

AUTOLINEE

S.L.A. S.r.l.

Servizi di Linea - Turismo

Carta dei Servizi 2007



2^a Edizione



Carta dei Servizi
Autolinee S.L.A. S.r.l.
Anno 2007 - 2° Edizione
CdS SLA 07A



CISQCERT

Sistema di Gestione per la Qualità certificato
UNI EN ISO 9001:2000



Supervisione, coordinamento, approvazione
Autolinee S.L.A. S.r.l.



Progetto, redazione, immagine

Star Total Service S.r.l.- Viale Colombo, 6/B - Lagonegro (PZ)
Tel./ fax 0973/22268

Finito di stampare nel mese di luglio 2007:
Grafiche Zaccara s.n.c. - Lagonegro (PZ) - 0973 41300

Il Contenuto di questo documento è di proprietà delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.**
e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.
L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

La prima redazione del Documento denominato “Carta della Mobilità” corredato di documento “Estratto della Carta della Mobilità” per una comunicazione più fruibile all’utenza e a tutto il personale dipendente risale già al 1999.

La Società **Autolinee S.L.A. S.r.l.** ha sempre e da sempre lavorato con trasparenza e serietà per assicurare la massima regolarità e funzionalità del suo Servizio a tutti gli Utenti.

La redazione del Documento “Carta dei Servizi” 2° Edizione anno 2007 è un nuovo ed importante passo avanti che viene compiuto dalla Società **Autolinee S.L.A. S.r.l.** con la consapevolezza di aver sempre ben chiaro e fermo l’Obiettivo: la Soddisfazione dei Clienti attuali e potenziali, perseguito sempre con il massimo impegno.

Lo strumento “Carta dei Servizi” permette alla Società **Autolinee S.L.A. S.r.l.** di illustrare a tutti gli Utenti, gli Standard Qualitativi e Quantitativi delle prestazioni rese durante un anno e contemporaneamente di prefissare Nuovi Obiettivi nell’ottica del Miglioramento Continuo per il futuro.

La nostra attenzione è sempre fortemente rivolta alle richieste degli utenti, sforzandosi di offrire servizi di sempre maggiore qualità.

La Direzione

INDICE**Sez. 01 Premessa**

- 1.1 Riferimenti Normativi
- 1.2 Principi ispiratori della Carta
- 1.3 Finalità della Carta

Sez. 02 L'Azienda e i Servizi

- 2.1 Presentazione della Società
- 2.2 Organizzazione del Servizio di Trasporto
- 2.3 Logistica Aziendale

Sez. 03 L'Offerta Commerciale

- 3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione
 - 3.1.1. *Servizi minimi garantiti in caso di sciopero e/o interruzione stradale*
 - 3.1.2. *Elenco delle Linee Esercitate*
- 3.2 Trasporto bagagli al seguito
- 3.3 Trasporto animali
- 3.4 Trasporto sostanze nocive
- 3.5 Sistema Tariffario
- 3.6 Acquisto titoli di viaggio
- 3.7 Servizio informazioni
- 3.8 Orari e coincidenze
- 3.9 Titoli di viaggio

Sez. 04 Condizioni di viaggio

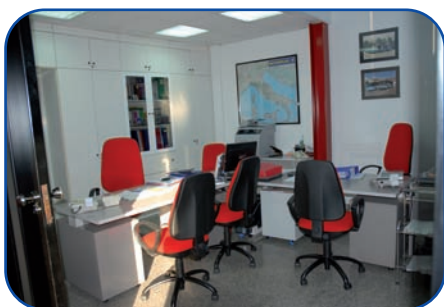
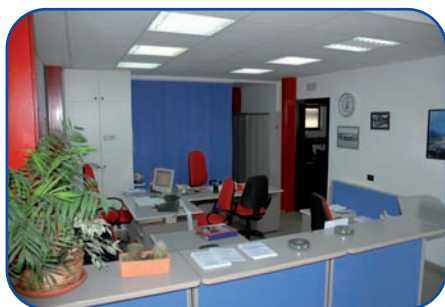
- 4.1 Diritti dei clienti
- 4.2 Doveri dei clienti
 - 4.2.1. *Cinture di sicurezza*
- 4.3 Comportamento del personale dell'Azienda
- 4.4 Sanzioni
- 4.5 Danni / pulizia
- 4.6 Oggetti smarriti

Sez. 05 Relazioni con la clientela

- 5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 5.2 Procedura dei reclami
- 5.3 Procedura di rimborso e di risarcimento dei danni alle persone e cose
- 5.4 Tutela Utente

Sez. 06 Gli impegni dell'Azienda

- 6.1 La qualità del servizio offerto
 - 6.1.1. *Fattori e indicatori aziendali di qualità standard*
 - 6.1.2. *Monitoraggio interno*
- 6.2 Indagine di "Soddisfazione del Cliente"
- 6.3 Le Certificazioni
- 6.4 Tutela dei Clienti: il risarcimento dei danni
 - 6.4.1. *Copertura assicurativa*
- 6.5 Tutela dei Clienti: il rimborso
- 6.6 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi



➤ SEZ. 01 PREMESSA

● 1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti Normativi nazionali

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Art. 2 Legge 11 Luglio 1995, n° 273;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 Dicembre 1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti"

Riferimenti Normativi in Basilicata

- L.R. n°22 art. 29 del 27 Luglio 1998

● 1.2 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

L'Azienda **Autolinee S.L.A. S.r.l.**, si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi ispiratori:

➤ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA':

- E' esclusa ogni forma di discriminazione a tutti gli utenti senza distinzione di etnia, lingua, religione, nazionalità, opinioni politiche, sesso, condizioni psicofisiche e sociali. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e l'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 utenti (anziani o portatori di handicaps) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

➤ CONTINUITA':

- 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;

- Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone dietro, dal pari, tempestiva comunicazione.

► **PARTECIPAZIONE:**

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Organizzazioni Sindacali, Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

► **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità).

► **OBIETTIVI DELLA CARTA:**

- La Carta della mobilità ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:
- Migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda;
- Migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

● **1.3 FINALITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi rappresenta diversi strumenti per gli utenti:

► Fornisce informazioni sul sistema del trasporto della Società **Autolinee S.L.A. S.r.l.**, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con le **Autolinee S.L.A. S.r.l.**, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio;

► Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;

► Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con riferimento anche dei risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;

► Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

➤ SEZ. 02 L'AZIENDA E I SERVIZI

● 2.1 PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

L'Azienda **Autolinee S.L.A. S.r.l.** nacque nel lontano 1911 come Società per il trasporto di merci su gomma. Presto l'interesse si orientò anche verso il trasporto passeggeri.

Ma la trasformazione vera e propria, risale a 10 anni dopo, intorno al 1925, con la richiesta del primo servizio pubblico di linea LAGONEGRO-SAPRI-SCARIO.

Seguirono gli anni della guerra quindi il raziocinio e la povertà; nel dopoguerra, nel 1952, fu concesso il secondo servizio di linea ROTONDA-LAGONEGRO - SALERNO-NAPOLI, vennero attivati anche i collegamenti NEMOLI-LAGONEGRO e RIVELLO-LAGONEGRO, oltre al servizio LATRONICO-AGROMONTE, e fu in questo periodo di sviluppo che si iniziò a parlare di turismo di massa con i primi pellegrinaggi.

Negli anni 60-70 con il passaggio delle competenze specifiche dal Ministero dei Trasporti alla Regione Basilicata è conseguita una modernizzazione di tutte le strutture, con l'acquisto di autobus nuovi e più confortevoli, e con l'attivazione del servizio rapido giornaliero da ROTONDA-CASTELLUCCIO-LAURIA-LAGONEGRO per SALERNO-FISCIANNO (UNIVERSITA') POMPEI-NAPOLI.

● 2.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Oggi le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** hanno alle proprie dipendenze un contingente di 25 unità, oltre ai soci e ai collaboratori familiari. La struttura organizzativa è al passo coi tempi e dispone di un Ufficio di Rappresentanza e Contabilità al centro di Lagonegro, in viale Roma, 6, di un Ufficio Operativo in Via Umberto I, nonché di una filiale in Napoli, in via Michele Morelli, per far sì che i collegamenti su Napoli, possano avere sempre un punto di riferimento e per poter illustrare gli orari e le modalità del servizio insieme alle informazioni utili al noleggio degli autobus g.t. per le varie destinazioni sia in Italia che all'estero. Tra gli utenti del Servizio Noleggio annoveriamo: Ferrovie dello Stato, UNITALSI - Scuole di ogni ordine e grado - Organizzazioni Sindacali - Agenzie di Viaggio - Rotari Club - Associazioni Culturali e Religiose - Gruppi Internazionali.

Fanno parte della struttura organizzativa capannoni-officina siti in via Umberto I in Lagonegro, con annesso piazzale per il parcheggio degli autobus (lavaggio automatico, ecc).

I capannoni-officina sono particolarmente attrezzati per la ordinaria e straordinaria manutenzione degli autobus (lavaggio automatico, ecc). Una sede secondaria, con capannone industriale, è ubicata nel comune di Nemoli. La flotta autobus è composta da 30 bus e precisamente:

- n°5 per il noleggio (massimi confort)
- n° 2 autobus per i servizi di gran turismo;
- n°23 bus per il servizio pubblico di linea, tutti con aria condizionata, e climatizzata;
- n°1 autovettura attrezzata per il soccorso degli autobus in avaria.

L'Azienda percorre annualmente oltre 1.000.000 di chilometri di linee Regionali e oltre alla linea di interesse Ministeriale.

Tutte le linee Provinciali e comunali di TPL in affidamento all'**Autolinee S.L.A. S.r.l.** sono regolamentate da Delibere di grande concessione che vengono prorogate annualmente, ai sensi della L.R. del 27 luglio 1998.

Le Delibere in concessione prevedono e stabiliscono l'entità e le caratteristiche dei servizi da effettuare.

● 2.3 LOGISTICA AZIENDALE

Uffici di Rappresentanza e Contabilità:

Viale Roma, 6 85042 Lagonegro (PZ)

Tel. 0973 21016 - fax. 0973 41416

Ufficio Operativo:

Via Umberto I 85042 Lagonegro (PZ)

Tel. 0973 21196

Filiale: *Via Michele Morelli Napoli*

Capannoni Officina:

Via Umberto I 85042 Lagonegro (PZ)

Sede Secondaria Capannone: *Nemoli*

➤ SEZ. 03 L'OFFERTA COMMERCIALE

● 3.1 SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITA' DI FRUIZIONE

La copertura media giornaliera del servizio è di circa 19 ore nei giorni feriali e si riduce nelle giornate estive.

I giorni di sospensione del servizio sono le seguenti festività:

- Natale, Santo Stefano, Capodanno, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 1° Maggio, Ferragosto

● 3.1.1. Servizi Minimi garantiti in caso di sciopero e/o interruzioni stradali

Le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** assicurano in caso di sciopero del personale, in conformità alle vigenti disposizioni di Legge, e agli accordi Sindacali, lo svolgimento del Servizio nelle

fasce orarie che saranno concordate con le OO.SS. e comunicate all'utenza nei tempi previsti dalla Normativa vigente. Saranno assicurati i trasporti del cui orario, in tutto o in parte incluso nelle fasce orarie concordate, fino al capolinea. In caso di interruzione del servizio per sciopero le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** si impegnano a dare tempestiva, e diffusa comunicazione agli utenti garantendo l'erogazione dei servizi minimi nel rispetto nella vigente normativa in materie di sciopero. Le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** si impegnano altresì di informare gli utenti con 5 giorni di anticipo, essendone a conoscenza, con avvisi esposti negli autobus e inviati agli organi di informazione locale. La stessa procedura viene eseguita nel minor tempo possibile in caso di modifica del percorso degli autobus per interruzioni stradali o causa di forza maggiore.

● 3.1.2. *Elenco delle Linee esercitate*

- Rotonda - Castelluccio Sup. E Inf. - Salerno - Pompei - Napoli
- Nemoli - Bivio Trecchina - Lauria Inf. e Sup. - Napoli
- Rivello - Lagonegro - Salerno - Fisciano - Napoli
- Agromonte - Lagonegro - Sapri - Scario
- Agromonte - Episcopia - Latronico - Lauria Inf. e Sup. - Lagonegro
- Chiaromonte - Francavilla S.S. - Lauria Inf. e Sup
- Calda di Latronico - Seluci - Lagonegro
- Nemoli - Lago Sirino - Lagonegro
- Nemoli- Fiumicello di Rivello - Lagonegro
- Scario - Policastro Bussentino - Sapri - Lagonegro
- Lagonegro - Rivello - Rotale - S. Costantino
- Lagonegro - Tortora - Praia a Mare - Fiuzzi
- Lagonegro - Caserta - Fiuggi Terme
- Lagonegro - Pompei - Castellammare di Stabia

● 3.2 *TRASPORTO BAGAGLI AL SEGUITO*

Il trasporto bagagli viene regolato come segue:

- a. Il viaggiatore può portare con sé gratuitamente sino a 2 bagagli di peso non superiore a kg 20 e di dimensioni non superiori a 70x30x40.
- b. Il bagaglio, la cui somma delle dimensioni non sia superiore a cm 180 e di peso superiore a kg 10, deve essere tassato per il solo peso eccedente tale misura.
- c. Per il peso eccedente i kg 20 o frazione di esso, e fino ad un massimo di kg 5 complessivo, è dovuto il pagamento dell'importo pari al 25% del corrispondente costo del biglietto di corsa semplice della tariffa dei viaggiatori.

Le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** declinano ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramenti dei bagagli appresso trasportati. Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del viaggiatore.

Le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** non rispondono del bagaglio che viene lasciato dal proprietario sull'autobus.

● 3.3 TRASPORTI ANIMALI

Nell'interno del veicolo è ammesso il trasporto di cani soltanto se uniti di museruola e di guinzaglio o di animali di piccola taglia in idonei contenitori, dietro pagamento della tariffa viaggiatori, mentre quello di cani guida per ciechi è gratuito.

E' comunque espressamente vietato il trasporto di animali che possano in qualsiasi modo recare danno o molestia ai viaggiatori.

● 3.4 TRASPORTO SOSTANZE NOCIVE

E' proibito trasportare sugli autobus bombole di gas compresso o liquido, materiale esplosivo, infiammabile, nocivo e contaminante. I contravventori saranno denunciati a norma di Legge.

● 3.5 SISTEMA TARIFFARIO

Gli utenti delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.** possono viaggiare con i seguenti titoli di viaggio:

- Biglietto di corsa semplice: valido per effettuare una sola corsa;
- Abbonamento settimanale: valido per 6 giorni alla settimana;
- Abbonamento mensile: valido tutti i giorni del mese solare.

Gli abbonamenti sono rilasciati dalla biglietteria autorizzata e devono essere accompagnati da una carta di riconoscimento munita di foto valida un anno rilasciata dalla biglietteria stessa.

➤ Biglietti gratuiti rilasciati dagli Enti concedenti ai sensi dell'articolo 24-25 della L.R. 22/98,

➤ Tessera di libera circolazione rilasciata dallo Stato ovvero vidimata o rilasciata dagli Enti concedenti a favore dei militari indicati nell'art. 27 della L.R. 22/98 in uniforme di servizio.

● 3.6 ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO

Gli abbonamenti si possono acquistare presso la sede biglietteria autorizzata sita in Viale Roma., 6 85042 Lagonegro (PZ).

Su tutti gli Autobus delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.** è possibile acquistare i biglietti di corsa semplice rivolgendosi direttamente all'autista, secondo le modalità previste dalla L.R. 22/98 e successive modifiche. Tutti i titoli di viaggio sono consegnati all'utenza dall'autista già convalidati dall'apposita oblitteratrice all'inizio del viaggio in consegna all'autista dell'autobus stesso.

Le tariffe sono stabilite dalla Legge Regionale n°22/98 e dipendono dalla fascia chilometrica di percorrenza: fino a 100 Km ci sono 10 classi, una ogni 10 Km; dai 100 Km ai 300 Km ci sono 8 classi, una ogni 25 km.

Il documento di viaggio ha tutte le caratteristiche dello scontrino fiscale, ed allo stesso pertanto viene applicata la Normativa Fiscale che regola la materia.

● 3.7 SERVIZIO INFORMAZIONE

Il servizio informazioni delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.** è ubicato nell'Ufficio Rappresentanza e Contabilità sito in Viale Roma, 6 85042 Lagonegro (PZ). Il Servizio Informazione ha il compito di gestire e aggiornare le comunicazioni destinate ad informare con chiarezza gli utenti fruitori dei servizi di trasporto.

● 3.8 ORARI E COINCIDENZE

Le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** assicurano il massimo impegno per il rispetto degli orari; tuttavia non possono assumersi nessuna responsabilità per mancate coincidenze e /o ritardi dovuti a cause indipendenti dalla propria volontà. Gli orari sono esposti al pubblico sul sito internet:

www.slasrl.it - www.autolineesla.it

● 3.9 TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio possono essere (per tutta la rete):

► Biglietto di corsa semplice, valido per l'effettuazione di una sola corsa, che consente fermata intermedie con prosecuzione del viaggio su autolinee della stessa società;

► Abbonamento settimanale, valido per 6 giorni alla settimana;

► Abbonamento mensile, valido per l'intero mese solare. Gli abbonamenti sono nominativi e validi per effettuare un numero illimitato di corse giornaliere.

Gli abbonamenti non sono rimborsabili in alcun caso per mancato utilizzo da parte del possessore.

Gli abbonamenti, per cause dovute a smarrimento, furto o distruzione, non sono rimborsabili e tanto meno soggetti a duplicazioni.

In caso di soppressione dei servizi per sciopero o causa di forza maggiore, né il biglietto, né l'abbonamento verranno rimborsati.

I bambini di altezza inferiore ad un metro e che non occupino posti a sedere sono trasportati gratuitamente con l'obbligo di essere accompagnati da un viaggiatore adulto. Ogni viaggiatore non può accompagnare più di un bambino alle condizioni suddette.

➤ SEZ. 04 CONDIZIONI DI VIAGGIO

● 4.1 DIRITTI DEI CLIENTI

Gli utenti dei Servizi di Trasporto hanno i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio, anche attraverso l'integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio;
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Pulizia dei mezzi e delle strutture;
- Presentabilità e cortesia del personale;
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie;
- Rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

● 4.2 DOVERI DEI CLIENTI

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico (L.R. 22/98), gli utenti sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti:

1. Utilizzare gli autobus con un titolo di viaggio valido e regolarmente vidimato/controllato al momento della salita a bordo;
2. Conservare il titolo di viaggio per tutto il percorso ed esibirlo a richiesta del personale di controllo;
3. Non occupare più di un posto a sedere;
4. Lasciare liberi i posti riservati ai portatori di handicap
5. Rispettare le disposizioni relative al trasporto di animali, bagagli, bambini e merci pericolose (vedi 3.3)
6. Rispettare scrupolosamente le istruzioni ricevute dal personale delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.** e pubblicate sugli avvisi affissi sulle vetture, con particolare riguardo a

quelle relative alla sicurezza;

7. Usare ogni precauzione per vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone, degli animali e delle cose che sono sotto la propria custodia;

Gli Utenti sono inoltre tenuti a:

1. Non sporcare né danneggiare i mezzi e le strutture;
2. Non fumare sui mezzi;
3. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
4. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo ad altre persone;
5. Non azionare i segnali d'allarme o dispositivi di emergenza se non in caso di grave pericolo;
6. Non disturbare il conducente durante la guida;
7. Non gettare oggetti dai veicoli.

● 4.2.1. Cinture di sicurezza

Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la Direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle cinture di sicurezza a bordo degli autobus. La direttiva prevede che quando i seggiolini siano dotati delle cinture di sicurezza le stesse devono essere sempre allacciate, fermo restando le esenzioni previste, pena incorrere nelle sanzioni per il rispetto della norma che vanno da un minimo di euro 68,00 ad un massimo di euro 275,00.

● 4.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

In adempimento a quanto previsto dal DPCM del 30 Dicembre 1998, parte prima, punto 2.5, titolato "Aspetti relazionali/ Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", l'Azienda ha predisposto ed adotta il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

ARTICOLI DEL CODICE DI COMPORTAMENTO:

Art.1 - CAMPO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'Azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

Art.2 - FINALITA'

IL Codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli Utenti e l'Azienda.

Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei precedenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e dal contratto collettivo.

Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Art. 3 - DISPOSIZIONE DI CARATTERE GENERALE

I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni sua parte.

A tal fine, all'atto dell'assunzione, il personale è provvisto di una copia del Codice, unitamente al regolamento allegato A) al R.D. n.148/1931 ed agli altri regolamenti di servizio. Analogamente si provvede nei confronti del personale già in forza alla data di adozione del presente Codice.

Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice e il Direttore e/o il Capo Movimento è il Responsabile dell'osservanza delle norme del Codice.

Art.4 - PRINCIPI

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli Utenti e l'Azienda. Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio. Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della Direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

Art.5 - COMPORTAMENTO IN SERVIZIO

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del Responsabile del Servizio.

Il personale viaggiante si attiene agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.

Il personale si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno del veicolo assegnato; segnala i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta con stampigliatura **S.L.A.** e la mantiene sempre pulita ed in ordine.

Art.6 - RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.

Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.

A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere. Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.

Il personale viaggiante riferisce all'Ufficio Competente ogni elemento ed informazione relativo all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il Servizio di Trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

Art.7 - VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Sulla base delle informazioni raccolte, l'Azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta dei Servizi adottata dall'Azienda.

Art.8 - AGGIORNAMENTO DEL CODICE

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'Azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni Sindacali e da associazioni di utenti o consumatori.

RINVIO A NORME DEL SETTORE

Per tutto quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi, si devono osservare, in quanto integralmente qui richiamate, le norme contenute nelle Leggi Regionali che regolano la materia dei Trasporti Pubblici, nonché le disposizioni riguardanti la circolazione su strada ed aree pubbliche.

● 4.4 SANZIONI

Coloro che ad una verifica venissero trovati senza biglietto o abbonamento o comunque non validi, saranno soggetti oltre che al pagamento del biglietto calcolato dal capolinea alla fermata successiva all'accertamento, anche ad una Sanzione Amministrativa pari a Euro 25,82 così come previsto dalla L.R. 22/98 art. n° 28. Ogni manomissione o contraffazione del documento di viaggio costituisce illecito penale e come tale sarà perseguito a norma di legge.

● 4.5 DANNI/ PULIZIA

Le Autolinee S.L.A. S.r.l. impegnano notevoli risorse per la manutenzione e pulizia dei mezzi per assicurare un ambiente di viaggio consono alle esigenze della propria clientela e pertanto i Signori viaggiatori sono pregati di concorrere al mantenimento del decoro evitando di sporcare, di provocare danni e guasti ai veicoli delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.**, che altrimenti si vedrebbero costrette a richiedere il risarcimento dei danni stessi.

● 4.6 OGGETTI SMARRITI

Ogni oggetto smarrito sugli autobus potrà essere restituito direttamente al reclamante, qualora questi dimostri senza possibilità di errore di esserne il proprietario.

La consegna è effettuata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la sede in Viale Roma, 6 - 85042 Lagonegro (PZ). Per informazioni orario e giorni di apertura:

da Lunedì al Sabato 8,30-13,30 - 15,30-19,00

➔ SEZ. 05 RELAZIONE CON LA CLIENTELA

● 5.1 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Servizio Relazioni con il Pubblico delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.** è ubicato nell'Ufficio Rappresentanza e Contabilità sito in Viale Roma, 6 - 85042 Lagonegro (PZ). Il Servizio Relazioni con il Pubblico ha il compito di gestire e aggiornare le comunicazioni destinate ad informare con chiarezza i Clienti fruitori dei Servizi di Trasporto e di gestire le informazioni di ritorno da eventuali reclami o segnalazioni e/o osservazioni inoltrati all'Azienda.

● 5.2 PROCEDURA DEI RECLAMI

Le risposte ai reclami, o alle segnalazioni, vengono, di norma, inviate dall'Azienda entro 15 giorni di calendario dalla data di ricevimento delle richieste stesse.

Se la particolare complessità delle domande dell'utenza non consente il rispetto del termine di cui sopra, l'Azienda informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica.

● 5.3 PROCEDURA DI RIMBORSO E DI RISARCIMENTO DEI DANNI ALLE PERSONE E COSE

Eventuali richieste, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari all'Azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto dante diritto a risarcimenti o rimborsi a favore dell'utenza (clienti), devono essere inviate per iscritto al seguente indirizzo: **Autolinee S.L.A. S.r.l.**

Viale Roma, 6 - 85042 Lagonegro (PZ).

Alla richiesta verrà data risposta nel termine di 20 giorni dalla ricezione della stessa. Qualora la complessità della domanda non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica.

● 5.4 TUTELA UTENTE

Ogni tipo di violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta e di suggerimenti all'Azienda sia inerente il servizio fornito e sia inerente al comportamento del personale dipendente dell'Azienda, possono essere segnalati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono), sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta o a mezzo fax), utilizzando il modulo pre-stampato per reclami ed in dotazione al personale dell'Azienda, che ne curerà la consegna, dietro semplice richiesta verbale dell'utente interessato.

⇒ SEZ. 06 IMPEGNI DELL'AZIENDA

● 6.1 LA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

Le Autolinee S.L.A. S.r.l., al fine della verifica della Qualità del Servizio offerto individuano i seguenti fattori come Indicatori e Livelli Standard di Qualità Aziendali e si impegnano a monitorarli assicurando, nell'erogazione del servizio il livello standard vicino a ciascun Indicatore Aziendale di Qualità. Si impegnano ad assicurare il raggiungimento degli Standard Obiettivo e a rendere noti gli esiti dei monitoraggi in relazione al raggiungimento degli Standard Obiettivi.

● 6.1.1. Fattori e Indicatori Aziendali di Qualità Standard

Le Autolinee S.L.A. S.r.l. si prefiggono come scopo primario la soddisfazione del Cliente. Per l'Azienda, il Fattore di Qualità costituisce un aspetto rilevante sia per la percezione della Qualità del Servizio di Trasporto da parte degli utenti, sia per conseguire tutti i risultati indicati nella presente Carta.

I Fattori di Qualità e gli specifici Indicatori di Qualità Aziendali, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore, sono indicati nelle schede che seguono ed hanno lo scopo di rilevare i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato. Ad ogni indicatore, infatti, corrispondono:

- Una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale;
- Uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso;

► Una modalità di rilevazione dei risultati.

Per valutare le caratteristiche generali e specifiche del Servizio offerto e per misurare, il livello qualitativo sono stati individuati i seguenti Fattori di Qualità:

1. Sicurezza del viaggio (percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio);
2. Sicurezza personale e patrimoniale (efficacia delle azioni di vigilanza e deterrenza);
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi (percezione complessiva della regolarità del servizio);
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture (percezione complessiva del livello di pulizia)
5. Confortevolezza del viaggio (percezione complessiva della confortevolezza del viaggio);
6. Servizi aggiuntivi (percezione complessiva qualità servizi);
7. Informazione alla clientela (percezione esaustiva di informazione)
8. Aspetti relazionali e comportamentali (percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali - comportamentali);
9. Servizio sportello (percezione complessiva);
10. Attenzione all'ambiente (percezione complessiva).

Per ognuno dei fattori di qualità sono effettuate indagini di Soddisfazione del Cliente (**Customer Satisfaction**), mediante appositi rilevamenti statistici i cui esiti vengono resi noti nell'edizione della Carta dei Servizi successiva.

● 6.1.2. *Monitoraggio interno*

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

- Gli standard (livelli promessi) relativi agli Indicatori di Qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei Fattori di Qualità;
- L'andamento del fenomeno reclami;
- La rilevanza del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda da utilizzare per delineare i piani di miglioramento delle prestazioni.

A tale scopo saranno distribuite, nei periodi di rilevazione degli Indicatori Fattori Qualità, apposite schede predisposte per rilevare, appunto, direttamente la percezione dei Clienti. I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (come garantito sulla carta).

● 6.2 INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Nella Scheda per Rilevare la Percezione dei Clienti (questionario di monitoraggio della Qualità del Servizio) per ogni Fattore di Qualità è riportata la valutazione del Cliente secondo dei parametri assegnati. Sono state svolte indagini di Soddisfazione/Insoddisfazione della Clientela dall'anno 2000 all'anno 2006 per ogni singolo anno. Agli utenti è stato distribuito un Questionario per monitorare la Qualità del Servizio e considerare ogni Reclamo e suggerimento utile per lo scopo del miglioramento continuo della Qualità.

In tale prospettiva ogni Reclamo o suggerimento, viene gestito dalle **Autolinee S.L.A. S.r.l.** nell'ambito della stessa struttura dal Responsabile della Qualità e vengono conservate sia le relative registrazioni che le analisi dei dati per il periodo previsto.



FATTORI INDICATORI E LIVELLI STANDARD DI QUALITA' AZIENDALE

Trasporto Nazionali e Internazioni (Noleggi)

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
(1) SICUREZZA DEL VIAGGIO	INCIDENTALITA' MEZZI DI TRASPORTO	N. MORTI/VIAGGIATORI	0	RILEVAZIONE
		Km	0	RILEVAZIONE
		N. FERITI/VIAGGIATORI Km	0	RILEVAZIONE
		N. SINISTRI / VIAGGIATORI Km		
	MANUTENZIONE PROGRAMMATA E PREVENTIVA	FREQUENZA km. 0 ARCO TEMPORALE	3 MESI	RILEVAZIONE
	PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL LIVELLO SICUREZZA VIAGGIO	DENUNCE	95	SONDAGGIO
(2) SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	DENUNCE	N. DENUNCE/VIAGGIATORI	0	RILEVAZIONE
(3) REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' MEZZI	REGOLARITA' COMPLESSIVA SERVIZIO	% CORSE EFFET/CORSE PROGRAMMATE	100	RILEVAZIONE
	ASSISTENZA IN LINEA CONVENZIONALE	SI/NO	SI	RILEVAZIONE
	ANTICIPI	% SUL PROGRAMMA	0	RILEVAZIONE
	RITARDI	% SUL PROGRAMMA	5	RILEVAZIONE
	PERCEZIONE COMPLESSIVA REGOLARITA' DEL SERVIZIO	% SODDISFATTI	95	SONDAGGIO
(4) PULIZIA CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	CARROZZERIA	NUMERO INTERVENTI GIORNALIERI SU MEZZI	GIORNALIERA	RILEVAZIONE
	INTERNO	NUMERO INTERVENTI GIORNALIERI SU MEZZI	GIORNALIERA	RILEVAZIONE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
(5) CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	EFFICIENZA DELLA CLIMATIZZAZIONE, RECLINABILITA' SEDILI ALTEZZA PLANALE (rialzato)	% SODDISFATTI % SUL TOTALE DEI MEZZI % SUL TOTALE DEI MEZZI	100 100 100	RILEVAZIONE RILEVAZIONE RILEVAZIONE
(6) SERVIZI AGGIUNTIVI	SECONDO AUTISTA, TV COLOR, TELEFONO	NOLEGGI	80	RILEVAZIONE
(7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TEMPESTIVITA' DI DIFFUSIONE DI ORARI E TARIFFE CONDIZIONI DI VIAGGIO ECC.	TEMPIO MEDIO (telefono) MEDIO SUI DISSERVIZI SI SINO	10 MINUTI 10 MINUTI SI	RILEVAZIONE RILEVAZIONE RILEVAZIONE
(8) ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTI	PERCEZIONE DI PRESENTABILITA' DEL PERSONALE	% SODDISFATTI	95	SONDAGGIO
(9) LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	PUNTI VENDITA RACCOLTA RECLAMI	N. SPORTELLI MODALITA' ORALE, TELEFONICA E SCRITTA RISCONTRO PROPOSTE E RECLAMI	2 15 GIORNI	RILEVAZIONE RILEVAZIONE RILEVAZIONE
(10) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	MEZZI CON MOTORE E SCARICO CONTROLLATO SECONDO LO STANDARD EURO 2/EURO 3	% MEZZI SUL TOTALE	100%	RILEVAZIONE

FATTORI INDICATORI E LIVELLI STANDARD DI QUALITA' AZIENDALE

Trasporto di linea TPL

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
(1) SICUREZZA DEL VIAGGIO	INCIDENTALITA' A' MEZZI DI TRASPORTO	N. MORTI/VIAGGIATORI Km N. FERITI/ VIAGGIATORI Km N. SINISTRI / VIAGGIATORI Km	0.000000 0.000005 0.000030	RILEVAZIONE RILEVAZIONE RILEVAZIONE
	VETUSTA' MEZZI	% MEZZI CON 10 ANNI	40	RILEVAZIONE
(2) SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	DENUNCIE	N. DENUNCE/ VIAGGIATORI	2	RILEVAZIONE
(3) REGOLARITA' A' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' A' MEZZI	TERRITORIO SERVITO	POPOLAZIONE RESIDENTE kmq	60.00 100	RILEVAZIONE RILEVAZIONE
	REGOLARITA' COMPLESSIVA	% CORSE EFFTT./CORSE PROGR. Km/h media:	40 90	RILEVAZIONE RILEVAZIONE
	SERVIZIO	% AUTOBUS IN ORARIO	5	RILEVAZIONE
	VELOCITA'	% AUTOBUS IN	3	RILEVAZIONE
	COMMERCIALE	RITARDO 0-5 min	2	RILEVAZIONE
	PUNTUALITA'	% AUTOBUS IN RITARDO 05-15 min		
		% AUTOBUS IN RITARDO 15 min		
(4) PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	CARROZZERIA/MECCANICA	CONTROLLO SUI MEZZI FREQUENZA MEDIA	GIORNA- LIERA	RILEVAZIONE RILEVAZIONE
	INTERNO PULIZIA IMPIANTI SERVIZIO PUBBLICO	FREQUENZA	GIORNA- LIERA SETTIMANA LE	RILEVAZIONE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	LIVELLO STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
(5) CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	AFFOLLAMENTO	% POSTI IN PIEDI	5	RILEVAZIONE
	CLIMATIZZATORE	% POSTI OFFERTI SEDUTI	95	RILEVAZIONE
		% MEZZI SUL TOTALE	70	RILEVAZIONE
(6) SERVIZI AGGIUNTIVI	DIFFUSORI DI MUSICA E MICROFONI	% MEZZI SUL TOTALE	50	RILEVAZIONE
(7) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TEMPESTIVITA'	TEMPO MEDIO (TELEFONO)	IMMEDIATO 10 minuti	RILEVAZIONE
	DIFFUSIONE	TEMPO MEDIO SUI DISSERVIZI	8.00-20.00	RILEVAZIONE
	DIFFUS. DI ORARI TARIFFE-FERMATE	FASCIA ORARIA DI OPERATIVITA'	Si	
		S/NO		
(8) ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTI	PRESENTABILITA' RICONOSCIBILITA' COMPORTAMENTO	% SODDISFATTI	95	SONDAGGIO
(9) LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	PUNTI VENDITA RACCOLTA RECLAMI	N. SPORTELLI APERTI MODALITA' ORALE, TELEFONICA E SCRITTA	2	RILEVAZIONE
		RISCONTRO PROPOSTE E RECLAMI	15 TGIORNI	RILEVAZIONE
(10) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	CARBURANTE A BASSO TENORE DI ZOLFO	% DEI CONSUMI	100%	RILEVAZIONE

ANALISI DATI INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

FATTORI DI QUALITA'	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
1. Sicurezza del viaggio	8.4	7.6	7.0	7.9	9.0	8.8	9.2
2. Sicurezza personale e patrimoniale							
2a	7.6	7.1	6.4	8.1	7.4	8.0	7.8
2b	7.4	7.8	6.7	8.1	8.2	8.2	7.7
3. Regolarità del Servizio e puntualità dei mezzi	7.2	6.1	7.1	7.7	6.9	7.3	6.7
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	7.4	7.9	7.0	8.2	8.8	9.3	9.2
5. Confortevolezza del viaggio	7.3	7.0	7.7	7.7	9.0	9.3	8.9
6. Servizi aggiuntivi	8.1	7.0	6.9	7.8	7.4	7.8	7.2
7. informazione alla Clientela	7.9	6.8	7.0	8.2	7.1	8.3	8.1
8. Aspetti relazionali e comportamentali	7.5	7.2	6.5	7.6	7.4	8.3	8.5
9. Servizio sportello	7.3	7.4	7.0	8.1	7.3	8.0	8.7
10. Attenzione all'Ambiente	6.8	6.3	5.2	6.6	7.3	8.3	9.1

● 6.3 LE CERTIFICAZIONI

Le Autolinee S.L.A. S.r.l. hanno un Sistema Gestione Qualità Certificato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2000 con l'Ente di Certificazione **CISQCERT S.p.a.** Attraverso la Politica della Qualità le Autolinee S.L.A. S.r.l. dichiarano che intendono operare con metodi ottimizzati, trasparenti ed efficaci per garantire la massima soddisfazione del Cliente e il controllo degli standard qualitativi del Servizio in riferimento alle trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale la Società collabora.

Per perseguire questo obiettivo le Autolinee S.L.A. S.r.l. assicurano un'adeguato di livello di risorse umane e tecnologiche attraverso anche un'attenzione forte al miglioramento del livello culturale, tecnico e qualitativo dei collaboratori mediante una mirata pianificazione annuale della formazione. Le Autolinee S.L.A. S.r.l. si impegnano altresì a coinvolgere e a motivare tutto il personale affinché collabori in maniera proficua all'applicazione e continua personalizzazione del Sistema di Gestione della Qualità e costantemente a valutare la soddisfazione delle varie tipologie di Cliente nell'ottica del miglioramento continuo.

● 6.4 TUTELA DEI CLIENTI: IL RISARCIMENTO DEI DANNI

● 6.4.1 Copertura assicurativa

Gli autobus sono assicurati con una copertura assicurativa di 6/7 milioni di Euro (massimali dei Bus).

● 6.5 TUTELA DEI CLIENTI: IL RIMBORSO

Eventuali richieste, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari all'Azienda per ricostruire ed accertare l'accaduto per il diritto a risarcimento o rimborsi a favore dell'utenza, devono essere inviate per iscritto a seguente indirizzo: Autolinee S.L.A. S.r.l.

Viale Roma, 6 - 85042 Lagonegro (PZ)

Alla richiesta verrà data risposta nel termine di 20 giorni dalla ricezione della stessa. Qualora la complessità della domanda non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica.

● 6.6 PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

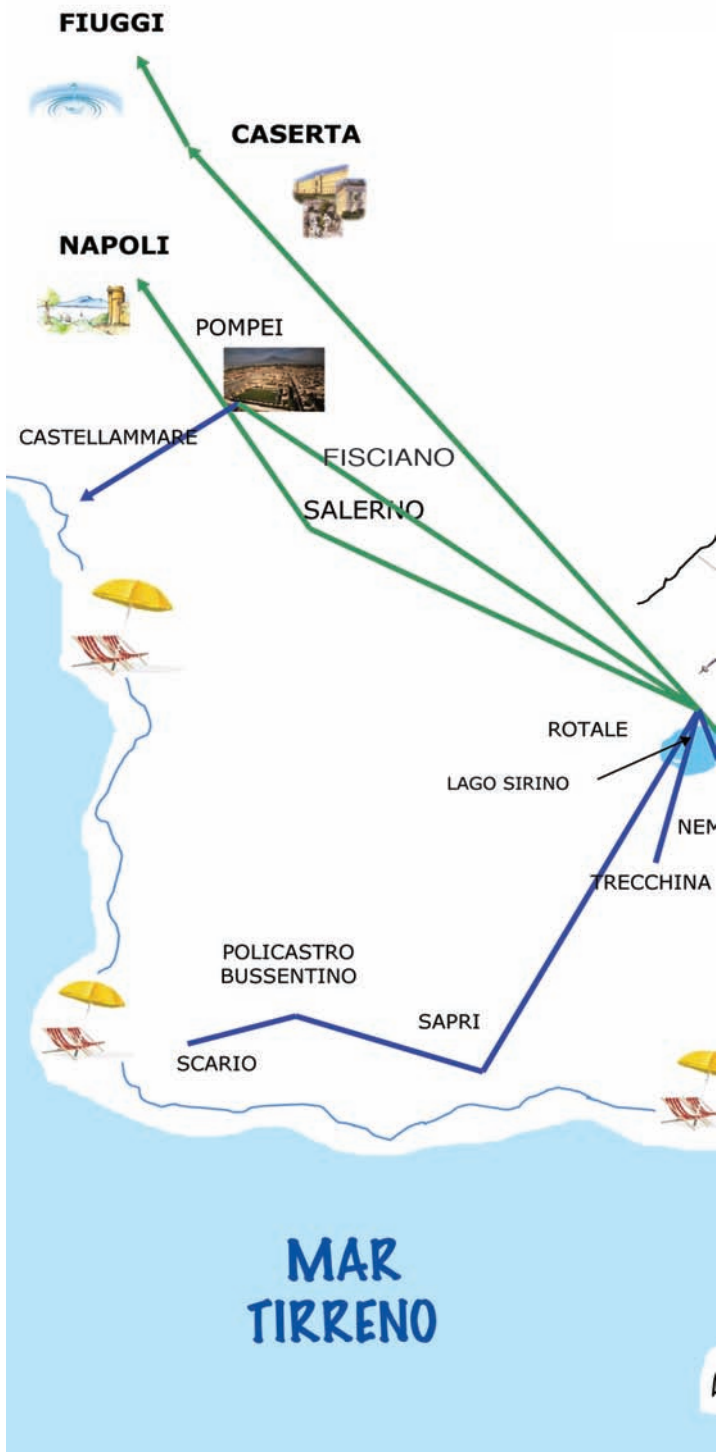
Le Autolinee S.L.A. S.r.l. si impegnano a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della Carta dei Servizi.

Tale documento viene prodotto in 5.000 copie e distribuito alle biglietterie autorizzate a bordo degli autobus.

E' possibile richiedere la Carta dei Servizi presso le sedi degli Uffici.

La Carta dei Servizi è inoltre consultabile sul nostro sito.





SOCIETÀ LAGONEGRESE AUTOMOBILISTICA





SOCIETÀ LAGONEGRESE AUTOMOBILISTICA

S.L.A.

Viale Roma, 6 - 85042 Lagonegro (PZ)

tel. 0973 21016 - fax 0973 41416

www.slasrl.it - www.autolineesla.it

slasrl@tiscali.it

Autorimessa: via Umberto 1° - tel.0973 21196

cell. 337 901362 24h