse:

### Corsa 1

- **Andata (Como -> Napoli):**
  - **Partenza:** Como (Piazzale San Gottardo) alle **06:50**.
  - **Fermate principali:** Como Via Cristoforo Colombo (07:05), Saronno (07:25), Milano Via Giulio Natta (07:55), Milano Via Giuseppe Impastato (08:50), Parma (10:15), Prato (12:40), Scandicci - Villa Costanza (13:05) e Roma Largo Guido Mazzoni (16:45).
  - **Arrivo:** Napoli (Corso Arnaldo Lucci) alle **19:15**.
- **Ritorno (Napoli -> Como):**
  - **Partenza:** Napoli alle **07:15**.
  - **Arrivo:** Como (Piazzale San Gottardo) alle **20:15**.

### Corsa 2

- **Andata (Como -> Napoli):**
  - **Partenza:** Como (Piazzale San Gottardo) alle **10:55**.
  - **Fermate principali:** Saronno (11:26), Milano Via Giulio Natta (11:55), Milano Via Giuseppe Impastato (12:45), Parma (14:10), Prato (16:35), Scandicci (17:05), Roma (20:35), Frosinone (21:40) e Casagiove (23:00).
  - **Arrivo:** Napoli alle **23:30**.
- **Ritorno (Napoli -> Como):**
  - **Partenza:** Napoli alle **11:45**.

- **Fermate principali:** Roma (14:45), Scandicci (18:10), Prato (18:30), Parma (20:55), Milano Via Giuseppe Impastato (22:25), Milano Via Giulio Natta (23:05) e Saronno (23:26).
- **Arrivo:** Como (Piazzale San Gottardo) alle **23:55**.

### Punti di fermata principali

- **Como:** Piazzale San Gottardo e Via Cristoforo Colombo.
- **Milano:** Via Giulio Natta e Via Giuseppe Impastato.
- **Roma:** Largo Guido Mazzoni.
- **Scandicci:** Parcheggio Scambiatore Villa Costanza.

## LA LINEA ANCONA – NAPOLI

### Corsa 1

- **Andata (Ancona -> Napoli):**
  - **Partenza:** Ancona (Via Marconi - Parcheggio Archi) alle 06:00.
  - **Fermate principali:** Civitanova Marche (06:40), S. Benedetto del Tronto (07:20), Mosciano Sant'Angelo (07:50), Teramo (08:10), L'Aquila - Amiternum (09:00), Avezzano (09:40), Sora (10:20), Cassino (10:50), Casagiove (11:50).
  - **Arrivo:** Napoli (Corso Arnaldo Lucci) alle 12:20.
- **Ritorno (Napoli -> Ancona):**
  - **Partenza:** Napoli alle 13:15.
  - **Arrivo:** Ancona alle 19:30.

### Corsa 2

- **Andata (Ancona -> Napoli):**
  - **Partenza:** Ancona alle 08:15.
  - **Fermate principali:** Include Civitanova Marche (08:55), S. Benedetto del Tronto (09:35), Teramo (10:20), L'Aquila - Amiternum (11:10) e Casagiove (13:45).
  - **Arrivo:** Napoli alle 14:15.
- **Ritorno (Napoli -> Ancona):**
  - **Partenza:** Napoli alle 15:15.
  - **Fermate principali:** Include Cassino (16:40), Sora (17:10), Avezzano (17:50), L'Aquila (18:50) e Teramo (19:40).
  - **Arrivo:** Ancona alle 21:40.

### Corsa 3

- **Andata (Ancona -> Napoli):**
  - **Partenza:** Ancona alle 14:45.
  - **Fermate principali:** Civitanova Marche (15:25), Teramo (16:40), L'Aquila - Amiternum (17:30), Avezzano (18:20), Sora (19:05), Cassino (19:40) e Casagiove (20:30).
  - **Arrivo:** Napoli alle 21:00.

### Note sulle fermate

- **Ancona:** Via Marconi - Parcheggio Archi.
- **L'Aquila:** Fermata "AMITERNUM" sulla SS 17 (fronte Hotel omonimo).
- **Napoli:** Corso Arnaldo Lucci.

**LINEA NAPOLI - PARIS:**

<b>Corsa Andata (1A)</b>	<b>Fermata/Punti di Frontiera</b>	<b>Corsa Ritorno (1R)</b>
22:25	Napoli - Corso Arnaldo Lucci	10:25
01:20	Roma - Largo Guido Mazzoni	07:50
04:45	Scandicci - Piazza Parcheggio Scambiatore Villa Costanza	04:25
05:05	Firenze - Piazzale Montelungo	04:00
08:05	Genova - via Fanti d'Italia	01:05
11:05	Torino - Corso VITTORIO EMANUELE II 131	22:45
12:50	Aosta - Viale Giorgio Carrel	20:45
13:50	Courmayeur (I) / Chamonix (F)	19:45
14:55	Gaillard (F) / Thonex-Vallard (CH)	18:35
15:35	Geneva - Gare routièrè (Place Dorcière)	18:20
15:55	Bardonnex (CH) / Saint-Julien-en-Genevois (F)	17:45
22:25	Paris - Pershing Porte Maillot	11:10

**Frequenze e periodo d'esercizio: La corsa 1A/R viene effettuata tutti i giorni della settimana (LMaMeGVSD) per tutto l'anno.**

**MIRAVIA**



## 7.0 DOCUMENTI DI VIAGGIO

Il Conducente è tenuto ad informare il Cliente in merito alla tariffa che sarà applicata, ad illustrare il tariffario ed i percorsi, qualora il Cliente ne faccia richiesta.

### Modalità di Acquisto

Tutti i biglietti di corsa semplice sono acquistabili direttamente online dal sito [www.flixbus.it](http://www.flixbus.it) o direttamente a bordo dell'autobus.

### Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa a carico degli utenti trovati sprovvisti del titolo di viaggio è fissata nei limiti previsti dalla legislazione vigente.

## INFORMAZIONI AI CLIENTI

### Informazioni sugli Autobus

Ogni Autobus reca esternamente l'indicazione relativa alla linea 518 ed è ben riconoscibile dalla grafica personalizzata FlixBus. Internamente, sono apposte informazioni riguardanti eventuali variazioni di percorso, modifiche della rete, con relative motivazioni.

Su ogni Autobus sono disponibili tariffari e percorsi, così come è possibile richiederne copia aggiornata al Conducente o presso la Sede operativa.

I Clienti che intendono esprimere un reclamo, possono richiedere al Conducente l'apposito modulo che è disponibile su ogni autobus. Detto modulo può essere consegnato al Conducente o consegnato al Servizio Clienti.





MIRAFLEX



## 8.0 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

**Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto , sono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:**

- a) sicurezza e tranquillità del viaggio;
- b) continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- c) facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o d'incidente;
- d) facile accessibilità al mezzo di trasporto ;
- e) igiene e pulizia dei mezzi ;
- f) riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- g) rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- h) rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- i) facile accessibilità alla procedura per proporre reclamo e alle procedure conciliative e giudiziarie.

**Al cittadino che viaggia spettano i seguenti doveri:**

- a) non occupare più di un posto a sedere;
- b) non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- c) rispettare il divieto di fumare;
- d) non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- e) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- f) non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- g) attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- h) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- i) utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

**SERVIZIO CLIENTI**

**Il ns. personale è sempre a Vs disposizione presso i ns. uffici dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 19.00 ed il Sabato dalle 09.00 alle 14.00 .**

Potete contattaci inoltre, via telefono, fax, mail.

**Indirizzo: Calata Capodichino, 108 0141 Napoli**

**Telefono: (+39) 081.75.17.317**

**Fax: (+39) 081.75.17.318**

**Email: [info@Miranteturismo.it](mailto:info@Miranteturismo.it)**

**Sito internet: [www.miranteturismo.it](http://www.miranteturismo.it)**

**MIRANTE**



## 9.0 RECLAMI

Mirante Turismo si impegna a garantire standard qualitativi elevati. Qualora il passeggero riscontri disservizi o difformità rispetto a quanto previsto dalla normativa di settore e dalla Carta dei Servizi, può presentare reclamo secondo le modalità di seguito descritte.

### REGOLAMENTO PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

#### Art. 1 – Oggetto e ambito di applicazione

Mirante Turismo S.r.l. definisce con il presente documento il contenuto minimo dei diritti, anche risarcitori, che l'utente può esigere in merito al trattamento dei reclami. Il regolamento si applica ai **servizi regolari di trasporto con autobus** operati dall'azienda il cui punto di imbarco sia in Italia o, per servizi extra-UE, il cui punto di sbarco sia in territorio italiano.

#### Art. 2 – Accessibilità e lingue

Mirante Turismo S.r.l. garantisce un meccanismo di trattamento dei reclami di facile accesso e utilizzo, con particolare attenzione alle necessità delle persone con **disabilità**.

- **Lingue:** È garantita la possibilità di presentare il reclamo in **lingua italiana e in lingua inglese**.
- **Risposta:** L'azienda fornirà la risposta nella medesima lingua utilizzata dall'utente per l'inoltro.

#### Art. 3 – Canali di inoltro dei reclami

L'azienda mette a disposizione i seguenti canali per l'invio:

- **Modulo a bordo:** Richiedendo al conducente l'apposita modulistica da compilare e riconsegnare contestualmente;
- **Sito Web:** Compilando l'apposito form nella sezione "Reclami" in homepage del sito [www.miranteturismo.it](http://www.miranteturismo.it); sul sito inoltre è disponibile un modulo RECLAMI anche in modalità stampabile.
- **Posta Elettronica** ( mail o PEC) Inviando una comunicazione all'indirizzo mail: [info@miranteturismo.it](mailto:info@miranteturismo.it) o PEC [info@pec.miranteturismo.it](mailto:info@pec.miranteturismo.it) garantendo il rilascio di una ricevuta di trasmissione (in caso di PEC, l'indirizzo è abilitato a ricevere anche da caselle non certificate).
- **Presso la Sede:** Allo sportello della Sede Mirante Turismo **via Calata Capodichino, 108 80141 Napoli**, dove gli operatori incaricati registreranno la segnalazione e rilasceranno ricevuta.
- **Posta Raccomandata:** Inviando il reclamo a **Mirante Turismo via Calata Capodichino, 108 80141 Napoli**

#### Art. 4 – Contenuto minimo del reclamo

il reclamo deve essere trasmesso entro **tre mesi (90 giorni)** dalla data in cui il servizio regolare è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato.

Mirante Turismo srl esamina ogni reclamo, anche se non presentato tramite modulo standard, purché contenga almeno:

- **Identificativi utente:** Nome, cognome e recapito (e delega con documento d'identità se inviato da un rappresentante).
- **Dettagli del viaggio:** Data, ora di partenza, origine, destinazione e **numero del biglietto** o codice di prenotazione (o copia del titolo di viaggio).
- **Descrizione del disservizio:** Indicazione della non coerenza rilevata rispetto alla normativa o alla Carta dei Servizi.

#### Art. 5 – Decorrenza dei termini

Ai fini del calcolo dei tempi di risposta, il reclamo si considera ricevuto:

- **Web/E-mail:** Il giorno stesso dell'invio.
- **Raccomandata:** Il giorno della consegna effettiva all'azienda.
- **Altre modalità (consegna a mano):** Nel giorno della consegna (se prevista ricevuta) o comunque entro 5 giorni dalla consegna ai sistemi aziendali.

#### **Art. 6 – Requisiti di motivazione della risposta**

La risposta fornita da Mirante Turismo srl sarà scritta in linguaggio comprensibile e dovrà indicare chiaramente:

1. Se il reclamo è **accolto o respinto**, basandosi sui fatti e sulla disciplina applicabile.
2. Il diritto a eventuali **indennizzi o rimborsi**, con relative modalità e tempistiche per ottenerli (in denaro, salvo diversa indicazione dell'utente).
3. Le **misure correttive** adottate per risolvere il problema.
4. I **rimedi attivabili** in caso di insoddisfazione, incluse le procedure di risoluzione extragiudiziale e il reclamo all'Autorità (ART).
5. Un recapito per eventuali richieste di chiarimento sulla risposta stessa.

#### **Art. 7 – Termini di risposta e Indennizzi automatici**

In conformità al Regolamento (UE) n. 181/2011:

- **Primo riscontro:** Entro **1 mese**, l'azienda comunica l'esito (accolto/respinto/in esame).
- **Risposta definitiva:** Entro **3 mesi** dalla ricezione del reclamo.
- **Indennizzo per ritardo:** Se la risposta definitiva arriva oltre i 90 giorni, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico sul prezzo del biglietto:
  - **10%** tra il 91° e il 120° giorno.
  - **20%** oltre il 120° giorno.
  - nel caso di **abbonamenti**, l'entità dell'indennizzo automatico è rapportato alla quota giornaliera dell'abbonamento.
- **Esclusioni:** L'indennizzo non è dovuto se inferiore a **4 euro**, se il reclamo è incompleto o se già corrisposto per lo stesso viaggio.

#### **Art. 8 – Rimedi di Seconda Istanza e Trasparenza**

1. **Reclami di Seconda Istanza:** In caso di risposta insoddisfacente o mancata entro i termini, l'utente può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) tramite il sistema telematico SiTe disponibile sul sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), L'invio del reclamo via posta raccomandata o PEC agli indirizzi dell'Autorità.
  2. **Risoluzione Extragiudiziale (ADR):** L'utente può avvalersi delle procedure di conciliazione amichevole presso gli organismi iscritti nell'elenco dell'Autorità.
- **Informazioni:** Le modalità di reclamo sono indicate sul sito, nelle condizioni di trasporto, nella Carta dei Servizi e a bordo degli autobus.
  - **Titolo di viaggio:** Il biglietto riporta chiaramente il nome del gestore e l'indirizzo web della sezione reclami.
  - **Conservazione:** Mirante Turismo srl conserva i dati dei reclami per almeno **24 mesi** dalla data del servizio.

## 10. TUTELA DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)

Mirante Turismo si impegna a garantire il diritto al trasporto e alla mobilità di tutti i cittadini, senza discriminazioni, assicurando assistenza e accessibilità sui propri servizi di linea e di noleggio.

### 1. Diritto al Trasporto e Non Discriminazione

Ai sensi del **Regolamento (UE) n. 181/2011**, Mirante Turismo non può rifiutare un'esigenza di prenotazione, né emettere un biglietto o impedire la salita a bordo a causa della disabilità o della mobilità ridotta del passeggero. *L'unica eccezione è rappresentata dall'impossibilità fisica della salita a bordo dovuta alla progettazione del veicolo o alle infrastrutture (fermate/terminal), o per garantire il rispetto degli obblighi in materia di salute e sicurezza.*

### 2. Accessibilità dei Veicoli

L'azienda si impegna a:

- Mettere a disposizione veicoli attrezzati con **pedane elevatrici** o rampe di accesso (ove previsto dalla tipologia di servizio).
- Riservare a bordo posti prioritari opportunamente segnalati.
- Consentire il trasporto gratuito di eventuali dispositivi di mobilità (sedie a rotelle pieghevoli o elettriche, deambulatori) nel vano bagagli, previa verifica delle dimensioni e del peso massimo consentito per la sicurezza del mezzo.

### 3. Assistenza a Bordo e a Terra

Per garantire un servizio efficiente, il passeggero con disabilità o mobilità ridotta è invitato a:

- **Preavviso:** Comunicare le proprie necessità di assistenza almeno **36 ore prima** della partenza (via mail o telefono).
- **Presentazione:** Presentarsi al punto di imbarco con un anticipo di almeno **15-30 minuti** rispetto all'orario di partenza previsto.
- **Accompagnatore:** Qualora la sicurezza o la conformità del veicolo lo richiedano, Mirante Turismo può richiedere che la persona sia accompagnata. In tal caso, l'accompagnatore viaggia gratuitamente (ove previsto dalle tariffe agevolate di settore).

### 4. Cani Guida

I cani da assistenza (cani guida per non vedenti) regolarmente addestrati e muniti di certificazione sono ammessi a bordo **gratuitamente** e possono viaggiare in cabina accanto al passeggero, senza obbligo di museruola (salvo diverse disposizioni di sicurezza immediata), purché tenuti al guinzaglio.

### 5. Risarcimento per Dispositivi di Mobilità

In caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle o altri dispositivi di mobilità causati da colpa di Mirante Turismo, il passeggero ha diritto a un risarcimento corrispondente al **valore di sostituzione** dell'attrezzatura perduta o ai costi di riparazione della stessa.

### 6. Reclami Specifici

Qualora un passeggero ritenga che i propri diritti in materia di disabilità siano stati violati, può presentare reclamo secondo le modalità indicate nella sezione "Reclami" della presente Carta. In caso di mancata risposta, il passeggero può rivolgersi all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**.

## 11. CONDIZIONI DI VIAGGIO

### CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

#### 1. TITOLI DI VIAGGIO E ACCESSO AL SERVIZIO

Obbligo del Biglietto: Il passeggero deve salire a bordo munito di regolare titolo di viaggio, acquistato tramite i canali ufficiali (app, sito, rivendite). Il biglietto è nominativo e non cedibile.

Acquisto a bordo: Laddove previsto, l'acquisto dal conducente può comportare un sovrapprezzo. Il biglietto deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio e fino alla discesa.

Validazione: In caso di malfunzionamento delle obliterate, il passeggero è tenuto ad annullare a mano il biglietto indicando data e ora, informando immediatamente il conducente. I titoli digitali devono essere esibiti da dispositivo funzionante.

#### 2. COMPORTAMENTO DEL PASSEGGERO E DOVERI

Per garantire la sicurezza e il decoro, al passeggero è fatto divieto di:

Fumo: È severamente vietato fumare a bordo, incluse le sigarette elettroniche (e-cig) e i dispositivi a tabacco riscaldato.

Cinture di Sicurezza: È obbligatorio allacciare le cinture per tutta la durata della marcia (D.Lgs. 150/06). L'azienda declina ogni responsabilità per danni derivanti dal mancato uso.

Interazione con il conducente: È vietato parlare al conducente durante la guida, salvo casi di emergenza.

Soste: Nelle soste autostradali (secondo i tempi comunicati dal conducente), il passeggero deve rispettare rigorosamente l'orario di ripartenza. Il conducente non è responsabile per i passeggeri che non si presentano all'orario stabilito.

Decoro: È richiesto un comportamento rispettoso: evitare schiamazzi, l'uso di dispositivi sonori senza cuffie e l'ingombro dei corridoi.

#### 3. TRASPORTO BAGAGLI

Bagaglio a mano: È consentito il trasporto gratuito di un piccolo bagaglio (max 40x30x20 cm) da riporre nelle cappelliere o sotto il sedile, sotto la custodia del passeggero.

Bagaglio da stiva: È incluso un bagaglio di dimensioni standard (max 80x50x30 cm). Ogni bagaglio deve riportare un'etichetta con i contatti del proprietario.

Responsabilità: In conformità al Reg. UE 181/2011, l'azienda risponde della perdita o danneggiamento in caso di incidente. Il risarcimento massimo non può essere inferiore a circa 1.200 € per bagaglio. Non si risponde per oggetti di valore (gioielli, denaro, elettronica) inseriti nella stiva.

Passeggini: Passeggini e carrozzine devono essere riposti nel bagagliaio e sono trasportati gratuitamente.

#### 4. PERSONE CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)

Diritto al trasporto: Non è possibile rifiutare una prenotazione o l'imbarco per motivi di disabilità, salvo per motivi di sicurezza o inadeguatezza strutturale del mezzo.

Assistenza: Per ricevere assistenza specifica, il passeggero deve informare il vettore con almeno 36 ore di preavviso.

Accompagnatori: Se il vettore richiede che la persona sia accompagnata, l'accompagnatore viaggia gratuitamente.

Ausili: Il risarcimento per la perdita o il danneggiamento di sedie a rotelle o attrezzature di mobilità è pari al costo di sostituzione o riparazione.

#### 5. TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

Piccola taglia: Ammessi se custoditi in appositi trasportini (max 70x30x50 cm), previo pagamento del biglietto ridotto (dove previsto) e in modo da non arrecare disturbo.

Media/Grande taglia: Ammessi se muniti di guinzaglio e museruola, previo pagamento del biglietto. L'accesso può essere limitato in caso di eccessivo affollamento.

Cani Guida: I cani guida per non vedenti viaggiano sempre gratuitamente e non sono soggetti a limitazioni o supplementi.

#### 6. DIRITTI IN CASO DI RITARDO O CANCELLAZIONE

In conformità al Regolamento UE 181/2011 (per tratte >250 km):

Informazione: In caso di ritardo, il passeggero deve essere informato entro 30 minuti dall'orario di partenza previsto.

Ritardo > 90 min: Assistenza gratuita (spuntini/bevande) e, se necessario, pernottamento (max 2 notti, max 80 €/notte).

Cancellazione o Ritardo > 120 min: Il passeggero ha diritto alla scelta tra il rimborso integrale o il reindirizzamento verso la destinazione finale. Se tale scelta non viene offerta, è dovuto un indennizzo pari al 50% del prezzo del biglietto in aggiunta al rimborso.

#### 7. OGGETTI SMARRITI E COPERTURA ASSICURATIVA

Oggetti Smarriti: Gli oggetti rinvenuti sono custoditi presso la sede operativa. Il vettore si attiva per contattare il proprietario ove sia possibile risalire all'identità.

Assicurazione: Tutti i viaggiatori sono coperti da polizza Responsabilità Civile verso Terzi (RCA) secondo i massimali di legge per danni a persone o cose derivanti dalla circolazione.

#### 8. RECLAMI

I passeggeri possono presentare reclamo entro 3 mesi dalla data del viaggio. L'azienda risponderà entro 1 mese per comunicare lo stato del reclamo e fornirà risposta definitiva entro 3 mesi. In caso di risposta insoddisfacente, è possibile rivolgersi in seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) tramite il sistema SiTe.

## 12. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ottica dell'adeguamento strutturale alla evoluzione tecnologica, la Mirante Turismo si propone di essere accanto al passeggero per guidarlo in tutte le fasi della scelta del viaggio, dal momento dell'informazione al momento della scelta e dell'acquisto. Nel massimo impegno al raggiungimento del modello di qualità del servizio la Mirante Turismo è particolarmente attenta alla sicurezza dei percorsi.

Nella scelta dei nuovi autobus è prestata particolare attenzione alla silenziosità della marcia e all'aerazione e ventilazione interna per i mesi estivi.

Il personale della Mirante Turismo è impegnato a soddisfare le richieste e le aspettative del Cliente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

La Mirante Turismo cura la formazione del personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

E' garantito che qualsiasi segnalazione, sia essa positiva o negativa, raggiunga il diretto interessato.

La Mirante Turismo s.r.l è CERTIFICATA  
**ISO 9001:2015 e ISO 14001:2018**  
*per l'erogazione e progettazione di servizi di linea per trasporto pubblico di  
persone e noleggi mediante autobus*

**ISO 45001:2018**  
*Per Erogazione di servizio di noleggio da autorimessa con conducente di autobus e  
autoveicoli per trasporto passeggeri. Erogazione di servizio pubblico per trasporto  
di passeggeri.*  
*Progettazione ed erogazione di servizi di agenzia di viaggi*

**SA8000**  
*Erogazione di servizio di noleggio da autorimessa con conducente di autobus e  
autoveicoli per trasporto passeggeri. Erogazione di servizio pubblico per trasporto  
di passeggeri. Progettazione ed erogazione di servizi di agenzia di viaggi*

#### **TUTELA AMBIENTALE**

L'AZIENDA attua tutti gli interventi tecnicamente ed economicamente possibili per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente, finalizzati all'adeguamento dei servizi offerti alle crescenti esigenze della clientela, sia in termini di sicurezza / comfort che di rispetto ambientale, all'adeguamento del parco autobus alle norme dell'Unione Europea ed al contenimento degli impatti ambientali di tutti i servizi e le strutture a supporto.

#### **LA QUALITÀ PERCEPITA**

Da quando il Sistema Qualità aziendale è stato implementato e quindi certificato ed al fine di soddisfare un requisito della Norma di riferimento, abbiamo attivato modalità di monitoraggio per rilevare il grado di soddisfazione del Cliente.

Nel corso degli anni abbiamo potuto acquisire indicatori che ci permettono di ritenere più che soddisfacente la qualità percepita dei nostri servizi.

Con lo scopo del miglioramento continuo e con la precisa volontà di conoscere sempre più approfonditamente gli argomenti ed i parametri sui quali confrontarci, abbiamo deciso per l'anno in corso di orientare le indagini campionando annualmente servizi specifiche.

La sintesi dei risultati dell'indagine svolta annualmente durante il mese di maggio è elaborata sui dati pervenutici dai questionari clienti. I dati sono elaborati con riferimento ad un valore espresso compreso tra 1 e 10, ed hanno realizzato un punteggio medio superiore a 9.

### 13.0 STANDARD DI QUALITÀ

<b>Fattore di Qualità</b>	<b>Indicatore (KPI)</b>	<b>Obiettivo / Standard Garantito</b>
<i>Sicurezza del Viaggio</i>	Incidentalità passiva (feriti o decessi)	0 (Target Sicurezza Totale)0
<i>Sicurezza del Viaggio</i>	Reclami o denunce per motivi di sicurezza	0 denunce / passeggeri
<i>Regolarità</i>	Corse effettuate rispetto alle programmate	100%
<i>Puntualità</i>	Ritardo massimo alle fermate (tolleranza 5-15 min)	> 95% delle corse in orario
<i>Pulizia e Igiene</i>	Frequenza pulizia ordinaria interna/esterna Sanificazione	1 volta al giorno su ogni mezzo
<i>Comfort a bordo</i>	Funzionamento impianto climatizzazione	100% della flotta operativo
<i>Tutela Ambiente</i>	Classificazione EURO	60%> EURO 5
<i>Accessibilità (PMR)</i>	Bus attrezzati con pedana e posto per disabili	70%
<i>Informazione</i>	Disponibilità orari e tariffe su sito/app	H24 - 365 giorni/anno
<i>Relazione con l'utente</i>	Tempi di risposta ai reclami scritti	Entro 30 giorni (max 90 per chiusura definitiva)