

L.V.L. INTERLINES SRL

***Carta della
Mobilità***

Edizione 2008

Prima pubblicazione: dicembre 1999

REDAZIONE
Responsabile Qualità

REVISIONE
maggio 2008

APPROVAZIONE
Amministrazione

INDICE

Premessa	3
La Carta dei Servizi	4
1. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA:	5
3. L'AZIENDA.....	5
3.2 Le Attività'	5
3.3 Le Risorse	6
3.4 La Rete.....	6
3.5 Rete autolinee L.V.L. INTERLINES s.r.l.....	7
3.6 La Sicurezza	7
3.7 Formazione Del Personale	8
3.8 Monitoraggio	9
4. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO.....	10
4.1 Diritti e Doveri dei Viaggiatori.....	11
4.2 Ufficio Reclami.....	11
4.3 Oggetti Smarriti.....	11
4.4 Informazioni a Bordo Degli Autobus.....	11
4.5 Modalità di Reclamo	12
4.6 Biglietti.....	12
4.7 Facilitazioni per i Bambini.....	12

Premessa



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 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi" del settore trasporti o "**Carta della Mobilità**").

L.V.L. INTERLINES S.r.l. da sempre all'avanguardia ed attenta all'innovazione, ha pubblicato la propria Carta della Mobilità per la prima volta nel 1999 tra le prime aziende in Italia; data in cui ha conseguito la certificazione di qualità.

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione/mobilità dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale....." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi.....";
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

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

1. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

Questa è la nona edizione della Carta della Mobilità della LVL INTERLINES ogni anno essa viene sottoposta a revisione ed aggiornamento.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

- in formato cartaceo: presso tutte le biglietterie;
- in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet www.lavallelinee.it

La Carta dei Servizi LVL INTERLINES, pubblicata dal 1999 in conformità alle disposizioni di Legge, è un impegno preciso dell'Azienda che intende erogare servizi efficienti e puntuali e divulgare le relative informazioni utili ad una migliore fruizione dei Servizi offerti. Con riferimento ai servizi di Trasporto Pubblico interregionale che l'azienda garantisce va detto che sono il risultato di una passione che dura da generazioni .

La società si impegna ad erogare i servizi di trasporto affidati ed autorizzati dal Ministero Dei Trasporti, nel rispetto dei programmi da quest'ultimo autorizzato e dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità

Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di esso, razza, lingua, religione ed opinioni;

Continuità

Garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dal Ministero dei Trasporti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà della Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore; definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Efficienza ed efficacia

adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Impegni precisi per un obiettivo sicuro

Tutti gli impegni che la società assume sono finalizzati a garantire il trasporto in autobus con elevati standard di qualità (pulizia, efficienza dei mezzi, cortesia del personale) cosicché la modalità di trasporto di linea in bus diventi sempre più quella preferita dai viaggiatori che l'azienda si propone di raggiungere con ogni mezzo (pubblicità - diffusione di orari - messaggi via internet).



2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA:

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

eguaglianza ed imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;

il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;

il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;

questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;

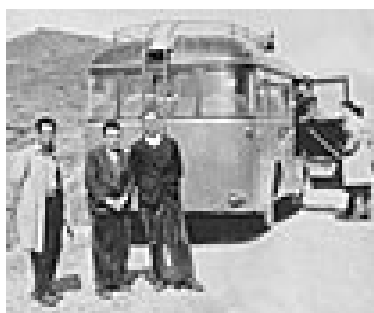
in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando lo scambio di informazioni via internet.

3. L'AZIENDA

3.1 La Storia



Il Gruppo La Valle opera nell'ambito dei servizi interregionali attraverso la L.V.L. Interlines S.r.l. Nel settore trasporto di persone da molti anni, forte di una esperienza familiare ed una tradizione aziendale che nasce da oltre quaranta anni di attività e che ancor oggi rappresenta un qualificato punto di riferimento nel sistema del trasporto regionale, interregionale.

3.2 Le Attività'

La L.V.L. Interlines s.r.l. è concessionaria delle linee interregionali che collegano la Calabria, Basilicata e Campania con Salerno, Roma, Bologna, Modena, Spezzano di Fiorano, Reggio Emilia, Piacenza, Milano, Seregno, Erba, Como, Ferrara, Rovigo, Padova, Mestre, Pordenone, Udine, Gorizia, nonché l'Emilia Romagna con il Friuli e l'Italia con la Francia.

Oltre l'esercizio delle linee interregionali in concessione la L.V.L. Interlines s.r.l. esercita l'attività di noleggio pulmann da gran turismo per gite organizzate in tutta Europa.

L'organizzazione aziendale di elevata capacità e professionalità opera ed eroga i servizi sulla base degli standard qualitativi presentati nella carta della mobilità, rispettando l'attuale normativa nazionale e aziendale forti di un sistema qualità UNI EN ISO 9001:2000 certificato sin dal 1999



3.3 Le Risorse

La L.V.L. Interlines è un'azienda di 30 dipendenti, di cui 27 autisti, ed opera in stretta correlazione con la società TNC preposta all'erogazione di linee regionali che conta 23 addetti, dispone di un parco macchine continuamente rinnovato dato l'elevato numero di chilometri percorso durante l'arco dell'anno. Per il personale addetto alla guida l'azienda realizza dei corsi di formazione finalizzati a migliorare la qualità del servizio erogato a partire dal rapporto con i clienti.

3.4 La Rete

dei collegamenti comprende autolinee interregionali ed internazionali. La qualità del servizio della rete può essere definita dalla frequenza dei transiti delle singole linee, dalla corrispondenza con altri servizi di trasporto pubblico ed altre modalità di trasporto, dalla utilità effettiva delle linee.

AUTOBUS a disposizione
n°14 mezzi con meno di 5 anni
Lunghi (da 50 a 65 posti)
Corti (da 9 a 16 posti)
LINEE EFFETTUATE
Dalla Calabria Campania Basilicata da e per
Bologna Modena - Reggio Emilia -
Rovigo Padova Mestre Udine Pordenone
Piacenza Milano
Modena - Trieste
Lione Parigi
Altre tratte Cosenza-Roma Sant'Agata d'Esaro Castrovillari Salerno Roma



L'interazione con il consorzio di autolinee di trasporto regionale T.N.C. (Trasporti Nord Calabria), con il quale esiste conseguentemente una stretta correlazione, permette di ottimizzare i collegamenti dalle località regionali con le linee nazionali rendendo così un servizio capillare ed efficace per le esigenze delle utenze locali.

Diversi sono i poli di interscambio tra la rete e gli altri mezzi di trasporto pubblico e con veicoli privati; oltre ai terminal dei bus molte delle fermate avvengono nei pressi delle stazioni ferroviarie o agli svincoli autostradali, permettendo così, un agevole corrispondenza con le esigenze degli utenti.

Regioni servite	8
Metri Rete	4.129.468

3.5 Rete autolinee L.V.L. INTERLINES s.r.l.

1. Sant'Agata d'Esaro - Bivio S.Sosti/Mottafollone - Bivio Malvito - Roggiano Gravina - Bivio S.Marco Argentano - Svincolo Altomonte - Svincolo Firmo - Castrovillari - Frascineto - Sala Consilina - Salerno - **Roma Tiburtina**;

2. Udine - Pordenone - Mestre - Padova - Rovigo - Pompei - Salerno - Battipaglia - Lagonegro - Castrovillari - Cosenza - Lamezia Terme - **Catanzaro**;

3. Reggio Emilia - Spezzano di Fiorano - Modena - Bologna - Castrovillari - Bivio Altomonte - Bivio S. Donato Ninea - Bivio S.Marco Arg./Roggiano G. - Svincolo Tarsia - Tav. Montalto Uffugo - **Cosenza** (in A.T.I. con La Valle sas);

4. Modena - Bologna - Ferrara - Pordenone - Udine - Gorizia - **Trieste** (in A.T.I. con La Valle sas);

5. Catanzaro - Lamezia Terme - Cosenza - Svincolo Tarsia - Bivio Altomonte - Svincolo Frascineto - Roma - Grosseto - Pisa - La Spezia - Genova - Torino - Uffugo-Torano-Tarsia-San Marco A.-Altomonte-Castrovillari-Frascineto-Galdo-Lauria Nord-Lagonegro- Padula- Lione - Chalon Sur Saone - **Parigi**.

6. Rogliano-Cosenza-Tav. Montalto Sala Consilina - Battipaglia - Salerno - Piacenza - Milano - Sesto San Giovanni - Erba - **Como**

7. Cosenza - Taverna di Montalto Uffugo - Torano - Tarsia - Frascineto - Lauria - Sala Consilina - Salerno - **Roma**.

3.6 La Sicurezza

Sicurezza personale corsi per il personale di guida e controllo

La cultura della qualità è stata posta come uno degli obiettivi strategici. Allo scopo l'impresa realizza un ciclo di attività formative finalizzate a garantire che i conducenti offrano un supporto professionalmente competente in caso di necessità a bordo.

Per il personale addetto, l'azienda realizza periodicamente dei corsi di formazione, finalizzati a migliorare la qualità del servizio erogato a partire dal rapporto con i clienti.

Sicurezza dei mezzi

La costante manutenzione ordinaria e preventiva degli autobus eseguita da personale altamente specializzato (con controllo puntuale dei mezzi in entrata ed in uscita dai depositi aziendali), la disponibilità di ricambi ed il ricorso a fornitori qualificati, consente di garantire sicurezza e tutela degli Utenti.

Sicurezza sul lavoro

Sono stabilite ed attuate turnazioni dedicate del Personale nel rispetto CCNL e del Contratto Aziendale. Tutti i dipendenti sono soggetti alla visita medica annuale con certificazione d'idoneità. Gli ambienti di lavoro e le attività ad essi connesse sono

assoggettati agli aspetti cogenti relativi ai requisiti della sicurezza e dell'Ambiente per quanto al D.Lgs: 626/bis del 19/09/94 e successive modificazioni ed al D.Lgs 5 Febbraio 1997, n° 22 – Minist. Ambiente, Circol. del 4 Agosto 1998 n° 812.

servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati: un valore (che esprime il livello di qualità del servizio effettivamente erogato) e un obiettivo prefissato ogni anno dalla Società che eroga il servizio. Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore analizzato, sia il valore relativo all'anno 2007, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali (e consuntivato nei report annuali trasmessi all'Ente Concedente), sia l'obiettivo prefissato per l'anno 2008, sulla base indicazioni contenute nel D.P.C.M. 30/12/1998. I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati, in conformità a quanto previsto dalla norma sulla qualità e secondo le procedure adottate, con indagini effettuate ogni 3 mesi da una Società esterna di ricerche di mercato attraverso questionari a risposta. I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

aspetti del servizio elementi che caratterizzano gli aspetti

- Sicurezza del viaggio Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Frequenza/numero delle corse, puntualità/ regolarità nel rispetto degli orari, velocità di trasporto
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Pulizia degli automezzi
- Comfort del viaggio
- Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, etc.), disponibilità di posti a sedere
- Servizi aggiuntivi Disponibilità di servizi aggiuntivi (radio, WC, etc.)
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità
- Livello servizio sportello facile fruizione del servizio con possibilità di prenotare via telefono o internet ed acquisto del biglietto a bordo, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)

La risposta possibile ai questionari si dispiega lungo una scala di soddisfazione con punteggi da 1 a 10, per l'attribuzione del livello

relativo alla qualità percepita. L'utente è invitato inoltre ad esprimere un giudizio (si/no) sulla soddisfazione generale e sugli aspetti descritti nella tabella di cui sopra. Il questionario si conclude richiedendo all'utenza un giudizio sull'opportunità di intraprendere azioni di miglioramento relative a ciascun fattore di qualità.

Sicurezza del viaggio

3.7 Formazione Del Personale

La LVL Interlines considera fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

I progetti formativi si articolano su due livelli coordinati tra di loro al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- formazione del personale neo assunto;
- aggiornamento costante del personale.



L'ancora e la bilancia, simboli del prestigioso ente di certificazione norvegese D.N.V. - Det Norske Veritas, affiancano il logo di LA VALLE, **L.V.L. Interlines**, la prima Società di trasporto passeggeri che ha ottenuto nella provincia di Ferrara e di Cosenza e fra le prime in Emilia Romagna ed in Calabria, la certificazione di qualità. In un settore così complesso e delicato come quello del trasporto persone, **L.V.L. Interlines**, ha inteso fare uno sforzo aggiuntivo, revisionando la propria organizzazione e rendendola conforme alle rigorose norme di qualità UNI EN ISO 9002, sin dal 1999.

Al termine del 2002, è passata alla certificazione di qualità secondo le norme ISO 9001:2000 più conosciute come "Vision 2000", anticipando spontaneamente di un anno la conformità del proprio sistema qualità ed estendendo l'oggetto non solo all'erogazione ma anche alla progettazione di servizi. Un impegno attivo e costante per garantire servizi eccellenti, soddisfazione dei clienti, controllo della qualità e dei processi, organizzazione aziendale efficiente, verifica dei fornitori, addestramento e formazione del personale. La Direzione aziendale assume questo impegno con l'adozione della:

POLITICA DELLA QUALITÀ'

L'Azienda si impegna a fornire ai propri clienti servizi di trasporto persone pubblico e che garantiscano uno standard adeguato e conforme alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate, coniugando professionalità, comfort e sicurezza, a prezzi adeguati, rispetto per le normative e tutela dell'ambiente, offrendo la massima soddisfazione.

3.8 Monitoraggio

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

- gli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno di reclamo.

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

I risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi prefissati sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato nella Carta della mobilità

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e la LVL Interlines srl nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee delle aziende di trasporto della LVL INTERLINES srl e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale.

4. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Tutte le informazioni sono riportate nelle "Condizioni generali di viaggio" affisse a bordo dei veicoli e di seguito indicate.

Il documento di viaggio è valido esclusivamente per il giorno e per la corsa per cui è stato rilasciato. Deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato di autorità di controllo. I tagliandi devono essere staccati solo dagli addetti al controllo. La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto. La tariffa applicabile è quella in vigore il giorno del viaggio di andata. In caso di adeguamento delle tariffe nel corso della validità del biglietto, le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno di emissione del biglietto. Il viaggiatore, al momento del rilascio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, ora partenza e destinazione) per evitare di incorrere nelle penalità previste in caso di variazioni. Trasporto bambini: i bambini di età inferiore di 4 anni se accompagnati (non più di uno per ogni adulto) sono trasportati gratuitamente, purché non occupino il posto a sedere. I vettori non si assumono nessuna responsabilità per ritardi, soppressioni di corse dovute a scioperi avverse condizioni atmosferiche, ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore. E' severamente vietato fumare sull'autobus a norma della legge n. 584/75 e del DPR n. 753/80. I trasgressori verranno perseguiti a norma di legge. Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto a trasportare gratuitamente un piccolo bagaglio ad uso personale dalle dimensioni massime di cm 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg da custodire sotto la propria esclusiva responsabilità negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus. Sempre in via del tutto gratuita il viaggiatore ha diritto al trasporto nell'apposito vano di un solo bagaglio non eccedente le dimensioni di cm105 (sommo tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 20 Kg. L'eccedenza del bagaglio deve essere regolata al momento dell'effettuazione del viaggio

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, non nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, (recipienti di vino ed olio). La società vettrice non è responsabile di eventuali smarrimenti, sostituzione, deterioramenti o furto di bagagli. Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero. La Società declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni e deterioramenti dei bagagli al seguito e dei colli trasportati.

Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.

Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e confermati per iscritto entro due giorni dalla fine del viaggio. Solo in caso di bagagli, consegnati al personale viaggiante, l'eventuale indennità per risarcimento dello smarrimento non potrà comunque superare l'importo di 100 €. Gli orari esposti al pubblico nonché quelli indicati in tutte le agenzie corrispondenti dalla scrivente possono essere variate senza preavviso, inoltre la scrivente declina ogni responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi o ad altre cause per eventuali errori negli orari siano essi esposti al pubblico, ovvero siano contenuti in quelli di tutte le altre società. Occorre, per tanto, al momento della partenza, chiederne sempre conferma. Il cliente deve essere al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale. I biglietti smarriti, rubati e deteriorati non sono rimborsabili. Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Cosenza.

Trasporto animali – Non è ammesso in nessun modo il trasporto di animali. E' consentito solo il trasporto di cani guida per non vedenti muniti di certificato di

vaccinazioni e alloggiati in appositi contenitori che impediscano, in ogni caso, il contatto con gli utenti.

4.1 Diritti e Doveri dei Viaggiatori

La L.V.L. interlines desidera favorire un rapporto chiaro e positivo con i clienti, per raggiungere un costante miglioramento del servizio offerto. E' fondamentale la collaborazione dei clienti con il rispetto, da parte dei viaggiatori e del personale di servizio delle buone regole di civile convivenza che consentano di svolgere un viaggio in sicurezza e in tranquillità.

I diritti del viaggiatore;

Al cliente la L.V.L. Interlines riconosce i seguenti diritti:

- Servizi minimi assicurati anche in caso di scioperi;
- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Facile reperibilità degli orari;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle tratte percorse, sulle modalità del viaggio, sulle tariffe applicate da reperire presso gli uffici aziendali o le agenzie che collaborano con la nostra azienda;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate lungo il percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Igiene e pulizia degli autobus;
- Conoscibilità del personale;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;

I doveri del viaggiatore;

IL cliente s'impegna a rispettare i seguenti doveri:

- Non danneggiare i mezzi;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno degli autobus;
- Non recare disturbo ad altre persone;
- Usare i dispositivi di allarme e incendio solo in caso di bisogno;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Tenere la suoneria del proprio cellulare con un volume basso in modo da non arrecare disturbo agli altri passeggeri.

Sanzioni

L'attività di controllo viene eseguita da personale dipendente a ciò espressamente incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda. Il mancato rispetto da parte del viaggiatore delle seguenti regole comporterà una sanzione amministrativa che va da 2 a 5 volte il costo del biglietto emesso per il viaggiatore che trasgredisce le regole.

4.2 Ufficio Reclami

Presso la sede che risponde al numero telefonico 0981.26038 la L.V.L. INTERLINES srl ha istituito un canale diretto di comunicazione e ascolto delle eventuali lamentele del cliente, siano esse telefoniche scritte, impegnandosi ad analizzare e gestire i suddetti reclami.

4.3 Oggetti Smarriti

Gli oggetti rinvenuti sui nostri autobus vengono custoditi in ufficio. Il cliente per verificare l'eventuale ritrovamento degli oggetti smarriti potrà chiamare il numero 0981/63022. Il nostro ufficio, si impegnerà a dare informazioni in merito a tali oggetti, entro sette giorni dalla richiesta effettuata.

4.4 Informazioni a Bordo Degli Autobus

Tutti gli autobus sono dotati di indicatore esterno di direzione a led luminoso che informano i passeggeri sulla destinazione di ogni singola corsa. Altre informazioni

possono essere reperite a bordo tramite appositi timetable poste a disposizione dei passeggeri o chiedendo al personale a bordo che provvederà a dare le informazioni all'utenza anche tramite una registrazione audio che informa sui servizi effettuati e sui dispositivi di bordo

4.5 Modalità di Reclamo

L.V.L. Interlines si impegna a garantire la tutela dei propri clienti, proponendo procedure di reclamo semplici e chiare. Periodicamente, grazie all'ausilio dei passeggeri, vengono effettuate delle stative per constatare le varie esigenze. In questo modo l'Ufficio Reclami, che è responsabile della gestione dei reclami e delle segnalazioni registra ogni reclamo ricevuto provvedendo alla verifica delle carenze o delle criticità segnalate. In tal modo si individuano possibili tendenze negative su determinati servizi che ci permettono di avviare azioni preventive o correttive. In caso di reclami telefonici verranno fornite risposte brevi quando risulti possibile dare una risposta immediata.

PER FORMULARE I PROPRI RECLAMI I CLIENTI POSSONO:

1. Scrivere alla direzione L.V.L. Interlines, C/so Calabria 125 A, Castrovillari, anche via fax, al numero 0981/28905. Il cliente dovrà indicare le proprie generalità e fornire tutti gli elementi in suo possesso utili alla gestione del caso segnalato, come ad esempio la data, l'ora, la località, la linea su cui viaggiava, il proprio indirizzo e il proprio recapito di telefono o fax esponendo chiaramente quanto accaduto.

2. Utilizzare il modulo di segnalazione reclami, fornito a bordo degli autobus dai nostri autisti, oppure a disposizione presso i nostri uffici.

3. Segnalare tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica lavalle@lavallelinee.it. A tutte le segnalazioni e reclami scritti, la società s'impegna a dare risposta scritta entro 7 gg. lavorativi dal ricevimento.

4.6 Biglietti

Il passeggero può prenotare direttamente on-line sul sito www.lavallelinee.it oppure telefonicamente al n° 0981.26038. Effettuata la prenotazione può acquistare il biglietto presso i nostri uffici, presso uno dei punti vendita autorizzati oppure potrà provvedere all'acquisto una volta salito a bordo dell'autobus. Inoltre la nostra azienda per tutto l'anno effettua promozioni sull'acquisto dei biglietti, che il passeggero potrà utilizzare entro due mesi dall'acquisto, consentendo così al passeggero di usufruire di vantaggi economici pubblicizzati sul sito web

4.7 Facilitazioni per i Bambini

Il bambino che non ha ancora compiuto quattro anni è trasportato gratuitamente, purché accompagnato da una persona adulta e purché non occupi un posto a sedere nel caso i posti siano tutti esauriti.