

Ci presentiamo a Lei con la seconda edizione della nostra "Carta della Mobilità". E' un appuntamento, questo, al quale diamo assoluta importanza. Al di là del mero adempimento normativo (DPCM del 27 gennaio 1994) la Carta della Mobilità per noi rappresenta un impegno, diremmo quasi una sfida con la nostra capacità di garantirLe i livelli di qualità promessi nel corso dell'anno, un patto con la nostra Clientela; contestualmente Le offriamo anche la possibilità di ricevere ciò che in piena legittimità Le spetta, il modo per ottenerlo e gli strumenti da utilizzare in caso di insoddisfazione.

"La Carta della mobilità è il documento che consente ai Clienti di verificare la qualità dei servizi erogati rispetto agli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio grado di soddisfazione. La sottoscrizione degli impegni che assume il gestore del trasporto pubblico, nei confronti del cliente serve a migliorare la qualità del servizio, nonché a migliorare il rapporto con gli Utenti.

Attraverso la Carta della mobilità si possono individuare specifici indicatori di qualità del servizio (ad esempio affidabilità, puntualità, sicurezza) e per ognuno di essi stabilire il grado di qualità raggiunto".

L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

La LARIVERA spa, con sede principale in Campobasso alla c.da Colle delle Api e filiali in Termoli alla via Egadi n. 6 e Isernia in località Petrarà – Zona Industriale di Carpinone, è iscritta nella sezione ordinaria della C.C.I.A.A. di Campobasso al numero 00058820705, codice fiscale e partita IVA 00058820705, tel. 0874 64744 fax 0874 482305, sito internet: www.lariverabus.it, e.mail: info@lariverabus.it; ne è Amministratore Unico il Sig. Paolo De Matteis Larivera.

La Società, che svolge attività di trasporto pubblico di linea regionale, officina meccanica e carrozzeria, nasce nel 1972 con la ragione sociale di: "Società a responsabilità limitata Larivera e Compagni" con sede in Montefalcone nel Sannio, Piazza G. Marconi n. 4, con capitale sociale di € 309,87.

L'azienda occupava, all'epoca, 10 dipendenti.

Nel 1988 la Società delibera la fusione con la società S.A.M. srl di Campobasso cui segue l'atto di fusione stipulato a giugno del 1989. Con tale atto vengono modificate: la ragione sociale che diventa "Larivera srl"; la sede sociale, che viene trasferita in Campobasso, C.da Colle delle Api; il capitale sociale, che viene aumentato a € 51.129,23; viene, quindi, istituita la prima filiale in Termoli, C.da Casa la Croce.

Il 23 giugno 1999 la società si trasforma da Srl in Spa; il capitale sociale viene aumentato a € 258.228,45.

Oggi il capitale sociale è pari a € 2.004.020,00.

Negli ultimi anni la società Larivera è cresciuta creando valore attraverso una serie di acquisizioni di azienda di seguito elencate:

- 13/02/1998: Autolinee Zarrelli Nicola e Zarrelli Corradino snc con sede in Ururi, via Provinciale, 16.
- 26/05/1998: Autolinee Iannandrea Davide con sede in Oratino, P.zza Giordano, 7.
- 31/12/1998: Società S.A.V. Società Automobilistica Volturmo srl con sede in Castel S. Vincenzo (IS), P.zza Vittorio Emanuele, 20.
- 27/06/2000: Autolinee Cirelli di Cirelli Arduino & C. snc con sede in Campobasso, C.da Colle delle Api.
- 08/06/2001: Ditta Ciocca Salvatore con sede in Campobasso;
- 08/06/2001: Ditta Valletta Domenico Antonio, con sede in Baranello.
- 11/02/2002: Società Autolinee F.lli Mosca in nome collettivo di Mosca Gennaro ed Antonio e C con sede in Sepino.
- 10/11/2003: Antonio Mosca sas di Elena Marano con sede in Busso.

Gli investimenti effettuati dalla società hanno portato oltre ad un incremento del valore della produzione anche un notevole aumento del personale dipendente:

- al 31/12/1997 dipendenti occupati 66;
- al 31/12/2001 dipendenti occupati 107.
- al 28/02/2006 dipendenti occupati 126.

Lo svolgimento regolare dell'attività di gestione dei servizi di trasporto pubblico di linea regionali e interregionali è indice di comprovata capacità professionale.

Di seguito si riportano taluni dati dai quali è possibile desumere l'attività espletata e le esperienze maturate nel settore di riferimento:

- Totale chilometri percorsi con le autolinee di competenza regionale (anno 2005): Km. 5.002.508;
- Totale chilometri percorsi con le autolinee di competenza statale (anno 2005): Km. 349.316;
- Parco autobus aziendale (marzo 2006) n. 115 autobus;
- N° linee esercitate al 31/03/2006: 35 (regionali); 2 (interregionali);

Si specifica che l'organico dell'azienda è altamente qualificato e specializzato nel settore dei trasporti e capace di garantire la produzione di un servizio efficace, efficiente e di elevata qualità.

A supporto dell'esperienza di cui sopra l'azienda è in grado di fornire e gestire servizi di biglietteria e informazione alla clientela, forte dell'esperienza organizzativa maturata nei settori direttamente connessi all'attività di gestione dei servizi di trasporto passeggeri, tra cui quella relativa al settore delle agenzie Viaggi e turismo, ufficio informazioni, nonché la gestione di infrastrutture per la movimentazione di mezzi e persone.

Le principali forniture di beni e servizi rese dalla Società negli ultimi cinque anni sono di seguito specificate:

- Trasporto passeggeri di linea regionale e interregionale;
- Servizio di noleggio autobus con conducente;
- Trasporto marittimo internazionale Italia – Croazia;
- Servizio di biglietteria;
- Ufficio informazioni.

L'azienda effettua un continuo monitoraggio dell'offerta ai fini di adeguare al meglio il servizio alla domanda di trasporto pubblico.

IL SERVIZIO EROGATO

Il servizio si sviluppa con n. 37 linee di cui 35 regionali e 2 interregionali attraverso le quali vengono effettuate corse scolastiche, feriali, e operaie.

Le autolinee di competenza regionale sono:

1. ACQUAVIVA D'ISERNIA – CERRO AL VOLTURNO - ISERNIA
2. AGNONE - BAGNOLI DEL TRIGNO – FOSSALTO – CAMPOBASSO dir. a Poggio Sannita e Molise
3. BARANELLO – CAMPOBASSO
4. BUSSO - CAMPOBASSO
5. CASTELCERVARO – FORNELLI - ISERNIA
6. CASTELNUOVO – SCAPOLI – COLLI AL V. - ISERNIA
7. CASTEL S. VINCENZO – ISERNIA – CAMPOBASSO
8. CERCEPICCOLA - S. GIULIANO DEL SANNIO - SEPINO – BOJANO
9. FERRAZZANO - CAMPOBASSO
10. FOSSALTO – CAMPOBASSO
11. FOSSALTO - TORELLA – BOIANO - ISERNIA - PESCARA
12. FROSOLONE - BOIANO – CAMPOBASSO
13. FROSOLONE - TORELLA - Z.I. TERMOLI – TERMOLI
14. ISERNIA - TERMOLI
15. ISERNIA – VENAFRO
16. MACCHIA D'ISERNIA – ISERNIA
17. MONACILIONI – CAMPOLIETO – CAMPOBASSO
18. MONTENERO DI BISACCIA – CAMPOBASSO
19. MONTENERO DI BISACCIA – SAN SALVO – VASTO prolungata a Mafalda e Tavenna
20. ORATINO – CAMPOBASSO
21. PALATA-TAVENNA-MAFALDA-MONTENERO DI B.-TERMOLI-Z.I.TERMOLI prol. a S.G. Rotondo
22. PESCOENNATARO-CAPRACOTTA-ISERNIA-CAMPOBASSO
23. PORTOCANNONE – TERMOLI

24. RICCIA – CERCEMAGGIORE - BOJANO prolung. a Isernia
25. ROCCAMANDOLFI – CAMPOBASSO
26. ROCCAMANDOLFI – ISERNIA
27. ROCCAVIVARA – TRIVENTO – CAMPOBASSO
28. S.BIASE - CODACCHIO – TRIVENTO
29. S. CROCE DEL SANNIO - CERCEMAGGIORE – CAMPOBASSO
30. SEPINO – S. GIULIANO DEL S. – CERCEPICCOLA - CAMPOBASSO
31. TRIVENTO-BAGNOLI DEL TRIGNO-CIVITANOVA-ISERNIA
32. TRIVENTO-MONTEFALCONE-Z.I. SAN SALVO-TERMOLI-Z.I. TERMOLI
33. URURI – LARINO – CASACALENDA
34. URURI –TERMOLI
35. URURI – SEVEL diramata a Montenero di Bisaccia e Trivento

Le autolinee di competenza statale sono:

TRIVENTO - ISERNIA - ROMA

VENAFRO - CASSINO (Stabil. FIAT)

Il servizio è svolto con autobus di tipologia diversa in funzione della configurazione geografica della rete stradale e delle esigenze di trasporto specifiche.

In questi anni il parco autobus è stato costantemente rinnovato e ammodernato sia attraverso investimenti propri dell'azienda sia con l'utilizzo di finanziamenti appositamente stanziati dalla Regione Molise.

La manutenzione gestita in modo programmato ha permesso di diminuire sensibilmente i fermo macchina limitando disagi agli utenti.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gli uffici della LARIVERA Spa sono a disposizione del pubblico per:

- informazioni
- proposte per l'ottimizzazione del servizio
- reclami
- controversie fra il pubblico e l'Azienda.

La linea telefonica diretta con l'utenza opera dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 18.00 di tutti i giorni feriali.

Il sabato l'orario è dalle 8.30 alle 12.30.

Il numero di Fax è disponibile 24 ore su 24.

GLI UFFICI AL SERVIZIO DEL CLIENTE:

Sede Aziendale LARIVERA Spa :

C.da Colle delle Api - 86100 Campobasso (CB) -

Tel.: 0874 64744

Fax 0874 482305

NUMERI DI INTERESSE PUBBLICO

Informazioni generali	0874 64744
Segnalazioni e reclami	0874 64744
Abbonamenti e prenotazioni	0874 64744
Sito internet	www.lariverabus.it
E-mail	noleggio.cb@lariverabus.it

TARIFFE

Per utilizzare i servizi regionali e interregionali della Larivera Spa si possono acquistare:

- biglietti di corsa semplice validi per una sola corsa;
- biglietti di andata e ritorno.

Sono altresì disponibili abbonamenti nominativi che devono essere accompagnati dal tesserino di riconoscimento emesso dall'agenzia:

- Abbonamenti settimanali sull'intera linea validi o dal lunedì al venerdì o dal lunedì al sabato;
- Abbonamenti mensili sull'intera linea validi tutti i giorni feriali escluso il sabato o tutti i giorni feriali;

I RIFERIMENTI NORMATIVI

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito:

⇒ Art. 16 della Costituzione Italiana:

"Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e... "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";

⇒ Art. 8 del Trattato di Maastricht:

"Ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente sul territorio degli Stati membri";

⇒ DPCM 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n° 43, 22.01.94);

⇒ D.L. 12 Maggio 1995, n.163 convertito nella L. 11 Luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" e DPCM 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione;

⇒ DPCM 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici dei settori trasporti".

PRINCIPI GENERALI

La LARIVERA Spa si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto regionale e interregionale nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA**
- **IMPARZIALITA'**

- **CONTINUITA'**
- **PARTECIPAZIONE**
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

EGUAGLIANZA

La LARIVERA Spa si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna altresì a garantire:

- La parità del trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti.
- L'accessibilità dei servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti.
- L'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

IMPARZIALITA'

La LARIVERA Spa si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia, ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi, ad eccezione delle interruzioni dovute a causa di forza maggiore, fortuite, provocate da terzi e comunque indipendenti dalla volontà dell'azienda e in ogni caso conformi alla normativa del settore.

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.

PARTECIPAZIONE

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti; in particolare, l'azienda fornisce informazioni ai cittadini e riconosce il diritto di accesso alle informazioni di loro interesse.

L'azienda riconosce altresì all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio, inoltrare reclami.

L'azienda inoltre mette a disposizione degli utenti schede "suggerimenti clienti" al fine di raccogliere idee utili per migliorare il nostro sistema di qualità.

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, gestendo secondo criteri di razionalità economica, le risorse finanziarie e fisiche messe a disposizione, impegnandosi così, a garantire il rispetto ed il miglioramento degli standard individuati.

REGOLE GENERALI

La LARIVERA Spa, nell'obiettivo di migliorare il livello qualitativo del servizio erogato, individua i seguenti standard di prestazione che si impegna a rispettare:

- Sicurezza e tranquillità sul lavoro
- Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Igiene e pulizia dei servizi
- Efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture
- Aspetti relazionali /comunicazionali del personale a contatto con la clientela

- Rispondenza tra i servizi programmati e quelli effettivamente erogati
- Confort del viaggio

La LARIVERA Spa è impegnata a garantire un viaggio sicuro regolare in modo da evitare interruzioni o ritardi riconducibili a responsabilità aziendali.

A verifica di ciò gli autobus impiegati, oltre a superare annualmente la revisione della Motorizzazione Civile, sono soggetti a verifiche giornaliere e a manutenzione programmata secondo le indicazioni della case costruttrici.

In caso di interruzione del servizio la LARIVERA Spa garantisce il tempestivo ripristino dandone informazioni ai viaggiatori.

La Larivera Spa, inoltre, razionalizza il servizio in caso di scioperi, incidenti e ingorghi e controlla gli orari rispetto a partenza e transito, attraverso il proprio Responsabile.

I DIRITTI DEL VIAGGIATORE

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto.
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti.
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
- Igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture.
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte.
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli.
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

I DOVERI DEL VIAGGIATORE

Durante il viaggio i passeggeri sono impegnati a rispettare i seguenti doveri:

- Salire sui mezzi dotati di documento di viaggio o chiederlo all'autista del mezzo
- Occupare un solo posto a sedere
- Contribuire al mantenimento della pulizia, non sporcare o danneggiare parti o apparecchiature del mezzo
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi
- Agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili
- Non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone

Sui mezzi pubblici è, inoltre, espressamente vietato:

- Occupare le aree riservate alle operazioni di servizio
- Utilizzare in modo improprio le porte di salita e discesa degli autobus
- Aprire finestrini se ciò reca disturbo
- Gettare oggetti dai finestrini

La carta deve definire precisi impegni volti a migliorare il rapporto tra azienda ed utente del servizio; in tal senso vengono definiti indirizzi chiari in materia di:

- Comportamenti del personale dipendente
- Procedure di dialogo tra utenti e azienda
- Procedure per rimborsi ove previsti
- Copertura assicurativa per danni alle persone o cose.

COMPORAMENTI DEL PERSONALE DIPENDENTE

L'azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini o distintivi aziendali di riconoscimento riportanti in modo visibile le generalità o il numero di matricola del personale medesimo.

Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dell'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

TUTELA DEL CLIENTE

⇒ **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, verranno custoditi ai sensi **degli articoli 927 e ss. del codice civile presso la sede aziendale di c.da Colle delle Api – 86100 Campobasso (CB) –**

⇒ **Risarcimento danni per responsabilità civile**

La LARIVERA Spa è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio e provvede al rimborso nei seguenti casi:

1. Danni involontari procurati a terzi (compresi i passeggeri trasportati) dalla circolazione dei veicoli;
2. Danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita o discesa dello stesso;
3. Danni ai bagagli ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli) ricompresi in essi anche quelli involontariamente subiti dagli indumenti dei passeggeri.

Il cliente per accedere all'eventuale risarcimento o indennizzo dovrà contattare:

- Al momento, l'autista del mezzo interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità e gli eventuali recapiti;
- Successivamente il responsabile della Direzione per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente;
- In seguito la Compagnia Assicuratrice per l'attivazione della procedura di rimborso.

⇒ **Rimborsi**

Nel caso in cui il viaggio sia impedito o interrotto per colpa dell'azienda, la stessa riconosce ai clienti il diritto a un rimborso.

I casi previsti sono i seguenti:

1. variazione o soppressione del servizio senza preventiva informazione;
2. viaggio non effettuato dal capolinea per indisponibilità dell'autobus o del personale qualora non ne sia garantito l'inizio entro 30 minuti dalla partenza prevista;
3. viaggio interrotto per guasto dell'autobus o indisponibilità del personale, qualora non ne sia garantito il proseguimento.

Il rimborso consiste in una somma pari al prezzo della corsa singola.

⇒ **Procedura di reclamo**

Eventuali reclami possono essere presentati:

1. tramite lettera indirizzata a LARIVERA Spa – C.da Colle delle Api – 86100 Campobasso (CB);
2. attraverso comunicazione telefonica.

I reclami dovranno riportare:

- nome e cognome, l'indirizzo del cliente;

- descrizione dell'episodio con particolare riguardo alla data, ora e linea interessata.

La LARIVERA Spa provvederà a inoltrare la risposta entro 30 gg. dal ricevimento dei reclami contenenti le informazioni sopra dette.

Con i medesimi criteri potranno essere inoltrate eventuali richieste di rimborso.