

# CARTA DEI SERVIZI

## 2022





**Autolinee Liscio S.p.a.**  
**Via della Tecnica, n° 7 - 85100 Potenza**  
**E-mail: [info@autolineeliscio.it](mailto:info@autolineeliscio.it)**  
**Pec: [lisciospa@pec.it](mailto:lisciospa@pec.it)**  
**[www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it)**

Legale rappresentante: Francesco Paolo Fortunato  
URP: Marco Caldarelli

QUINTA EDIZIONE

## Sommario

PREMESSA.....	5
SEZIONE I.....	6
Aspetti generali.....	6
1. Definizioni.....	6
2. Riferimenti normativi.....	6
3. Principi fondamentali della Carta.....	7
SEZIONE II.....	10
Presentazione dell'azienda.....	10
1. L'azienda.....	10
2. Obiettivi.....	10
3. Politica SGI.....	10
4. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti.....	13
TABELLE INDICATORI.....	16
MISURA INDICATORI.....	19
SEZIONE III.....	21
Aspetti relazionali.....	21
1. Informativa all'utenza.....	21
2. URP - Tutela e responsabilità dell'utente.....	21
3. Allegati:.....	22
Allegato a.....	23
Diritti e doveri del viaggiatore.....	23
<b>Termini e Condizioni di Viaggio.....</b>	<b>23</b>
Premessa.....	23
Art. 1 - Ammissione dei Clienti in autobus.....	23
Art. 2 - Tipologia dei titoli di viaggio.....	23

---

Art. 3 - Offerte commerciali .....	25
Art. 4 - Furto e smarrimento del titolo di viaggio .....	25
Art. 5 - Fatturazione del titolo di viaggio .....	25
Art. 6 - Privacy .....	25
Art. 7 - Cambio data e rimborsi dei titoli di viaggio .....	28
Art. 8 - Rimborso dei titoli di viaggio .....	29
Art. 9 - Trasporto di minori .....	30
Art. 10 - Trasporto bagagli .....	30
Art. 11 - Divieti ed obblighi del viaggiatore .....	31
Art. 12 - Trasporto Animali .....	32
Art. 13 - Responsabilità del vettore .....	32
Art. 14 - Orari e fermate .....	35
Art. 15 - Reclami .....	35
Art. 16 - Wi-Fi a bordo dei vettori .....	36
Art. 17 - Toilette a bordo dei vettori .....	36
Elenco delle linee .....	37
<b>Allegato c</b> .....	<b>38</b>
Elenco centri convenzionati .....	38
<b>ALLEGATO D - OGGETTI SMARRITI</b> .....	<b>44</b>
Oggetti smarriti .....	44
<b>Certificazioni</b> .....	<b>45</b>

## PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della Mobilità**, è stato adottato dall'impresa Azienda **Autolinee Liscio S.p.a.** in attuazione dell'art.2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato



al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U.n.26 del 2 febbraio 1999).

La **Carta della Mobilità** nell'edizione 2022 (quinta edizione) è stata pubblicata in data 01/05/2022 e comunicata agli utenti mediante distribuzione libera delle copie presso l'Ufficio Aziendale Preposto (URP) oltre che disponibile in formato pdf sul sito internet [www.autolinee-liscio.it](http://www.autolinee-liscio.it).

Questo documento è costituito dalla presente Premessa, da 3 Sezioni e dai relativi Allegati:

- ▷ La **Premessa** descrive la struttura e gli

aspetti generali del documento;

- ▷ La **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta e le peculiarità della Azienda, fornisce inoltre, sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
- ▷ La **Sezione II**, descrive i fattori di **qualità** ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda, nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.
- ▷ La **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali **reclami**, le modalità di **rimborso** e **risarcimento danni**.
- ▷ Gli Allegati contengono informazioni sui **diritti** e  **Doveri** del viaggiatore e una serie di informazioni utili attinenti al servizio erogato dalle **Autolinee Liscio S.p.a.**

Il suo scopo è quello di migliorare il rapporto tra le **Autolinee Liscio S.p.a.** ed i cittadini in quanto utenti dei servizi offerti dalla Società.

La **Carta della Mobilità** si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ▷ miglioramento della **qualità** dei **servizi** forniti;
- ▷ miglioramento dei rapporti tra **utente** e **Autolinee Liscio S.p.a.**

# SEZIONE I

## Aspetti generali

### 1. Definizioni

#### 1) Fattori di qualità

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

#### 2) Indicatori di qualità

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

#### 3) Standard

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, o sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

Lo standard può essere generale o specifico. È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza.

A tale scopo gli standard minimi previsti e gli obiettivi raggiunti compreso l'analisi sui reclami/segnalazioni dell'utenza, vengono comunicati all'Utenza e all'ente Concessionario, attraverso comunicazione annuale affissa in azienda (presso l'ufficio URP) e comunicazione inviata ai centri convenzionati presenti sul territorio regionale. La stessa comunicazione sarà a disposizione sui mezzi utilizzati sul TPL, sulle linee ministeriali e sul sito internet alla pagina dedicata al monitoraggio obiettivi e servizio.

### 2. Riferimenti normativi

La qualità nei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni normative:

- ▷ 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;
  - ▷ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997;
  - ▷ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del 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° 86/2000;
  - ▷ 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.

### **3. Principi fondamentali della Carta**

La "Autolinee Liscio S.p.a." (d'ora in poi l'Azienda) si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

#### **1) Eguaglianza ed imparzialità**

- » È esclusa ogni forma di discriminazione. 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 clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di

iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

## 2) Continuità

- » L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- » questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- » in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- » inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

## 3) 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, secondo le modalità indicate nella presente carta.

## 4) 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 tal fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) coerenti con il miglioramento continuo riportato nella Norma UNI EN ISO 9001:2015, di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa. Per questo l'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economicogestionale, analizzando il contesto in cui si trova ad operare e valutando i rischi ed opportunità associati al servizio da erogare con particolare attenzione all'Utente, all'ambiente ed alla sicurezza dei

propri dipendenti oltre che dei viaggiatori.

- » In questa ottica ha intrapreso un percorso che ha portato all'ottenimento delle certificazioni SGA UNI EN ISO 14001:2015 e SGS UNI ISO 45001:2018.



## SEZIONE II

### Presentazione dell'azienda

#### 1. L'azienda

- ▷ L'azienda Autolinee Liscio nasce nel 1935 quando il Comm. Giuseppe Liscio ottenne dal Ministero dei Trasporti la prima concessione per la tratta "Calvello Scalo- Abriola". L'intraprendenza e le capacità imprenditoriali di "Don Peppino" Liscio, lo hanno portato a cogliere, senza esitazione, le opportunità che gli si sono presentate, inanellando una serie di tasselli vincenti che hanno fatto dell'azienda una solida realtà nel variegato scenario dei trasporti nazionali.
  
- ▷ Nel 2007, la scomparsa del fondatore segna il passaggio nella leadership dell'azienda. Si concretizza così l'inizio di un percorso di rinnovamento totale caratterizzato dall'acquisto di nuovi autobus, dalla costruzione di una nuova struttura all'altezza delle esigenze, da una nuova officina all'avanguardia, dalla riorganizzazione di tutti i reparti tecnico-amministrativi e dalla realizzazione di locali destinati al ristoro dei dipendenti che contribuiscono a garantire una maggiore efficienza sotto ogni profilo, in particolar modo della sicurezza. Oggi l'azienda gestisce una fitta rete di servizi nell'ambito locale e nazionale con una percorrenza annua pari a circa 6 milioni di chilometri, espleta 43 linee TPL nelle province di Potenza e Matera, 2 Servizi

comunali e 2 linee interregionali.

#### 2. Obiettivi

Gli obiettivi principali che la Direzione operativa, attraverso il suo staff, si pone con l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- ▷ Proporre un servizio affidabile in termini di erogazione del servizio, efficienza della manutenzione ed una vetustà mezzi sotto controllo;
- ▷ Raggiungere la completa soddisfazione dell'utenza con il massimo dell'efficienza;
- ▷ Accrescere la cultura tecnico/organizzativa del Personale.

Nelle pagine seguenti sono riportati gli indicatori utilizzati per il monitoraggio degli obiettivi pianificati.

#### 3. Politica SGI

La POLITICA del SGI impone che, in coerenza con la missione aziendale, la gestione di tutti i processi aziendali sia impostata con le regole proprie dell'applicazione del Sistema di gestione Integrata, secondo le norme ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018.

Tale sistema regola le attività organizzative e tecniche applicate all'intero sistema aziendale in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- ▷ il continuo miglioramento delle modalità di

gestione dei processi per il conseguimento di risultati, qualitativi e quantitativi sempre migliori;

- ▷ il conseguimento di un elevato livello di efficacia ed efficienza circa le attività formative eseguite, nell'ottica di un buon rapporto qualità/prezzo e nel pieno rispetto degli impegni sottoscritti con i Clienti e delle disposizioni legali cogenti.

La realizzazione degli obiettivi fissati, attraverso la Politica, sarà possibile anche attraverso la scrupolosa e puntuale applicazione di quanto riportato nel Manuale, che definisce e descrive il sistema di gestione per la qualità messo in atto dalla nostra azienda.

La Direzione delle AUTOLINEE LISCIO S.p.A. è impegnata a perseguire la piena realizzazione e la continua evoluzione del Sistema di gestione integrato al fine di consolidare e migliorare l'immagine della azienda, anche attraverso l'impegno e la professionalità di tutto il personale



aziendale.

La Qualità rappresenta per AUTOLINEE LISCIO S.p.A. l'obiettivo e lo strumento per raggiungere:

- ▷ il soddisfacimento del Personale, dell'Utenza e degli Enti e l'eccellenza dei risultati;
- ▷ il rispetto, la tutela e la promozione della Sicurezza;
- ▷ il rispetto, la tutela e la promozione dell'Ambiente;
- ▷ la massima efficienza energetica di funzionamento delle proprie infrastrutture e mezzi.

Per raggiungere tali fini, la Direzione Generale delle AUTOLINEE LISCIO S.p.A. ha individuato i seguenti fondamentali obiettivi generali, validi per l'intera organizzazione:

- ▷ erogare servizi conformi ai requisiti stabiliti dai Clienti e idonei a soddisfare le loro esigenze;
- ▷ mantenere un'attenzione costante alle esigenze dei clienti/Utenti;
- ▷ monitorare costantemente i fornitori di materie prime e lavorazioni esterne;
- ▷ mantenere la massima puntualità di erogazione dei servizi al Cliente/Utenza;
- ▷ assicurare al Cliente la massima flessibilità nell'erogazione dei servizi (rispondendo alle richieste nel minor tempo possibile) ed il

massimo supporto per la risoluzione, in tempi brevi, dei reclami e dei problemi;

- ▷ migliorare costantemente l'efficienza, utilizzando, senza sprechi eccessivi, tutte le risorse disponibili e al contempo assicurando la conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- ▷ soddisfare tutte le esigenze richieste per il raggiungimento di una Politica rivolta alla tutela e salvaguardia dell'ambiente, migliorando ove possibile, i consumi di energia e acqua, diminuendo la produzione di rifiuti;
- ▷ assicurare il rispetto delle prescrizioni di legge in materia di prevenzione di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro;
- ▷ impegnarsi al rispetto di tutte le prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive, che riguardano i nostri aspetti di qualità, sicurezza e ambiente;
- ▷ creare e mantenere una cultura aziendale orientata alla Qualità, alla sicurezza e all'ambiente, attraverso la diffusione della presente Politica e la condivisione degli obiettivi per il miglioramento continuo;
- ▷ promuovere e mantenere attivo un processo di miglioramento continuativo, volto al raggiungimento di obiettivi ben identificati.

Per ciò che attiene nello specifico la sicurezza, la Direzione Generale delle AUTOLINEE LISCIO

S.p.A. ha individuato i seguenti fondamentali obiettivi generali, validi per l'intera organizzazione:

- ▷ promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni della salute e sicurezza in tutti i luoghi di lavoro, garantendo in via preliminare la piena conformità a leggi e regolamenti;
- ▷ informare e formare tutto il personale sul sistema di gestione sicurezza e salute del lavoro e sulla sua applicazione all'interno della Società (Tutte le Sedi e Luoghi di lavoro);
- ▷ operare sempre con un adeguato grado di sicurezza, promuovendo ad ogni livello un diffuso senso di proattività per questo aspetto;
- ▷ gestire i luoghi di lavoro, progettare e realizzare le eventuali modifiche o nuove attività in modo da tenere in debito conto gli aspetti di sicurezza;
- ▷ assicurare la sistematica valutazione della prestazione di sicurezza dei luoghi di lavoro, attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio, sulla cui base mettere in atto le azioni di miglioramento continuo;
- ▷ comunicare con i clienti, i fornitori, gli appaltanti e gli appaltatori, la popolazione operaia per migliorare la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- ▷ cooperazione con la stazione appaltante per

stabilire ed aggiornare le procedure di emergenza e di sicurezza.

ed al rispetto delle prescrizioni legislative applicabili.

Cortesìa e competenza :

» è affidata alla formazione continua del personale ed alla tradizione della Società. L'Azienda negli anni ha investito in formazione aggiornando il proprio personale su aspetti legati all'erogazione del servizio, alla sicurezza ed alle norme volontarie implementate in azienda (vedi norme ISO).

Comfort :

» il comfort dei mezzi è garantito dal controllo sugli acquisti e dal collaudo dei medesimi oltre che dalla loro costante manutenzione ed adeguamento ove necessario.

» innovazione : la società attua una politica di costante innovazione dei mezzi, delle attrezzature, dei metodi di lavoro e di formazione del personale, finalizzata al continuo miglioramento del servizio ed alla massima soddisfazione del cliente.

### **3) Struttura aziendale**

Le dimensioni della flotta rendono conveniente, dal punto di vista economico, svolgere all'interno le fasi di manutenzione ordinaria. Per la manutenzione straordinaria, l'azienda ha selezionato un parco fornitori

## **4. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

### **1) Informazioni sui servizi forniti**

Le Autolinee Liscio gestiscono due linee interregionali:

- » Matera - Potenza - Salerno - Roma;
- » Potenza - Roma - Perugia;

### **2) Aspetti fondamentali dei servizi**

Igiene :

- » effettuata con personale e attrezzature idonee in dotazione alla Società. Il servizio di pulizia è oggetto di audit periodico in merito al rispetto della pianificazione, alla rotazione degli interventi ed al grado di pulizia del mezzo.

Sicurezza e affidabilità :

- » la sicurezza e l'affidabilità dei mezzi sono assicurate da una costante manutenzione e controllo dei mezzi stessi effettuati con proprio personale specializzato, dotato di idonee attrezzature. La manutenzione è oggetto di audit periodico in merito al rispetto della manutenzione ordinaria, ad analisi dei guasti

ritenuti strategici quale riferimento professionalmente valido per garantire efficacia, qualità e tempestività degli interventi eseguiti. L'organizzazione interna degli uffici, consente di interfacciarsi con il diretto responsabile in relazione alle problematiche da affrontare con una tempistica immediata anche e soprattutto per quanto attiene le problematiche dell'Utenza.

#### **4) Informazioni sul Sistema Qualità**

Al fine di rispettare i requisiti fondamentali del servizio e per avvicinare i valori della qualità erogata a quella percepita dall'utenza, la Direzione mette in atto azioni in tal senso che comprendono:

- » la comunicazione sul rispetto dei requisiti relativi al servizio posti dal cliente e dal sistema vigente di norme, leggi, direttive e regolamenti;
- » la definizione ed il monitoraggio di politiche, obiettivi, ed impegni per la qualità con particolare riferimento alla soddisfazione dell'Utenza nel rispetto dell'ambiente e garantendo sicurezza ai viaggiatori;
- » il riesame annuale del sistema di gestione per la qualità-ambiente e sicurezza;
- » la garanzia sulla disponibilità delle risorse umane ed infrastrutturali necessarie;

- » il continuo ammodernamento del parco mezzi e delle infrastrutture;
- » il controllo costante dell'esercizio e dei processi di servizio nel rispetto dei requisiti ambientali e di sicurezza per quanto applicabili;
- » la preparazione e formazione del personale al fine di promuovere l'auto-miglioramento;
- » la comunicazione costante con l'utenza;
- » l'adozione di tecnologie informatiche per la gestione, la comunicazione ed il marketing;
- » il miglioramento dell'efficienza interna mediante un programma di controllo della funzionalità e qualità dei processi;
- » l'adozione di adeguate azioni al fine di eliminare l'insorgere di qualsiasi disagio per l'utenza;

#### **5) Monitoraggio (interno)**

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

- » gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- » il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;

» l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

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

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono 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 (promesso) nella Carta.

In particolare, annualmente, l'Azienda predispose una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente, messa a disposizione sul sito aziendale. La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 271.94 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

## **6) Indicatori della qualità sui servizi forniti**

Sono da considerarsi fonti di informazione i seguenti dati:

» risultati della misura diretta di soddisfazione dei clienti

» reclami dei clienti

» osservazioni, segnalazioni e comunicazioni dirette con l'utenza

I dati e le informazioni raccolte sono oggetto di analisi durante il riesame del sistema e nella definizione dei Piani di Miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità.

# TABELLE INDICATORI

AUTOLINEE NAZIONALI						
Fattore di qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale	Obiettivo	Modalità rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di Trasporto	Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km.	N. morti/viaggiatori per km.	0	0	Statistica interna
		Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km.	N. feriti/viaggiatori per km.	0	0	Statistica interna
		Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km. prodotte.	N. sinistri/vetture per km.	00.35.00	0	Statistica interna
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km.	N. morti/viaggiatori per km.	0	0	Statistica interna
		Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km.	N. feriti/viaggiatori per km.	0	0	Statistica interna
		Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km. prodotte.	N. sinistri/vetture per km.	0.00001	0	Statistica interna
	Manutenzione programmata e preventiva	La frequenza in km. o l'arco temporale (annuale) della manutenzione programmata e preventiva.	Freq. minima temporale o chilometrica	40.000 e/o 1 intervento in 12 mesi	40.000 e/o 1 intervento in 12 mesi	Statistica interna

AUTOLINEE NAZIONALI						
Fattore di qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale	Obiettivo	Modalità rilevazione
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia interno	Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Numero di interventi medi giornalieri.	5	5	Statistica interna

AUTOLINEE NAZIONALI						
Fattore di qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale	Obiettivo	Modalità rilevazione
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	Denunce (furti, danni e molestie)	Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno, diviso per il numero totale dei viaggiatori trasportati (per il numero totale dei viaggiatori trasportati)	N. denunce/viaggiatori	0	0	Statistica interna

AUTOLINEE NAZIONALI						
Fattore di qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale	Obiettivo	Modalità rilevazione
<b>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</b>	Regolarità complessiva del servizio	Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate.	% corse effettive/corse programmate	100	100	Statistica interna
	Assistenza in linea convenzionata e distribuita	Si tratta del servizio di intervento di sostituzione e riparazione dei mezzi	SI/NO	SI	SI	Statistica interna

AUTOLINEE NAZIONALI						
Fattore di qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale	Obiettivo	Modalità rilevazione
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Elenco eventuali servizi aggiuntivi quali: assist. clienti (hostess - secondo autista), HiFi, TV color,	Numero dei mezzi provvisti di almeno uno dei servizi elencati diviso per il numero totale dei mezzi.	% mezzi sul totale	100	100	Statistica interna
<b>Grado % Affidabilità SGQ e soddisfazione utenza</b> (introdotto dal 2008)	Statistica interna derivante da audit interni ed esterni interpolati con indagini a campione sull'Utenza	considerazione di tutti gli elementi che possono creare situazioni tali da trasformarsi in insoddisfazione dell'Utenza analizzando i dati e attribuendo valori numerici, ad ogni condizione verificata.	%	82,5	> 65	Statistica interna

AUTOLINEE NAZIONALI						
Fattore di qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale	Obiettivo	Modalità rilevazione
Informazioni alla clientela	Tempo medio di attesa al telefono	Numero dei mezzi provvisti di almeno uno dei servizi elencati diviso per il numero totale dei mezzi.	Minuti di attesa	1'	1'	Statistica interna
	Tempo medio sui disservizi.	considerazione di tutti gli elementi che possono creare situazioni tali da trasformarsi in insoddisfazione dell'Utenza analizzando i dati e attribuendo valori numerici, ad ogni condizione verificata.		1 gg	1 gg	Statistica interna
	Diffusione	Fascia oraria del servizio informazioni	Fascia oraria di operatività (anche telefono).	24 ore	24 ore	Statistica interna
	Elaborazione e diffusione di orario con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi	Diffusione o meno degli orari con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi, ecc.	SI/NO	SI	SI	Statistica interna

## MISURA INDICATORI

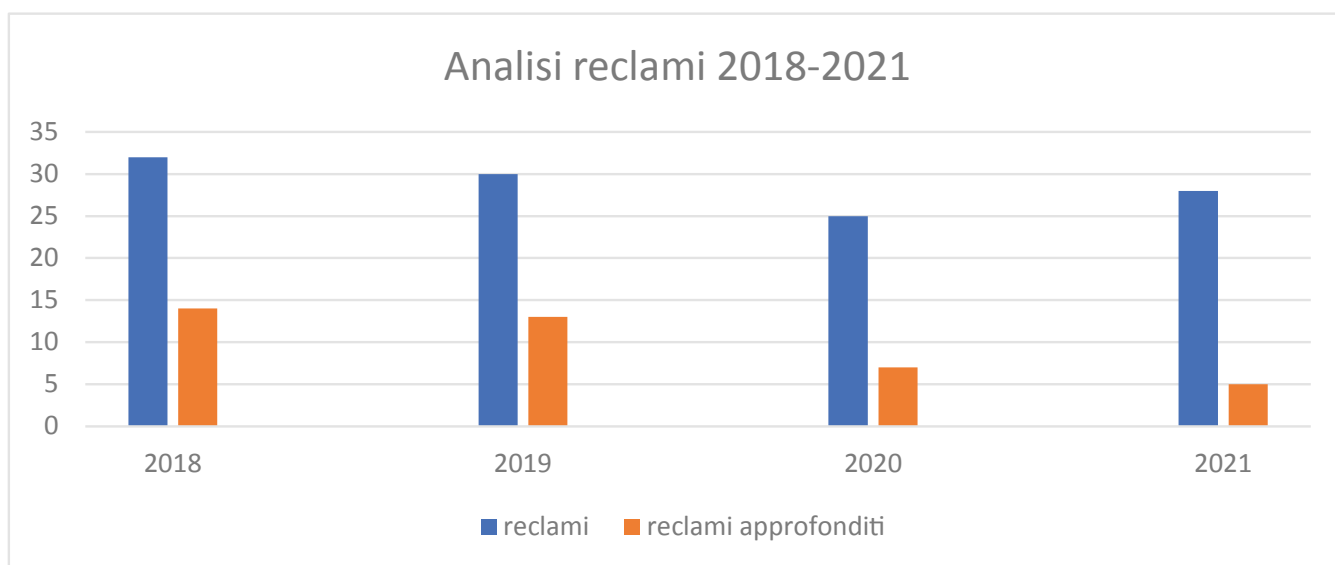
Le analisi di seguito riportate, riguardano la verifica su indicatori di processo dal 2018 – 2021 in relazione ai risultati ottenuti su obiettivi pianificati.

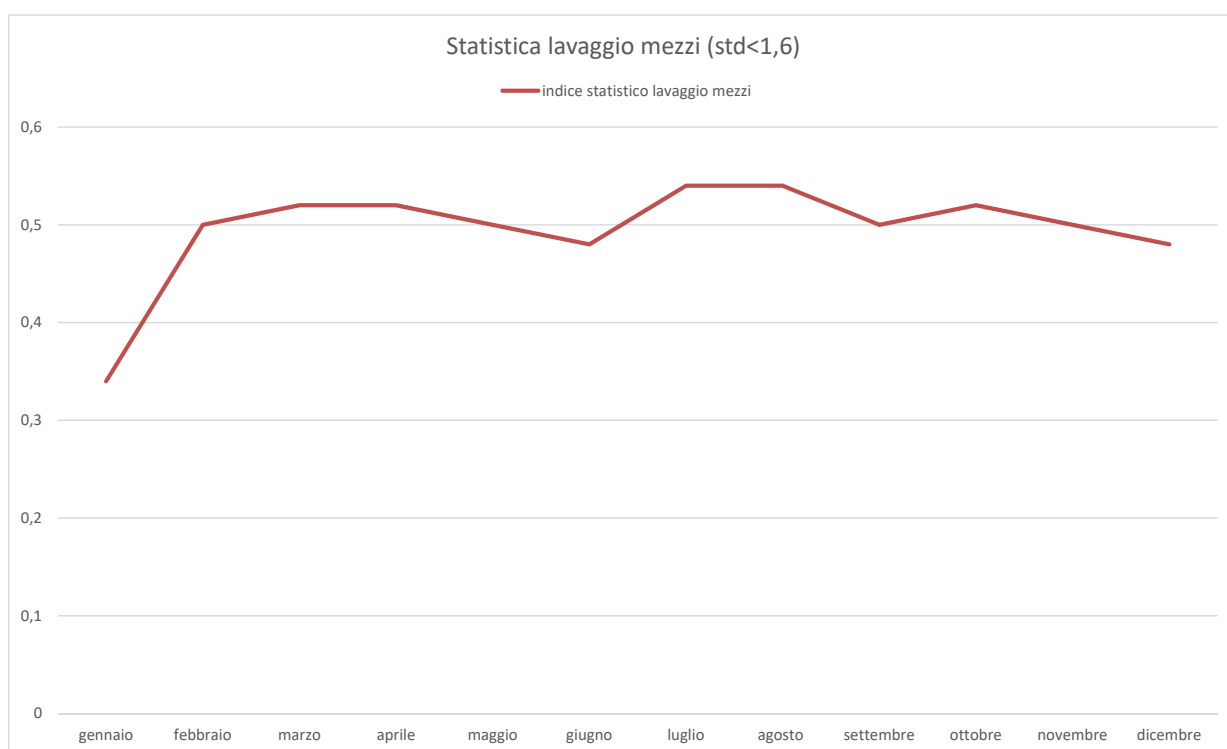
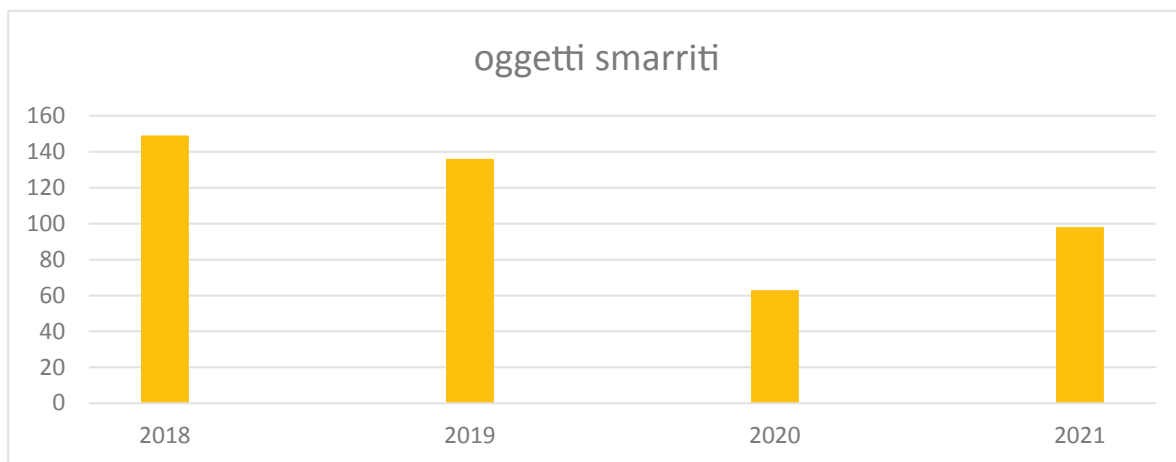
Premesso che si considera la soddisfazione dell'utenza come il risultato primario della propria attività, sono state considerate fonti di informazione i seguenti dati:

- » risultati della misura diretta di soddisfazione dei clienti
- » reclami dei clienti
- » osservazioni, segnalazioni e comunicazioni dirette con l'utenza
- » indicatori di qualità sul servizio erogato

I dati e le informazioni raccolte sono oggetto di analisi durante il riesame del sistema di Gestione della Qualità annualmente eseguito.

I risultati dell'indagine registrati ed elaborati statisticamente sono da stimolo nell'individuare le opportunità di miglioramento del sistema qualità e dei processi di erogazione del servizio. I risultati sono così riassumibili:





## SEZIONE III

### Aspetti relazionali

#### 1. Informazioni all'utenza

Presso i centri convenzionati (allegato C), sul sito internet aziendale [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it) ed a bordo degli autobus, saranno messi a disposizione avvisi e comunicazioni dirette ai viaggiatori, inerenti il servizio. Ulteriori richieste di informazioni potranno essere inoltrate all'ufficio relazioni con il pubblico tramite e-mail ai seguenti indirizzi:

- » [info@autolineeliscio.it](mailto:info@autolineeliscio.it)
- » [assistenza@autolineeliscio.it](mailto:assistenza@autolineeliscio.it)



#### 2. URP - Tutela e responsabilità dell'utente

L'azienda nel 2009 ha rafforzato il progetto di customer oriented attraverso l'istituzione dell'ufficio di customer care URP "Relazioni con il pubblico", la cui mission è la soddisfazione del cliente con l'introduzione di un Front Office e di un Back Office dedicato per permettere il superamento di quelle barriere che spesso si creano tra l'utenza

e la società.

L'URP informa, consiglia ed indirizza l'utente verso le procedure aziendali, gli uffici competenti e tutti i servizi offerti, successivamente raccoglie di concerto con il servizio qualità (SGQ) tutti i feedback e le segnalazioni e concorre al miglioramento di ogni singolo aspetto del servizio erogato.

L'ufficio URP è a disposizione dell'utenza dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30, il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30, presso la sede di Potenza in via della Tecnica n.7 oppure tramite i seguenti recapiti:

- » Tel. 0971.54673/54674
- » Fax. 0971.54675
- » [urp@autolineeliscio.it](mailto:urp@autolineeliscio.it)

### **3. Allegati:**

- a) Diritti e doveri del viaggiatore (Termini e condizioni di viaggio)
- b) Elenco delle linee
- c) Elenco centri convenzionati
- d) Ufficio oggetti smarriti

## Allegato a

### Diritti e doveri del viaggiatore

## Termini e Condizioni di Viaggio

### Matera-Potenza-Roma e Potenza-Roma-Perugia

Revisione del 01 aprile 2022

#### Premessa

Con l'acquisto del biglietto di viaggio il passeggero dichiara implicitamente di conoscere, accettare ed osservare le norme del presente regolamento e del regolamento europeo n.181/2011, inoltre dichiara di accettare il regolamento dei "diritti e doveri del viaggiatore" pubblicato sulla carta dei servizi delle Autolinee Liscio S.p.A.

I termini e le condizioni di viaggio, compreso il regolamento europeo n. 181/2011, sono a disposizione dell'utenza presso il sito web [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it), presso la sede aziendale di Potenza, presso i centri convenzionati autorizzati oltre che nella carta dei servizi.

#### Art. 1 - Ammissione dei Clienti in autobus

##### Il Cliente:

- ▷ deve presentarsi presso la fermata autorizzata almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto;
- ▷ deve occupare il posto corrispondente al titolo di viaggio in suo possesso;

- ▷ è ammesso a bordo nel limite dei posti disponibili.

#### Art. 2 - Tipologia dei titoli di viaggio

Il biglietto riporta il nome e l'indirizzo del Vettore, il luogo e la data di emissione, numero del posto (che per motivi di forza maggiore potrebbe subire variazioni), il luogo e l'ora di partenza e di destinazione del trasporto, il prezzo del viaggio, il nome del passeggero. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì, che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante (laddove prevista) e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio. Se trattasi di acquisto del titolo di viaggio presso rivendite autorizzate, prima di completare la transazione, il passeggero è tenuto a rilasciare obbligatoriamente un numero di cellulare valido, al solo scopo di ricevere, qualora necessario, comunicazioni di servizio.

Il **biglietto** può consistere:

- ▷ in un documento "cartaceo", comprendente il tagliando per il passeggero;
- ▷ in tutti i diversi documenti che attestano l'emissione di un biglietto "elettronico", quali, ad esempio, la ricevuta di itinerario via e-mail, il tagliando elettronico su smartphone o tra-

mite l'applicazione Autolinee Liscio.

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. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I nostri **biglietti sono acquistabili** presso:

- ▷ le biglietterie convenzionate;
- ▷ sul sito [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it) alla voce "biglietteria on line";
- ▷ dal personale di bordo;
- ▷ presso ricevitorie SISAL;
- ▷ dall' App Autolinee Liscio disponibile per dispositivi Android e IOS.7;

Solo l'utente registrato avrà la possibilità di scegliere, oltre agli attuali metodi di pagamento, la prenotazione Sisal da pagare in ricevitoria entro le 12 ore successive. Qualora nel corso dell'anno solare tre prenotazioni, effettuate attraverso tale modalità, non saranno confermate, questa possibilità sarà inibita.

### **Biglietti di corsa semplice**

Il biglietto di corsa semplice dà diritto a viaggiare su un unico percorso da una località ad un'altra, secondo le tariffe in vigore alla data di acquisto.

Nel caso di acquisto effettuato nelle 48h dalla

partenza sarà applicata una maggiorazione del 10%.

Il biglietto emesso a bordo dal personale di servizio è assoggettato ad una sovrattassa di € 3,50.

### **Biglietti di andata e ritorno**

Per viaggi da effettuarsi su uno stesso percorso, a richiesta dei Clienti, possono essere rilasciati biglietti di andata e ritorno previo pagamento anticipato sia del viaggio di andata sia di quello di ritorno.

Tali biglietti usufruiscono dello sconto in vigore alla data di acquisto.

All'atto dell'acquisto di un biglietto di andata e ritorno è obbligatorio stabilire sempre la data e l'ora sia della corsa di andata che della corsa di ritorno.

La corsa di ritorno potrà essere prenotata fino al limite del calendario disponibile al momento della fase di acquisto.

I biglietti con la tariffa di andata e ritorno possono essere acquistati solo sul sito [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it) o presso le biglietterie convenzionate.

### **Assistenza acquisti**

In caso di necessità potete contattarci telefonicamente al numero 0971-54673/4, oppure via e-mail al seguente indirizzo [urp@autolineeliscio.it](mailto:urp@autolineeliscio.it), nei seguenti orari:

- ▷ Lun – Gio dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.00;
- ▷ Ven dalle ore 08.30 alle 12.30.

### Art. 3 - Offerte commerciali

Le Autolinee Liscio S.p.A., nell'ambito della propria politica di commercializzazione e promozione dei servizi offerti, propongono la seguente facilitazione di viaggio:

#### Tariffa "Under 30"

I viaggiatori di età compresa tra i 13 ed i 30 anni compiuti hanno diritto, in via promozionale, ad una Tariffa scontata per l'acquisto dei biglietti di Corsa Semplice sulla tratta "Matera-Potenza-Salerno-Roma-Perugia e viceversa" tramite la biglietteria on-line sul sito web: [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it) e/o le modalità indicate all'Art. 2, previa presentazione (per i maggiorenni) di un documento di riconoscimento al momento della partenza.

#### Tariffa "Under 12"

I viaggiatori di età compresa tra i 0 ed i 12 anni compiuti hanno diritto, in via promozionale, ad una Tariffa scontata per l'acquisto dei biglietti di Corsa Semplice sulla tratta "Matera-Potenza-Salerno- Roma-Perugia e viceversa" presso la biglietteria on-line sul sito web: [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it) e/o le modalità indicate all'Art. 2, solo se accompagnati da un adulto.

### Art. 4 - 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 sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato, previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità, ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità. In ogni caso, prima della partenza, va data informazione telefonica al n.+39/097154673, inviando contestualmente copia dell'autocertificazione al n. di fax +39/097154673 o all'indirizzo: [urp@autolineeliscio.it](mailto:urp@autolineeliscio.it)

### Art. 5 - 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 carta di credito ne certifica l'acquisto. Con l'entrata in vigore Decreto legge n. 79 del 28 giugno 2018 sulla fatturazione elettronica l'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero contestualmente all'acquisto:

- ▷ sul portale [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it);
- ▷ nelle biglietterie convenzionate;

Le richieste successive all'acquisto non saranno accettate.

### Art. 6 - Privacy

Informativa sulla protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27/04/2016.

La Autolinee Liscio S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per l'acquisto di biglietti La invita a leggere attentamente la presente informativa.

La **Autolinee Liscio S.p.A.** La informa che i dati personali da Lei volontariamente messi a disposizione saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e, comunque, dei principi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Società.

L'informativa è resa anche sul sito [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it)

Il Titolare del trattamento è Autolinee Liscio S.p.A., (P.IVA 009.039.0766), iscritta nel Registro delle Imprese della Basilicata, con sede legale in con sede in Potenza (PZ), cap 85100, alla Via della Tecnica n.7, nella persona del suo Legale Rappresentante, Dott. Francesco Paolo Fortunato:

▷ e-mail: [info@autolineeliscio.it](mailto:info@autolineeliscio.it);

▷ telefono 0971-54673/4.

Il Titolare del Trattamento ha designato quale Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), il Sig. Giuseppe Liscio, che può essere contattato al numero di telefono 0971-54673/4 o all'indirizzo e-mail: [privacy@autolineeliscio.it](mailto:privacy@autolineeliscio.it).

Dati acquisiti direttamente dall'interessato:

- ▷ dati anagrafici e altri dati necessari all'emissione della fattura: nome e cognome o ragione sociale, e-mail, codice fiscale o partita iva, indirizzo e località di fatturazione;
- ▷ dati anagrafici e di contatto necessari per consentire la gestione dei reclami, delle richieste e delle segnalazioni da parte di Autolinee Liscio S.p.A., gestione delle prenotazioni: nome e cognome o ragione sociale, e-mail, numero di telefono, indirizzo postale.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

I dati personali da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- a) emissione dei titoli di viaggio per servizi svolti dalla Autolinee Liscio S.p.A.;
- b) adempimento degli obblighi di natura legale, fiscale e contabile (a titolo esemplificativo, fatturazione);
- c) gestione di reclami, richieste, segnalazioni inviate alla Autolinee Liscio S.p.A.;
- d) tutela dei diritti contrattuali.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui sopra non richiede il Suo consenso espresso: in questi casi, infatti, il conferimento dei Suoi dati personali è obbligatorio per l'adempimento degli

obblighi di legge, per la conclusione ed esecuzione del rapporto contrattuale, per la fornitura dei servizi richiesti. Pertanto, il Suo eventuale rifiuto, anche parziale, di fornire tali dati comporterebbe l'impossibilità per Autolinee Liscio S.p.A. di instaurare e gestire il rapporto stesso e di fornire il servizio richiesto.

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) RGPD, per le finalità di cui sopra, sia su supporto cartaceo che informatico, per mezzo di strumenti elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di riservatezza e sicurezza e in conformità ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela dei diritti del Cliente.

Il trattamento è svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare, dai suoi Responsabili e/o Incaricati.

I suoi dati personali non saranno comunicati, se non nei limiti strettamente pertinenti agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui sopra e nel rispetto della normativa vigente in materia, alle seguenti categorie di soggetti e nei seguenti casi:

- 1) soggetti a cui tale comunicazione deve essere effettuata o che possono accedere ai dati al fine di adempiere o per esigere l'adempimento di specifici obblighi previsti da leggi, da regolamenti e/o dalla normativa comunitaria;

- 2) i Responsabili del trattamento o gli incaricati del trattamento per finalità amministrative contabili (finalità connesse allo svolgimento di attività di natura organizzativa interna, amministrativa, finanziaria e contabile, in particolare, funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e pre-contrattuali) designati da Autolinee Liscio S.p.A. nell'esercizio delle loro funzioni con atto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati.

I Suoi dati personali non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

#### **Periodo di conservazione dei dati personali**

I dati che La riguardano verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- ▷ per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;
- ▷ per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Autolinee Liscio S.p.A. di:

- ▷ chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- ▷ ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- ▷ ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- ▷ ottenere la limitazione del trattamento;
- ▷ ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- ▷ opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- ▷ opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- ▷ chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

- ▷ revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- ▷ proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali qualora ritenga che i Suoi diritti siano stati lesi.

In qualsiasi momento potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a Autolinee Liscio S.p.A. scrivendo a:

Autolinee Liscio S.p.A. - Via della Tecnica, n.7 - 85100 Potenza - e-mail: [info@autolineeliscio.it](mailto:info@autolineeliscio.it); telefono: 0971-54673/4 – 0971-54675.

### **Art. 7 - Cambio data e rimborsi dei titoli di viaggio**

La data e l'ora della corsa prenotata ed indicate sul titolo di viaggio possono essere cambiate tramite portale [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it) (registrazione necessaria) o tramite le biglietterie convenzionate, senza costi, portando a termine solo l'operazione di cambio.

Se il cambio viene effettuato nelle 48 ore prima dell'orario di partenza viene applicata una penale di 3€.

**Il cambio data, nel caso di alcune tariffe promozionali, prevede anche l'integrazione rispetto al prezzo base.**

Qualora il passeggero rinunci al trasporto potrà richiedere il rimborso o riaccredito, secondo le

modalità di seguito previste:

**Per utenti registrati al portale <https://www.autolineeliscio.it>**

#### **Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:**

- ▷ Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 3/Bis delle condizioni di viaggio;
- ▷ Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO" qualora utente registrato selezionando nella propria area riservata "annullamento" e confermando;

#### **Prima delle 12 ore dall'orario di partenza:**

- ▷ Riaccredito del 100% del costo della corsa nel "BORSELLINO";
- ▷ Non è previsto il rimborso;

#### **Nelle 12 ore prima dell'orario di partenza**

- ▷ Riaccredito dell'80% del costo della corsa nel "BORSELLINO"

**Per utenti non registrati che acquistano tramite Biglietteria Convenzionata**

#### **Prima delle 48 ore dall'orario di partenza:**

- ▷ Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto

a mezzo bonifico secondo le modalità previste nel punto 3/Bis delle condizioni di viaggio;

#### **Prima delle 12 ore dall'orario di partenza:**

- ▷ Riaccredito del 100% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti, entro un anno dalla sua emissione;

#### **Nelle 12 ore prima dell'orario di partenza:**

- ▷ Riaccredito dell'80% del costo della corsa tramite "COUPON" che verrà inviato sul numero di cellulare comunicato in fase di acquisto, da poter riutilizzare successivamente per altri acquisti, da utilizzarsi entro un anno dalla sua emissione;

#### **Art. 8 - Rimborso dei titoli di viaggio**

Qualora il passeggero rinunci al trasporto, potrà richiedere il rimborso secondo le modalità di seguito previste:

Il passeggero avrà diritto al rimborso pari al 70% del prezzo corrisposto. Non sono rimborsabili i titoli di viaggio emessi con offerte promozionali (salvo deroghe previste nell'ambito della singola promozione e pubblicate sul sito [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it)). La domanda di rimborso dei biglietti va comunicata entro le 48 ore prima dell'orario di par-

tenza, all'indirizzo email [urp@autolineeliscio.it](mailto:urp@autolineeliscio.it), compilando l'apposito modulo e inviandolo unitamente alla copia dei titoli di viaggio.

Il rimborso avviene tramite:

- ▷ bonifico bancario (con spese a carico del Cliente, in questo caso è necessario che all'atto della richiesta di rimborso siano evidenziati: ABI, CAB, n. c/c ed intestatario/i);
- ▷ In presenza di un titolo di viaggio di "andata e ritorno", per il quale viene richiesto il rimborso di una sola tratta, il valore del rimborso è dato dalla differenza fra il costo complessivo del titolo di A/R e il costo del titolo di viaggio di corsa semplice, decurtato del 30%. Il rimborso o Riaccredito non è ammesso per i titoli smarriti, deteriorati, già sospesi per cambio data (riconvalidati), cambio orario o per titoli acquistati in promozione. Il rimborso del titolo di viaggio verrà effettuato entro tre mesi dalla data di ricezione della richiesta. 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 non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'au-

torità per molestie o ubriachezza etc.).

### **Art. 9 - Trasporto di minori**

I bambini di età inferiore ai 3 anni viaggiano gratuitamente, purché accompagnati da un adulto e senza l'occupazione di un posto, è prevista la limitazione di un bambino per un adulto, in caso contrario, con l'occupazione del posto, il passeggero dovrà corrispondere l'intero prezzo del titolo di viaggio.

Tutti gli occupanti di età superiore a tre anni, devono utilizzare, quando sono seduti, i sistemi di sicurezza di cui i veicoli stessi sono provvisti, ove fossero presenti, come previsto dall'Art. 172 comma 6 del D.L. n.285 del 1992 e successive modifiche.

E' ammesso a viaggiare il minore accompagnato da un adulto che ne assume la custodia.

I minorenni non accompagnati, tra i 15 e i 18 anni, provvisti di documento di riconoscimento valido, devono essere muniti di regolare autorizzazione a viaggiare emessa dal genitore o dal tutore, il modulo minori può essere scaricato dal sito web [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it) o può essere richiesto presso le biglietterie autorizzate Liscio.

In assenza di tale autorizzazione, le Autolinee Liscio saranno esonerate dalla responsabilità di custodia del minore.

### **Art. 10 - Trasporto bagagli**

Il cliente in possesso di regolare biglietto ha di-

ritto a trasportare gratuitamente un piccolo bagaglio ad uso personale dalle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg da custodire sotto la propria responsabilità negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus.

Sempre in via del tutto gratuita il viaggiatore ha diritto al trasporto nell'apposito vano di due bagagli in franchigia non eccedenti le dimensioni di cm. 105 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e non eccedenti il peso complessivo di 30 Kg contrassegnati da una fascetta numerata di identificazione di colore **blu**.

Compatibilmente con la capienza del vano bagagliaio il cliente potrà trasportare un terzo bagaglio extra avente le stesse misure massime di quelli in franchigia e dal peso non superiore ai 15 kg contrassegnato da una fascetta numerata di colore **arancio** al prezzo di €. 3,50.

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, altresì recipienti contenenti olio e/o vino; oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere). L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3, cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

### **Art. 11 - Divieti ed obblighi del viaggiatore**

A bordo degli autobus è vietato fumare. I trasgressori sono soggetti alle sanzioni amministrative in vigore.

Inoltre, è fatto assoluto divieto di depositare i bagagli lungo i corridoi e le scale degli autobus o sostare in piedi durante la marcia del veicolo, oltre ad aprire le porte esterne dei veicoli e di salire o discendere dagli stessi quando non siano completamente fermi.

A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari o di computer portatili a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viag-

giatori o al personale di servizio.

Il personale aziendale non ammetterà a bordo passeggeri in evidente stato di ubriachezza o che siano di disturbo alla regolarità del servizio, ricorrendo, in caso, anche all'intervento delle Forze dell'ordine.

Il passeggero deve usare le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone e/o cose sotto la sua custodia.

E' d'obbligo l'utilizzo delle cinture di sicurezza, ove presenti, a bordo dell'autobus.

In caso di necessità ed assistenza durante il viaggio, è possibile contattare il secondo autista a bordo, tramite l'apposito segnalatore di chiamata, se presente sul posto a sedere dell'autobus.

### **Art. 12 - Trasporto Animali**

Il passeggero può portare con sé animali domestici non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) di peso non superiore a kg. 10, eccezion fatta per i cani guida dei non vedenti.

Ad esclusione dei cani guida di passeggeri non vedenti, gli animali devono essere collocati in apposito trasportino da posizionare a terra di fronte al sedile prenotato dal viaggiatore in modo da non comportare intralcio al passaggio di altri passeggeri, in alternativa tenuto sulle ginocchia

del passeggero. Le dimensioni del trasportino non possono superare i cm. 30+30+40 (larghezza - altezza - profondità).

E' consentito il trasporto di un solo animale per viaggiatore pagante. Al passeggero spetta la sorveglianza dell'animale trasportato per tutta la durata del viaggio ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e/o cose, provocati dal proprio animale.

In qualsiasi caso non è consentito l'occupazione di un posto riponendo sullo stesso il trasportino, in caso contrario dovrà pagare un biglietto ordinario.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero con il suo animale è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

Il trasporto di animali - in promozione - è completamente gratuito, fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione. Il cane guida dei non vedenti è sempre trasportato gratuitamente.

### **Art. 13 - Responsabilità del vettore**

E' fatto obbligo di non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio. Le soste tecniche di ristoro lungo il percorso durano solitamente 10 minuti.

Trascorso tale termine il personale viaggiante, dopo un'ulteriore tolleranza di 5 minuti sull'orario previsto, è autorizzato a partire.

I Clienti non possono trattenersi fuori dal veicolo oltre tale tempo, trascorso il quale il mancato rientro non può essere addebitato alla responsabilità del personale. Nell'eventualità si rendesse necessario prolungare la sosta per motivi urgenti si prega volerlo comunicare tempestivamente al personale di bordo.

Le Autolinee Liscio coprono i danni causati al passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa, salvo quelli causati per negligenza del viaggiatore.

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. L'Azienda è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita e l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio, da responsabilità di terzi. L'Azienda risponde, altresì, della perdita o avaria delle cose che il passeggero porta con sé nel bagaglio a mano salvo dimostri di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno. 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 deter-

minate da causa imputabile al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio. L'Azienda, infatti, 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 della avaria del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra.

**La perdita o l'avaria devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avaria apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avaria non apparenti (art. 1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.**

Qualora, per i servizi di linea superiori a 250 km, il danno o la perdita del bagaglio siano conseguenza di un incidente stradale in cui è rimasto coinvolto l'autobus, in base alla normativa comunitaria, l'importo massimo offerto a titolo di risarcimento in questo caso non sarà inferiore a 1200 Euro per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

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 av-

venuto per colpa del vettore.

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 per-



sonale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. +39 0971 54673 (tutti i giorni, esclusi i gg festivi, dalle ore 08:30 alle ore 18:00) ovvero inviare una mail a [urp@autolineeliscio.it](mailto:urp@autolineeliscio.it).

In caso di servizi regolari nazionali la cui distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km ed in caso di servizi occasionali, l'Azienda non si assume responsabilità alcuna per ritardi, interruzioni o mancate coincidenze dovuti a cause ad essa non imputabili (come scioperi, maltempo, guasti meccanici, traffico, condizioni di percorribilità delle strade, controlli da parte della Autorità, casi fortuiti e di forza maggiore) quando siano tali da determinare l'impossibilità della prestazione.

In tutti gli altri casi trova applicazione il Regolamento UE 181/2011.

#### **Art. 14 - Orari e fermate**

Gli orari, le fermate e/o i percorsi, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni, pertanto, al momento della partenza occorre chiederne sempre conferma al personale.

#### **Art. 15 - Reclami**

Eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi in forma scritta con firma e recapito a:

Autolinee Liscio S.p.A.  
Via della Tecnica n.7  
85100 Potenza

in alternativa a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail:

[urp@autolineeliscio.it](mailto:urp@autolineeliscio.it)

o a mezzo fax al numero:

0971-54675

o da ultimo :

sul sito aziendale [www.autolineeliscio.it](http://www.autolineeliscio.it)

Comunicazioni anonime o prive del recapito dello scrivente non saranno prese in considerazione.

Ai sensi degli art. 26 e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, il reclamo deve essere trasmesso entro 3 mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare; entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal

ricevimento del reclamo. Nel caso in cui il reclamo non fosse risolto in 90 gg, l'utente può presentare segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, compilando il Modulo di Reclamo.

#### **Art. 16 - Wi-Fi a bordo dei vettori**

Su alcuni mezzi, sulle tratte Matera - Potenza -Salerno-Roma-Perugia, ed in via sperimentale, è possibile connettersi ad internet gratuitamente dal proprio Pc, Tablet, Smartphone o Telefonino, semplicemente accedendo alla rete Wi-Fi Autolinee Liscio.

Si ricorda che ogni abuso o uso illecito da parte del fruitore del servizio verrà punito come da legge.

Il servizio non è garantito all'interno di gallerie ed in zone di scarsa ricezione del segnale.

Inoltre, la società si riserva il diritto di interrompere il servizio Wi-Fi in qualsiasi momento, anche su singoli mezzi, e senza alcun preavviso.

#### **Art. 17 - Toilette a bordo dei vettori**

Su alcuni mezzi, sulle tratte Matera-Potenza-Salerno-Roma-Perugia sono presenti Toilette di emergenza.

Le stesse possono essere utilizzate previo richiesta all'operatore in esercizio presente sull'autobus.

La società si riserva il diritto di interrompere il servizio in qualsiasi momento, anche su singoli mezzi, e senza alcun preavviso.

Allegato b

**Elenco delle linee**

- ▷ Matera - Potenza - Salerno - Roma;
- ▷ Potenza - Roma - Perugia;

## Allegato c

### Elenco centri convenzionati

Ragione sociale	Indirizzo	Cap	Città	Prov.	Regione	E-mail
Albatros Travel Di Iacovone Lorenzo	Via Passarelli 5	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:albatrostravelmatera@gmail.com">albatrostravelmatera@gmail.com</a>
Alimathà Viaggi Di Giubileo Rocco	Piazza Bologna, 18	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:bgt@alimathaviaggi.it">bgt@alimathaviaggi.it</a>
All Around Centro Servizi Srls	Via Tiburtina 176/178	185	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:ripartiamoinsiemeviaggi@gmail.com">ripartiamoinsiemeviaggi@gmail.com</a>
Altieri Viaggi Srl	Via Nazionale, 3	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:biglietteria@altieriviaggi.it">biglietteria@altieriviaggi.it</a>
Andare Con Lele Tour	Via Matteotti3	85044	Lauria	Pz	Basilicata	<a href="mailto:leletour@virgilio.it">leletour@virgilio.it</a>
Anglomagic Srl	Via Beato Bonaventura 17	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:magicbooking1@gmail.com">magicbooking1@gmail.com</a>
Area Service Soc. Coop.	Via Appia Km. 430,537	85050	Baragiano	Pz	Basilicata	<a href="mailto:areaservicesas@libero.it">areaservicesas@libero.it</a>
Autisti	Via Della Tecnica, N.7 - Potenza	85100	Potenza	Pz	Basilicata	
Autolinee F.lli Gambioli Snc	Via Nazionale	85050	Marsicovetere	Pz	Basilicata	<a href="mailto:gambiolitransfer@tiscali.it">gambiolitransfer@tiscali.it</a>
Autolinee Liscio S.p.a.	Via Della Tecnica, N.7 - Potenza	85100	Potenza	Pz	Basilicata	
Autolinee Liscio Booking	Via Della Tecnica, N.7 - Potenza	85100	Potenza	Pz	Basilicata	
Bar Drive In Di Montone Giandonato	Corso Vittorio Emanuele N.147	85050	Savoia Di Lucania	Pz	Basilicata	<a href="mailto:bardrivein@libero.it">bardrivein@libero.it</a>
Bar Sacco Di Riviello Berardo	Via San Giovanni 6	85010	San Chirico Nuovo	Pz	Basilicata	<a href="mailto:riviello@virgilio.it">riviello@virgilio.it</a>
Bar Tazza D'oro Di Aristide Rocco	Viale Firenze N.66	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:bartazzadoro76@virgilio.it">bartazzadoro76@virgilio.it</a>

Barbera Sas Di Gianfranco Cianciotta	Via Barricate	85051	Bella	Pz	Basilicata	<a href="mailto:negoziobarbera@gmail.com">negoziobarbera@gmail.com</a>
Basta Francesco	Via Roma Piazzale Stazione	85028	Rionero In Vulture	Pz	Basilicata	<a href="mailto:franco469@libero.it">franco469@libero.it</a>
Bochicchio Donata Maria	Via Vincenzo Verrastro N 3/E	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:angelo.pietrafesa@libero.it">angelo.pietrafesa@libero.it</a>
Btg Bar Tabacchi Gentilesca	Via Appia 162 A	85056	Ruoti	Pz	Basilicata	<a href="mailto:bargentilesca@gmail.com">bargentilesca@gmail.com</a>
Carmela Cavuoti	Vico 5 Garibaldi, 4	85010	Pietrapertosa	Pz	Basilicata	<a href="mailto:cartolibreriacavuoti@gmail.com">cartolibreriacavuoti@gmail.com</a>
Curcio Silvana	Via Gramsci, 107	85055	Picerno	Pz	Basilicata	<a href="mailto:ricevitoriacurcio@yahoo.com">ricevitoriacurcio@yahoo.com</a>
D'acunto Francesco	Contrada Castagnone, 3	75019	Tricarico	Mt	Basilicata	<a href="mailto:dacuntomail@virgilio.it">dacuntomail@virgilio.it</a>
Di Donna Teresa	Vico G. Marino, 7	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:teresa_didonna@virgilio.it">teresa_didonna@virgilio.it</a>
Dimilta Filomena	Piazza Del Popolo 1	75011	Accettura	Mt	Basilicata	<a href="mailto:info@vespestore.it">info@vespestore.it</a>
Dipersia Nicola	Piazza San Rocco 6	75017	Salandra	Mt	Basilicata	<a href="mailto:antoniodipersia@gmail.com">antoniodipersia@gmail.com</a>
Distribution Technologies Gmbh	Schwedenstraße 9	13359	Berlin		Berlino	
Due.m.r.communication Di Moramarco Michele	Via Pietro Gobetti 41	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:info@centroserviziduemrlit">info@centroserviziduemrlit</a>
Ebube Viaggi Snc Di Grippo Mirella Rosa E Chiara	Via Aldo Moro, 29	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:biglietteria@ebubeviaggi.com">biglietteria@ebubeviaggi.com</a>
Effelle Viaggi Di Fabio Torricelli	Corso Garibaldi	84021	Buccino	Sa	Campania	<a href="mailto:info@effelleviaggi.it">info@effelleviaggi.it</a>
Elletitravel Srls	Via Torraca 123	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="http://agenzia@elletitravel.com">agenzia@elletitravel.com</a>
Exclusive Srl Di Gallicano Francesca	Via Degli Oleandri 28	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:exclusivegallicano@gmail.com">exclusivegallicano@gmail.com</a>

Fantastico Mondo Di Pitty Service Sas	Viale Dante Alighieri 43	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:info@fantasticomondo.com">info@fantasticomondo.com</a>
Flic Viaggi Di Carlei Irene	Via Della Vittoria 55	88046	Lamezia Terme	Cz	Calabria	<a href="mailto:flictours@hotmail.com">flictours@hotmail.com</a>
Freccia Nel Cielo Di Arena Vittoria	Via Mantova 50	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:freccianelcielo123@hotmail.com">freccianelcielo123@hotmail.com</a>
Gem Srl Numistravel	Via San Francesco	85054	Muro Lucano	Pz	Basilicata	<a href="mailto:agata@numistravel.com">agata@numistravel.com</a>
Genilu' Travel Srl	<b>C.da</b> Fontana Ss 169	85015	Oppido Lucano	Pz	Basilicata	<a href="mailto:palmiraviaggi@gmail.com">palmiraviaggi@gmail.com</a>
Gentilesca Vito Antonio	Via Appia N. 162 A	85056	Ruoti	Pz	Basilicata	<a href="mailto:giovanna.gentilesca@gmail.com">giovanna.gentilesca@gmail.com</a>
Gianpio Abiusi	Viale Del Basento 132/B	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:gianpioabiusi@gmail.com">gianpioabiusi@gmail.com</a>
Giordano Viaggi Di Giordano Michael	Via Chiesa 41	84030	Morigerati	Sa	Campania	<a href="mailto:giordanoviaggi.m@libero.it">giordanoviaggi.m@libero.it</a>
Globaltour Di Alessandro Chisena	Via Annunziatella	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:viaggiglobaltour@gmail.com">viaggiglobaltour@gmail.com</a>
Goeuro	Schönhauser Allee 180	10119	Berlin		Berlino	
Grassani S.r.l.	Via Meridionale, 39	75014	Grassano	Mt	Basilicata	<a href="mailto:grassanitour@virgilio.it">grassanitour@virgilio.it</a>
Heraclea Travel Srl	Via Giustino Fortunato, 33	75025	Policoro	Mt	Basilicata	<a href="mailto:info.heracleatravel@gmail.com">info.heracleatravel@gmail.com</a>
Ianuzziello Nicola	Via Palmiro Togliatti 13	75020	Scanzano Jonico	Mt	Basilicata	<a href="mailto:nicola.posta@libero.it">nicola.posta@libero.it</a>
Inter S.a.j. Srl	Roma	162	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:intersaj1306@gmail.com">intersaj1306@gmail.com</a>
Italosnc	Via Bologna	75025	Policoro	Mt	Basilicata	<a href="mailto:marcomodarelli@tiscali.it">marcomodarelli@tiscali.it</a>
Itaro World Snc	Via Vaccaro 8	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:vito@itaroworld.it">vito@itaroworld.it</a>

Itravel Srls	Via Francia 6 - Z.i. San Nicola	85016	Pietra-galla	Pz	Basilicata	<a href="mailto:itravelagenziaviaggi@gmail.com">itravelagenziaviaggi@gmail.com</a>
Kronos Viaggi E Turismo Srl	Piazza Matteotti 8	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:info@viaggikronos.it">info@viaggikronos.it</a>
Le Ragazze Viaggi Srl	Viale Delle Medaglie D'oro 252	136	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:info@leragazzeviaggi.it">info@leragazzeviaggi.it</a>
Lettieri Carmelina	Via Vito Marcantonio 56	85055	Picerno	Pz	Basilicata	<a href="mailto:marmomelandroviaggi@gmail.com">marmomelandroviaggi@gmail.com</a>
Login Informatica Di Panio Donato	Via Pssa Di Piemonte, 9	75015	Pisticci	Mt	Basilicata	<a href="mailto:info@logininformatica.org">info@logininformatica.org</a>
Maldiviaggi Di Marco Polo Srl	Via Robert Mallet 3	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:info@maldiviaggi.com">info@maldiviaggi.com</a>
Marlu' Viaggi Sas	Via Giovannixiii48	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:marluviaggi@alice.it">marluviaggi@alice.it</a>
Mondovacanze Soc Coop	Via Cappelluti 64	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:info@iviaggidelsapere.it">info@iviaggidelsapere.it</a>
Monticelli Viaggi Sas	Via Umberto I 235	85028	Rionero In Vulture	Pz	Basilicata	<a href="mailto:monticelliviaggi@libero.it">monticelliviaggi@libero.it</a>
Pafundi Michele	Via Cadorna 33	85016	Pietra-galla	Pz	Basilicata	<a href="mailto:pafundimichele@libero.it">pafundimichele@libero.it</a>
Passeri Maria	V Le R Margherita 52	85052	Marsico Nuovo	Pz	Basilicata	<a href="mailto:mariapasseri@alice.it">mariapasseri@alice.it</a>
Petruzzi Michele	Via Potenza, Snc	85015	Oppido Lucano	Pz	Basilicata	<a href="mailto:ptrmhl@hotmail.it">ptrmhl@hotmail.it</a>
Pico Gerardo	Via O. Leonardi, 8/C	75016	Pomario	Mt	Basilicata	<a href="mailto:gerardopico7813@gmail.com">gerardopico7813@gmail.com</a>
Poster Viaggi Srl	Via Germanico 182	192	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:argomento10@gmail.com">argomento10@gmail.com</a>
Regent International Srl	Via Appennini 47	198	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:dcavattera@regint.it">dcavattera@regint.it</a>
Rocchina Romaniello	Via Spagna, 3	85016	Pietra-galla	Pz	Basilicata	<a href="mailto:rromaniello04@gmail.com">rromaniello04@gmail.com</a>

Romano Valeria	Via Dante Alighieri, 23	85020	Lagopesole	Pz	Basilicata	<a href="mailto:acilagopesole@hotmail.it">acilagopesole@hotmail.it</a>
Sabbia E Neve Viaggi Sas Di Rossi Cecilia	Via Michele Buonori 21	133	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:sabbiaeneveviaggi@gmail.com">sabbiaeneveviaggi@gmail.com</a>
Sandrini Francesca	Interno Stazione Fs Roma Tiburtina, Presso Bigliettissima Piano -1	162	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:bigliettissima@gmail.com">bigliettissima@gmail.com</a>
Sassi Planet Di Wall Group Srl	Via San Pardo 80-82	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:info@sassiplanet.com">info@sassiplanet.com</a>
Sitrap S.r.l.	Via Copernico 8/6	60019	Senigallia	An	Marche	
Tabaccheria Clingo	C.so F.lli Giura, 23	85020	Maschito	Pz	Basilicata	<a href="mailto:tabaccheria002@gmail.com">tabaccheria002@gmail.com</a>
Tabaccheria Del Corso Di Daraio Domenico	Corso Umberto I 150	75014	Grassano	Mt	Basilicata	<a href="mailto:tabaccheriadelcorso@tim.it">tabaccheriadelcorso@tim.it</a>
Tabaccheria Manicone	Via Cappelluti 5	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:tabmanicone@gmail.com">tabmanicone@gmail.com</a>
Tabacchi Guerricchio Di Sasso Paola	Via Dante 8	75100	Matera	Mt	Basilicata	<a href="mailto:uragano_mt@libero.it">uragano_mt@libero.it</a>
Tiarè Viaggi Di Brienza Giulio Massimo	Via Del Gallitello 89	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:tiare.viaggi@gmail.com">tiare.viaggi@gmail.com</a>
Topputo Viaggi S.r.l.	Corso Canio Musacchio 2	70024	Gravina In Puglia	Ba	Puglia	<a href="mailto:info@topputo.it">info@topputo.it</a>
Travel Ontime Vacanze & Viaggi	Via Delle Ninfee 27	172	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:info@travelontime.it">info@travelontime.it</a>
Trips Viaggi E Vacanze	Via Bonifazi 10a	167	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:alessandra.trips@tiscali.it">alessandra.trips@tiscali.it</a>
Venusia Travel Di Manieri Lines Srl	Via Melfi 125	85029	Venosa	Pz	Basilicata	<a href="mailto:venusiatravel@tiscali.it">venusiatravel@tiscali.it</a>
Verrastro Bruno	Piazza Alcide De Gasperi Snc	85021	Avigliano	Pz	Basilicata	<a href="mailto:edicolaverrastro@libero.it">edicolaverrastro@libero.it</a>
Viaggio Point Srls	Via Del Gallitello 90	85100	Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:info@viaggiopoint.it">info@viaggiopoint.it</a>
Vineola Multiservice Di Corleto Elena	Via Guglielmo Marconi	85010	Pignola	Pz	Basilicata	<a href="mailto:info@vineolamultiservice.it">info@vineolamultiservice.it</a>
Visaggio Daniele	Corso Vittorio Emanuele II, 16	75013	Ferrandina	Mt	Basilicata	<a href="mailto:sichlorunderground@hotmail.it">sichlorunderground@hotmail.it</a>

Ypsilon 86 Travel Sas	Viale Giuseppe Sirtori 75/77	149	Roma	Rm	Lazio	<a href="mailto:ypsilon86travel@libero.it">ypsilon86travel@libero.it</a>
Z Informatica Di Zirpoli Antonio	Corso Vittorio Emanuele,49	85058	Vietri Di Potenza	Pz	Basilicata	<a href="mailto:zinformaticagroup@gmail.com">zinformaticagroup@gmail.com</a>



## ALLEGATO D - OGGETTI SMARRITI

### Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti sull'autobus vengono inviati dal personale alla sede dell'Azienda sita in Potenza in via della Tecnica n° 7 alla quale è possibile rivolgersi a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto.

L'oggetto è custodito dall'incaricato - Sig. Mecca Rocco - e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte a identificarlo, per un periodo massimo di un anno.

Passato tale termine di tempo saranno applicate le procedure previste dalla normativa vigente.

La Società non è responsabile e non risponde di scambi di colli tra passeggeri.

L'ufficio oggetti smarriti è a disposizione dell'utenza nei seguenti orari:

- ▷ dal Lunedì al Venerdì;
- ▷ dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00;
- ▷

# Certificazioni



**CERTIFICATO N. EMS-8085/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI  
 IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

**AUTOLINEE LISCIO S.P.A.**  
 VIA DELLA TECNICA, 7 85100 POTENZA (PZ) ITALIA  
 NELLE SEGUENTI UNITA OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS  
 VIA DELLA TECNICA, 7 85100 Potenza (PZ) ITALIA

E' CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 14001:2015**  
 E AL REGOLAMENTO TECNICO ISO/IEC 17021:2015 APPLICABILE IN ITALIA  
 PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE CON ANNESSA OFFICINA  
 MECCATRONICA E AUTOLAVAGGIO. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI AUTONOLEGGIO CON CONDUCENTE

PROVISION OF MANAGEMENT SERVICES FOR NATIONAL AND LOCAL PUBLIC BUS TRANSPORT WITH ANNEXED  
 MECHANTRIC WORKSHOP AND CAR WASH. PROVISION OF BUS HIRING WITH DRIVER SERVICES

Il cliente ha ottenuto il presente certificato in base agli esiti di un'ispezione di certificazione di Sistema di Gestione Ambientale.  
 The client has obtained this certificate in accordance with the results of a certification inspection of the Environmental Management System.

Il cliente ha ottenuto il presente certificato in base agli esiti di un'ispezione di certificazione di Sistema di Gestione Ambientale.  
 The client has obtained this certificate in accordance with the results of a certification inspection of the Environmental Management System.

Prima emissione: 07.05.2020  
 Data scadenza: 06.05.2023  
 Data revisione: 03.03.2022

Marcello Marro  
 Tercario Management System  
 Certification Head

RNA Services S.p.A.  
 Via Corsica 12 - 10128 Genova Italy

RNA Services S.p.A. è un'azienda specializzata in servizi di certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale e di Sicurezza.  
 RNA Services S.p.A. is a specialized company in Environmental Management System and Safety certification services.



**CERTIFICATO N. OHS-3888**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO DI  
 IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM OF

**AUTOLINEE LISCIO S.P.A.**  
 VIA DELLA TECNICA, 7 85100 POTENZA (PZ) ITALIA  
 NELLE SEGUENTI UNITA OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS  
 VIA DELLA TECNICA, 7 85100 Potenza (PZ) ITALIA

E' CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 45001:2018**  
 PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE CON ANNESSA OFFICINA  
 MECCATRONICA E AUTOLAVAGGIO. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI AUTONOLEGGIO CON CONDUCENTE

PROVISION OF MANAGEMENT SERVICES FOR NATIONAL AND LOCAL PUBLIC BUS TRANSPORT WITH ANNEXED  
 MECHANTRIC WORKSHOP AND CAR WASH. PROVISION OF BUS HIRING WITH DRIVER SERVICES

Il cliente ha ottenuto il presente certificato in base agli esiti di un'ispezione di certificazione di Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul Lavoro.  
 The client has obtained this certificate in accordance with the results of a certification inspection of the Occupational Health and Safety Management System.

Il cliente ha ottenuto il presente certificato in base agli esiti di un'ispezione di certificazione di Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul Lavoro.  
 The client has obtained this certificate in accordance with the results of a certification inspection of the Occupational Health and Safety Management System.

Prima emissione: 30.12.2019  
 Data scadenza: 26.12.2022  
 Data revisione: 03.03.2022

Marcello Marro  
 Tercario Management System  
 Certification Head

RNA Services S.p.A.  
 Via Corsica 12 - 10128 Genova Italy

RNA Services S.p.A. è un'azienda specializzata in servizi di certificazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute sul Lavoro.  
 RNA Services S.p.A. is a specialized company in Occupational Health and Safety Management System certification services.



**CERTIFICATO N. 4663/01/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' DI  
 IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

**AUTOLINEE LISCIO S.P.A.**  
 VIA DELLA TECNICA, 7 85100 POTENZA (PZ) ITALIA  
 NELLE SEGUENTI UNITA OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS  
 VIA DELLA TECNICA, 7 85100 Potenza (PZ) ITALIA

E' CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD  
**ISO 9001:2015**  
 PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITA' / FOR THE FOLLOWING FIELDS OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI  
 AUTONOLEGGIO CON CONDUCENTE

PROVISION OF MANAGEMENT SERVICES FOR NATIONAL AND LOCAL PUBLIC BUS TRANSPORT. PROVISION OF BUS  
 HIRING WITH DRIVER SERVICES

Il cliente ha ottenuto il presente certificato in base agli esiti di un'ispezione di certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità.  
 The client has obtained this certificate in accordance with the results of a certification inspection of the Quality Management System.

Il cliente ha ottenuto il presente certificato in base agli esiti di un'ispezione di certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità.  
 The client has obtained this certificate in accordance with the results of a certification inspection of the Quality Management System.

Prima emissione: 26.02.2001  
 Data scadenza: 22.11.2021  
 Data revisione: 03.03.2022

Marcello Marro  
 Tercario Management System  
 Certification Head

RNA Services S.p.A.  
 Via Corsica 12 - 10128 Genova Italy

RNA Services S.p.A. è un'azienda specializzata in servizi di certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità.  
 RNA Services S.p.A. is a specialized company in Quality Management System certification services.