

2023

Carta dei Servizi



AUTOLINEE

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

Servizi di Linea- Turismo



Carta dei Servizi
Autolinee S.L.A. S.r.l.
Anno 2022
CdS SLA 22A



Sistema di Gestione per la Qualità certificato
UNI EN ISO 9001:2015 da
RINA Service S.p.a.



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

Il Contenuto di questo documento è di proprietà della **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 la trasparenza e serietà per assicurare la massima regolarità e funzionalità del suo servizio a tutti i cittadini.

La redazione del Documento “Carta dei Servizi 2022” 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 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
Giuseppe Iorio

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
- 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 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi



SEZ. 01 PREMESSA**1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI**

Riferimenti Normativi nazionali

- Art. 16 Costituzione italiana;
- Art. 8 Trattato di Maastricht;
- Legge regionale n 19 Art. 21 del 10 luglio 1981;
- Decreto del Presidente del consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 recante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 11 luglio 1995, n ° 273 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l’emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Art. 2 Legge 11 luglio 1995, n° 273;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
- Decreto del Presidente del consiglio dei ministri 30 dicembre 1998 recante “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi nel settore trasporti”
- DPCM 30/12/98 “schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- Regolamento UE n° 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento CE n° 2006/2004;
- Decreto legislativo 169/2014 recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento UE 181/2011;
- Legge regionale della Basilicata 27 luglio 1998 n° 22;
Legge regionale n° 2/2000;
- Delibera consiglio regionale n°89/2000;
- Legge regionale n°4/2001;
- Accordo quadro aziendale del 24/07/2003;
- Delibera consiglio regionale n° 823 del 01/06/2004;
- C.C.N.L. di categoria;

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 e nel rispetto delle previsioni della direttiva:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA’:

- È 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, tramite sito Web e le pagine social aziendali, 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 (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).
- Inoltre, l'azienda si impegna a valutare segnalazioni proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché dalle associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato;
- L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti.

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) coerenti con il miglioramento continuo riportato nella norma UNI EN ISO 9001:2015.

OBIETTIVI DELLA CARTA:

La Carta dei servizi 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 le pubblicazioni, 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 **S.L.A.** 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-FISCIANO (UNIVERSITA') POMPEI-NAPOLI.

2.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Oggi le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** ha alle proprie dipendenze un contingente di 40 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.

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

Questi sono particolarmente attrezzati per la ordinaria e straordinaria manutenzione degli autobus (lavaggio automatico, ecc.).

La flotta autobus è composta da 40 bus

L'Azienda percorre annualmente oltre 1.000.000 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)*

Capannoni Officina: *Via Umberto I 85042 Lagonegro (PZ)*

SEZ. 03 L'OFFERTA COMMERCIALE

3.1 SERVIZI DI TRASPORTO OFFERTI E MODALITA' DI FRUIZIONE

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 lo svolgimento e agli accordi Sindacali, lo svolgimento del Servizio nelle fasce orarie di garanzia che saranno concordate con OO.SS. e comunicate all'utenza nei tempi previsti dalla Normativa vigente. Saranno assicurati i trasporti del cui orario e, in tutto o in parte incluso nelle fasce orarie concordate, fino al capolinea. in caso di interruzione nel servizio per sciopero le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** si impegnano a dare tempestiva, e diffusa comunicazione agli utenti, tramite sito web e le pagine social aziendali di Facebook e Instagram, garantendo l'erogazione dei servizi minimi nel rispetto della vigente normativa in materie di sciopero.

3.1.2. Elenco delle Linee esercitate

- Agromonte Mileo - Lagonegro N° 217
- Lagonegro – Sapri- Scario N° 218
- Lagonegro – Rivello N° 219
- Agromonte - Lagonegro- Scario N° 220
- Agromonte – Seluci - Lagonegro N° 221
- Agromonte – Lauria – Lagonegro N° 222
- Chiaromonte – Lauria N° 224
- Francavilla – Lauria N° 225
- Nemoli - Lago Sirino – Lagonegro N° 226
- Nemoli SS 585 – Lagonegro N° 227
- Lago Sirino – Nemoli – Lagonegro N° 228
- Nemoli – Lauria – Lagonegro N° 229
- Rotonda- Lagonegro- Napoli N° 231
- Rivello – Lagonegro – Fisciano – Salerno – Napoli
- Lagonegro – Salerno – Napoli
- Nemoli – Lauria – Salerno – Napoli
- Rotonda – Lagonegro- Salerno – Napoli ore 16:00 pomeridiana
- Lagonegro – Praia a Mare

In affidamento SITA SUD

- Lauria Via SS 19 – Lagonegro N° 128
- San Severino – Francavilla – Senise N° 129
- Teana- Chiaromonte- Senise N° 130
- Francavilla– Latronico N° 120
- Moliterno – Potenza N° 273
- Lauria – Potenza N° 400
- Nemoli – Rivello- Lauria N°134
- Lagonegro- Latronico N°120
- Linee Ministeriali: Sant’Arcangelo – Roma

**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 70 x 30 x 40.
- 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

All'interno del veicolo è ammesso il trasporto di animali di piccola taglia solo all'interno del trasportino, dietro pagamento della tariffa viaggiatori per quanto riguarda l'occupazione del posto. Mentre il trasporto di cani guida per ciechi è gratuito se il trasportino con l'animale di piccola taglia viene riposto all'interno del bagagliaio.

È comunque espressamente vietato il trasporto di animali che possano in qualsiasi modo recare danno o molestia ai viaggiatori o a soggetti con problemi di allergia.

3.4 TRASPORTO SOSTANZE NOCIVE

È 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 previsti sono nominativi e sono validi per effettuare una corsa di andata ed una corsa di ritorno.

Sono rilasciati dalle biglietterie autorizzate e devono essere accompagnati dalla carta di riconoscimento munita di foto valida 5 anni al costo di €10.

- Biglietti gratuiti rilasciati dagli Enti concedenti ai sensi dell'articolo 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

I biglietti di corsa si possono acquistare presso i punti di vendita elencati nel sito www.slasrl.eu/punti-vendita.html e nella tabella sottostante.

Gli stessi devono essere obliterati nelle apposite obliteratrici poste su ogni autobus.

Per emergenza su tutti gli Autobus delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.** è possibile acquistare i biglietti di corsa semplice con il sovrapprezzo di €2 rivolgendosi direttamente all'autista, secondo le modalità previste dalla L.R. 22/98 e successive modifiche. 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.

PUNTI VENDITA

RAGIONE SOCIALE	PAESE	INDIRIZZO	TELEFONO
Agenzia Viaggi Synis Terrae	Senise	Via G. Anzilotta 22	0973686515
Agenzia Assi.Cre.Co	Viggianello	Via Carella 19	0973664308
Agenzia Binario 73	Praia a mare	Via stazione 16	098572025
Agenzia Ielpo Travel	Lauria	Contrada Sant'Alfonso, 217	0973827035
Andare con Lele Tour	Lauria	Via Provinciale Melara 118	0973 258 606
Bar Iorio	Episcopia	Piazza Arcieri, 21	09736555010
Bar Pasticceria CAVALIERE	Rivello	Via Piano del Lago, 18	097346138
Bar Rio	Latronico	Via Provinciale 488	3391232643
Bar Tabacchi Carlomagno	Lauria	Via Melara 7	0973629051
Bar Ferrara	Francavilla	P.zza Amendola 9	3206007037
Bar L'infinito	Agromonte	Vico Primo Chiesa	3383084665
Biglietteria Terminai Bus Galdi	Fisciano	Via Giovanni Paolo II – Università	089958380
Dolcedorme Viaggi	Lauria	C.da Pecorone	0973821667
Edicola Fasanaro	Sapri	Staz. FS Sapri	3296122279
Edicola Lamoglie	Rotonda	Via Roma 9	09736 67143
Edicola Vigorito	Lagonegro	Viale Roma	097322597
Edicola Stazione Todomagia	Salerno	Interno area Stazione	089241160
Edicola Tabacchi Caricchio	Trecchina	Via Ercole Schettini 23	3280280490
Freedom Rossino S.r.l.s.	Lauria	c.da Mosella, 21	0973624154
Il Globo Celeste	Salerno	Piazza Vittorio Veneto 1	0892580840
IL.LU.DO. S.r.l.	Lauria	Via XXV Aprile, 1	0973823628
La Caffetteria	Latronico	Piazza Umberto 1, 6	0973858109
La Stradella Ristorante	Lagonegro	Via Umberto 1°	0973490017
Malfen S.r.l.	Latronico	Frazione Calda 12/A/B	3284113856
Tabacchi Cantisani	Lauria	Largo Plebiscito, 23	0973628392
Tabacchi Palermo	Castelluccio	Via Roma, 21	3284646468
Tabacchi Di Lascio	Nemoli	P.zza Umberto I	097340123
VECCHIONE S.R.L.	Napoli	Piazza Garibaldi – int. Metropark Terminal bus	0815630320

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 del servizio 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.eu

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 intermedia 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 una corsa di andata ed una di ritorno.

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.

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;

I Viaggiatore 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 € 68,00 ad un massimo di € 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 e altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

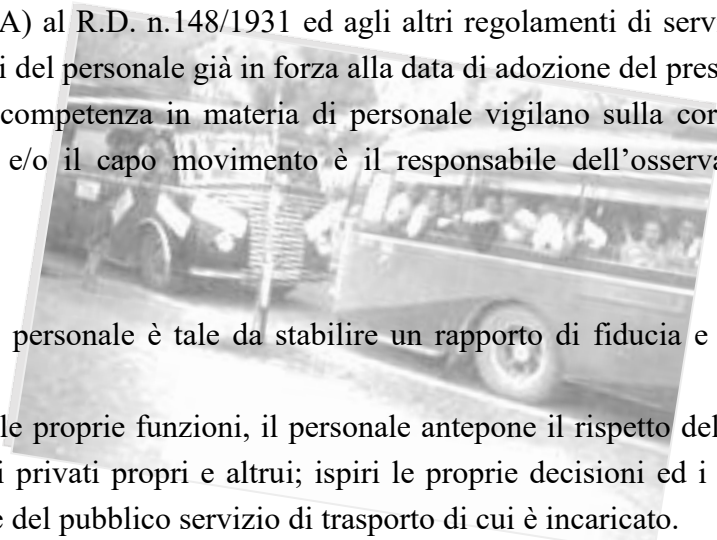
Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

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 seder.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi 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 trasporti, 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 della Mobilità 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 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, 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 € 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 provocare danni e guasti ai veicoli delle **Autolinee S.L.A. S.r.l.**, che altrimenti si vedrebbe costretta a richiedere il risarcimento dei danni.

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. La sede in Viale Roma, 6 85042 Lagonegro (PZ).

Per informazioni orario e giorni di apertura:

Da lunedì al venerdì 8,30- 13,00 – 15,30- 19,00

Il sabato 8.30-13,00

SEZ. 05 RELAZIONI CON LA CLIENTELA

5.1 UFFICIO RELEZIONI 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 le relazioni con il pubblico ha il compito di gestire e aggiornare le comunicazioni destinate ad informare con chiarezza i Clienti fruitori del servizio 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 5 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 prestampato per reclami, predisposto di seguito, allegato alla presente carta, ed in dotazione al personale dell'Azienda, che ne curerà la consegna, dietro semplice richiesta verbale dell'utente interessato.

SEZ. 06 GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA**6.1 LA QUALITÀ 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 le percezioni 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. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi (percezione complessiva della regolarità del servizio);
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture (percezione complessiva del livello di pulizia);
4. Informazione alla clientela (percezione esaustiva di informazione)
5. Servizio sportello (percezione complessiva);
6. 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.

Inoltre si effettua una rilevazione della qualità del servizio percepita dai clienti in modalità indiretta. 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. Agli utenti può essere distribuito uno strumento/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, vengono gestiti 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. Inoltre la valutazione anche del reclamo e quindi della soddisfazione ed insoddisfazione del cliente viene effettuata in modalità indiretta.

FATTORI INDICATORI E LIVELLI STANDARD DI QUALITA' AZIENDALE

Trasporto Nazionali e Internazionali (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 Km	0	RILEVAZIONE
		N. FERITI/ VIAGGIATORI Km	0	RILEVAZIONE
		N. SINISTRI / VIAGGIATORI Km	0	RILEVAZIONE
	MANUTENZIONE PROGRAMMATA E PREVENTIVA	FREQUENZA km. 0 ARCO TEMPORALE	3 MESI	RILEVAZIONE
	PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL LIVELLO SICUREZZA VIAGGIO	DENUNCE	95	SONDAGGIO
(2) REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' MEZZI	REGOLARITA' COMPLESSIVA SERVIZIO	% CORSE EFFET/CORSE PROGRAMMATE	100	RILEVAZIONE
		ASSISTENZA IN LINEA CONVENZIONALE	SI/NO	SI
	ANTICIPI	% SUL PROGRAMMA	0	RILEVAZIONE
	RITARDI	% SUL PROGRAMMA	5	RILEVAZIONE
	PERCEZIONE COMPLESSIVA REGOLARITA' DEL SERVIZIO	% SODDISFATTI	95	SONDAGGIO
(3) PULIZIA CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	CARROZZERIA	NUMERO INTERVENTI GIORNALIERI SU MEZZI	GIORNALIERA	RILEVAZIONE
		INTERNO	NUMERO INTERVENTI GIORNALIERI SU MEZZI	GIORNALIERA

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA'DI MISURA	LIVELLO STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
(4) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TEMPESTIVITA' DIFFUSIONE DI ORARI E TARIFFE CONDIZIONI DI VIAGGIO ECC.	TEMPIO MEDIO (telefono) MEDIO SUI DISSERVIZI SI/NO	10 MINUTI 10 MINUTI SI	RILEVAZIONE RILEVAZIONE RILEVAZIONE
(5) LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	PUNTI VENDITA RACCOLTA RECLAMI	N. SPORTELLI MODALITA' ORALE, TELEFONICA E SCRITTA RISCONTRO PROPOSTE E RECLAMI	2 15 GIORNI	RILEVAZIONE RILEVAZIONE RILEVAZIONE
(6) 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' MEZZI DI TRASPORTO	N. MORTI/VIAGGIATORI Km	0	RILEVAZIONE
		N. FERITI/ VIAGGIATORI Km	0	RILEVAZIONE
		N. SINISTRI / VIAGGIATORI Km	0	RILEVAZIONE
	MANUTENZIONE PROGRAMMATA E PREVENTIVA	FREQUENZA km. 0 ARCO TEMPORALE	3 MESI	RILEVAZIONE
	PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL LIVELLO SICUREZZA VIAGGIO	DENUNCE	95	SONDAGGIO
(2) REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' MEZZI	REGOLARITA' COMPLESSIVA SERVIZIO	% CORSE EFFET/CORSE PROGRAMMATE	100	RILEVAZIONE
		ASSISTENZA IN LINEA CONVENZIONALE	SI/NO	SI
	ANTICIPI	% SUL PROGRAMMA	0	RILEVAZIONE
	RITARDI	% SUL PROGRAMMA	5	RILEVAZIONE
	PERCEZIONE COMPLESSIVA REGOLARITA' DEL SERVIZIO	% SODDISFATTI	95	SONDAGGIO
(3) PULIZIA CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	CARROZZERIA	NUMERO INTERVENTI GIORNALIERI SU MEZZI	GIORNALIERA	RILEVAZIONE
		INTERNO	NUMERO INTERVENTI GIORNALIERI SU MEZZI	GIORNALIERA

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA'DI MISURA	LIVELLO STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
(4) INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	TEMPESTIVITA'	TEMPIO MEDIO (telefono)	10 MINUTI	RILEVAZIONE
	DIFFUSIONE DI ORARI E TARIFFE CONDIZIONI DI VIAGGIO ECC.	MEDIO SUI DISSERVIZI	10 MINUTI	RILEVAZIONE
		SI/NO	SI	RILEVAZIONE
(5) LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	PUNTI VENDITA RACCOLTA RECLAMI	N. SPORTELLI MODALITA' ORALE, TELEFONICA E SCRITTA RISCONTRO PROPOSTE E RECLAMI	2 15 GIORNI	RILEVAZIONE RILEVAZIONE RILEVAZIONE
	(6) ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	MEZZI CON MOTORE E SCARICO CONTROLLATO SECONDO LO STANDARD EURO 2/EURO 3	% MEZZI SUL TOTALE	100% RILEVAZIONE

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 9001:2015 con l'Ente di Certificazione **RINA 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'adeguata 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 ha valutare la soddisfazione delle varie tipologie del cliente avendo come obiettivo 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 32 milioni di Euro (massimali dei Bus)

6.5 PUBBLICAZIONE, DISTRUBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

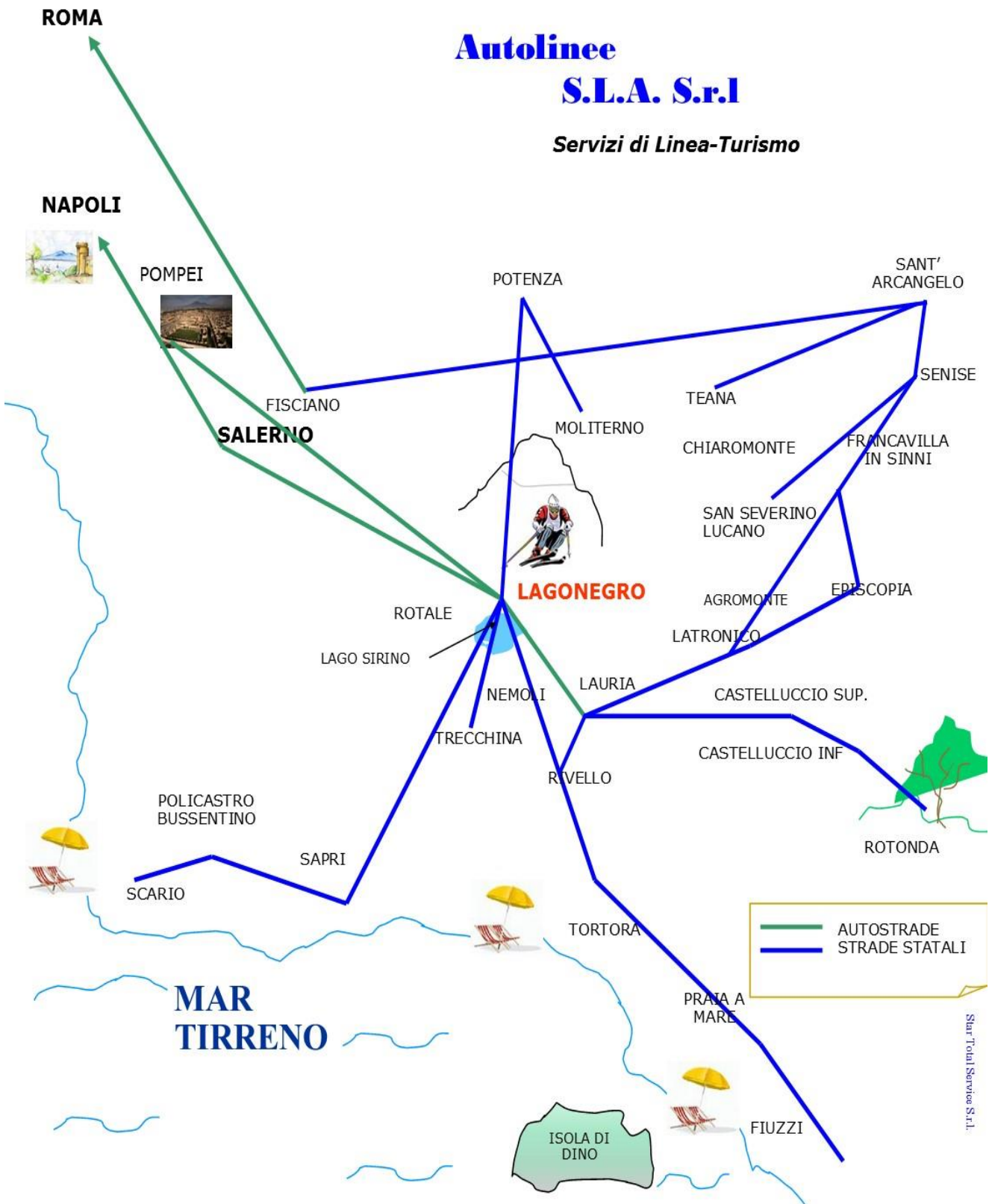
Le **Autolinee S.L.A. S.r.l.** si impegnano a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della Carta dei Servizi. Tale documento viene comunicato e distribuito.

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

La Carta dei Servizi è inoltre consultabile sul Nostro Sito.

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

Servizi di Linea-Turismo





**Società Lagonegrese
Automobilistica**

Viale Roma, 6 - 85042 Lagonegro (PZ)
Tel. 0973.21016 Fax 0973.41416
Web: www.autolinesla.it
E-mail : info@slasrl.eu
Pec: slasrl@cg.legalmail.it

Finito di stampare mese
di Ottobre 2023



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