



Carta della Mobilità

REDAZIONE
Responsabile Qualità

REVISIONE
settembre 2010

APPROVAZIONE
Amministrazione

INDICE

Premessa	3
La Carta dei Servizi	4
1. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA:	5
3. L'AZIENDA.....	6
3.2 Le Attività'	6
3.3 Le Risorse	6
3.4 La Rete.....	7
3.5 La struttura aziendale L.V.L. INTERLINES s.r.l.	7
3.6 La Rete	9
3.7 Monitoraggio	11
3.8 La Sicurezza	8
3.9 Formazione del personale	9
3.10 Aspetti relativi al personale aziendale	10
4. Fattori e indicatori aziendali di qualità	11
4.1 Diritti e Doveri dei Viaggiatori.....	11
4.2 Reclami per insoddisfazione del cliente	12
4.3 Modalità di reclamo	12
4.4 Oggetti smarriti	12
4.5 Informazione a bordo degli autobus	12
4.6 Suggerimenti dei clienti	13
4.7 Biglietti.....	13
4.8 Facilitazioni per i bambini	12
5. Condizioni generali di trasporto	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:

- la 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 l'undicesima edizione della Carta della Mobilità della LVL INTERLINES ogni anno essa viene sottoposta a revisione ed aggiornamento.

La Carta della Mobilità è a disposizione del cliente:

- in formato cartaceo presso tutte le biglietterie;
- in formato elettronico 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 degli stessi. Detti impegni sono quelli che l'azienda mantiene ed ha mantenuto nel tempo, risultato di una passione viva da generazioni.

Eguaglianza ed imparzialità

Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione di sesso, 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, improntata sui seguenti principi:

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 previsti dalla legge.

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 di esercizio delle linee.

Questo principio può essere condizionato dal caso fortuito o 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 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 nonché la registrazione e raccolta delle schede di soddisfazione del cliente.

qualità

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.

Attualmente l'azienda risulta certificata in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2008 (novembre).

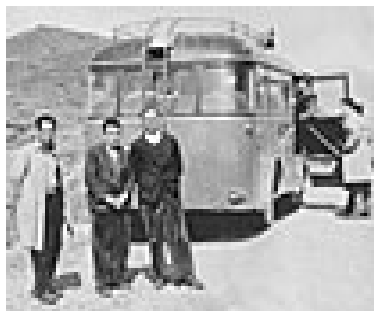
Un impegno attivo e costante per garantire servizi eccellenti, soddisfazione dei clienti, controllo della qualità e dei processi, organizzazione aziendale efficiente, verifica dei fornitori, addestramento e formazione del personale. La Direzione aziendale assume questo impegno con l'adozione della:

POLITICA DELLA QUALITA'

L'Azienda si impegna a fornire servizi di trasporto pubblico 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.

3. L'AZIENDA

3.1 La Storia



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

3.2 Le Attività'

La L.V.L. Interlines s.r.l. è concessionaria delle linee interregionali che collegano la Calabria, la Basilicata e la Campania con le seguenti destinazioni: Bologna, Modena, Spezzano di Fiorano, Reggio Emilia, Parma Milano, Seregno, Erba, Como Ferrara, Rovigo, Padova, Mestre, Pordenone, UdineTorino e Piacenza nonché l'Emilia Romagna con il Friuli. Collega altresì la Calabria con Salerno e Roma

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

L'organizzazione aziendale di elevata capacità e professionalità opera erogando servizi sulla base degli standard qualitativi presentati nella carta della mobilità, rispettando l'attuale normativa nazionale e aziendale UNI EN ISO 9001/2008 (novembre)



3.3 Le Risorse

La L.V.L. Interlines è un'azienda di 45 dipendenti, di cui 37 autisti ed opera in stretta correlazione con la società T.N.C. - Trasporti Nord Calabria S.r.l. preposta all'effettuazione di linee regionali e consorziata della T.R.C. Soc. Cons. a r.l. che copre una rete di oltre quattromilioni di chilometri di trasporto pubblico locale. 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

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

AUTOBUS a disposizione
n. 22 mezzi con meno di 5 anni
Capacità (da 50 a 65 posti)
Capacità (da 8 a 19 posti)
LINEE EFFETTUATE
Dalla Calabria Campania Basilicata da e per
Bologna, Modena, Parma, Reggio Emilia
Rovigo, Padova, Mestre, Udine, Pordenone
Piacenza, Milano, Torino
Modena - Trieste
Altre tratte Roma e Salerno



3.5 La struttura aziendale

Legale rappresentante: Avv. Maria La Valle
 Responsabile della Qualità: Rag. Giulio Parisella
 Responsabile della Logistica: Rag. Michele Di Maio
 Responsabile del Personale: Concetta Maria Russo
 Responsabile del Servizio prevenzione e protezione: Avv. Maria La Valle

L'interazione con il consorzio di autolinee di trasporto regionale T.N.C. (Trasporti Nord Calabria) S.r.l., 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 calabresi.

Diversi sono i poli di interscambio tra la rete e gli altri mezzi di trasporto pubblico ed i 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
Chilometri di Rete	5.156.818

3.6 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 - Sarno - Battipaglia - Sicignano - Sala Consilina - Galdo di Lauria - Castrovillari - Bivio Altomonte - Bivio S.

Donato Ninea - Bivio S.Marco Arg./Roggiano G. - Svincolo Tarsia - Tav. Montalto Uffugo - **Cosenza**;

4. Modena - Bologna - Ferrara - Rovigo - Pordenone - Udine - Gorizia - **Trieste**;

5. Rogliano-Cosenza-Tav. Montalto - Torano - Tarsia - San Marco Argentano - Altomonte - Castrovillari - Frascineto - Galdo di Lauria - Lauria Nord - Lagonegro - Padula - Sala Consilina - Sicignano - Battipaglia - Salerno - Sarno - Caserta - Bologna - Modena - **Torino** - Venaria Reale - **Santhià**.

6. Rogliano-Cosenza-Tav. Montalto - Torano - Tarsia - San Marco Argentano - Altomonte - Castrovillari - Frascineto - Galdo di Lauria - Lauria Nord - Lagonegro - Padula - Sala Consilina - Battipaglia - Salerno - Caserta - Bologna - Piacenza - Milano - Sesto San Giovanni - Erba - **Como**

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

3.7 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.

Con la convalida del documento di viaggio tra il cliente e la LVL Interlines S.r.l. 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 e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale.

3.7/a Fattore Qualità Servizi

FATTORE QUALITA'	INDICATORI QUALITA'		RISULTATO		MODALITA' RILEVAZIONE
	Tipologia	Unità misura	ATTUAL E	OBIETTIV O	
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	N° sinistri causati/ vetture per km	<1/100000	<1/100000	Registro sinistri
	Anzianità Mezzi	% mezzi tra 0 e 2 anni	100%	70%	Elenco automezzi
		% mezzi tra 3 e 6 anni	0%	30%	Elenco automezzi
		% mezzi oltre 6 anni	0%	0%	Elenco automezzi
Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	100%	100%	Interviste dirette	
Regolarità del servizio	Regolarità servizio	% corse effettuate / totale corse programmate			Controllo cronotachigrafi e fogli di viaggio
	Puntualità	% autobus			

		orario (< 15')			
		%% autobus ritardo (> 15')			
	Percezione livello regolarità	% soddisfatti			Indagine diretta
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia Ordinaria	N.o interventi giornalieri/ N. mezzi			Programmi di pulizia
	Pulizia estesa	Frequenza media			
	Percezione livello pulizia	% soddisfatti			Indagine diretta
Comfort del viaggio	Climatizzazione				
	Percezione di comfort				
Fruibilità viaggio					
N° fermate	Percezione				
N.o Corse	Percezione				
Biglietteria	Percezione				
Prenotazioni a bordo	Percezione				
Riserva Posti	Percezione				
Informazioni	Tempestività				
	Diffusione				
	Percezione				
Contatto con utenza	Percezione				
	Raccolta reclami				
	Tempo risposta reclami				
	Proposte				
	Tempo raccolta proposte				
	Contatti Internet				
Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore Euro				

automezzi

3.8 La Sicurezza

Sicurezza, corsi per il personale di guida e controllo della qualità

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 del CCNL e del Contratto Aziendale. Tutti i dipendenti sono soggetti alla visita medica annuale con certificazione d'idoneità. Gli ambienti di lavoro, il servizio di pulizia, le condizioni igieniche dei mezzi e tutte le attività ad essi connesse sono conformi ai requisiti di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro previsti dal D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 così come modificato dal D.Lgs. n. 106 del 03/08/2009, nonché alle norme in materia di tutela dell'Ambiente previste dal D.Lgs. n. 152 del 03/04/2006 e successive modifiche e integrazioni. Nell'ambito di ciascuno dei predetti settori di attività il livello della qualità è monitorato e garantito da specifici indicatori che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti. I *fattori* sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, etc.. Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*. Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati in conformità a quanto previsto dalla norma sulla qualità e secondo le procedure adottate. I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

Aspetti del servizio

- 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
- 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 del servizio e utilizzo dello sportello per la 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.

3.9 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 neoassunto;
- aggiornamento costante del personale.

3.10 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Il personale a contatto diretto con l'utenza è munito di un cartellino di riconoscimento ben visibile.

La riconoscibilità del personale addetto al centralino è garantita attraverso un cartellino che riporta il logo della società, il nome e cognome.

Il personale deve essere presentabile ed è munito di divisa.

Il personale dovrà comunicare con l'utenza, sia verbalmente che in forma scritta, con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile ed adotterà indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

L'azienda adotta un codice di comportamento e manuale dell'autista compatibile con il "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni" – Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 31.3.94 – G.U. n.149, 28.6.94.

Il manuale dell'autista rappresenta un utile promemoria per le attività e i controlli che devono essere svolti in conformità agli standard di qualità dell'azienda.

4. FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ'

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;
- Riconoscibilità 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 RECLAMI PER INSODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La L.V.L. INTERLINES S.r.l. al numero 0981.26038 e sulla posta elettronica soddisfazionecliente@lavallelinee.it ha istituito un canale diretto di comunicazione e ascolto delle eventuali lamentele del cliente, siano esse telefoniche che scritte, impegnandosi ad analizzare e gestire i suddetti reclami.

4.3 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 statistiche 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.

4.4 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 0984 930533. Il nostro ufficio, si impegnerà a dare informazioni in merito a tali oggetti entro sette giorni dalla richiesta effettuata.

4.5 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

4.6 SUGGERIMENTI DEI CLIENTI

Il cliente può scrivere alla direzione L.V.L. Interlines, C/so Calabria 125 A, Castrovillari, anche via fax al numero 0981/28905, ed 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.

Il cliente potrà altresì utilizzare il modulo di segnalazione reclami, fornito a bordo degli autobus dai nostri autisti, oppure a disposizione presso i nostri uffici.

Per inviare suggerimenti il cliente può inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica soddisfazionecliente@lavalleslinee.it a cui la società s'impegna a dare risposta scritta entro 7 gg. lavorativi dal ricevimento.

4.7 Biglietti

Il passeggero può prenotare il biglietto direttamente on-line sul sito www.lavalleslinee.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 www.lavalleslinee.it.

4.8 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.

5. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Art. 1 - DOCUMENTI DI VIAGGIO

Le condizioni generali di contratto sono pubblicate sul sito internet www.lavalleslinee.it, sugli orari generali, a bordo dell'autobus e nelle biglietterie convenzionate.

Il documento di viaggio è valido esclusivamente per il giorno e per la corsa per cui è stato rilasciato e deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato al controllo. La mancata effettuazione del viaggio per causa imputabile al 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 dell'emissione del titolo di viaggio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, orario di partenza e destinazione). I pacchetti di biglietti in promozione, acquistati senza punzonatura della data, hanno validità di 6 mesi dall'acquisto. I biglietti smarriti, rubati e deteriorati non sono rimborsabili.

Art. 2 - TRASPORTO BAMBINI

I bambini di età inferiore a 4 anni se accompagnati (non più di uno per ogni adulto) sono trasportati gratuitamente, purché non occupino il posto a sedere.

Art. 3 - TRASPORTO ANIMALI

Non è ammesso il trasporto di animali. E' consentito solo il trasporto di cani guida per non vedenti muniti di certificato di vaccinazione e alloggiati in appositi contenitori.

Art. 4 - TRASPORTO DI COSE

Il viaggiatore in possesso di regolare biglietto ha diritto a trasportare gratuitamente, ai sensi dell'art. 1681 c.c., un piccolo bagaglio delle 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 cm 105 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e non eccedente il peso di 20 kg.

Compatibilmente con la capienza del vano bagagli, il cliente potrà trasportare altri bagagli, aventi le stesse misure massime di quelle standard, contrassegnati da una fascetta numerata ed al prezzo indicato nel tariffario predisposto dall'azienda.

Sempre compatibilmente con la disponibilità di spazio nell'apposito vano, il personale di bordo potrà accettare bagagli non accompagnati al prezzo indicato nel tariffario predisposto dall'azienda. E' possibile effettuare la spedizione di plichi (formato busta) al prezzo di € 5,00 cadauno.

Nel caso di trasporto di più di due bagagli nonché di bagagli non accompagnati, il bagaglio deve essere consegnato al personale di bordo il quale ne rilascerà apposita ricevuta.

In caso di perdita o avaria relative esclusivamente al bagaglio posto nell'apposito vano, addebitabili al vettore, si applica l'articolo 2 della legge 22/8/85 n. 450 che indica l'ammontare dell'indennizzo massimo in € 6,20 per kg, con un limite massimo di € 103,29 per bagaglio.

Eventuali reclami per smarrimenti, deterioramenti e/o furti di bagagli dovranno essere contestati immediatamente al personale di bordo al momento della riconsegna e, a pena di decadenza, confermate per iscritto entro 24 ore dal termine del viaggio a mezzo raccomandata a/r.

Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti, materiali fragili (vasi, telecamere e simili) e preziosi.

Il trasporto di vino e di olio è consentito esclusivamente in appositi contenitori di acciaio ermeticamente sigillati, previa autorizzazione dell'azienda e pagamento del previsto corrispettivo di € 1 per litro.

La società non è responsabile per eventuali danni non contestati secondo le modalità ed i termini sopra indicati.

Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero. Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.

Art. 5 - ORARI E FERMATE

Gli orari, le fermate e/o i percorsi possono subire delle variazioni impreviste ed imprevedibili, pertanto, prima della partenza occorre chiedere opportuna conferma.

Il cliente deve trovarsi sul luogo indicato per la partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto.

Art. 6 - DIVIETI

A bordo dell'autobus è vietato:

- a) fumare;
- b) occupare più di un posto a sedere e sostare lungo il corridoio o in prossimità delle porte durante la marcia dell'autobus;
- c) depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale, sostare in piedi durante la marcia del veicolo, nonché aprire le porte esterne, salire o discendere dal veicolo quando non sia completamente fermo;
- d) l'uso dei telefoni cellulari, di computer portatili nonché di altri dispositivi elettronici è consentito a condizione che non venga recato disturbo agli altri viaggiatori o al personale di servizio;
- e) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- f) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti.

E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non previa autorizzazione del personale di servizio. Le soste tecniche di ristoro lungo il percorso durano solitamente 15 minuti. I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale limite di tempo.

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda a tutela della sicurezza e della regolarità del servizio.

L'Azienda declina ogni responsabilità per incidenti occorsi al viaggiatore, causati da sua negligenza e/o dalla mancata ottemperanza alle prescrizioni e raccomandazioni del personale di bordo.

Il viaggiatore che contravviene ai divieti di cui al presente articolo può essere allontanato dall'autobus dal personale di bordo in ogni fase del viaggio.

Art. 7 – OGGETTI RINVENUTI E RECLAMI

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus sono depositati presso la sede della società e devono essere richiesti entro mesi due dalla data di ritrovamento.

Il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni, richieste e reclami presso la LVL Interlines S.r.l., Zona Industriale ASI, 87050 - Mangone (CS), a mezzo raccomandata a/r o fax al numero 0984 969825.

Art. 8 - FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia derivante dal contratto di trasporto è competente in via esclusiva il Foro di Castrovillari.