

# CARTA DEI SERVIZI e DELLA MOBILITA'



## INDICE

### 1. LA CARTA DEI SERVIZI

#### 1.1 Il servizio durante l'emergenza sanitaria da COVID-19

### 2 LA SOCIETÀ: COSTITUZIONE E FINALITÀ

### 3 L'ORGANIZZAZIONE

### 4 I PRINCIPI AZIENDALI

### 5 OBIETTIVI

### 6 I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO

### 7 RAPPORTO CON IL CLIENTE

### 8 INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

### 9 FATTORI DI QUALITÀ

### 10 CONDIZIONI DI TRASPORTO

### 11 LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

- una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge n° 273/95 (destinata a regolamentare, in generale, i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale);
- per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998.
- **Nuovo Codice della Strada** DECRETO LEGISLATIVO 30 aprile 1992, n. 285 Nuovo codice della strada. (Gazzetta Ufficiale n.114 del 18-5-1992 - Suppl. Ordinario n. 74) aggiornato con **D.L. 17 maggio 2022, n. 50 e dalla L. 29 dicembre 2022, n. 197 e Il Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada** (D.P.R. n. 495/1992) aggiornato al **2022**.

La "Carta dei Servizi" nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i Clienti che ne fruiscono.

In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

- ⇒ individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ⇒ adottare e pubblicare gli standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ⇒ predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento dei propri standard.

La Carta dei Servizi pertanto è:

- ⇒ per l'**Azienda**, l'assunzione di un impegno e un'occasione di dialogo con l'utenza che può verificare il rispetto dei livelli qualitativi e quantitativi del servizio offerto per garantirne un costante miglioramento.
- ⇒ per il **Cliente**, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela: essi verificano l'effettiva attuazione degli impegni assunti dal fornitore del servizio, fornendo indicazioni e valutazioni al fine di contribuire al miglioramento dell'offerta stessa

La presente "Carta dei Servizi" è stata redatta in conformità ai principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 30/12/1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".

L'obiettivo di questo documento è una descrizione chiara e sintetica delle diverse realtà che compongono la Rossi Mora Viaggi S.r.l., dalla sua struttura societaria ai diversi aspetti produttivi che concorrono a realizzare il servizio finale da noi offerto. La Carta dei Servizi è destinata ad essere divulgata presso il pubblico; sarà disponibile su internet, direttamente scaricabile dal nostro sito aziendale: [www.rossimoraviaggi.it](http://www.rossimoraviaggi.it)

### 1.1 Il servizio durante l'emergenza sanitaria da COVID-19

Rossi Mora Viaggi S.r.l. da sempre impegnata nel rispetto degli aspetti mandatori concernenti il rispetto del codice della strada così da garantire piena conformità legislativa, vedi:

- Regolamento CE 561/06 e successive modifiche;
- Regolamento CE - 04/02/2014 - n. 165 (Tachigrafi nel settore trasporto su strada);

- Regolamento UE - 15/07/2020 - n. 1054 (Periodi di guida, interruzioni e periodi di riposo);
- Testo del D.lgs. n. 285/1992 aggiornato al D.L. 17 maggio 2022, n. 50 (Codice della Strada).

L'avvento del COVID-19 ha comportato nel 2020 un impegno profuso non indifferente per Rossi Mora Viaggi S.r.l. per l'attività concernenti la programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto a fronte dell'emergenza sanitaria.

In relazione ad essa e alle misure di contenimento disposte dalle Autorità di Governo italiano al fine di prevenire e limitare la diffusione del contagio, Rossi Mora Viaggi S.r.l. ha operato tempestivamente e conformemente con il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 16/03/2020" e successive modifiche ed integrazioni.

Rossi Mora Viaggi S.r.l. ha messo in atto un piano per consentire il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico. Adottando tutte le opportune misure per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e di tutti gli utenti del TPL, scolastici e turistici.

### **1.1.1. Modalità di supporto passeggeri, la comunità e dipendenti durante l'emergenza COVID-19**

#### **Per la Comunità**

Durante tutto il periodo di emergenza, per quanto possibile, Rossi Mora Viaggi S.r.l. ha continuato ad erogare il servizio di trasporto pubblico aggiornando il medesimo alle disposizioni di volta in volta emanate per assicurare la mobilità agli utenti e partecipando attivamente ai Tavoli organizzati dalle Prefetture per coordinare il servizio alle principali esigenze.

#### **Per i passeggeri**

Tutti gli autobus, dedicato al trasporto pubblico di passeggeri, sono soggetti alle procedure di igienizzazione, sanificazione e disinfezione nei termini e con le modalità stabilite dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore della Sanità.

#### **Per il personale**

Per Rossi Mora Viaggi S.r.l. la salute e la sicurezza dei dipendenti sono una priorità assoluta. Lo spazio del conducente è stato delimitato in modo da distanziarlo dai passeggeri ed è stata anche sospesa la vendita dei biglietti a bordo.

I dipendenti hanno ricevuto ampia comunicazione sui comportamenti da rispettare per ridurre le possibilità di contagio.

Sono stati distribuiti dispositivi di protezione e si è provveduto al bloccaggio porta anteriore nonché alla delimitazione e divieto d'accesso dell'area conducente fino alla prima fila attraverso

I luoghi di lavoro sono stati oggetto di pulizie e disinfezioni supplementari.

### **1.1.2. Per viaggiare in sicurezza**

Su tutti i mezzi Rossi Mora Viaggi S.r.l. sono in vigore le seguenti indicazioni per tutelare la salute di tutti:

- Non salire a bordo se avvertono sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore) Indossare, prima di salire a bordo dell'autobus e per tutta la durata del viaggio, e nelle relative pertinenze, una mascherina, anche di stoffa, per la protezione del naso e della bocca
- Munirsi, prima di salire a bordo dell'autobus, dell'idoneo titolo di viaggio, ove possibile preferendo il formato elettronico, acquistandolo online o tramite app
- Salire a bordo dell'autobus utilizzando la porta anteriore e scendere utilizzando la porta posteriore/centrale
- Rispettare la distanza di sicurezza di 1 metro con gli altri passeggeri e il conducente dell'autobus Non avvicinarsi, anche per chiedere informazioni, al conducente

- Igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso, durante il viaggio
- Prendere posto solo negli appositi sedili non contrassegnati garantendo il rispetto della distanza interpersonale di 1 metro.

Si porta a conoscenza dei passeggeri che il mancato rispetto delle sopra riportate disposizioni è sanzionato per legge e potrà comportare, da parte delle Autorità pubbliche competenti, l'interruzione di questo servizio.

## 2. LA SOCIETÀ: COSTITUZIONE E FINALITÀ

La Rossi Mora Viaggi S.r.l., di seguito denominata Società o Azienda, opera nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada.

L'avvio della nostra attività risale al 1991, quando Fabrizio Rossi, dopo aver lavorato prima come tassista e poi come autista per il servizio di trasporto scolastico locale, entra nel mondo del turismo con la Rossi Viaggi.

Nel 1999 il Titolare si associa con un collaboratore ribattezzando l'azienda Rossi Mora Viaggi.

Nel 2009 diventata una realtà di riferimento per Parma e provincia ed in periodo di forte espansione nel ramo del Trasporto Pubblico Locale la Rossi Mora Viaggi viene rilevata interamente dalla famiglia Rossi che ne acquisisce così il controllo completo.

Negli ultimi dieci anni, ampliando il proprio mercato e la clientela, è quindi aumentato anche lo staff, composto da autisti professionisti certificati che oggi formano una grande squadra, pronta a rispondere a qualsiasi esigenza e proiettata verso il futuro per un servizio sempre all'altezza delle aspettative.

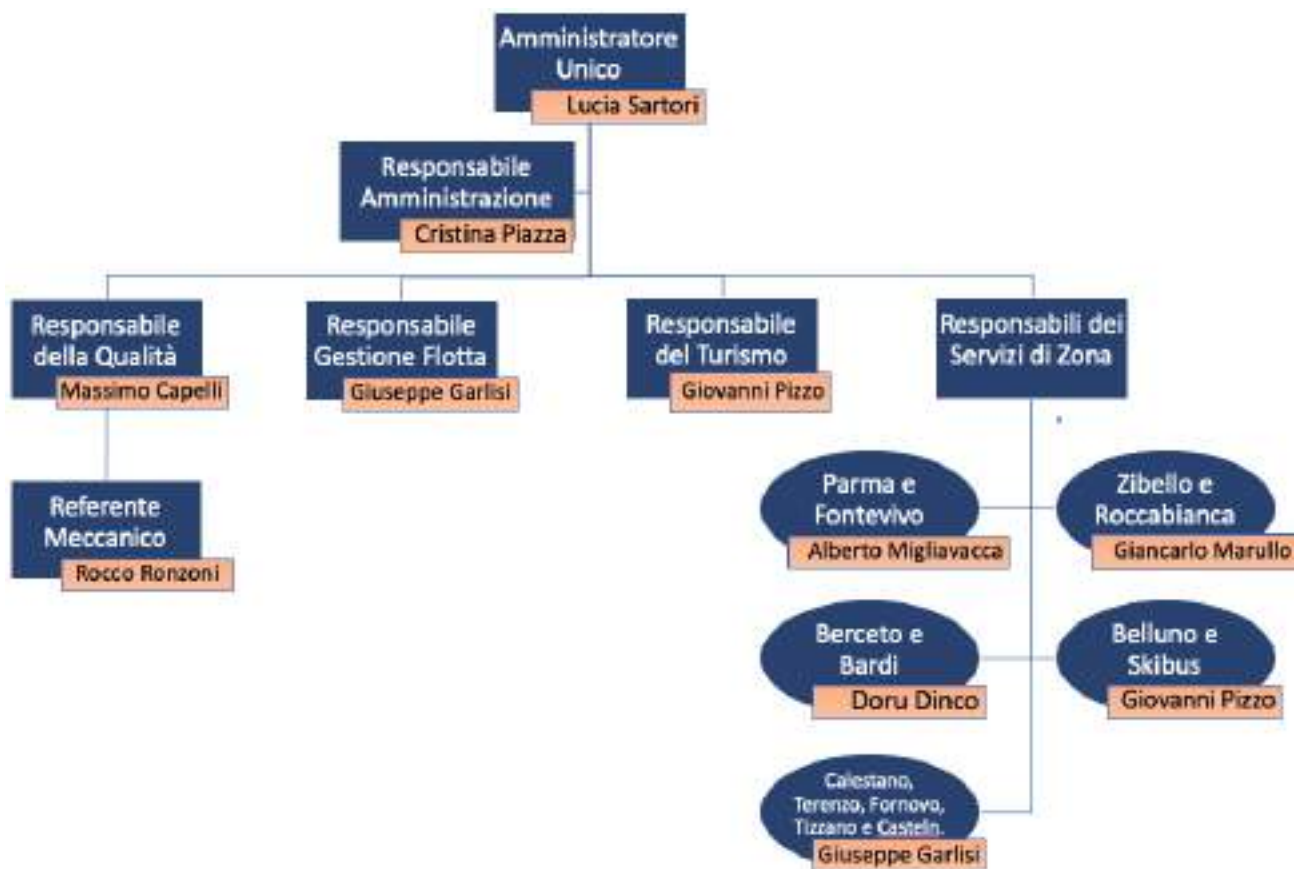
Il capitale sociale è interamente versato e detenuto dalla famiglia Rossi.

La Società svolge servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) linea, sia nella provincia di Parma che in importanti località sciistiche dell'arco Alpino (e.g. Cortina d'Ampezzo), servizi di trasporto scolastico e attività di noleggio autobus.

## 3. L'ORGANIZZAZIONE

Al **31.12.2022** alle dipendenze della Società operano n. **41** unità, così suddivisi:

- N. **31** fanno parte del personale viaggiante (autisti).
- N. **3** fanno parte del personale amministrativo
- N. **7** fanno parte della struttura apicale dell'azienda in qualità di Responsabili (vedi sotto)



La struttura organizzativa dell'Azienda si compone di NOVE figure manageriali:

Un **Amministratore Delegato**, che assolve ai tradizionali compiti di gestione, sia strategica che operativa dell'azienda, avvalendosi di una struttura manageriale intermedia per il coordinamento delle diverse funzioni;

Un **Responsabile Amministrativo**, che si rapporta direttamente con la direzione e si occupa di supervisionare, organizzare e coordinare le funzioni amministrative dell'azienda, siano esse contabili, di approvvigionamento o di gestione del personale (turni e buste paga), oltre che essere il primo punto di contatto di clienti e fornitori.

Un **Responsabile Meccanico**, che si occupa della manutenzione, delle (semplici) riparazioni, dell'assistenza in loco sui mezzi in avaria, del coordinamento degli interventi presso Officine Specializzate e del monitoraggio dello stato dei mezzi, incluso il loro corretto utilizzo da parte del personale autista. Rientrano quindi tra i suoi compiti:

- **La gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria dei mezzi** (incluso parti meccaniche, carrozzeria e gomme). L'operatore si farà carico ed effettuerà in sede solo piccoli interventi di routine (quali rabbocchi di olio, sostituzione filtri e lampadine, riparazione interni ecc.) mentre sovrintenderà gli altri lavori presso officine specializzate del territorio, programmando con il Responsabile della Flotta la cadenza degli interventi di manutenzione ordinaria e mantenendo un registro informatico (Sengerio) degli interventi nonché dell'approvvigionamento e dei pezzi disponibili a magazzino.
- **Il pronto intervento in caso di malfunzionamenti, guasti o danneggiamenti ai veicoli**, oltre che ad altre situazioni contingenti che compromettano l'espletamento programmato del servizio. L'operatore interverrà sul posto e coordinerà sia le operazioni di rimozione del veicolo dalla carreggiata che gli interventi necessari al suo ripristino presso officine specializzate.
- **La copertura dei servizi** in caso di emergenza: Il dipendente subentrerà alla guida di mezzi che effettuano servizi scolastici e di Trasporto Pubblico Locale.

Un **Responsabile Gestione della Flotta**, che si occupa della gestione e dell'efficientamento della flotta aziendale, assicurando il buon stato dei mezzi aziendali, provvedendo alla pronta sostituzione dei veicoli

indisponibili o in avaria, riducendo i costi complessivi di approvvigionamento e minimizzando i disservizi. Il Gestore della Flotta quindi:

- **Guida la pianificazione e la prioritizzazione degli interventi** di manutenzione ordinaria e straordinaria (rilevati dal Responsabile Meccanico) sulla base delle criticità e dei servizi da coprire (di cui possiede una visione di insieme) e fornendo un quadro globale e puntuale alla proprietà sullo stato dei mezzi, sugli interventi effettuati e sulle criticità da affrontare.
- **Sovrintende e vigila** su tutti i **processi** volti ad assicurare elevati standard di **qualità aziendale** effettuando anche controlli periodici a campione (noti come Audits) di: i) verifica delle procedure di pulizia e sanificazione dei mezzi, ii) rilevazione di eventuali segni di danneggiamento all'interno o all'esterno dei mezzi e iii) presenza a bordo e buono stato dell'equipaggiamento di sicurezza (es. Cassetta di Primo Soccorso, Estintori, Catene, Martelletti, Cinture ecc.), presenza a bordo di tutta la documentazione (carta circolazione, polizza assicurativa, revisione tachigrafo, licenza provinciale, ecc...)

N. 4 **Responsabili dei Servizi di Zona (RS)**, che si occupano della gestione e del coordinamento sul campo delle risorse (di personale e di mezzi) che vengono impiegate nei servizi di una determinata zona, agendo come primo punto di contatto tra il personale in loco e la dirigenza (incluso il Responsabile Meccanico e il Responsabile della Flotta).

- **Coordina tutte le risorse** (autisti e mezzi) che vengono impiegate nei servizi di una determinata zona, raccogliendo e indirizzando opportunamente i segnali da e per l'azienda di autisti e partner, affrontando e risolvendo problematiche che impattano lo svolgimento e la qualità dei servizi (anche tramite la stretta collaborazione col Responsabile della Flotta), e assicurandosi della disponibilità di tutte le risorse necessarie (o verificando la loro sostituzione).
- **Verifica la corretta esecuzione** dei Servizi da parte del personale, secondo i percorsi, le fermate e i tempi previsti dalla Stazione Appaltante, avvalendosi anche di tecnologia GPS.
- **Fornisce supporto logistico** in loco al Responsabile di Flotta e il Responsabile Meccanico in caso di Avarie Critiche dei mezzi, ed **elabora** (insieme al Responsabile di Flotta) il **piano straordinario di copertura** dei servizi rimasti scoperti.
- **Vigila sui comportamenti degli autisti** alla guida e con il personale viaggiante o ausiliario, correggendo o segnalando stili di guida pericolosi, comportamenti non idonei o non in linea con le direttive aziendali, o l'utilizzo non efficiente/scorretto del veicolo (che può portare ad elevati consumi di gomme, carburante, freni ecc. o danneggiamenti al veicolo).
- **Sovrintende e verifica la pulizia** giornaliera e settimanale dei mezzi utilizzati nei servizi, assicurandosi che il personale abbia tutto l'occorrente per un'adeguata pulizia, igienizzazione e sanificazione dei veicoli e sia istruito circa l'attrezzatura, le pratiche e gli standard di qualità aziendali, segnalando alla proprietà eventuali situazioni di criticità.
- **Supporta l'inserimento** e lo **sviluppo professionale** dei **nuovi autisti** della sua zona, anche tramite affiancamento e mentorship.
- **Effettua** in prima persona, qualora possibile, **interventi base** sui mezzi, quali la sostituzione di lampadine e filtri, della batteria o la riparazione di ganci o tendine interne.
- **Copre**, compatibilmente coi servizi che svolge, **eventuali servizi** in caso di personale vacante, fungendo da "Jolly" su tutte le linee che afferiscono alla sua zona, anche in giornate feriali non lavorative.
- **Coordina la movimentazione dei mezzi** da e per officine meccaniche, gommisti, centri di revisione ecc., secondo le direttive impartite dal Responsabile della Flotta.
- **Collabora e interloquisce** direttamente **con i partner** coinvolti nei servizi (es. gli accompagnatori ecc.), istaurando un ambiente di lavoro positivo di reciproca fiducia e affrontando prontamente disagi e situazioni conflittuali.
- **Elabora, sviluppa e suggerisce strategie** volte a **ottimizzare** il servizio sia in termini di risorse (di personale e mezzi) che in termini di bilanciamento tra qualità e costi.
- **Verifica** la presenza a bordo dei mezzi di tutta la **documentazione** e l'equipaggiamento di **sicurezza** necessari, **segnalando** al Responsabile della Flotta eventuali carenze, avarie o danneggiamenti ai veicoli sulla base di ispezioni visive o segnalazioni.
- **Vigila sulle scadenze** sia degli estintori che dei prodotti inseriti nella cassetta di primo soccorso.

Un **Responsabile dei Servizi Turistici**, che si occupa infine dello sviluppo commerciale, la gestione operativa e l'esecuzione di servizi turistici, inclusi trasferimenti per eventi e fiere, nonché dell'organizzazione di servizi di trasporto pubblico, inclusa la preparazione di bandi di gara e la redazione di piani annuali di trasporto scolastico.

Al **31.12.2022**, il parco autobus è costituito da n° **51** automezzi, così suddiviso per tipologia di servizio:

- n. **13** autobus di TPL
- n. **24** scuolabus
- n. **5** autobus di Gran Turismo
- n. **2** minibus di noleggio
- n. **3** autovetture di noleggio
- n. **4** autovetture ad uso interno

La società Rossi Mora Viaggi S.r.l. opera su più sedi. La **sede legale**, nonché la direzione, gli uffici e il Deposito principale, è sita in Calestano (PR) - Via Partigiani d'Italia 12.

Inoltre, la Società dispone delle **seguenti autorimesse**:

Autorimessa Berceto	Berceto (PR), Via P. Silva, 13	43042 Berceto (PR)
Autorimessa Bardi	Bardi (PR), SP. 77, 18	43032 Bardi (PR)
Autorimessa Calestano	Calestano (PR), Via Partigiani d'Italia 1	43030 Calestano (PR)
Autorimessa Parma	Parma, Via Taro 12	43100 Parma (PR)
Autorimessa Polesine/Zibello	Pieveottoville, via Via Monsignore Carlo Azzolini 9A	43016 Pieveottoville, Polesine Zibello (PR)
Autorimessa Ponte Taro	Ponte Taro, Via Parmigianino, 11	43010 Fontevivo, Ponte Taro (PR)

**Contatti:** Tel. 0525 528343; [info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com); [www.rossimoraviaggi.it](http://www.rossimoraviaggi.it)

#### 4. I PRINCIPI AZIENDALI

Con la "Carta dei servizi" la ROSSI MORA VIAGGI si impegna ad attenersi scrupolosamente ai seguenti principi fondamentali, in conformità ai quali devono essere erogati i servizi di trasporto nel rispetto del **Nuovo Codice della Strada** DECRETO LEGISLATIVO 30 aprile 1992, n. 285 Nuovo codice della strada. (Gazzetta Ufficiale n.114 del 18-5-1992 - Suppl. Ordinario n. 74) aggiornato con **D.L. 17 maggio 2022, n. 50** e dalla L. 29 dicembre 2022, n. 197 e Il Regolamento di esecuzione e di attuazione del **nuovo codice della strada** (D.P.R. n. 495/1992) aggiornato al **2022**.

**Eguaglianza e imparzialità.** Rossi Mora Viaggi garantisce un servizio accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione nei confronti di categorie o fasce sociali e si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità.** Rossi Mora Viaggi garantisce, nei limiti degli impegni assunti, un servizio continuo e regolare. fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore ed adozione, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione e Trasparenza.** Rossi Mora Viaggi vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorirne la partecipazione e la reciproca comunicazione. Il Cliente ha diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti al servizio e a presentare richieste, suggerimenti e reclami.

**Efficienza ed Efficacia.** Rossi Mora Viaggi si impegna a fornire un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente, adottando tutte le misure necessarie per offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

**Libertà di scelta.** Rossi Mora Viaggi garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti, il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

**Rispetto ambientale.** Rossi Mora Viaggi persegue il rispetto dell'ambiente e del territorio in cui concentra la propria attività, offrendo un servizio di trasporto pubblico attrattivo ed adeguato alle esigenze delle persone, rispettoso dell'ambiente grazie all'impiego ed alla gestione all'avanguardia di autobus con i più bassi standard di emissione, tra cui autobus a Metano.

## 5. OBIETTIVI

Rossi Mora Viaggi ha confermato l'adeguatezza del proprio Sistema Qualità agli obiettivi prefissati e alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 in relazione ai seguenti servizi: "Attività di gestione di autotrasporto pubblico: servizi di linea regionale, servizio di linea interregionali, servizi di linea internazionale. Erogazione di servizi di noleggio di minibus e bus granturismo con conducente.

Rossi Mora Viaggi nell'anno 2022 ha raggiunto i seguenti obiettivi ottenendo le certificazioni:

### **Sistema di gestione qualità:**

- UNI ISO 45001:2018 Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro



- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità.



### **Rinnovo parco autobus:**



Il rinnovo del parco mezzi e l'impiego sempre più ampio di carburanti alternativi a basso impatto testimoniano l'impegno della Rossi mora Viaggi per la salvaguardia ambientale.

Al fine migliorare costantemente il comfort offerto ai propri clienti, al fine di perseguire il rispetto dell'ambiente e del territorio e al fine di aumentare il livello di sicurezza Rossi Mora Viaggi nel corso dell'anno 2022 ha acquistato 4 autobus di recente immatricolazione con classe ambientale EURO 6 ed 1 autobus classe EURO 5, in sostituzione di autobus esistenti.

La Nostra Mission è assicurare il piacere del viaggio.

**Comfort, sicurezza e puntualità** sono i valori su cui da sempre abbiamo improntato il marchio Rossi Mora Viaggi, rendendolo garanzia di alto livello e professionalità nel settore del trasporto stradale per il turismo.

Perché crediamo che il nostro compito non sia solo accompagnare le persone a una destinazione, ma fare in modo che possano godersi il viaggio, sin dalla partenza.

Perché non smettiamo mai di migliorarci restando aggiornati sulle normative e i regolamenti in materia di sicurezza, ma anche mettendo a frutto l'esperienza diretta con i clienti e le loro richieste.

I nostri standard di qualità saranno al Vostro servizio per qualsiasi tipo di viaggio desideriate organizzare, pronti a incontrare qualsiasi esigenza logistica o personale.

## 6. I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO

Efficienza, grande attenzione alle esigenze degli utenti, rispetto dell'ambiente, puntualità: queste le parole chiave che definiscono i servizi e i valori che guidano l'azienda nelle sue scelte.

Una fitta rete di linee di trasporto locale nella provincia di Parma, un parco macchine costantemente rinnovato con un numero crescente di mezzi alimentati a metano o a diesel in linea con le ultime direttive europee anti-inquinamento (EURO 6 e metano), trasporto casa/scuola di più di 1000 bambini ogni giorno, organizzazione di tour di interesse turistico: ecco molti dei servizi che Rossi Mora Viaggi offre al fine di facilitare gli spostamenti, rendere più praticabile la rete stradale italiana, migliorare la qualità dell'ambiente in cui viviamo.

La Rossi Mora Viaggi S.r.l. opera nel settore del trasporto passeggeri a 360 gradi, con una forte specializzazione sul territorio locale, lavorando a contatto con tutte le realtà pubbliche e private legate all'organizzazione del trasporto pubblico locale, del trasporto scolastico, delle parrocchie, di eventi, transfer e viaggi turistici. Con più di 1.000.000 di km annui percorsi su strada, la Rossi Mora Viaggi è una delle più grandi imprese private di noleggio con conducente della Provincia di Parma. Si propone come un'azienda seria ed elegante che offre un servizio professionale, puntuale e di massima sicurezza.

La Rossi Mora Viaggi svolge da anni, attraverso la partecipata PARMABUS, servizi di TPL in sub-concessione per conto della Azienda pubblica TEP S.p.a., contribuendo in questo modo al mantenimento di una rete di servizi essenziali soprattutto per la zona appenninica della provincia di Parma e contestualmente apportando in modo determinante elementi utili alla sostenibilità dei bilanci annuali della stessa TEP. Sono decine i Comuni della provincia di Parma che vedono (o hanno visto) impegnati i mezzi e personale della Rossi Mora Viaggi nel servizio di trasporto scolastico e che hanno potuto apprezzare l'alto livello qualitativo e di affidabilità dei servizi svolti.

Oggi Rossi Mora Viaggi S.r.l. gestisce servizi di trasporto di persone nei settori del TPL, Scolastico, Gran Turismo e dei servizi di noleggio. Nello specifico gestisce:

1. **Servizi pubblici di linea** (Ente concedente: Società per la Mobilità e Trasporti di Parma) in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP Spa. Più precisamente:
  - o Fornovo - Medesano - Noceto - Fidenza

- o Parma - Noceto - Medesano - Fornovo
- o Bardi - Varsi - Varano Melegari - Fornovo
- o Borgotaro - Ghiare - Lozzola - Berceto
- o Fornovo - Casola - Cassio - Berceto
- o Calestano - Braglia - Sivizzano - Fornovo
- o Fornovo - Gaiano - Collecchio - Parma
- o Calestano - Ravarano - Casaselvatica - Berceto
- o Berceto - Casaselvatica - Ravarano - Calestano
- o Fragnolo - Calestano
- o Fornovo - Varano Melegari - Varsi - Bardi
- o Bardi - Ca' Bagaglia - Porcigatone – Borgotaro
- o Castelnuovo Monti – Traversetolo – Parma

Il territorio servito dalla Rossi Mora Viaggi riguarda le province di Parma e Reggio Emilia.

**2. Servizi di Trasporto Scolastico (al 31.10.2022) per:**

- o Comune di Parma
- o Comune di Fontevivo
- o Comune di Polesine-Zibello
- o Comune di Roccabianca
- o Comune di Calestano
- o Comune di Albareto
- o Comune di Terenzo

**3. Servizi di Granturismo, nella fattispecie:**

- o viaggi individuali
- o viaggi organizzati di gruppo
- o gite scolastiche
- o pellegrinaggi
- o Trasferimento da/per Aeroporti e Stazioni
- o Incoming e Servizi eventi
- o tour enogastronomici
- o viaggi premio per dipendenti
- o trasferte di lavoro
- o

**4. Servizi di noleggio con conducente, n° 3 Licenze Comunali NCC concesse dal Comune di Calestano.**

**5. Servizi Speciali:**

**5.1 Servizio di Happy Bus (Ente concedente: comune di Parma) in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP S.p.a.**

In collaborazione con il Comune di Parma, Rossi Mora Viaggi offre, in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP Spa, il **servizio Happy Bus**. Si tratta di un innovativo servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole primarie, secondarie di primo grado e delle scuole dell'infanzia statali



della città di Parma. È stato nominato, al suo avvio, progetto pilota a livello nazionale ed è tuttora un fiore all'occhiello nel panorama dei trasporti scolastici nazionali.

L'Happy Bus è un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi a basso impatto ambientale, appositamente allestiti: il bus transita porta a porta e a bordo sono presenti accompagnatori per l'assistenza e la sorveglianza dei bambini lungo tutto il tragitto. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori che possono risparmiare tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Inoltre, dà un grande vantaggio per l'ambiente. La maggior parte dei bambini, infatti, verrebbe accompagnata a scuola in auto o in scooter. L'Happy Bus permette di risparmiare molti di questi viaggi, contribuendo allo snellimento del traffico e al contenimento dell'inquinamento.

I bambini iscritti all'Happy Bus nel 2021 sono stati in media 1648 con 495.600 viaggi offerti. Dopo l'interruzione di servizio per la pandemia di Covid-19 nel 2020 il numero si è riallineato a quelli degli anni precedenti.

**5.2 Servizi di Prontobus** (Ente concedente: Società per la Mobilità e Trasporti di Parma) in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP S.p.a.:

Il **Pronto Bus Extra** offre un servizio diurno in alcune zone della provincia di Parma difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea (come i territori di Albareto, Berceto e Borgotaro). I servizi, prenotabili con una semplice chiamata al numero 840 222 223, hanno un'elevata valenza sociale perché permettono anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico e di beneficiare di percorsi e orari personalizzati.

## 7. RAPPORTO CON IL CLIENTE

I nostri autisti operano in ottemperanza ai principi fondamentali di relazione con il Cliente impartiti dall'azienda.

### **Riconoscibilità**

Gli operatori di esercizio a contatto con la clientela sono identificabili attraverso un badge di servizio che riporta il logo aziendale, i dati identificativi della persona e la mansione svolta.

### **Presentabilità**

Gli autisti hanno l'obbligo di curare il proprio aspetto e indossare decorosamente l'uniforme di servizio con il logo aziendale.

### **Comportamento**

Gli autisti sono tenuti ad adottare un comportamento professionale, trattando gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

### **Reclami e segnalazioni**

Reclami e segnalazioni rappresentano un canale di comunicazione molto importante tra Azienda e Cliente in quanto costituiscono un contributo fondamentale per il monitoraggio e il miglioramento della qualità del servizio.

Reclami e segnalazioni possono essere inviate in forma scritta all'azienda tramite e-mail all'indirizzo [info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com)

L'azienda ha l'obbligo di rispondere ad ogni reclamo in forma scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

In caso di reclamo, viene valutata l'opportunità di un risarcimento al cliente che viene eventualmente comunicata in occasione della risposta al reclamo stesso e può consistere in:

- Sconto sul servizio effettuato;
- Sconto sui servizi successivi;
- Viaggio gratuito.

Rossi Moras Viaggi non si assume responsabilità per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze o altri disservizi qualora derivanti da cause alla stessa non imputabili e definibili di forza maggiore, da caso fortuito e comunque in ogni caso di impossibilità oggettiva della prestazione.

### **Responsabilità Rossi Mora Viaggi in caso di sinistri**

In caso di sinistro Rossi Mora Viaggi si attiverà tempestivamente per assistere i Clienti danneggiati. Ove sia accertata la responsabilità di Rossi Mora Viaggi, l'azienda si attiverà per il tramite del proprio Ufficio Sinistri con la compagnia assicurativa per l'espletamento delle pratiche burocratiche. La copertura assicurativa RCA relativa a ciascun autobus è pari a € 30.000.000,00 per ogni pullman, con massimale unico di garanzia per sinistro/persona danneggiata/danni a cose. Rossi Mora Viaggi S.r.l. è altresì in possesso di una copertura assicurativa aziendale RCT in caso di danni provocati a terzi. Le polizze sono contratte presso primarie compagnie di assicurazione.

### **Responsabilità del cliente in caso di danneggiamenti**

Il cliente è responsabile dei danni che arreca durante il suo viaggio sia ai bene materiali che alle persone.

## **8. INNOVAZIONI TECNOLOGICHE**

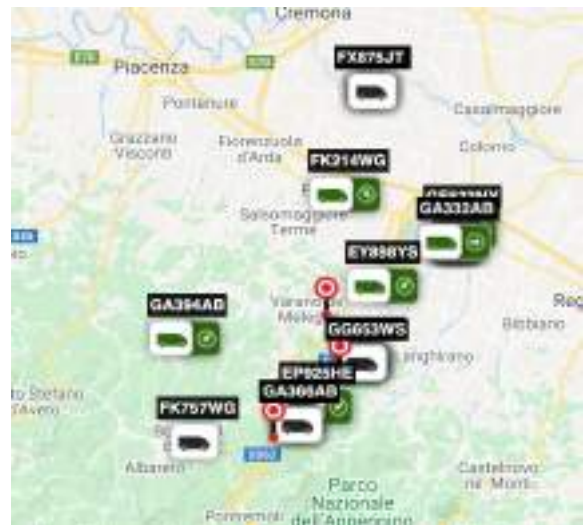
La Rossi Mora Viaggi S.r.l., al fine di garantire la qualità del servizio, non solo ha redatto e applicato a tutti i suoi collaboratori e autisti un regolamento comportamentale, ma si è dotata di TRE software che le consentono di assicurare efficienza ed efficacia del servizio tramite il monitoraggio continuo di presa di servizio degli operatori, orari di lavoro e percorsi dei servizi che svolgono nonché della pulizia e manutenzione del mezzo.



### **GPS veicoli - AXITEA™**

Tutti i mezzi sono dotati di un **sistema di trasporto intelligente** (ITS) che consente, in ogni momento, da qualsiasi dispositivo e in qualsiasi condizione (mezzo fermo o in movimento), di monitorare in tempo reale i singoli veicoli tramite **sistema GPS** e mappe dettagliate, nonché gli itinerari, misurarne i consumi, le soste e i tempi di percorrenza.

Il sistema consente inoltre di configurare e inviare una serie di notifiche automatiche alla centrale operativa, alle famiglie, all'Istituzioni Scolastiche e al Comune, per segnalare eventuali ritardi o deviazioni dal percorso stabilito, la sosta o la fermata del veicolo, eventuali imprevisti verificatosi lungo il tragitto (quali avarie al veicolo, la foratura degli pneumatici o altre emergenze), il superamento dei limiti di velocità, etc... La **notifica in tempo reale** degli allarmi può avvenire tramite pop up sul desk, e-mail, SMS e notifiche push.



Grazie al portale clienti Axitea è possibile controllare in real-time un'intera flotta: gestire le ore di guida cronotachigrafo, analizzare tragitti, percorsi e stili di guida.

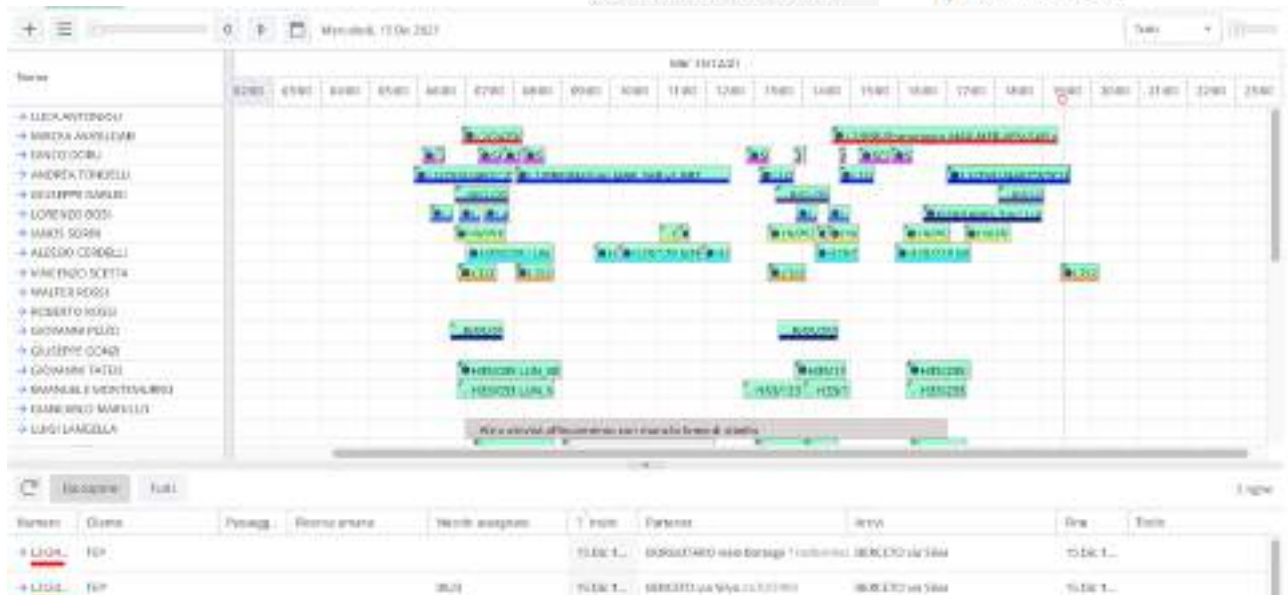
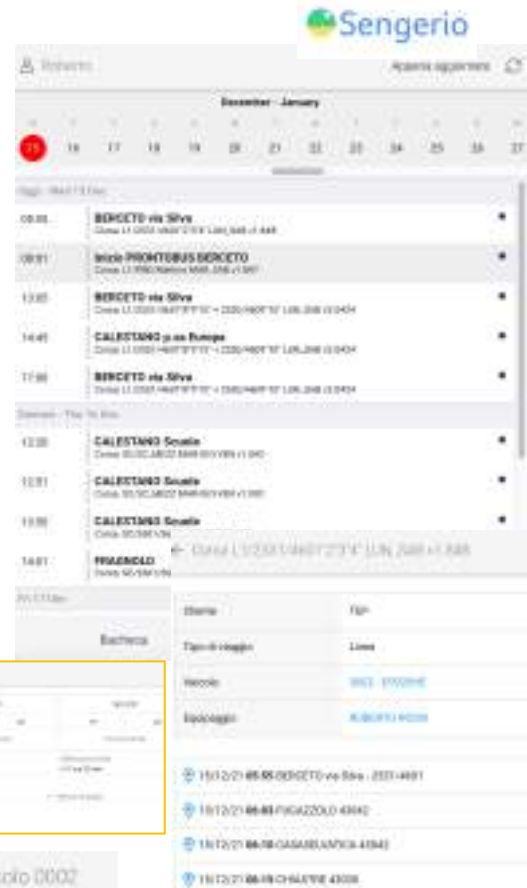


## SENGERIO™ gestionale

Sengerio è un software commerciale che consente la gestione di tutte le tipologie di servizio relative al trasporto persone sia pubblico che privato. Il software consente di effettuare:

- Pianificazione e assegnazione delle risorse (mezzo/austista) ai servizi TPL, scolastici e turistici, consultabili in tempo reale dall'autista tramite la Driver App installabile su tutti i dispositivi cellulari
- Rilevazione di orari di **Inizio e Fine Servizio**
- Registrazione dei Km per ogni servizio
- Registrazione rifornimenti dei mezzi
- Registrazione Pulizie e Sanificazioni
- Registrazione e gestione delle Manutenzioni e delle relative scadenze

Il Responsabile del Servizio e/o l'ufficio ha il compito di monitorare giornalmente, tramite l'equipaggiamento hardware e l'account di super-utente fornito dall'azienda, l'inserimento e l'aggiornamento di tutti i dati da parte del personale autista e segnalare eventuali discordanze rispetto al piano.



## WIKILOC™ – GPS cellulare




L'app di navigazione che consente di tracciare, registrare, seguire e condividere i percorsi effettuati tramite tecnologia GPS. Questo consente di garantire la tempestività delle sostituzioni e mantenere al contempo invariati standard di qualità, in caso di necessità di subentro imprevisto di nuovo personale sulla linea scolastica.

In particolare, il software consente di mappare le attività svolte, fornisce statistiche in tempo reale su velocità e distanza percorsa, consente di scattare foto georeferenziate di specifici punti di riferimento (waypoints) lungo il percorso e di registrare il tutto su una banca dati riservata all'interno del portale di Wikiloc. Una volta terminata la registrazione del percorso, il software permette quindi la condivisione con altri colleghi in azienda e con il RS, consentendo loro di eseguire gli stessi itinerari, guidandoli lungo il tragitto tramite GPS.

## 9. SISTEMA TARIFFARIO

Rossi Mora Viaggi impiega nell'ambito dei propri servizi TPL e Speciali (Happy Bus e Prontobus) il sistema di bigliettazione di Tep S.p.A.

Il sistema tariffario è stabilito da Tep ed approvato dall'ente competente (Società di Mobilità e Trasporti di Parma o SMTP) sulla base di politiche tariffarie quali periodo dell'anno, tipologia e durata del Trasporto.

Le tariffe solo consultabili sul sito:  
<https://www.tep.pr.it/biglietti-e-abbonamenti/tariffe-extraurbane/#box-62fe9e537360d>

### Dove acquistare i titoli di viaggio?

**Biglietti** - I biglietti extraurbani si possono acquistare presso le [biglietterie aziendali](#) e le rivendite (bar, tabaccherie, ecc.) che espongono l'apposito contrassegno. È sempre possibile, inoltre, acquistare direttamente in vettura il biglietto con sovrapprezzo con denaro contante (servizio sospeso per l'emergenza Covid-19).

Emettitrici automatiche di biglietti sono installate presso:

- Stazione di Parma, piano -2
- Langhirano – autostazione (0.00-24.00)

**Abbonamenti** - Gli abbonamenti extraurbani possono essere attivati presso gli [sportelli Tep](#) o [on line](#). Alla scadenza, possono essere rinnovati o recandosi presso gli [sportelli Tep](#), [on line](#), dagli [sportelli bancomat](#) di Intesa Sanpaolo e Unicredit, presso le [rivendite autorizzate](#).

## 10. CONDIZIONI DI TRASPORTO.

### PREMESSA

Le presenti condizioni di trasporto disciplinano i servizi di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuati da Rossi Mora Viaggi S.r.l.:

Via Partigiani d'Italia 12 Calestano (PR)

P.I. e C.F. 01759160342

Telefono +0525 528343

[info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com); [www.rossimoraviaggi.it](http://www.rossimoraviaggi.it)

nel rispetto del **Nuovo Codice della Strada** DECRETO LEGISLATIVO 30 aprile 1992, n. 285 Nuovo codice della strada. (Gazzetta Ufficiale n.114 del 18-5-1992 - Suppl. Ordinario n. 74) aggiornato con **D.L. 17 maggio 2022, n. 50 e** dalla L. 29 dicembre 2022, n. 197 e Il Regolamento di esecuzione e di attuazione del **nuovo codice della strada** (D.P.R. n. 495/1992) aggiornato al **2022** e del Reg. (CE) 23-10-2007 n. 1370/2007 REGOLAMENTO DEPARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia.

#### **ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO**

Rossi Mora Viaggi S.r.l. garantisce l'informazione per i propri servizi di linea. Le informazioni sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, sono fornite attraverso i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati.

Gli orari delle linee sono pubblicati tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili. In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate, tutte le variazioni rispetto al servizio standard sono preventivamente comunicate. In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

#### **ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO**

Il cliente è chiamato a collaborare con Rossi Mora Viaggi S.r.l. per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture.

L'utenza che fruisce dei servizi erogati da Rossi Mora Viaggi S.r.l. è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile.

A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale conducente e di accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
- divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.

Il passeggero è responsabile nei confronti di Rossi Mora Viaggi per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di

danneggiamento doloso, Rossi Mora Viaggi si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziaria e a fornire le generalità dei trasgressori.

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 3 ore è prevista una (o più) soste presso un'area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta; ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

“Regolamento di viaggio a bordo dei pullman” ai sensi del Codice della Strada e regolamento CEE, CVV, direttiva CEE 314/90 di seguito riportato:

è vietato rimanere in piedi durante il viaggio;

– è vietato consumare pasti e/o cibi e/o alcolici e comunque qualsiasi bevanda in lattina sull'autobus;

– è vietato fumare sull'autobus;

– durante la marcia è vietato sostare in prossimità delle porte di uscita;

– il bagagliaio dell'autobus dovrà essere aperto e chiuso solo ed esclusivamente dal personale addetto (autista);

– non sono ammessi sull'autobus bagagli a mano con la tracolla (zaini), rigidi e/o ingombranti (scarponi da sci) e che comunque abbiano dimensioni superiori a quelle delle cappelliere;

– non è ammesso il trasporto di animali, anche muniti delle apposite gabbiette;

– per autobus dotati di cinture di sicurezza è obbligatorio usarle in ottemperanza alle disposizioni

della direttiva 2003/20/CE che modifica l'articolo 172 del Codice della Strada.

### **ART. 3 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE**

Rossi Mora Viaggi applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie né in forma diretta né in forma indiretta, in base alla nazionalità dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione.



## 11. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

ROSSI MORA VIAGGI considera la comunicazione con i suoi Clienti (attuali e potenziali) un elemento irrinunciabile della sua attività, un fattore fondamentale per creare valore e per offrire un servizio di qualità.

L'azienda vede infatti nel Cliente non un semplice utente, cioè un destinatario su cui intervenire, ma un partner, un attore sociale che interviene nel processo di produzione del servizio.

Per questo, ROSSI MORA VIAGGI si impegna a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti, o, laddove necessario, a progettarne e realizzarne ulteriori nuovi con l'obiettivo di creare un efficace canale di comunicazione – cioè di ascolto, di informazione, di dialogo – con la sua Clientela.

La nostra sede principale:  
CALESTANO, via Partigiani d'Italia, 12

I nostri contatti:

- Tel. +39.0525.528343
- [info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com)

Seguici anche sui canali social:

- Facebook
- Instagram