



CARTA DELLA MOBILITÀ

2018



INDICE

STORIA DELLA SOCIETÀ MOSSUCCA	6
Chi siamo	6
Dove siamo	8
Struttura operativa	8
IL BACINO SERVITO	9
Comuni serviti	9
CHE COSA È LA CARTA DELLA MOBILITÀ	10
Normativa di riferimento	10
PRINCIPI DELLA CARTA	12
Eguaglianza ed imparzialità	12
Continuità	12
Partecipazione e Trasparenza	13

INDICE

Efficienza ed Efficacia	13
Rispetto per l'ambiente	13
NORME DI COMPORTAMENTO E SANZIONI	14
Norme di comportamento del personale	14
Diritti dei passeggeri	15
Doveri dei passeggeri	16
Altre informazioni importanti	18
Sanzioni amministrative previste per i passeggeri	18
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	19
Viaggiare con oggetti	19
DOCUMENTI DI VIAGGIO	20
Tipologia dei titoli di viaggio	20

INDICE

RETE DI VENDITA	21
LA COMUNICAZIONE	22
L'informazione messa al servizio dei cittadini e del territorio	22
Strumenti di comunicazione ed informazione	23
Informazione su orari e percorsi	24
La comunicazione in caso di eventi programmati	25
La comunicazione in caso di emergenze	25
LA QUALITA' DEL SERVIZIO	26
Qualità percepita	26
Qualità erogata	27
LA TUTELA DEL CLIENTE	28
Segnalazioni, suggerimenti e reclami	28

INDICE

Rimborsi	29
Copertura assicurativa	30
Oggetti smarriti	30
INDIRIZZI UTILI	31

STORIA DELLA SOCIETA' MOSSUCCA

CHI SIAMO

La Società Mossucca & Figli S.a.s., di Mossucca Michele, inizia la sua attività nel 2004 occupandosi principalmente di trasporto di merci e logistica attraverso la creazione di una piattaforma logistica baricentrica, all'interno dell'area industriale di San Nicola di Melfi, capace di garantire flussi costanti di materiali senza mai appesantire le singole «*factories*» con eccessi di c.d. «*scorte polmone*» razionalizzando il sistema di approvvigionamento dei singoli stabilimenti evitando, così, «*stop di produzione*» dei singoli clienti.

Grazie al «*Know-how*» acquisito e agli investimenti mirati eseguiti in anni di esperienza, la Società Mossucca ha raggiunto un grado di efficienza tale da fornire ai suoi clienti servizi ad alto valore aggiunto sia in termini di estensione e articolazione dell'offerta, sia in termini di elevato livello di qualità nonché per la copertura globale dei mercati e del territorio.

Consapevole delle esigenze di un mercato sempre più attento al miglioramento del servizio, sviluppa la sua operatività in un'ottica «*market oriented*» finalizzata alla fidelizzazione del rapporto con il Client ed ottimizzando la sua economia, complessivamente intesa.

Nell'ambito di queste dinamiche evolutive e migliorative, le attività sono state suddivise in diverse branche: oltre a quella della logistica e trasporto merci, dal 2011 eroga anche il servizio di Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.).

STORIA DELLA SOCIETÀ MOSSUCCA

- Dal 2011 gestisce in maniera efficiente il servizio di Trasporto Urbano a Rapolla (Pz).
- Dal 2014 effettua collegamenti diretti da Rapolla verso Melfi, con corse in andata e ritorno.
- Da Luglio 2018 gestisce il Trasporto Urbano della Città di Rionero in Vulture (Pz).

Rispetto al passato la Società Mossucca ha realizzato una visione del Trasporto Pubblico Locale fondata sulla socialità del servizio e sull'orientamento verso il cittadino, vedendo nel cliente un attore sociale che interagisce con l'Azienda nel processo di realizzazione del servizio.

Nell'ottica di completamento e diversificazione del business è in fase di implementazione il comparto del noleggio con conducente (N.C.C.) di mezzi da adibire al trasporto passeggeri. Settore di sicuro interesse per effetto del fermento che sta vivendo e nel cui ambito la Società Mossucca sta promuovendo accordi specifici, attraverso una serie di investimenti e strategie operative, da "condividere" col Client in base alle esigenze espresse.

L'azienda è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015

STORIA DELLA SOCIETÀ MOSSUCCA

DOVE SIAMO

Sede legale:	Piazza Archimede n. 2 – 85025 Melfi (Pz)
Uffici:	Via Vittorio Emanuele n. 55 – 85025 Melfi (Pz) Viale D'Annunzio, P.zzale Stazione Sn – 85025 Melfi (Pz)
Magazzini:	Zona Industriale San Nicola di Melfi – 85025 Melfi (Pz)

STRUTTURA OPERATIVA

La società dispone di piattaforme logistiche realizzate in cemento precompresso e piazzali recintati. Possiede, inoltre, autoarticolati, autotreni, mezzi veloci, carrelli elevatori, piattaforme elevatrici e strutture di carroponte.

COMUNI

I Comuni serviti nell'ambito del Servizio di Trasporto Pubblico Locale sono:

✓ **Comune di Rapolla**

In tale contesto territoriale il T.P.L. copre tutta l'area interna e le zone in espansione, comprese quelle agricole. Il parco autobus è composto da n. 3 mezzi.

Nell'anno 2017 la vendita dei titoli di viaggio ha subito un incremento, rispetto al 2016, pari al 2,7%

✓ **Comuni di Rapolla – Melfi**

In tale contesto territoriale effettua n. 4 corse giornaliere A/R da Rapolla a Melfi, e viceversa, con fermate programmate presso l'Ospedale e la Stazione Ferroviaria del Comune di Melfi.

Nell'anno 2017 la vendita dei titoli di viaggio ha subito un incremento, rispetto al 2016, pari al 5,32%.

✓ **Comune di Rionero in Vulture**

In tale contesto territoriale il servizio copre tutte le zone interne di maggiore interesse arrivando fino alla Zona Artigianale.

Il parco autobus è dotato di n. 3 mezzi. Vengono effettuate 13 corse giornaliere in andata e ritorno con capolinea e fine linea c/o la locale Stazione Ferroviaria.

CHE COSA É LA CARTA DI MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini che ne usufruiscono, i quali possono verificare la conformità fra i servizi promessi e quelli realmente offerti.

Trae origine dalla «Carta dei Servizi», nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare periodicamente l'offerta e l'organizzazione dei servizi di pubblica utilità.

La Carta della Mobilità viene redatta sulla base di specifiche normative e rappresenta uno strumento di "navigazione" all'interno della realtà dei servizi che "Mossucca" eroga direttamente o indirettamente.

Mossucca si impegna a dare adeguata diffusione alla Carta, in quanto importante strumento di comunicazione con i cittadini che fruiscono dei servizi di pubblico trasporto locale.

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il quadro normativo di riferimento, per l'applicazione della Carta della Mobilità, è costituito dai seguenti provvedimenti:

- ✓ Legge n. 400 del 23 agosto 1988 recante disposizioni in materia di:
"Disciplina delle attività di governo ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri"

CHE COSA É LA CARTA DI MOBILITÀ

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:
“Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- ✓ Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998:
“ Disposizioni per la redazione della Carta”;
- ✓ Decreto del Ministero della Funzione Pubblica del 31 marzo 1994:
“Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione”
- ✓ Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle "Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995;
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:
“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.
- ✓ Legge n. 281 del 30 luglio 1998:
“Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”.
- ✓ L.R. Regione Basilicata n. 22 del 27/07/1998, riforma del Tpl.

PRINCIPI DELLA CARTA

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

In tale ottica l'obiettivo è quello di: offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, che fra le diverse categorie e fasce di utenza. In questo contesto si inserisce l'impegno all'abbattimento delle barriere architettoniche si da migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture in favore dei cittadini disabili e anziani.

CONTINUITÀ

L'obiettivo perseguito è quello di assicurare: servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque adottando tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai cittadini).

PRINCIPI DELLA CARTA

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'obiettivo è quello di: garantire e favorire la partecipazione dei cittadini, al fine di tutelare il loro diritto per una adeguata fruizione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle questioni che riguardano il servizio, assicurando la possibilità di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento dello stesso; rilevare periodicamente il livello della qualità del servizio percepita dall'utenza con apposite indagini statistiche;

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Utilizzare tutte le misure idonee e necessarie di carattere operativo, organizzativo e tecnico, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto. Curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela condotte professionali che assicurino cortesia e correttezza.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo eco-sostenibile.

NORME DI COMPORTAMENTO E SANZIONI

NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

La Società Mossucca si impegna, per una corretta gestione dei rapporti con la clientela, affinché il personale viaggiante si attenga sempre e comunque alle seguenti norme:

- ✓ **Riconoscibilità:** il personale deve essere identificabile dalla divisa aziendale e dal tesserino ritraente la foto e recante numero di matricola.
- ✓ **Aspetto:** il personale addetto al servizio urbano è tenuto a indossare un vestiario uniforme e a mantenere sempre un aspetto decoroso, evitando qualsiasi tipo di trascuratezza.
- ✓ **Comportamento:** il personale a contatto con la clientela è tenuto a usare verso di essa sempre la massima cortesia, ricorrendo a un linguaggio corretto e appropriato; tutto il personale è comunque sempre tenuto a fornire puntualmente informazioni, agevolando in ogni modo lo svolgimento del servizio erogato.

DIRITTI DEI PASSEGGERI

Chi sceglie di usare i mezzi “Mossucca” ha diritto a:

- ✓ viaggiare in tutta sicurezza;
- ✓ viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
- ✓ usufruire di un servizio puntuale e regolare (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile da “Mossucca”);
- ✓ poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- ✓ accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
- ✓ ottenere risposte certe ed in tempi ragionevoli;
- ✓ ottenere in tempi brevi una risposta ai reclami e alle segnalazioni presentate;
- ✓ vedere rispettate le disposizioni sul divieto di fumo.

NORME DI COMPORTAMENTO E SANZIONI

DOVERI DEI PASSEGGERI

Chi sceglie di usare i mezzi “Mossucca” è tenuto a:

- a) acquistare il titolo di viaggio direttamente sull’autobus o salire a bordo già munito di titolo di viaggio che potrà essere acquistato presso i punti vendita autorizzati;
- b) conservare il titolo di viaggio, opportunamente convalidato, fino al termine della corsa e ad esibirlo su richiesta del personale preposto al controllo. Qualora l’obliteratrice fosse momentaneamente guasta, l’utente ha l’obbligo di segnalarlo subito al personale viaggiante per non incorrere in sanzioni. È comunque possibile acquistare il biglietto anche a bordo, direttamente dall’autista;
- c) non salire o scendere dal mezzo quando l’autobus è in marcia;
- d) rispettare il mezzo pubblico: ovvero non arrecare danni agli autobus con atti vandalici;
- e) non distrarre, impedire o ostacolare, in qualsiasi modo, il conducente nell’esercizio delle sue funzioni;

NORME DI COMPORTAMENTO E SANZIONI

- f) astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- g) non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona e non ingombrare uscite e passaggi;
- h) agevolare le persone con ridotta capacità motoria e lasciare il posto a sedere a persone anziane, invalidi e donne in gravidanza;
- i) rispettare le norme che regolano il trasporto di bambini, oggetti e animali;
- j) tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
- k) rispettare il divieto di fumare a bordo. In caso di mancata osservanza di tale divieto i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente;
- l) astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, all'interno degli autobus, senza autorizzazione rilasciata, preventivamente, della "Mossucca" per iscritto.

NORME DI COMPORTAMENTO E SANZIONI

ALTRE INFORMAZIONI IMPORTANTI

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni sulle porte:

- a) tutte le fermate autorizzate sono a richiesta;
- b) il passeggero deve sempre segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere;
- c) non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla Carta di circolazione del veicolo.

SANZIONI AMMINISTRATIVE PREVISTE PER I PASSEGGERI

Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio non timbrato, contraffatto o scaduto, incorre in una sanzione amministrativa.

Le sanzioni sono regolate dalla legge Regionale della Regione Basilicata, n. 22 del 27/07/1998, art. 28.

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

La collaborazione tra clienti e Azienda è fondamentale affinché “Mossucca” possa fornire un servizio efficiente, puntuale e di qualità.

VIAGGIARE CON OGGETTI

Il passeggero può portare con sé, gratuitamente, sino a n. 2 colli di peso non superiore a Kg. 10 cadauno e di dimensioni non superiori a cm. 70x30x40. Il collo la cui somma delle dimensioni non sia superiore a cm. 180 ma di peso superiore a Kg. 10 deve essere tassato per il solo peso eccedente tale misura. Per il peso eccedente i Kg. 20 o frazione di esso, e fino ad un massimo di Kg. 60 complessivi, è dovuto il pagamento dell'importo pari al 25% del corrispondente costo del biglietto di corsa semplice della tariffa viaggiatori. Non sono ammessi al trasporto gli oggetti nocivi e pericolosi.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

Il servizio di trasporto pubblico non è gratuito. L'accesso ai mezzi è pertanto subordinato all'acquisto dei titoli di viaggio che ne consentono l'utilizzo: biglietti e abbonamenti.

TITOLI DI VIAGGIO

Comune	Tipologia biglietto	Validita'
Rapolla	Urbano	60 minuti (dalla timbratura)
	Extraurbano (Melfi)	60 minuti (dalla timbratura)
	Abbonamento Urbano	60 corse
	Abbonamento Extraurbano (Melfi)	60 corse
Rionero in Vulture	Urbano	1 corsa (dalla timbratura)
	Abbonamento	1 mese

RETE DI VENDITA

Relazionarsi positivamente con il cliente significa anche semplificare la modalità di acquisto dei biglietti e la sottoscrizione degli abbonamenti attraverso una rete capillarmente distribuita sul territorio. Reperire i documenti di viaggio è semplice. Possono essere acquistati tramite:

- punti vendita convenzionati (tabaccai, bar, edicole);
- a bordo dei mezzi.

Per maggiori raggugli sulle tipologie di biglietti o abbonamenti è possibile telefonare all'Ufficio Informazioni "Mossucca" o consultare il portale www.autolineemossucca.com

LA COMUNICAZIONE

L'INFORMAZIONE MOSSUCCA AL SERVIZIO DEI CITTADINI E DEL TERRITORIO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, “Mossucca” si è prodigato per migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti, o, laddove necessario, per progettarne e realizzarne ulteriori nuovi, con l'obiettivo di creare un efficace canale di comunicazione - cioè di ascolto, di informazione e di dialogo - con la sua clientela.

Nel rispetto di una visione del trasporto pubblico locale fondata sulla socialità del servizio e sull'orientamento al cittadino, “Mossucca” vede nel cliente un attore sociale che interagisce con l'Azienda nel processo di produzione del servizio.

Per questo motivo è stata creata una struttura di comunicazione ad hoc che svolge la duplice funzione di comunicazione istituzionale e di contatto con i cittadini medesimi, e che si avvale di personale specificamente formato.

In particolare, è stato istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che - nato per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi di TPL offerti ai cittadini del territorio – risponde a una duplice esigenza: da un lato, dare veste istituzionale alla cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi; dall'altro, fornire uno strumento organizzativo adeguato ai bisogni di comunicazione dei cittadini che fruiscono dei servizi di pubblico trasporto locale. l'U.R.P. di “Mossucca” è a disposizione della clientela per la raccolta dei suggerimenti, delle richieste, della presentazione e la gestione dei reclami.

LA COMUNICAZIONE

Gli strumenti di comunicazione che consentono ai cittadini di ottenere informazioni sui diversi aspetti del servizio, quali orari, linee, tariffe, regolamenti, abbonamenti, e sulle varie attività dell'Azienda, sono molteplici

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

- ✓ Portale www.autolineemossucca.com
- ✓ Carta della Mobilità
- ✓ Newsletter digitale "MOSSUCCA NEWS"
- ✓ Servizio gratuito "SMS Mossucca"
- ✓ Punti vendita convenzionati
- ✓ Ufficio Relazioni con il Pubblico – Piazza Vittorio Emanuele n. 55, Melfi
- ✓ Materiali informativi esposti sia alle paline di fermata e sia sui mezzi

INFORMAZIONI SU ORARI E PERCORSI

- ✓ Portale www.autolineemossucca.com
- ✓ sulle paline collocate in corrispondenza di ogni fermata autobus
- ✓ Presso gli uffici “Mossucca” siti a Melfi

I libretti con gli orari di tutti i servizi di trasporto pubblico sono in distribuzione sia presso i punti vendita convenzionati e sia presso gli Uffici siti a Melfi in via Vittorio Emanuele n. 55 e Viale D'Annunzio, P.zzale Stazione Sn (Stazione di Servizio Eni).

LA COMUNICAZIONE

LA COMUNICAZIONE IN CASO DI EVENTI PROGRAMMATI

In caso di deviazioni temporanee di percorsi e linee per lavori, collegamenti speciali e/o potenziamento del servizio per fiere, manifestazioni sportive, politiche e culturali, i principali strumenti informativi telematici "Mossucca", la newsletter digitale "Mossucca News", il servizio di "SMS Mossucca" saranno aggiornati con la massima tempestività.

LA COMUNICAZIONE IN CASO DI EMERGENZE

Quando si verificano eventi improvvisi che portano a interruzioni temporanee del servizio (per esempio in caso di guasti o incidenti), viene immediatamente attivato il personale di controlleria che interviene sul posto. In caso di necessità, si attiva il processo previsto per gli eventi programmati.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

QUALITÀ PERCEPITA

Il rapporto con gli utenti e la loro soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per il funzionamento di un'Azienda che offre servizi di pubblica utilità. Partendo dal presupposto che il servizio di trasporto pubblico locale rappresenta un bisogno primario per il cittadino, "Mossucca" si preoccupa a verificare costantemente il gradimento dell'utenza e recepire con attenzione i suggerimenti e i consigli che essa può fornire.

Uno strumento indispensabile per conoscere e misurare il livello di soddisfazione dei clienti, e avere indicazioni puntuali rispetto alla qualità del servizio erogato, è rappresentato dalle indagini di "Customer Satisfaction" ("Soddisfazione del Cliente"), che "Mossucca" svolge periodicamente.

I fattori che vengono monitorati sono di tre tipi: endogeni (dipendenti dall'Azienda che eroga il servizio), esogeni (indipendenti dall'Azienda che eroga il servizio) e di relazione (relativi alla capacità dell'Azienda di comunicare con i propri utenti).

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

QUALITÀ EROGATA

La verifica della qualità del servizio di TPL su gomma è subordinata al rispetto degli impegni che l'Azienda erogatrice del servizio assume nei confronti dei propri utenti, facendosi carico di rispettare gli standard stabiliti per l'anno in corso e raggiungere quelli fissati per l'anno successivo.

Gli standard sulla base dei quali viene valutata la qualità erogata sono:

- ✓ sicurezza;
- ✓ pulizia e comfort dei mezzi;
- ✓ regolarità e puntualità del servizio.

LA TUTELA DEL CLIENTE

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per una gestione efficace delle segnalazioni e dei reclami, “Mossucca” ha predisposto un apposito modulo. Il modulo "Segnalazioni, suggerimenti e reclami", chiamato “VOCE DEL CLIENTE”, è disponibile presso gli uffici U.R.P. ed è scaricabile dal portale www.autolineemossucca.com. L'utente può far pervenire le proprie segnalazioni con le seguenti modalità:

- ✓ tramite posta ordinaria, su apposito modulo, indirizzato a “Mossucca & Figli s.a.s. di Mossucca Michele”, via Vittorio Emanuele n. 55 – 85025 Melfi (Pz)
- ✓ tramite posta elettronica, all'indirizzo info@autolineemossucca.com allegando il modulo compilato
- ✓ via telefono, allo 0972.727923 dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30
- ✓ via fax, allo 0972.065106.

Le informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo:

- ✓ identificazione del cliente o soggetto proponente: nome, cognome e recapito completo; data del reclamo;
- ✓ oggetto della segnalazione: giorno, località, ora, linea, corsa o direttrice, descrizione dell'accaduto. Nei casi di reclami verbali ai quali viene fornita una risposta diretta non si procederà al riscontro scritto.
- ✓ Privacy: l'Azienda archivia e protegge i dati di cui viene in possesso in base alla vigente norma (D. Lgs. n. 196/2003 e ss. mm. ed ii. – GDPR: Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE/2016/679)).

LA TUTELA DEL CLIENTE

RIMBORSI

Il rimborso può essere corrisposto qualora si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente. In particolare:

Servizio urbano:

quando il servizio non venga effettuato o sia interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 60 minuti. Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio.

Servizio extraurbano:

nel caso in cui la partenza subisca un ritardo di oltre 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo. Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato.

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio siano causati da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (es. calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni e incidenti stradali, guasto accidentale del veicolo).

La richiesta di rimborso deve essere inviata all'Ufficio Commerciale di "Mossucca & Figli s.a.s. di Mossucca Michele", via Vittorio Emanuele n. 55, 85025 Melfi (Pz).

LA TUTELA DEL CLIENTE

COPERTURA ASSICURATIVA

E' stipulata un'assicurazione per la copertura del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione degli autobus a motore (R.C.A.) a favore e tutela dei viaggiatori come per legge.

OGGETTI SMARRITI

I bagagli e gli oggetti smarriti rinvenuti sui mezzi o all'interno dei locali aziendali vengono consegnati entro due giorni lavorativi alla sede "Mossucca".

INDIRIZZI UTILI

L'utente per qualsiasi informazione o delucidazione rispetto alla presente carta e/ o agli orari di linea, può rivolgersi presso la sede operativa centrale in Via Vittorio Emanuele n. 55 - Melfi – utilizzando le seguenti modalità:

- ✓ Tramite posta ordinaria, su apposito modulo, indirizzato a “Mossucca & Figli s.a.s. di Mossucca Michele”, via Vittorio Emanuele n. 55 – 85025 Melfi (Pz)
- ✓ Tramite posta elettronica, all'indirizzo info@autolineemossucca.com
- ✓ Via telefono, allo 0972.727923 dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30
- ✓ Via fax, allo 0972.065106.



Carta della mobilità

Edizione a cura di Mossucca & Figli sas di Mossucca Michele

© Tutti i diritti di riproduzione e rielaborazione anche parziale sono riservati.

