

LA *Lirosi Autoservizi*

CARTA DELLA MOBILITA'



**La Carta della Mobilità è di proprietà della
Società LIROSI AUTOSERVIZI SRL
Vietata la riproduzione totale o parziale**

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

- 1.1. Principi ispiratori e riferimenti normativi
- 1.2. Finalità della carta

2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

- 2.1. Struttura giuridica ed attività
- 2.2. I dipendenti
- 2.3. I mezzi
- 2.4 I percorsi delle linee

3. RELAZIONI CON L'UTENZA

4. RILEVAMENTO QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 4.1. Fattori di qualità, indicatori e standard
- 4.2. Indagini di customer satisfaction

5. EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

6. COPERTURA ASSICURATIVA

7. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La redazione della Carta dei Servizi, vuole essere per la LIROSI AUTOSERVIZI SRL l'occasione per ridisegnare i rapporti con il Cliente. In un periodo di importanti modifiche del settore del Trasporto di linea, il cui denominatore comune è il riconoscimento del ruolo centrale svolto dal cliente, si comprende facilmente come l'interesse di una azienda di trasporti, sia quello di consolidare il suo rapporto con il cliente stesso. In questa direzione, il primo passo è appunto quello di fornire uno strumento, facilmente accessibile, in grado di garantire una informazione quanto più completa e corretta sulla realtà aziendale. Per rispondere a questa esigenza, è stata elaborata la Carta della Mobilità che è arrivata alla sua seconda edizione. La Carta nasce dunque con l'intento di descrivere con perizia l'Azienda e i servizi erogati, ponendosi allo stesso tempo come strumento di garanzia della trasparenza dei processi implementati. La stessa vuole manifestare la volontà, propria dei vertici aziendali, di puntare sulla qualità del rapporto con il cliente, fornendo a sua tutela un documento obiettivo. Da ultimo si vuole dare coscienza al cliente del suo ruolo chiave nell'ambito di un processo di miglioramento continuo intrapreso dall'Azienda al fine di fornire un servizio di qualità. Schematicamente, nell'ambito della politica aziendale, si possono individuare i seguenti punti nevralgici:

- l'azienda intende instaurare un canale di comunicazione preferenziale con i suoi clienti in modo da accrescerne la soddisfazione;
- intende conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti al fine di mantenere gli impegni presi pur ricercando il miglioramento dell'economicità gestionale delle risorse impiegate;

intende trasformare i bisogni del cliente in requisiti per l'organizzazione al fine di offrire un servizio efficiente ed efficace;

La Carta della Mobilità costituisce dunque uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto e, nello stesso tempo, per i passeggeri che utilizzano la rete di trasporto, uno strumento per conoscere in modo trasparente i propri diritti e verificare l'effettiva attuazione degli impegni assunti.

1.1. Principi ispiratori e riferimenti normativi

La Carta della Mobilità rappresenta lo strumento in grado di regolare i rapporti tra le aziende erogatrici di servizi pubblici e i cittadini che fruiscono del servizio a loro disposizione. Nello specifico la Carta è il documento che impegna l'Azienda nella ricerca del miglioramento continuo del servizio erogato. Essa nasce dunque da uno studio accurato le cui fondamenta sono state poste da una serie di provvedimenti normativi, che vengono di seguito elencati per completezza di informazione:

- il Decreto Legislativo 3-2-1993 n. 28;
- la Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica 27-4-1993 n. 17;
- il Decreto Legislativo 10-11-1993 n. 470;
- il Decreto Legislativo 23-12-1993 n. 546;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-1-1994;
- il Decreto Legislativo 12-5-1995 n. 163, convertito in Legge 11-7-1995 n. 273;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-5-1995;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30-12-1998.

- Regolamento 181/2011 del 16/02/2011 Diritti dei passeggeri

Principi ispiratori della carta

Sulla base delle direttive riportate nel suddetto prospetto normativo è possibile schematizzare, come di seguito riportato, gli obiettivi che hanno guidato l'Azienda nella redazione del presente documento.

- *Partecipazione:* è nell'interesse dell'Azienda coinvolgere il Cliente attraverso l'erogazione di una corretta informazione;
- *Imparzialità ed equaglianza:* l'Azienda garantisce, attraverso il suo personale, un servizio facilmente accessibile e comportamenti obiettivi;
- *Continuità ed efficienza:* è nell'intenzione dell'Azienda prevenire i disservizi e migliorare il prodotto offerto riducendo, nei limiti delle sue possibilità, le eventuali in-terruzioni del servizio.

Evidentemente per poter tradurre in realtà questi obiettivi occorre scegliere gli strumenti opportuni. Si intende, dunque, operare secondo le seguenti linee guida:

- **Standardizzare:** nell'ottica di produrre un incremento qualitativo del servizio, è necessario introdurre degli indicatori prestazionali e qualitativi.
- **Semplificare :** l'Azienda intende snellire, ove possibile, le procedure che coinvolgono direttamente il cliente (emissione titoli di viaggio, richiesta informazioni, presentazione reclami e suggerimenti).
- **Sensibilizzare:** l'Azienda intende fornire una informazione corretta e capillare impegnandosi a produrre e a divulgare idoneo materiale informativo (sito internet, bacheche, opuscoli, avvisi, campagne pubblicitarie). Allo stesso tempo il cliente deve avere la consapevolezza che l'Azienda gli è vicina attraverso la realizzazione di servizi specifici (ufficio relazioni con il pubblico).
- **Verificare:** l'Azienda intende monitorare continuamente i suoi servizi per garantire il conseguimento dei suddetti obiettivi, per accrescerne l'efficacia e conseguentemente per raggiungere la soddisfazione del cliente.

1.2. Finalità della carta

strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, 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 l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta.
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare

riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione

In quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'ufficio relazioni con il pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'Azienda ed i clienti;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

strumento di tutela

In quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

2.1. Struttura giuridica ed attività

Denominazione: LIROSI AUTOSERVIZI SRL
Forma Giuridica: SOCIETA' RESPONSABILITA' LIMITATA
Sede legale ed amm.: S.S. 111, N.62
Città: GIOIA TAURO (RC)
Partita IVA: 00246310809
Dipendenti nr. : 82
Tel.: 0966/**57552**
Fax: 0966/**51431**
PEC: lirosiautoservizi@pec.it

- ATTIVITA' DI MERCATO

Le attività erogate riguardano:

- EROGAZIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- L'AZIENDA

L'impresa opera nel settore dei trasporti da moltissimi anni; è un'azienda nata dalla volontà del Sig. Alfonso Lirosi per continuare con passione quella che è stata l'attività svolta da generazioni nel medesimo settore.

Si occupa prevalentemente di trasporto pubblico di persone con la gestione di servizi di linea in concessione.

La Lirosi Autoservizi fa parte della "SCAR-Società Consortile Autolinee Regionali SRL" insieme alle seguenti aziende:

- 1) Aziende Autolinee Federico Spa;
- 2) Autolinee Cav. Domenico Tripodi srl;
- 3) Costa Viola Bus SRL.

La SCAR ha ottenuto dalla regione Calabria l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale da ripartire fra le quattro Società; la Lirosi gestisce in concessione 2.804.088,100 km, coperti a mezzo autobus.

Le tratte sono regolamentate da apposito disciplinare tecnico sottoscritto con il Dipartimento Trasporti della Regione Calabria che stabilisce: fermate, costi, numero di corse ed orari.

Le stesse informazioni sono disponibili sul sito aziendale: www.lirosiautoservizi.com o presso la reception/ufficio informazioni.

Tutte le concessioni ottenute vengono rinnovate.

2.2. I dipendenti

Un processo indispensabile da prendere in considerazione è quello relativo all'organizzazione delle risorse umane della struttura aziendale. Dalla competenza professionale di questi uomini, dipende infatti la possibilità di erogare un servizio di qualità. Attualmente presso la Lirosi AUTOSERVIZI lavorano per il Cliente:

AREA	FORZA
Area amministrazione e servizi	12
Area esercizio	68
Totale	80

2.3. I mezzi

Il parco veicolare è composto da 59 autobus moderni e di ultima generazione, dotati di tutti i confort necessari per la percorrenza delle tratte.

Ai fini della sicurezza e regolarità del servizio è garantito in caso di necessità, il tempestivo intervento di verifica delle anomalie oltre all'eventuale richiesta di mezzi di soccorso e di quelli delle forze dell'ordine. Inoltre, ad ogni fine corsa, viene eseguito un controllo dell'efficienza di tutti i dispositivi inerenti la sicurezza di esercizio. In caso di cattivo funzionamento la sostituzione di un autobus viene attuata tempestivamente cercando di minimizzare il disagio arrecato ai Clienti. In ogni caso viene attivato tempestivamente il servizio di Pronto Intervento che provvede alla sostituzione/riparazione dell'autobus o delle apparecchiature di bordo.

Nell'acquisto dei nuovi autobus l'azienda reputa essenziale la valutazione di fattori legati al comfort e all'ergonomia quali sono appunto: la silenziosità durante la marcia, l'aerazione, la climatizzazione interna e la facilità di accesso. Particolare attenzione viene rivolta alla pulizia dell'automezzo.

Quotidianamente si provvede alla pulizia interna ed in particolare dei posti a sedere, delle obliterate e corrimani e viene eseguito anche un accurato lavaggio esterno ed interno.

2.4 I percorsi delle linee

La Lirosi AUTOSERVIZI ha in concessione tratte che coprono l'intero territorio calabrese, di collegamento fra diverse città e paesi nell'interland dei maggiori centri abitati.

Per le informazioni relative a fermate, costi, numero di corse ed orari si può consultare il sito aziendale: www.lirosiautoservizi.com o presso la reception/ufficio informazioni, anche telefonando allo 0966.57552 da lunedì a venerdì 08.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30, sabato 08.30 - 12.30.

3. RELAZIONI CON L'UTENZA

L'azienda si è dotata di un Ufficio Reclami per il trattamento dei reclami relativi ai diritti ed agli obblighi di cui al Regolamento UE n. 181/2011 e di un Ufficio Relazioni con il Pubblico per tutte le altre tipologie di relazioni con i Clienti e gli utenti in genere che non rientrano nella sfera di competenza dell'Ufficio Reclami (es.: informazioni, chiarimenti, ecc.).

4. RILEVAMENTO QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; l'Azienda si impegna inoltre al raggiungimento degli standard obiettivo.

L'Azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo, secondo quanto previsto nella tabella riportata di seguito.

La percentuale di soddisfazione sarà calcolata sulla base degli esiti delle indagini di customer satisfaction.

Fattori di qualità, indicatori e standard

Fattori:	Indicatori:	Unità di misura:	anno 2018	anno 2019	Criteria di accettabilità	Obiettivi anno 2020
1) Sicurezza	1.Incidentalità	- n° sinistri / km di servizio svolti - % di soddisfazione del fattore sicurezza	0/135.000 99%	0/135.000 99%	0/135.000 >90%	0/135.000 99%
2) Regolarità del servizio	1.Affidabilità 2.Puntualità	- km svolti / km programmati - n° corse in ritardo: tra 5 e 15 m. tra 15 e 30 m. > 30 m. - % di soddisfazione del fattore regolarità	100% 3% 0% 0% 92%	100% 3% 0% 0% 94%	=100% <4% <3% <3% >90%	100% 2,5% 2.5% 2.5% 95%
3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	1.Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfazione	89%	90%	>85%	90%
4) Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	1.Climatizzazione 2.Corse sature e corse affollate	- % di soddisfazione del fattore comfort	99%	99%	>90%	99%
5) Informaz. alla clientela	1. orario 2. Servizio informazioni 3. Segnalazione emergenze	- % di soddisfazione del fattore informazione alla clientela	99%	99%	>90%	95%
6) Aspetti relazionali e di comunicaz.	1. Correttezza e cortesia	- n° reclami su comportamento / n. totale reclami - % di soddisfazione del fattore aspetti relazionali	2% 98%	2% 99%	0% 100%	5% 95%
7) Livello di servizio commerciale	1) Tempi di attesa risposta a reclami 2) N° di reclami pervenuti	1) Tempo massimo di risposta a reclami: 30 gg 2) Reclami pervenuti	1) 30 gg. per risposta reclami 2) N° 29 Reclami pervenuti	1) 30 gg. per risposta reclami 2) N°18 Reclami pervenuti	1) 30 gg. per risposta reclami 2) +/- 5% Reclami pervenuti anno 2019	1) 30 gg. per risposta reclami 2) N° 10 Reclami pervenuti

4.2. Indagini di customer satisfaction

L'Azienda almeno una volta l'anno, effettua un monitoraggio della qualità percepita dai Clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- 1) Sicurezza
- 2) Regolarità del servizio
- 3) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- 4) Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
- 5) Informazioni alla clientela
- 6) Aspetti relazionali e di comunicazione
- 7) Livello di servizio commerciale

La customer satisfaction si svolgerà con l'ausilio di interviste effettuate alla propria Clientela. L'indagine, i cui risultati saranno resi noti a fine anno, evidenzierà non solo il raggiungimento o meno degli obiettivi previsti, ma anche un eventuale miglioramento/peggioramento complessivo dello standard di soddisfazione degli utenti su tutti gli indicatori di qualità. I risultati delle indagini di customer satisfaction relative all'anno trascorso sono riportate nella tabella precedente.

5. EDITING, DISTRIBUZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Azienda pubblica una versione integrale della Carta della Mobilità. Detta versione integrale è posta in visione dell'utenza presso il sito internet aziendale e la reception.

La Carta della Mobilità è valida fino al 31 Dicembre 2020.

Nel corso dell'anno di riferimento la Carta della Mobilità può essere aggiornata da integrazioni che si rendano necessarie. La versione della Carta consultabile sul sito è aggiornata in tempo reale.

6. COPERTURA ASSICURATIVA

L'Azienda fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi, per fatti derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda. L'Azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo);
- per danni causati ai passeggeri nel momento della salita o della discesa dal mezzo ovvero della sosta a portiere aperte sugli scalini dell'autobus;
- per danni comunque derivanti dall'esercizio di attività nel settore delle autolinee e, più in generale, del trasporto delle persone.

Procedura per accedere al risarcimento:

- informare nell'immediatezza del sinistro l'autista del mezzo aziendale coinvolto;
- inviare idonea richiesta di risarcimento all'indirizzo dell'azienda (per posta, fax o e-mail) entro 5 giorni dall'evento.

7. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

PREMESSA

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

- 1.1. Sciopero
- 1.2. Privacy

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

- 2.1. Tipologia dei titoli di viaggio
- 2.2. Condizioni di utilizzo
- 2.3. Validità titolo di viaggio
- 2.4. Annullamento e rimborso del titolo di viaggio
- 2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio
- 2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

- 4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali
- 4.2. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

- 5.1. Obblighi di condotta generale
- 5.2. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.3. Fumo/toilette

ART. 6 TRASPORTO BAGAGLI

- 6.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 6.2. Bagaglio ulteriore
- 6.3. Oggetti contenuti nel bagaglio
- 6.4. La responsabilità del bagaglio
- 6.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 6.6. Trasporto passeggeri

ART. 7 TRASPORTO ANIMALI

ART. 8 RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

- 8.1. Segnalazioni
- 8.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
 - 8.2.1. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

ART. 9 COMPETENZA IN CASO DI CONTROVERSIE

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto pubblico locale dei passeggeri su gomma effettuato dalla Società **Lirosi Autoservizi Srl**, P.I/C.F. 00246310809, con sede legale in Gioia Tauro (RC), tel. 0966/57552 – fax 0966/51431, e-mail: info@lirosiautoservizi.com – PEC: lirosiautoservizi@pec.it

Le presenti Condizioni costituiscono un estratto della “carta della mobilità” adottata dalla Lirosi Autoservizi Srl e sono valide per tutti i servizi regolari di linea eserciti dalla società. Le stesse sono conformi al **Regolamento (UE) n. 181/2011**.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.lirosiautoservizi.com

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui alle presenti Condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore.

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dall'Azienda che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni dell'Azienda.

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i

diritti ex art. 7 D. Lgs 196/2003 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 0966/57552 specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito dell'Azienda.

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. Gli abbonamenti sono nominativi e non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili con le seguenti modalità:

- presso la biglietteria aziendale sita presso il Terminal Bus Lirosi, in Gioia Tauro, alla via S.S. 111 n. 62
- a bordo dell'autobus

2.1. Tipologia dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio vengono rilasciati esclusivamente in formato cartaceo.

2.2. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio o per un viaggio di andata e ritorno. È possibile, altresì, acquistare abbonamenti settimanali, mensili o annuali scolastici.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, assicurandosi, altresì, che sia stata applicata, laddove prevista, la riduzione tariffaria spettante e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

2.3. Validità titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata o per il periodo di abbonamento indicato e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo senza supplemento di prezzo.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

2.4. Annullamento e rimborso del titolo di viaggio

L'annullamento del biglietto deve avvenire con congruo anticipo rispetto al periodo di validità, in orario di ufficio e deve essere richiesto via e-mail a info@lirosiautoservizi.com allegando copia del biglietto da annullare. In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del 50%.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa o l'inizio del periodo di abbonamento.

Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

2.5. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare previa consegna all'azienda della denuncia all'Autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo biglietto, con a carico del passeggero i soli costi amministrativi di emissione.

2.6. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato di effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente;
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di Polizia.

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni.

2.7. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero, entro 24 ore dalla data di acquisto, all'indirizzo e-mail info@lirosiautoservizi.com, indicando i dati da inserire in fattura. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

L'Azienda assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e in formati accessibili su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 8 delle presenti condizioni di trasporto.

ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

4.2. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge.

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il viaggiatore è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

5.1. Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 20 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;

b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;

c) durante il trasporto:

c.1.) osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus;

c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni; osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, come cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;

c.3.) non sporgersi dai finestrini;

c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza;

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

- c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo 15 minuti);
- c.7) astenersi, perché vietato, dal fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.
- d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario, laddove previsto;
- e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

Il passeggero che viaggia con un bambino fino a 3 anni di età è tenuto a premunirsi dell'apposito sediolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. E' vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

5.2. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda, nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.3. Fumo/toilette

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

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri.

ART. 6 TRASPORTO BAGAGLI

6.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

Il bagaglio si distingue in:

- a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computers portatili, palmari, gioielli etc.
- b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, troller di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

- Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare

nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 70x50x30 e di peso non superiore a kg. 25.

I bagagli vengono riposti nella bauliera/stiva dell'autobus.

Ciascun bagaglio deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero, oltre che della data e tratta del viaggio acquistato.

6.2. Bagaglio ulteriore

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta.

6.3. Oggetti contenuti nel bagaglio

E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. L'Azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. La Lirosi Autoservizi non risponde del loro deterioramento o smarrimento, salvo che il passeggero ne abbia fatto consegna al vettore con apposita dichiarazione di valore.

6.4. La responsabilità del bagaglio

L'Azienda, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di Euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o delle avarie del bagaglio, che gli è stato consegnato chiuso, se non prova che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lui non imputabile. La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (art.1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli sarà comunicato.

Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita o delle avarie, se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

E' fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

6.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. 0966/57552 (nei giorni lavorativi ed in orario d'ufficio) ed inviare una mail a info@lirosiautoservizi.com.

6.6. Trasporto passeggeri

A seconda del tipo di servizio, i passeggeri per bambini possono essere ammessi, previo pagamento di un supplemento nella misura di Euro 15, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

ART. 7 TRASPORTO ANIMALI

Non sono ammessi animali a bordo, eccezion fatta per i cani guida da compagno dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *“ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata”*.

ART. 8 RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

8.1. Segnalazioni

Per segnalazioni si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- via mail all'indirizzo info@lirosiautoservizi.com

- a mezzo fax al n. 0966/51431

- inoltrando la segnalazione per posta all'indirizzo: S.S. 111 n. 62 – 89013 Gioia Tauro RC

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare chiaramente, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

8.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- via mail all'indirizzo info@lirosiautoservizi.com

- a mezzo fax al n. 0966/51431

- inoltrando la segnalazione per posta all'indirizzo: S.S. 111 n. 62 – 89013 Gioia Tauro RC

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

► **per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:**

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

► **per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari .

- Procedura per richiesta rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;

- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

8.2.1. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti alla quale il reclamo può essere proposto ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata.

Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

ART. 9 COMPETENZA IN CASO DI CONTROVERSIE

Per tutte le controversie relative alla interpretazione e/o esecuzione delle presenti Condizioni generali di trasporto è competente il Tribunale di Palmi.
