

SITA SUD SRL

Sicurezza Trasporti Autolinee



SITA
SUD

CARTA DEI SERVIZI 2021

Carta dei Servizi Sita Sud Srl
Anno 2021 – 10° edizione
Direzione Regionale della Basilicata

Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente certificato
UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Sita Sud s.r.l. e non può essere prodotto e divulgato a terzi senza autorizzazione. L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge

INDICE

• PREMESSA	3
• LA CARTA DEI SERVIZI PRINCIPI FONDAMENTALI/DIRITTI DEI CLIENTI/ RIFERIMENTI NORMATIVI/DIFFUSIONE	4
• SITA SUD SRL E LA PRESENZA IN BASILICATA	7
• IL SERVIZIO OFFERTO	8
• I TITOLI DI VIAGGIO ED I PUNTI VENDITA	10
• RISULTATI ED OBIETTIVI INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	11
• COMUNICAZIONE GLI STRUMENTI DI CONTATTO CON I CLIENTI	14
• INDICATORI DEL SERVIZIO	15
• VIAGGIARE CON SITA CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	16

PREMESSA

Con la redazione della Carta dei Servizi Sita Sud srl si presenta alla clientela del trasporto pubblico locale fornendo informazioni relative agli obiettivi fissati per il miglioramento continuo della qualità del processo di erogazione del servizio.

Le indagini di soddisfazione della Clientela, importante test di valutazione sull'efficienza dei nostri servizi, confermano il continuo dialogo con l' Utenza, suggerendo aree di miglioramento in linea con le esigenze di chi viaggia.

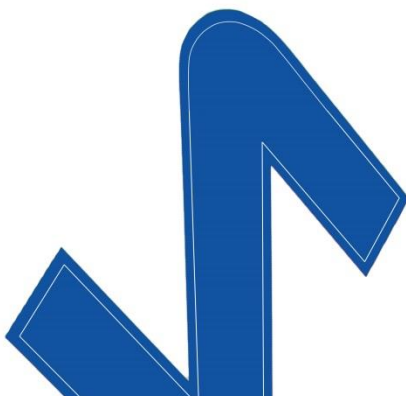
Oggi l'organizzazione è consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti dipenda soprattutto dalla Qualità gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni.

La Direzione si impegna perciò a:

- ✓ Valorizzare le Risorse Umane che operano in Azienda;
- ✓ Animare un concreto spirito di collaborazione;
- ✓ Mettere a disposizione le risorse economiche necessarie a supportare i futuri sviluppi tecnologici.

Nella consapevolezza che il successo di questa iniziativa può solo essere raggiunto con il pieno coinvolgimento di tutti.

Questi indirizzi si traducono operativamente nella definizione ed aggiornamento sistematico di obiettivi misurabili per i vari livelli di organizzazione. L'Azienda promuove ogni azione diretta a far sì che i suoi servizi non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane.



LA CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

DIRITTI DEI CLIENTI

RIFERIMENTI NORMATIVI

DIFFUSIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'Azienda si impegna ad approntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o imputabili a terzi, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell' Azienda, ed , in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Partecipazione

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione delle parti interessate, anche attraverso organismi di rappresentanza riconosciuti, al fine di tutelare i loro diritti di accesso alle informazioni di interesse. In particolare, è riconosciuto alle parti interessate il diritto ad inoltrare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia.

La Sita Sud Srl si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

DIRITTI DEI CLIENTI

- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generali di viabilità.
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie
- Pulizia dei mezzi e delle strutture
- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti normativi nazionali

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- Art. 2 Legge 11 luglio 1995, n°273.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti".

Riferimenti Normativi in Basilicata

- L.R. 27 luglio 1998, n° 22 e s.m..

DIFFUSIONE

Per il servizio di trasporto locale in Puglia, Sita Sud stampa 1.000 copie della Carta dei Servizi, che viene prodotta in un'unica versione integrale. E' distribuita gratuitamente presso le sedi aziendali e le biglietterie, è consultabile a bordo degli autobus e sul nostro sito internet www.sitasudtrasporti.it.

Sita Sud srl

Sita Sud S.r.l. nasce nel 2011 dalla scissione di Sita S.p.a., società del Gruppo Ferrovie dello Stato. L'organizzazione conserva l'esperienza maturata in un secolo nel settore trasporto di passeggeri su strada esercitando prevalentemente servizi di trasporto locale, in gran parte extraurbano. L'azienda, leader nel settore, è attualmente presente in Basilicata, Campania e Puglia. Altri servizi riguardano linee a lunga percorrenza nazionali ed internazionali, servizi di noleggio autobus con conducente ed un 'agenzia di viaggi in Puglia.

LA POLITICA PER LA QUALITA' E AMBIENTE

1 QUALITA' La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo che la Sita Sud srl intende perseguire attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni. In accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, con le strategie e gli obiettivi generali di accrescimento del valore dell'azienda, la Direzione promuove:

- ✓ il ruolo centrale del cliente;
- ✓ la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi;
- ✓ il miglioramento continuo della qualità nei servizi erogati;
- ✓ il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi;
- ✓ l'ottenimento di risultati economici atti a permettere il raggiungimento degli obiettivi.

Oggi l'organizzazione è consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti dipenda soprattutto dalla qualità gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni. La Direzione si impegna perciò a:

- ✓ Valorizzare le Risorse Umane che operano in Azienda;
- ✓ Animare un concreto spirito di collaborazione;
- ✓ Mettere a disposizione le risorse economiche necessarie a supportare i futuri sviluppi tecnologici; nella consapevolezza che il successo di questa iniziativa può solo essere raggiunto con il pieno coinvolgimento di tutti.

Questi indirizzi si traducono operativamente nella definizione ed aggiornamento sistematico di obiettivi misurabili per i vari livelli dell'organizzazione. L'azienda promuove ogni azione diretta a far sì che i suoi servizi e non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane.

2 AMBIENTE La Direzione della Sita Sud Srl stabilito di attuare un Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015, integrato al sistema di gestione per la Qualità e per l'Etica, per controllare l'impatto delle attività sull'ambiente e assicurare che le prestazioni ambientali soddisfino e continueranno a soddisfare

i requisiti delle leggi e gli obiettivi aziendali in merito alla politica stabilita. La Direzione promuove ogni azione diretta a proteggere l'ambiente e a far sì che le attività svolte non producano impatti significativi. La politica per l'Ambiente prevede i seguenti impegni:

- ✓ valutare gli aspetti ambientali e adottare procedure di gestione tali da minimizzare ogni significativo impatto ambientale negativo,
- ✓ rispettare le leggi, i regolamenti pertinenti e gli altri impegni sottoscritti dall'Azienda, riguardanti gli aspetti ambientali,
- ✓ formulare obiettivi di miglioramento delle prestazioni dei processi e delle attività sull'ambiente,
- ✓ adottare i processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali,
- ✓ prevenire l'inquinamento, e dove possibile ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse,
- ✓ estendere ai fornitori gli obiettivi suddetti e diffondere nel settore una politica di massimo rispetto per l'Ambiente,
- ✓ sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti e delle persone che lavorano per l'organizzazione, per promuovere ed incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente e della salute e sicurezza del lavoro,
- ✓ comunicare i principi, gli obiettivi e i traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa.

3 RESPONSABILITA' SOCIALE La Sita Sud Srl ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo pro-attivo nei suoi confronti. Per assolvere a questo ruolo si deve offrire un servizio competitivo e per fare ciò è necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili costantemente confrontati con le Parti interessate. Per la Direzione della Sita Sud Srl, miglioramento significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione in riferimento alla qualità dei servizi, alle prestazioni ambientali, alla salute e sicurezza dei dipendenti, alla responsabilità sociale. La Sita Sud Srl si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ✓ Eguaglianza: L'azienda si impegna ad improntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ✓ Imparzialità: L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. ♣ Continuità: L'azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o imputabili a terzi, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.
- ✓ Partecipazione: La Sita Sud Srl si impegna a garantire e favorire la partecipazione delle parti interessate, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare i loro diritti soggettivi e collettivi. A tal fine l'azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni d'interesse. In particolare, è riconosciuto alle parti interessate il diritto a inoltrare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- ✓ Efficienza ed efficacia: La Sita Sud Srl si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi. La Sita Sud Srl, nel perseguire l'eccellenza nell'ideazione e realizzazione dei servizi forniti, è consapevole del valore aggiunto che le proprie risorse interne apportano al raggiungimento di questo obiettivo. Pertanto si impegna a:
 - ✓ Rispettare tutti i requisiti previsti da SA 8000 e quelli sottoscritti,
 - ✓ Rispettare la legislazione nazionale ed internazionale vigente
 - ✓ Promuovere un approccio eticamente responsabile presso i propri interlocutori di riferimento (clienti, fornitori, enti pubblici, banche ecc.),
 - ✓ Implementare un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e garantirne il mantenimento in un'ottica di miglioramento continuo,
 - ✓ Trasmettere alle Parti Interessate il contenuto di questo documento ed i principali indicatori di performance sociale soggetti a monitoraggio.

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione per la Qualità.

DATI

SITA SUD SRL	
Autobus	725
Autobus TPL (Trasporto Pubblico Locale)	710
Personale in forza	833

SITA SUD SRL – Basilicata

Km percorsi totali	7.845.330
Passeggeri trasportati	1.587.002
Autobus	223
Autobus TPL	219
Età media del parco complessivo (anni)	13,43
N. dipendenti	
- viaggiante	161
- a terra	23
Linee ordinarie extraurbane	83
Linee ordinarie urbane	1
Km di rete ordinaria	4.206
Fermate linee ordinarie	1060
Corse in un giorno feriale	1.104
Comuni serviti	114
Enti affidanti:	
-Provincia di Potenza	
-Provincia di Matera	
-Comune di Maratea	

Sita Sud S.r.l. in Basilicata fa parte del



Sita Sud in Basilicata è parte integrante del Co.Tr.A.B. (Consorzio Trasporti Aziende Basilicata), di cui fanno parte le aziende di trasporto di persone presenti sul territorio regionale. Gestendo una parte rilevantissima dei trasporti su gomma in Basilicata. Il Consorzio garantisce una perfetta conoscenza del territorio da parte delle singole aziende associate.

LINEE

COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI POTENZA

1. Potenza – Bancone di Sopra
2. Ruoti - Potenza
3. Rapone – Ruvo del M. – San Fele - Melfi
4. Pescopagano – Melfi – Rionero in V.
5. San Fele – Pierno – Priore – Atella - Melfi
6. Melfi – Rionero in V. - Atella
7. Rionero in V. – Atella – San Fele
8. Ruvo del M. – San Fele - Potenza
9. Sant’Ilario – Atella – Rionero in V. - Melfi
10. Venosa - Lavello
11. Acerenza – Genzano di L.
12. Forenza – Venosa - Melfi
13. Minervino Murge - Potenza
14. Oppido L. – Genzano di L. – Venosa - Melfi
15. Irsina – Tolve - Potenza
16. Tolve – Genzano di L.
17. San Chirico Nuovo – Potenza
18. Castelmezzano – Potenza
19. Sant’Arcangelo – Potenza (Via SS. 92)
20. Senise – Sant’Arcangelo
21. Senise – Sant’Arcangelo – Potenza (Via Val D’Agri)
22. Corleto P. – Sant’Arcangelo (Via Saurina)
23. Terranova di Pollino – Senise
24. Terranova di Pollino – Policoro
25. Corleto P. – Villa D’Agri – Marsico Nuovo
26. Montemurro – Sarconi – Moliterno
27. Roccanova – Spinoso – Moliterno – Montesano Scalo
28. Sant’Arcangelo – Napoli
29. Viggiano – Villa D’Agri – Marsico Nuovo
30. Corleto P. – Viggiano – Villa D’Agri – Marsico N.
31. Savoia di Lucania – Potenza
32. Sasso di Castalda – Brienza – Sala Consilina
33. Lagonegro – Potenza (Via Polla-Isca Pant.)
34. Senise – Lagonegro (Via Sinnica)
35. Senise – Lagonegro (Via SS. 104)
36. Senise – Salerno
37. San Chirico Raparo – Castelsaraceno – Lagonegro
38. Castelsaraceno – Lauria
39. Lagonegro – Trecchina – Maratea
40. Lagonegro – Lauria (Via SS. 585)
41. Lagonegro – Lauria (Via SS. 19)
42. San Severino L. – Francavilla in S. – Senise
43. Calvera – Carbone – Chiaromonte – Senise
44. Castelluccio Inferiore – Lauria – Trecchina – Maratea
45. Praia a Mare – Trecchina – Praia a Mare
46. Rivello – Lauria Superiore (Via SS. 585)

47. Rivello – Nemoli – Lauria Superiore
48. Maratea – Sapri Scalo
49. Brefaro – Massa – Maratea
50. Potenza – Area Ind.le di Melfi (operaia)
51. Senise – Policoro
52. Stigliano – Corleto Perticara
53. Lavello – Melfi – Potenza
54. Acerenza – Pietragalla – Potenza
55. San Chirico R. – Montemurro – Potenza
56. Spinoso – Villa D'Agri – Tramutola
57. Montemurro – Potenza (Via Val D'Agri)
58. Sant'Angelo Le Fratte – Potenza
59. Moliterno – Potenza
60. Senise – Sant'Arcangelo (Via Castonuovo S.A. – Roccanova)
61. Lauria – Potenza
62. Potenza – Tito Zona Industriale (Smart)

COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI MATERA

1. Senise – Policoro - Taranto
2. Gorgoglione - Policoro
3. Matera – Santeramo in Colle
4. Rotondella - Matera
5. Bernalda - Ginosa
6. Matera – Contrada Rondinelle
7. Gorgoglione – Sant'Arcangelo
8. Irsina – Matera
9. Montescaglioso – Bernalda – Policoro
10. Montescaglioso – Ginosa
11. Stigliano – Matera
12. Stigliano – Pisticci Scalo – Matera
13. Accettura – San Mauro Forte – Pisticci Sc.
14. Stigliano – Montalbano Scalo FAL
15. Matera – Bernalda – Metaponto Scalo
16. Gorgoglione – Stigliano – Potenza
17. Matera – Tricarico – Potenza
18. Salandra – Grottole – Matera
19. Matera – Metaponto L. – Policoro
20. Gorgoglione – Stigliano – Sant'Arcangelo
21. Ferrandina – Ferrandina Scalo – Anic

SERVIZI URBANI ESERCITATI

1. Maratea (Potenza)

ALTRI SERVIZI OFFERTI DA SITA SUD BASILICATA

. Linee a lunga percorrenza:

- 1) Sant'Arcangelo – Roma (in ATI con altra società)
2. Senise – Milano – Torino (in ATI con altra società)

Informazioni sul sito www.sitasudtrasporti.it

TITOLI DI VIAGGIO

I nostri titoli di viaggio sono rappresentati da:

- **Biglietti di corsa semplice**

Servizio extraurbano: valido per una sola corsa, consente fermate intermedie con prosecuzione del viaggio su linee della stessa società. Si può acquistare presso i punti vendita autorizzati o a bordo degli autobus pagando un sovrapprezzo pari a euro 2 per ciascun titolo di viaggio di corsa semplice acquistato.

L'emissione del biglietto a bordo sarà priva di maggiorazione per gli utenti la cui località (Comune) di origine del viaggio non è servita da alcun punto vendita di emissione a terra.

Servizio urbano: valido per una sola corsa, acquistabile a bordo degli autobus.

- **Abbonamenti settimanali**

Servizio extraurbano: abbonamento settimanale, valido per n. 6 giorni della settimana solare sovrastampata, valido per un numero illimitato di corse.

Servizio urbano: abbonamento settimanale turistico, valido tutti i giorni della settimana, per un numero illimitato di corse e per il solo periodo estivo (luglio – agosto e prima settimana di settembre).

- **Abbonamenti mensili**

Servizio extraurbano: abbonamento mensile, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare di riferimento, valido per un numero illimitato di corse.

Servizio urbano: abbonamento mensile ordinario, valido per l'intero mese e per un numero illimitato di corse.

Gli abbonamenti si possono acquistare solo presso le biglietterie autorizzate e devono essere sempre ed obbligatoriamente accompagnati da un tesserino identificativo munito di foto, valido 5 anni rilasciato da tutti i punti vendita convenzionati al prezzo di 10,00 euro.

PUNTI VENDITA

- **N. 223** rivenditori convenzionati (bar, edicole, tabaccai, agenzie di viaggi, ecc.).
- Le tariffe praticate per i servizi extraurbani dipendono dalla fascia chilometrica di percorrenza fino a 100 Km. ci sono 10 classi, una ogni 10 Km.; dal 100 Km. ai 300 Km. ci sono 8 classi, una ogni 25 Km. secondo quanto stabilito dalla vigente normativa regionale (L.R. n. 22/98 e s.m.) riportanti altresì la Sanzione Amministrativa pari €. 25,82. Le tariffe praticate per il Servizio Urbano sono stabilite dall'Amministrazione Comunale di Maratea con Deliberazione di G.C. riportante altresì la Sanzione Amministrativa pari a €. 25,90 per i trasgressori.

Le tariffe sono disponibili sul sito www.sitasudtrasporti.it.

RISULTATI ED OBIETTIVI

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI VARIABILI	RISULTATO 2020
Organizzazione del viaggio	
PUNTUALITA'	
Corse in orario	99,39%
Corse con ritardo tra 15' e 30'	0,61%
Corse con ritardo oltre 30'	0,0%
REGOLARITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	
Corse effettuate/corse programmate (escluso Scioperi)	95,82%
Corse ripristinate entro 30' /corse interrotte	80,0%
Mezzi di scorta disponibili ore di punta giorno feriale invernale	15

Il numero dei mezzi di scorta è dato dalla differenza tra il totale degli autobus ed il numero dei mezzi di circolazione, senza considerare gli autobus in manutenzione.

	RISULTATO 2020
DIFFUSIONE RETE DI VENDITA	
N° punti vendita/km rete	18,86/100 km
N° rivendite/Comuni serviti	1,90
SICUREZZA DEL VIAGGIO	
ETA' DEI MEZZI	
Mezzi con più di 15 anni di età	51,60%
Mezzi dai 5 ai 15 anni di età	27,39%
Mezzi con meno di 5 anni di età	21,01%

L'età media del parco veicoli di TPL al 31/12/2020 è di 13,43 anni.

INCIDENTALITA' DEI MEZZI	
Sinistri passivi/km percorsi nell'anno	1 / 245.166 km
Sinistri passivi/corse effettuate nell'anno	1 / 6.739 corse

RISULTATO 2020

INDICATORI VARIABILI

SICUREZZA DEL VIAGGIO

AFFIDABILITA' DEL PERSONALE DI GUIDA

Sin. Passivi / n. annuo giorni di servizio nell'anno

1/ 1.358 giorni

Autisti con più di 3 anni di servizio

85,71%

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 2

36%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 3

31%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 4

1%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 5

22%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 6

10%

Mezzi con motore alimentato a gas metano

0%

COMFORT DI VIAGGIO

CLIMATIZZAZIONE

Mezzi climatizzati

100%

FACILITAZIONE DI INGRESSO AL BUS

Mezzi con pedana per trasporto portatori di handicap

120

Mezzi con pianale ribassato

0

COMUNICAZIONE

RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DEI CLIENTI

TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI

Tempo minimo di preavviso per variazioni programmate del servizio

7 giorni

INDICATORI FISSI

ORGANIZZAZIONE**DEL****VIAGGIO****Copertura giornaliera del servizio**

La copertura giornaliera è:

- 19 ore compreso tra le ore 03:50 e le 22:55 nei giorni feriali. Sospensione del servizio tutti i giorni festivi.

Comfort del viaggio

La frequenza media relativa alla pulizia ordinaria interna ed esterna dei mezzi è giornaliera, mentre quella straordinaria radicale è mensile.

Sicurezza del viaggio

100% Manutenzioni programmate

Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al minimo gli imprevisti.

100% uso carburante a basso tenore di zolfo. Carburante che permette la riduzione delle emissioni inquinanti tipiche del gasolio.

COMUNICAZIONE**Presentabilità riconoscibilità del personale**

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola

COMUNICAZIONE**Monitoraggio della soddisfazione del cliente**

Per cause dovute al COVID 19, non è stato possibile effettuare il monitoraggio annuale della soddisfazione del cliente.

**COMUNICAZIONE
GLI STRUMENTI DI CONTATTO CON I CLIENTI.**

- SITO INTERNET
www.sitasudtrasporti.it
- E-MAIL
clienti.basilicata@sitasudtrasporti.it
- VOLANTINI A BORDO DEGLI AUTOBUS

- TELEFONO
Potenza: 0971 – 806811 (dalle ore 07:45 alle ore 14:15 lunedì – sabato feriali);
Matera: 0835 – 385007 (dalle ore 08:15 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00 dal lunedì al giovedì feriali) – (dalle ore 08:15 alle ore 13:30 solo venerdì feriale) – (dalle ore 08:15 alle ore 13:00 solo sabato feriale);
- FAX
Potenza: 0971 - 471531
Matera: 0835 – – 385491
- PUNTI VENDITA

INDICATORI DEL SERVIZIO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

L'indagine di soddisfazione della Clientela è stata effettuata su una linea campione, Linea 353 (corse A2473 ed R2477). I dati raccolti sono limitati alle corse indicate a causa dell'esiguo numero di viaggiatori per le restrizioni alla mobilità per Covid-19.

INDICATORI DEL SERVIZIO

Gli indicatori sottoposti ad indagine sono: puntualità della corsa, sicurezza del viaggio, comfort e pulizia del mezzo, e rapporto con il personale. La scala di giudizio è: ottimo/buono/sufficiente/mediocre/scarso e ad ognuno di questi, in sede di rielaborazione statistica è attribuito valore numerico (ottimo p. 5, buono p. 4, sufficiente p.3, mediocre p. 1, scarso p. 0).

I dati raccolti ed elaborati sono riportati in un singolo modulo denominato "Registro della Soddisfazione del servizio" dal quale emerge il dato sulla soddisfazione media complessiva del cliente e il dato sulla soddisfazione media di ogni singolo aspetto del servizio valutato (i dati elaborati sono espressi in trentesimi- minimo accettabile 18/30, prestazione massima 30/30).

Gli aspetti del servizio sottoposti ad indagine hanno raggiunto i seguenti risultati:

Indicatori di Qualità	30/30
• Puntualità	29/30
• Sicurezza del viaggio	28,5/30
• Comfort	27,5/30
• Pulizia dei mezzi	27,8/30
• Rapporto con il personale	27,8/30
• Soddisfazione del servizio generale	28,5/30

I risultati sono più che soddisfacenti, seppur parziali. Il Comfort di Viaggio è l'aspetto che ha avuto punteggio inferiore (che comunque si attesta al 27,5 su 30). L'attuale normativa di sicurezza legata al Covid-19 che impone una limitazione nella capienza del mezzo ha sicuramente influito sulla percezione del comfort.

**VIAGGIARE CON SITA SUD
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

Le presenti "Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società **SITA SUD TRASPORTI Srl** – Sede Regionale della Basilicata, indicata da ora innanzi semplicemente SITA. Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria e sul sito internet www.sitasudtrasporti.it

1. Obbligo al Trasporto Pubblico

SITA esegue il trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore per autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa esercitate con i veicoli prescritti dall'atto di concessione o di affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

2. Ammissione della Clientela a bordo

Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 5 minuti prima dell'orario ufficiale previsto. Il possesso del titolo di viaggio non garantisce il posto a sedere. SITA, nell'espletamento dei servizi TPL ad essa affidati, garantisce il servizio, nei limiti della capacità di portata degli autobus all'uso utilizzati. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga SITA al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato.

3. Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio di SITA avviene presso le varie biglietterie autorizzate ed a bordo degli autobus (solo per i biglietti di corsa semplice) pagando un sovrapprezzo. I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

▪ Biglietti di corsa semplice

Servizio extraurbano: valido per una sola corsa, consente fermate intermedie con prosecuzione del viaggio su linee della stessa società. Si può acquistare presso i punti vendita autorizzati o a bordo degli autobus pagando un sovrapprezzo.

Servizio urbano: valido per una sola corsa, acquistabile a bordo degli autobus.

▪ Biglietto Multicorse

Tali biglietti vengono rilasciati ai soli lavoratori delle aree industriali e valido per n. 6 corse della settimana solare;

▪ Abbonamenti settimanali

Servizio extraurbano: abbonamento settimanale, valido per n. 6 giorni della settimana solare sovrastampata e per un numero illimitato di corse.

Servizio urbano: abbonamento settimanale turistico, valido tutti i giorni della settimana, per un numero illimitato di corse e per il solo periodo estivo (luglio – agosto e prima settimana di settembre). Non è previsto il tesserino di riconoscimento.

▪ Abbonamenti mensili

Servizio extraurbano: abbonamento mensile, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare di riferimento e per un numero illimitato di corse.

Servizio urbano: abbonamento mensile, valido per l'intero mese e per un numero illimitato di corse.

Gli abbonamenti si possono acquistare solo presso le biglietterie autorizzate e devono essere sempre ed obbligatoriamente accompagnati da un tesserino elettronico di riconoscimento

numerato, personale e non cedibile munito di foto, valido 5 anni rilasciato da tutti i punti vendita convenzionati al prezzo di 10,00 euro.

Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24:00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24:00 dell'ultimo giorno del mese.

L'abbonamento (settimanale e mensile) è caricato direttamente sul tesserino elettronico di riconoscimento numerato, personale e non cedibile, rilasciato all'utente dai punti vendita autorizzati.

4. Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto in alcun caso. I Sigg. viaggiatori una volta saliti sull'autobus devono convalidare il biglietto per mezzo dell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, appena dietro il posto di guida. Il biglietto di corsa semplice è valido esclusivamente per una sola corsa. Nel caso che il viaggiatore non è in possesso del biglietto acquistato a terra deve farne richiesta al personale di bordo per il percorso interessato con il pagamento di un sovrapprezzo, oppure, se abbonati deve convalidare l'abbonamento (settimanale o mensile) come sopra, ogni volta che sale a bordo dell'autobus.

Nel caso di mal funzionamento della macchinetta obliteratrice il cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà ad annullare manualmente il biglietto.

E' facoltà del personale autista controllare il possesso di regolare titolo di viaggio ed eventualmente emettere il biglietto secondo le tariffe in vigore e comprensivo del sovrapprezzo. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) il cliente deve assicurarsi, pena la decadenza di qualunque eventuale successivo diritto, che il titolo emesso corrisponda a quello richiesto. Il cliente che all'atto del controllo da parte del personale addetto alle verifiche e ai controlli viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non regolarizzato nei modi sopraindicati è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice evaso, anche alla Sanzione Amministrativa prevista dalla normativa regionale o comunale vigente. Il cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti (falsificati), tagliati, cancellati, manomessi o comunque resi illeggibili), oltre all'assoggettamento della prevista Sanzione Amministrativa, sarà denunciato per truffa all'Autorità Giudiziaria ai sensi e agli effetti del Codice Penale. I titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e tesserino di riconoscimento aziendale) smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri. I bambini di statura inferiori ad un metro e che non occupino posti a sedere sono trasportati gratuitamente sempre che siano accompagnati da un viaggiatore adulto.

Ogni viaggiatore non può accompagnare più di un bambino alle condizioni suddette.

5. Norme di comportamento

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:

1. ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
2. a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
3. a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio;
4. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
5. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
6. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
7. ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
8. a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;

9. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
10. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
11. a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
12. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
13. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
14. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
15. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di SITA che provvederà a darne adeguata informazione;
16. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
17. ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;
18. ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
19. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
20. ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
21. ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali.

Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato sia da organi esterni all'Azienda ai quali spetta legittimamente il controllo.

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente.

SITA si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo degli autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori e soprattutto al personale di servizio che – in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

6. Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente sino a 2 bagagli di peso non superiori a Kg. 20 e di dimensioni non superiori a 70x30x40. Il bagaglio, la cui somma delle dimensioni non sia superiore a cm. 180 di peso superiore a Kg. 10 deve essere tassato per il solo peso eccedente tale misura. Per il peso eccedente i Kg. 20 o frazioni di esso, e fino ad un massimo di Kg. 50 complessivo, è dovuto il pagamento dell'importo pari al 25% del corrispondente costo del biglietto di corsa semplice della tariffa, oltre al collo personale (borsa, borsello o valigetta). L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramenti dei bagagli appresso trasportati collocati negli appositi bagagliai.

Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del viaggiatore. L'Azienda non risponde del bagaglio che viene lasciato dal proprietario sull'autobus. Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino ed olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.

7 Oggetti smarriti

In caso di smarrimento del bagaglio Il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici della Sede di Potenza (Via Appia, 185) o del Gruppo di Matera (Contrada Pantano).

Il personale incaricato provvede a catalogare tutti gli oggetti smarriti con una targhetta numerata, previa compilazione di un verbale di ritrovamento e, in presenza di documenti di identificazione, a rintracciare telefonicamente il proprietario. Presso l'Ufficio Oggetti Smarriti si svolge anche l'attività di ricezione e di registrazione delle richieste di oggetti smarriti. Il proprietario provvederà personalmente al ritiro dell'oggetto smarrito presso la Sede aziendale. Trascorso un mese dal rilevamento senza riconsegna, SITA, in accordo alla normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927 e 931), recapiterà l'oggetto all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Potenza e di Matera. L'ufficio Oggetti Smarriti è aperto tutti i giorni in orario d'ufficio:

Direzione di Potenza

- Da lunedì a giovedì 08:00 – 13:30 / 15:00 – 17:45
- venerdì 08:00 – 14:00

Gruppo di Matera

- Da lunedì a mercoledì 08:30 – 13:30 / 15:00 – 18:30
- giovedì 08:30 – 13:30 / 15:00 – 17:30
- venerdì 08:00 – 14:00

7. Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

quelli di piccola taglia purché chiusi in apposita trasportino avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;

cani guida per non vedenti che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola. Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

8. Responsabilità del vettore

SITA, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore.

SITA non si assume alcuna responsabilità per:

- ritardi dovuti a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile;
- danni derivanti da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute negli opuscoli tascabili o pubblicazioni o fornite verbalmente da dipendenti o da punti vendita.

SITA, inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

9. Orari, fermate e coincidenze

Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale.

Non sono consentite fermate per salita o discesa della Clientela al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o comunque autorizzate dalla Direzione Aziendale.

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda) i percorsi e le

tariffe, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni. L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o ritardi delle corse. E' responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da SITA tramite i propri canali informativi.

10. Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Gli accordi raggiunti tra SITA e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla normativa vigente, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione dovranno essere garantiti i servizi minimi.

In particolare, il servizio è garantito per tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie:

Potenza

Dalle ore 04:20 alle ore 08:20 e dalle 14:20 alle ore 16:20;

Matera

Dalle ore 06:00 alle ore 10:00 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30;

In ogni caso di astensione al lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, SITA si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato, a bordo degli autobus.

11. Reclami

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

- **SITA SUD Srl - Direzione Regionale della Basilicata** - Via Appia n. 185 – 85100 Potenza;
- **SITA SUD Srl - Gruppo di Matera, Contrada Pantano** – 75100 Matera;
-

a mezzo fax ai numeri:

- 0971 – 471531 di Potenza e 0835 – 385491 di Matera

mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail: clienti.basilicata@sitasudtrasporti.it e da ultimo visitando il sito aziendale www.sitasudtrasporti.it.

Potenza, 12 giugno 2021