

CARTA DEI SERVIZI



Contrada Rovitti, 87075 Trebisacce (CS) - Tel. 0981 500331

SOMMARIO

- ❖ *Premessa del Direttore* pag. 3
- ❖ *Politica per la qualità* pag. 6
- ❖ *Carta dei Servizi* pag. 8
- ❖ *I Principi* pag. 10
- ❖ *Presentazione* pag. 12
- ❖ *Sistema tariffario* pag. 14
- ❖ *Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio* pag. 16
- ❖ *Informazioni alla Clientela* pag. 22
- ❖ *Rapporti con la Clientela* pag. 23
- ❖ *Condizioni generali di trasporto* pag. 25

Rev. 6 del 01-07-2011

PREMESSA DEL DIRETTORE

Costituita sulla base di una consolidata specializzazione delle attività di Trasporto Pubblico di Persone della S.A.J. s.r.l., dalla quale eredita un'affermata esperienza nel settore delle autolinee, maturata dagli inizi del secolo dal suo fondatore Commendatore Vitantonio Carlomagno, InterSAJ S.r.l. nasce nel 1994 in virtù, della necessità di separare le varie tipologie di attività nel settore del trasporto pubblico su gomma di persone.

In relazione a ciò la SAJ S.r.l. a settembre del 2001, ha deciso di separare tutte le attività diverse dal TPL, facendole confluire in una nuova Azienda.

Ad agosto 2001 la SAJ S.r.l. ha acquistato la quota di controllo della InterSAJ S.r.l., ed ha trasferito in particolare le attività di gestione delle autolinee a lunga percorrenza di competenza statale e quella di noleggio autobus da rimessa.

L'espansione dell'attività riferita alle autolinee a lunga percorrenza, ha avuto una notevole crescita già dal 1998, per assestarsi agli attuali collegamenti automobilistici dal bacino di origine calabro-lucano per la Puglia e per buona parte delle regioni dell'Italia Centro-Settentrionale (Lazio, Toscana, Emilia-Romagna, Veneto, Lombardia, Liguria e Piemonte).

Lo sforzo organizzativo ed amministrativo compiuto, tutto teso alla soddisfazione del cliente, si è concretizzato anche nelle modalità scelte per la commercializzazione dei titoli di viaggio, effettuata attraverso i più moderni canali di vendita (ricevitorie Sisal, sito web del network delle autolinee Ibus -

www.ibus.it, numero verde). In questo ambito l'obiettivo è di fornire direttamente al cliente finale tutti i servizi connessi a quello del Trasporto Pubblico, in tempo reale e senza alcuno spreco di risorse temporali o di altra natura.

Per migliorare il soddisfacimento delle esigenze degli utenti abituati a sempre più elevati standard di qualità, con particolare riferimento al comfort, al rispetto dei tempi di percorrenza, all'assistenza, sia durante il percorso, che negli "Hub" di interscambio, l'azienda si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001 certificato dall'Istituto di Certificazione Ancis in data 7 luglio 2004 (data di prima certificazione).

Un notevole cambiamento a livello strutturale, in fase di ultimazione, che ha comportato un importante impegno economico e organizzativo, riguarda la costruzione del nuovo centro servizi aziendale presso cui sono state trasferite tutte le attività di carattere operativo.

In tale contesto sono svolte le attività di centro amministrativo e di elaborazione dati, manutenzione meccanica degli automezzi del parco, di lavaggio automatizzato e di rifornimento.

In ottemperanza ai dettami legislativi previsti per meglio perseguire gli obiettivi già evidenziati, è stata predisposta, in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998, la carta della mobilità (carta dei servizi nel settore dei trasporti) con la quale la InterSAJ ritiene di mettere a

disposizione della propria utenza, un efficace strumento di comunicazione per il miglioramento complessivo del servizio di trasporto pubblico di persone.



Politica per la Qualità

L'obiettivo principale della InterSAJ S.r.l è il soddisfacimento delle aspettative del cliente fruitore diretto dei servizi erogati.

Tale obiettivo viene conseguito attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale che si prefigge inoltre lo scopo di migliorare il sistema di comunicazione interno fra le varie funzioni aziendali, e l'adempimento degli obblighi sociali e legislativi.

I principi su cui è basato il Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda sono:

- ◆ Atteggiamento nei confronti degli enti e degli utenti non di passiva acquisizione delle indicazioni sui requisiti dei servizi da erogare ma di indirizzo e stimolo a ricercare soluzioni innovative;
- ◆ Arricchimento culturale finalizzato ad innalzamento della cultura della qualità;
- ◆ Continua ricerca di nuove soluzioni tecnologiche con la massima attenzione alla conservazione dell'ambiente e alla riduzione dei consumi energetici;
- ◆ Messa a disposizione dell'utenza di automezzi dotati dei migliori confort disponibili;

- ◆ Focalizzazione allo sviluppo delle capacità professionali dei collaboratori in un'ottica motivazionale;
- ◆ Miglioramento continuo del "Sistema di Gestione per la Qualità";
- ◆ Identificazione e soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti delle comunità fruitrici dei servizi in aggiunta a quanto previsto dalla legislazione vigente applicabile.



CARTA DEI SERVIZI

La Carta costituisce per gli utenti:

strumento di conoscenza

In quanto:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sull'editing e sulla diffusione della carta.
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione

In quanto:

- mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti ;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti;

strumento di tutela

In quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di

mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

Riferimenti normativi

La Carta della mobilità trae origine dalle seguenti disposizioni:

- 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 rientrarvi...";
- art. 8 del Trattato di Maastricht: dove "Ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente sul Territorio degli Stati membri";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito nella legge 11 luglio 1995 n. 273 e D.P.C.M. 19 maggio 1995;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici dei settori trasporti".

I PRINCIPI

Eguaglianza ed imparzialità

L'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite, a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

Continuità

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.

In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero, l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Trasparenza e partecipazione

L'Azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le 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;

Efficienza ed efficacia

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico - gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.



PRESENTAZIONE

La InterSAJ rappresenta un punto di riferimento nei trasporti di linea e nel noleggio di autobus da turismo dell'intera Calabria.

L'Azienda assicura ogni giorno un servizio rapido che collega l'alto Jonio e la Basilicata con la Puglia, il Centro ed il Nord Italia.

Ogni giorno oltre 1000 utenti vengono trasportati dai nostri autobus; uno staff di oltre 45 persone si occupa di garantire la massima sicurezza e la massima professionalità.

L'azienda ha sede in Trebisacce, località dell'alto Jonio Calabrese, in provincia di Cosenza. In una fantastica posizione geografica, affacciandosi direttamente sul golfo di Taranto.



DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE PRODUTTIVE DELL'AZIENDA
Anno 2010

Esercizio		
Lunghezza rete	Km	6.575
Linee esercitate.	N	9
Servizio prodotto	km.	4.484.304
Passeggeri trasportati	n.	258.158
Corse giorno (media)	n.	12

Parco autobus			
Tipologia autobus		Età degli autobus	
Extraurbani	n.24	Autobus da 0 a 3anni di età	n. 11
Noleggjo	n.2	Autobus da 3 a 6 anni di età	n . 15
		Autobus con oltre 6 anni di età	n . 0
<i>Totale</i>		<i>n. 26</i>	

Personale	
Operatori di Esercizio	n. 43
Uffici	n. 4
<i>Totale</i>	<i>n. 47</i>

INTERSAJ S.r.l. Sede Legale e Direzione Generale

Trebisacce (CS) Contrada Rovitti
Tel. 0981 500331 Fax 0981 500532

SISTEMA TARIFFARIO

Sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio, validi per la tratta per cui sono stati rilasciati:

- biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
- biglietto andata/ritorno, valido per due corse ed utilizzabile entro un numero di giorni variabile dalla corsa di andata, a seconda della lunghezza complessiva della linea;
- abbonamento settimanale, valido per sei giorni, con esclusione della domenica e dei giorni festivi;
- abbonamento mensile, valido tutti i giorni feriali, con durata mese solare;

Tutti i titoli di viaggio sono acquistabili on-line sul sito www.ibus.it (network delle autolinee di cui InterSAJ fa parte) o presso le ricevitorie SISAL dislocate su tutto il territorio nazionale.

Gli utenti sprovvisti di biglietto, previa prenotazione, potranno acquistare rivolgendosi al personale di bordo all'inizio della corsa, un titolo di corsa semplice o andata/ritorno; la vendita a bordo dei biglietti è effettuata nell'orario di esercizio della linea.

In quest'ultimo caso, per agevolare le operazioni di cassa, è indispensabile presentarsi al personale di bordo, muniti di denaro contato.

Il documento di viaggio è nominativo, non può essere ceduto, ed è valido per il giorno e per la corsa per cui è stato rilasciato. Deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato di autorità di controllo. I tagliandi devono essere staccati solo dagli addetti al controllo. I tagliandi staccati per errore dagli addetti dovranno essere restituiti al passeggero firmati. La mancata effettuazione del viaggio per causa del viaggiatore non dà diritto né al rimborso, né alla proroga della validità del biglietto.

La tariffa applicabile è quella in vigore il giorno del viaggio di andata. In caso di adeguamento delle tariffe nel corso della validità del biglietto, le tariffe applicabili sono quelle in vigore il giorno di emissione del biglietto.

Il Viaggiatore, al momento del rilascio, è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, ora partenza e destinazione) per evitare di incorrere nelle penalità previste in caso di variazioni.

Nel caso di annullamento del viaggio saranno applicate le seguenti penali: 20% dell'importo per l'annullamento entro il 7° giorno; 30% dell'importo per l'annullamento praticato tra il 6° ed il 3° giorno; nessun rimborso sarà riconosciuto per annullamenti pervenuti entro le 48 ore prima della partenza o successivamente, ovvero per mancata presentazione o per impossibilità di effettuare il viaggio. Tutti i rimborsi devono essere richiesti per iscritto alla InterSAJ S.r.l. e per conoscenza alla agenzia emittitrice; la data del timbro postale sarà utilizzata come riferimento per il calcolo della penale. I biglietti smarriti, rubati e deteriorati sono rimborsabili dopo la scadenza di validità, se non utilizzati fraudolentemente da terzi. Il passeggero che intenda avvalersi di tale facoltà deve comunicare l'accaduto entro 12 ore dalla partenza, e presentare domanda scritta agli uffici della InterSAJ S.r.l., corredata di regolare denuncia alla pubblica autorità, entro 10 giorni dal fatto.

Trasporto bambini: i bambini di età inferiore ai 3 anni, se accompagnati (non più di 1 per adulto) sono trasportati con il 50% di riduzione purché non occupino il posto a sedere.

I vettori non si assumono nessuna responsabilità per ritardi, soppressioni di corse dovute a scioperi o avverse condizioni atmosferiche, ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile al vettore.

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' E STANDARD DEL SERVIZIO

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

Gli standard vengono fissati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale
- Attenzione all'ambiente
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Confortevolezza del viaggio
- Servizi aggiuntivi
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Livello servizio di sportello



Gli indicatori di qualità, riferiti all'anno 2010, sono riportati nelle seguenti tabelle:

FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ

Fattore: Sicurezza del Viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Incidentalità mezzo di Trasporto</i>	N. morti / anno	0	Analisi dei dati	Mantenimento
	N. feriti/ anno	1	Analisi dei dati	0
	N. sinistri attivi/ anno	8	Analisi dei dati	0
	N. sinistri passivi/ anno	10	Analisi dei dati	0
<i>Vetustà mezzi</i>	% mezzi con oltre 6 anni	0 %	Analisi dei dati	Mantenimento
<i>Manutenzione preventiva degli autobus</i>	Frequenza in Km	≤ 90.000 Km	Schede manutenzione	Mantenimento

Fattore: Sicurezza Personale e Patrimoniale

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Denunce (furti, danni e molestie)</i>	N. denunce / viaggiatori	0	Analisi dei dati	Mantenimento

Fattore: Attenzione all'ambiente

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4 o superiori</i>	% sul totale	100 %	Analisi dei dati	Mantenimento

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	% corse effettive/corse programmate	100%	Analisi dei dati	Mantenimento
<i>Assistenza in linea convenzionata e distribuita</i>	SI/NO	SI	Analisi dei dati	Mantenimento
<i>Ritardi</i>	% sul programma	ND*	-----	0%

* Il valore non è disponibile e la regolarità del servizio è funzione del livello di traffico, delle condizioni di viabilità e dei limiti di velocità, fattori che non sempre non consentono il rispetto degli orari

Fattore: Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Carrozzeria (frequenza interventi)</i>	n.interv. giornalieri/ n.mezzi	26/26	Analisi dei dati	Mantenimento
<i>Interno (frequenza interventi)</i>	n.interv. giornalieri/ n.mezzi	26/26	Analisi dei dati	Mantenimento

Fattore: Confortevolezza del viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Reclinabilità dei sedili</i>	% sul totale mezzi	100%	Schede automezzi	Mantenimento
<i>Distanziabilità laterale sedili</i>	% sul totale mezzi	100%	Schede automezzi	Mantenimento
<i>Climatizzazione</i>	% mezzi sul totale	100%	Schede automezzi	Mantenimento

Fattore: Servizi aggiuntivi

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Presenza servizi aggiuntivi (HiFi, TV color, bar, telefono, WC, Indicatori percorso).</i>	% mezzi sul totale	100%	Analisi dei dati e Schede automezzi	Mantenimento

Fattore: Informazioni alla clientela

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Tempestività</i>	Tempo medio (anche telefono)	< 30 secondi	Rilevazione tempo	Mantenimento
	Tempo medio sui disservizi	<10 minuti	Rilevazione tempo	Mantenimento
<i>Diffusione</i>	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	0-24	Call center e sito web	Mantenimento
<i>Elaborazione e diffusione di orario con tariffe, condizioni di viaggio, carta dei servizi</i>	SI/NO	SI	Sito web, call center, locandine, carta dei servizi	Mantenimento
<i>Percezione esaustività dell'informazione</i>	Giudizio	Buono	Questionari soddisfazione	Ottimo

Fattore: Aspetti relazionali e comportamentali

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Percezione affidabilità personale di front.line</i>	Giudizio	Buono	Questionari soddisfazione	Ottimo
<i>Percezione Preparazione personale di front.line</i>	Giudizio	Buono	Questionari soddisfazione	Ottimo
<i>Percezione professionalità personale di front.line</i>	Giudizio	Buono	Questionari soddisfazione	Ottimo
<i>Percezione Gentilezza personale di front.line</i>	Giudizio	Buono	Questionari soddisfazione	Ottimo

Fattore: Livello servizio sportello

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Punti vendita territorio</i>	Copertura territoriale nazionale	100%	Agenzie viaggi, Ricevitorie Sisal, Sito web Ibus, numero verde	Mantenimento
<i>Raccolta reclami</i>	Modalità	Scritta/e-mail	Registro reclami	Mantenimento
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	Entro 30 giorni	100%	Registro reclami	Mantenimento

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Gli orari dei servizi esposti al pubblico, nonché quelli indicati in tutte le agenzie corrispondenti della InterSAJ S.r.l., possono essere variati senza preavviso, inoltre la InterSAJ S.r.l. declina ogni responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi o ad altre cause per eventuali errori negli orari siano essi esposti al pubblico, ovvero siano contenuti in quelli delle altre Società. Sarà compito delle agenzie avvisare i viaggiatori di presentarsi nel luogo della partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto.

Gli orari e le tariffe sono inoltre consultabili sul sito internet www.saj.it.

Le informazioni vengono fornite presso tutte le biglietterie aziendali, oppure telefonicamente al n° 051-4210530 (call center IBUS) attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.30 e il sabato dalle 9.00 alle 12.30 o al n° aziendale 0981 500331, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato.

L'informazione all'utenza è strutturata in maniera tale da essere il più possibile di facile comprensione, ponendo la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente; per completare la diffusione dell'informazione sul servizio erogato, vengono predisposte campagne informative, che interessano anche gli organi di informazione locale, quali quotidiani, emittenti radio e televisive, ecc.

RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Gli utenti dei servizi di trasporti hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

Doveri degli utenti

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale, sono tenuti ad attenersi ai seguenti obblighi, oggetto di specifiche sanzioni:

- munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale;
- occupare un solo posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

- non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Non si applicano sanzioni qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato;
- non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;
- non fumare;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli.



CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Sanzione per la violazione delle norme sui titoli di viaggio

I Viaggiatori sprovvisti di documenti di viaggio ovvero muniti di documenti di viaggio non valido o scaduto sono tenuti sia al pagamento del biglietto per la corsa effettuata, sia al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria.

Il personale di guida può rifiutare il servizio di trasporto alle persone non in regola con il pagamento delle tariffe.

Biglietti ed abbonamenti sono equiparati a scontrini fiscali. Pertanto i controlli, che potranno essere effettuati sia in vettura che nelle immediate vicinanze della fermata di discesa, possono essere operati anche dalla Guardia di Finanza che può applicare una ulteriore sanzione.

Ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale, gli agenti accertatori dell'Azienda, incaricati di espletare le funzioni di controllo dei titoli di viaggio, sono Pubblici Ufficiali. Conseguentemente, il passeggero che rifiuta di declinare le proprie generalità è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria per violazione dell'art. 651 del Codice Penale (arresto fino ad un mese); chi fornisce false generalità è passibile di denuncia per violazione dell'art. 495 del Codice Penale (reclusione fino a 3 anni).

La contestazione può essere conciliata:

- contestualmente nelle mani dell'agente accertatore che rilascerà ricevuta;
- alle biglietterie aziendali, entro 60 giorni dalla data di contestazione o notifica.

Avverso i verbali di accertamento e contestazione, l'autore della violazione o l'esercente la patria potestà può, entro 30 giorni dalla data di contestazione o

notifica, inviare scritti difensivi in carta libera indirizzati al Direttore della InterSAJ s.r.l., Contrada Rovitti, Trebisacce (CS).

In caso di mancato pagamento della multa entro il termine di 60 giorni dalla data di contestazione o dalla notificazione, il Direttore dell'Azienda, provvederà all'emissione di un'ordinanza-ingiunzione di pagamento, secondo quanto previsto dall'art. 18 L.689/81, con aggravio di spese procedurali a totale carico del trasgressore.

Bagaglio Appresso

E' consentito al passeggero di portare una valigia e un piccolo bagaglio a mano.

Il vettore può rifiutare le richieste di trasporto che non siano compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa e/o che potrebbero pregiudicare la sicurezza dei viaggiatori e del viaggio, nonché l'integrità dei bagagli e degli altri passeggeri.

L'Azienda declina ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali scambi, furti, manomissioni, dispersioni e deterioramenti, dei bagagli o oggetti trasportati.

Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero.

L'Azienda non risponde del bagaglio appresso che venga lasciato dal proprietario nell'autobus.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei Viaggiatori.

Il bagaglio deve rimanere presso il passeggero esclusivamente sotto la sua custodia: il passeggero risponde altresì dei danni che lo stesso dovesse eventualmente arrecare alle persone o all'autobus.

Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e confermati per iscritto entro 2 giorni dalla fine del viaggio. In caso di bagagli consegnati al personale viaggiante o

registrati l'eventuale indennità per risarcimento dello smarrimento non potrà comunque superare l'importo di 100 Euro.

Servizio Spedizioni Bagagli e Colli

L'Azienda esegue inoltre un accurato servizio di trasporto celere di colli e bagagli non appresso da e per le località da essa servite.

Su qualunque pacco spedito deve risultare chiaramente il nome e l'indirizzo sia del mittente che del destinatario. Trascorsi dieci giorni dalla data di spedizione, l'Azienda declina ogni responsabilità sui pacchi non ritirati.

L'Azienda non risponde di eventuali reclami riflettenti disservizi dei trasporti bagagli, quando non vengono accompagnati dallo scontrino o dal biglietto comprovante il trasporto avvenuto ed il relativo pagamento.

L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento dei bagagli non appresso e dei colli.

Trasporto animali

E' fatto espresso divieto di trasporto di qualsiasi specie di animali.

E' consentito il trasporto di cani accompagnatori dei non vedenti muniti di museruola e di guinzaglio.

Ove l'animale insudici o deteriori il mezzo durante il trasporto, la persona che l'accompagna è tenuta a risarcire il danno.

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto delle norme sopra citate comporta l'immediato allontanamento dell'animale e

l'interruzione del viaggio senza nessun diritto di rimborso del biglietto pagato.

Copertura assicurativa

Risarcimenti per danni alle persone ed alle cose

L'azienda provvede al risarcimento per danni a persone e cose causati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;
- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale, ovvero in sosta quando la responsabilità dell'azienda nell'accadimento del fatto sia chiara; i bagagli appresso ed in genere le cose trasportate da terzi viaggiano sotto la responsabilità del proprietario.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- venga contattata la Direzione dell'azienda, al numero telefonico 0981 500331, per procedere alla denuncia del sinistro, indicando il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto; la Direzione provvederà ad inoltrare la pratica alla Compagnia Assicuratrice, Ispettorato sinistri, la quale, esperite le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

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.

Procedure di reclamo

In amministrazione è presente un apposito registro per i reclami dell'utenza. Detti reclami vengono sottoposti alla direzione che attiva il personale dell'ufficio movimento per approfondire o chiarire la problematica posta, accertarne le cause e concordare con la direzione opportune azioni correttive.

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

Il reclamo è un'azione dell'utente, presentata all'Azienda al fine di comunicare insoddisfazione rispetto alle proprie aspettative o di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.

Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentata all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

Il reclamo, il suggerimento e il Questionario per la rilevazione della Soddisfazione degli Utenti sono indicatori utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti. I primi due fattori sono anche fondamentali per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. Vengono analizzati in Azienda dalla direzione, questi dati vengono tenuti fino alle registrazioni del periodo previsto.

Forme e modalità di reclamo

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- reclamo per insoddisfazione;
- reclamo per inadempimento dell'Azienda;
- richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente, inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

A tale fine viene comunicata la struttura aziendale competente. I reclami possono essere inviati per iscritto, consegnando il reclamo al personale viaggiante o inviandolo a mezzo fax, posta elettronica o tradizionale ai seguenti recapiti:

InterSAJ Srl
Contrada Rovitti
87075 Trebisacce (CS)
Tel. 0981-500331
Fax 0981-500532
e-mail: info@saj.it
Sito Web: www.saj.it





INTERC 3 I s.r.l.

Sede legale e Direzione

Contrada Rovitti, 87075 Trebisacce (CS)

Tel. 0981 500331 - Fax 0981 500532

Sito web: www.saj.it

e-mail: info@saj.it