



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



CARTA DEI SERVIZI

SINCERT		ANCIS
SGQ		Qualità
CERTIFICATO		UNI EN ISO
		9001
La certificazione si riferisce alle attività ed alle sedi di cui al certificato n. 358		



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

SOMMARIO

❖ <i>Premessa del Direttore</i>	<i>pag. 4</i>
❖ <i>Politica per la qualità</i>	<i>pag. 7</i>
❖ <i>Carta dei Servizi</i>	<i>pag. 9</i>
❖ <i>I Principi</i>	<i>pag. 11</i>
❖ <i>Presentazione</i>	<i>pag. 13</i>
❖ <i>Sistema tariffario</i>	<i>pag. 15</i>
❖ <i>Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio</i>	<i>pag. 17</i>
❖ <i>Informazioni alla Clientela</i>	<i>pag. 24</i>
❖ <i>Rapporti con la Clientela</i>	<i>pag. 25</i>
❖ <i>Condizioni generali di trasporto</i>	<i>pag. 27</i>

Rev. 6 del 01-07-2011

PREMESSA DEL DIRETTORE

La costituzione della S.A.J. S.r.l. risale al 1957, anno in cui i Sigg.ri Vitantonio Carlomagno e Filippo Potestio decisero di trasformare la loro Società di fatto, in Società di capitali.

Tale attività, iniziata negli anni '20 del secolo scorso, si era sviluppata inizialmente, per collegare i centri di Cerchiara di Calabria e di Villapiana con i rispettivi scali ferroviari.

Grazie alla lungimiranza ed alla defaticante tenacia dei suoi Fondatori, con gradualità, l'attività della S.A.J. si è estesa prima alla maggior parte dei comuni compresi tra Castrovillari e Nocera, segnatamente nella zona denominata Alto Jonio cosentino, e poi tra questa zona, compresa una parte di territorio lucano, e Cosenza, capoluogo di Provincia.

Quest'ultima fase di sviluppo, iniziata nei primi anni '50 si concludeva negli anni '80 con il collegamento con Catanzaro, capoluogo di Regione. Si può agevolmente affermare, seguendo i sommari tratti storici tracciati, che l'evoluzione dell'Azienda è parallela a quella economico-sociale dell'intera zona servita. In relazione alle connesse potenzialità di maggiori scambi socio-culturali, che sono alla base del miglioramento delle obiettive condizioni di vita per il territorio interessato, merita una particolare nota il

trasporto pubblico di persone a lunga percorrenza iniziato negli anni '50 con le autolinee Terranova del Pollino-Cosenza e Mormanno-Taranto, che hanno dato un sensibile impulso alla mobilità dell'intera Zona. L'Azienda che presentiamo con questo documento, è, più propriamente, quella che svolge i servizi di trasporto pubblico locale, e che, quindi, ha caratteristiche tipiche dei collegamenti di breve percorrenza; si assolve, in particolare, al trasporto legato alle esigenze dei lavoratori e degli studenti pendolari.

Al fine di fornire maggiori garanzie all'Utenza, l'Azienda ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001 certificato dall'Istituto ANCIS nel 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 dove saranno trasferite tutte le attività di carattere operativo.

In tale contesto si svolgeranno le attività di centro amministrativo e di elaborazione dati, manutenzione meccanica degli automezzi del parco e loro revisione, di lavaggio automatizzato e di rifornimento.

Da ciò si può certamente concludere, che l'intera organizzazione, è orientata al cliente e alla sua soddisfazione, creando una rete di collegamenti moderna ed efficiente, in grado di consentire lo sviluppo socio-culturale delle utenze servite.

Per meglio perseguire gli obiettivi già evidenziati, nel rispetto della normativa disciplinata dal D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 riguardante la predisposizione della carta dei servizi pubblici dei settori trasporti; con questo documento la SAJ ritiene di mettere a disposizione della propria Utenza, un efficace strumento di comunicazione per il miglioramento complessivo del servizio di trasporto pubblico locale.



POLITICA PER LA QUALITÀ

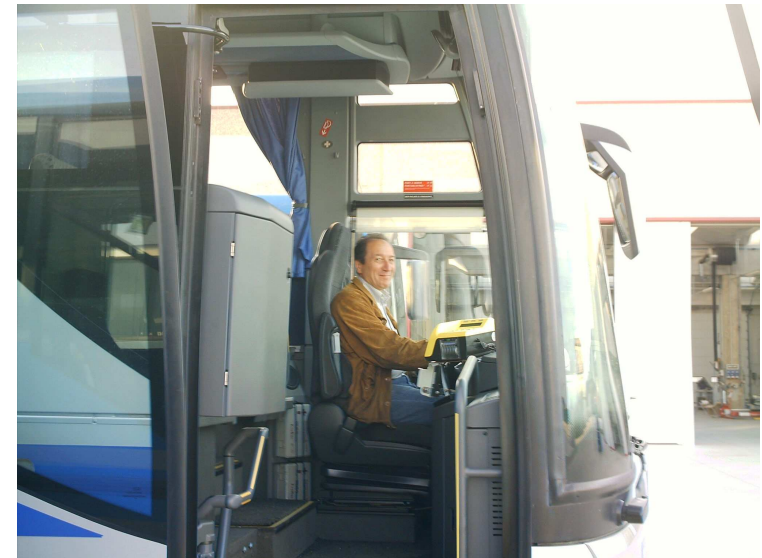
L'obiettivo principale della SAJ S.r.l è il soddisfacimento delle aspettative del cliente fruitore diretto dei servizi erogati.

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 del Sistema di gestione per la Qualità dell'azienda sono sommariamente descritti di seguito:

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

- ◆ Una focalizzazione allo sviluppo delle capacità professionali; dei collaboratori in un'ottica motivazionale;
- ◆ Miglioramento continuo del "Sistema di Gestione Qualità";
- ◆ Identificazione e soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti delle comunità fruitrice dei servizi oltre a quanto previsto dalle normative di legge cogenti.



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

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

Essa può vantare una esperienza quasi secolare nel settore del trasporto pubblico di persone, ed ha al suo attivo la promozione dei collegamenti, in particolare, per le Comunità localizzate nell'impervio entroterra della catena montuosa del Pollino.

A nessuno sfugge che l'attività di trasporto nella prima metà dello scorso secolo veniva svolto in un contesto geografico che non permetteva una fluidità di collegamenti fra le zone interessate. Pertanto, l'attività intrapresa dai Fondatori della SAJ ebbe una connotazione pionieristica.

Originariamente i collegamenti erano diretti a servire gli scambi commerciali ed agricoli.

La crescente utilizzazione nel tempo del mezzo pubblico ha dato impulso alla domanda di trasporto per raggiungere le località di svolgimento delle attività scolastiche o di lavoro, favorendo una crescita sociale, economica e culturale.



DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE PRODUTTIVE DELL'AZIENDA Anno 2010

Esercizio	
Lunghezza rete Km	1207,21
Linee esercitate.	20
Percorrenza annua in Veicoli - Km	1.568.362
Posti - Km offerti nell' anno	197.730.449
Viaggiatori trasportati nell'anno	599.950
Viaggiatori - Km trasportati nell'anno	28.363.922

Parco autobus	
Autobus da 0 a 3anni.	10
Autobus da 3 a 6 anni	11
Autobus da 6 a 10 anni	20
Autobus con oltre 10 anni	2

Personale	
Dirigenti	2
Impiegati	5
Operatori di Esercizio	33
Custode	1
Operatori di Officina	2

S.A.J. 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;
- 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;

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

E' necessario salire dalla porta anteriore, 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.

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.

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.

Le tariffe dei biglietti applicate, sono quelle imposte dalla Regione Calabria alle Aziende di Autoservizi Pubblici di Concessione Regionale, in vigore dal 1° gennaio 1998 (Del.G.R.n. 6326 del 15 dicembre 1997), di seguito riportate:

Tariffe in vigore sugli Autoservizi pubblici di Concessione Regionale dall'1 gennaio 1998

Cod.Tar	Da Km	A Km	Costo corsa semplice in Euro	Costo corsa semplice scontata del 50% in Euro	Costo corsa A-R in Euro	Costo abbon. Settim. In Euro	Costo abbon. Mensile in Euro
1	0,1	6,0	€ 0,67	€ 0,34	€ 1,08	€ 5,27	€ 18,13
2	6,1	10,0	€ 0,83	€ 0,41	€ 1,34	€ 6,46	€ 22,31
3	10,1	15,0	€ 0,93	€ 0,46	€ 1,50	€ 7,28	€ 25,10
4	15,1	20,0	€ 1,03	€ 0,52	€ 1,65	€ 8,06	€ 27,89
5	20,1	25,0	€ 1,24	€ 0,62	€ 2,01	€ 9,71	€ 33,47
6	25,1	30,0	€ 1,34	€ 0,67	€ 2,17	€ 10,48	€ 36,26
7	30,1	35,0	€ 1,50	€ 0,75	€ 2,43	€ 11,72	€ 40,44
8	35,1	40,0	€ 1,76	€ 0,88	€ 2,84	€ 13,74	€ 47,41
9	40,1	45,0	€ 1,91	€ 0,96	€ 3,10	€ 14,93	€ 51,59
10	45,1	50,0	€ 2,12	€ 1,06	€ 3,41	€ 16,53	€ 57,17
11	50,1	55,0	€ 2,38	€ 1,19	€ 3,82	€ 18,54	€ 64,14
12	55,1	60,0	€ 2,53	€ 1,27	€ 4,08	€ 19,78	€ 68,33
13	60,1	65,0	€ 2,79	€ 1,39	€ 4,49	€ 21,79	€ 75,30
14	65,1	70,0	€ 3,00	€ 1,50	€ 4,80	€ 23,40	€ 80,88
15	70,1	75,0	€ 3,15	€ 1,58	€ 5,06	€ 24,58	€ 85,06
16	75,1	80,0	€ 3,41	€ 1,70	€ 5,47	€ 26,60	€ 92,03
17	80,1	85,0	€ 3,62	€ 1,81	€ 5,78	€ 28,20	€ 97,61
18	85,1	90,0	€ 3,77	€ 1,89	€ 6,04	€ 29,44	€ 101,79
19	90,1	95,0	€ 3,98	€ 1,99	€ 6,40	€ 31,04	€ 107,37
20	95,1	100,0	€ 4,13	€ 2,07	€ 6,61	€ 32,23	€ 111,55
21	100,1	125,0	€ 5,16	€ 2,58	€ 8,26	€ 40,28	€ 139,44
22	125,1	175,0	€ 6,15	€ 3,07	€ 9,86	€ 47,98	€ 165,94
23	175,1	225,0	€ 8,16	€ 4,08	€ 13,07	€ 63,68	€ 220,32
24	225,1	275,0	€ 10,12	€ 5,06	€ 16,22	€ 78,97	€ 273,31

- Gli abbonamenti settimanali e mensili vanno rilasciati a chiunque ne faccia richiesta.

• **Validità abbonamenti:**

Settimanale: n.12 corse da lunedì a sabato

Mensile: massimo n.54 corse con decorrenza dal 1° del mese

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 patrimoniale e personale
- Attenzione all'ambiente
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Confortevolezza del viaggio
- Servizi aggiuntivi
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Livello servizio di sportello



Gli indicatori di qualità sono riportati nelle tabelle di seguito riportate

FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ' PER L'ANNO 2010

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	0	Analisi dei dati	0
	N. sinistri attivi/ anno	5	Analisi dei dati	0
	N. sinistri passivi/ anno	7	Analisi dei dati	0
<i>Vetustà mezzi</i>	% mezzi con oltre 10 anni	4,6 %	Schede automezzi	Mantenimento
<i>Manutenzione preventiva degli autobus</i>	Frequenza in Km	A 50.000 e 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 3 o superiori</i>	<i>% sul totale</i>	<i>100%</i>	<i>Schede automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Territorio servito</i>	<i>Popolazione residente / kmq</i>	<i>203,9 ab/Kmq</i>	<i>Censimento ISTAT</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>% corse effettive /corse programmate</i>	<i>100%</i>	<i>Analisi dei Dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Frequenza corse servizio urbano</i>	<i>min./corsa per linea-gruppi linea</i>	<i>270 min</i>	<i>Analisi dei Dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Frequenza corse feriali servizio extraurbano</i>	<i>N° corse/giorno</i>	<i>121</i>	<i>Analisi dei Dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Frequenza corse scolastiche servizio extraurbano</i>	<i>N° corse/giorno</i>	<i>66</i>	<i>Analisi dei Dati</i>	<i>Mantenimento</i>

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Distanza media fermate (servizio urbano)</i>	<i>Metri</i>	<i>c.ca 500 m</i>	<i>Analisi dei Dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Velocità commerciale servizio extraurbano</i>	<i>km./h</i>	<i>c.ca 38 Km/h</i>	<i>Analisi dei Dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)</i>	<i>% autobus in orario (da 0 a 5' min di ritardo)</i>	<i>ND*</i>		<i>100%</i>
	<i>% autobus in ritardo (da 5 a 15' min di ritardo)</i>	<i>ND*</i>		<i>0%</i>

* 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>Pulizia ordinaria</i>	N. interventi giornalieri./n. mezzi	0,75	Analisi dei dati	Mantenimento
<i>Pulizia radicale</i>	Frequenza media in giorni	7	Analisi dei dati	Mantenimento

Fattore: Confortevolezza del viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Affollamento (nelle ore di punta si intendono le fasce orarie: 7/9 –12/14 – 17/18)</i>	Posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km.	6,97	Analisi dei dati	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, Telefono, Indicatori di percorso).</i>	% mezzi sul totale	100%	Schede automezzi	Mantenimento

Fattore: Servizi per Viaggiatori con Handicap

Indicatori di Qualità	Unità di Misura	Valore Rilevato	Modalità di Rilevazione	Obiettivo
<i>Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)</i>	% mezzi sul totale	21 %	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)	8:30-12-30 15:30-18:30	Orario di lavoro	Mantenimento
<i>Diffusione orari</i>	Modalità	Sito web	Sito web	100%

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>	N° emettitrici elettroniche/ automezzo	1 per automezzo	Dotazioni degli automezzi del parco	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

INFOMAZIONI ALLA CLIENTELA

Gli orari dei servizi esposti al pubblico possono essere variati senza preavviso; inoltre, la S.A.J. S.r.l. declina ogni responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi, o ad altre cause, o per eventuali errori nella stampa degli orari esposti al pubblico, ovvero per quelli pubblicizzati da altre Società.

Si consiglia ai Signori Utenti, per la garanzia di un efficiente servizio, 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 dal Personale viaggiante, oppure, dagli Uffici aziendali, telefonicamente allo 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, saranno predisposte campagne informative, anche mediante 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 imminente 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 30 giorni dalla data di contestazione o notifica.

Sanzioni a carico di chi è sprovvisto di regolare titolo di viaggio

Sanzione, oltre al costo del biglietto, se dovuto, qualora il pagamento avvenga sul mezzo di trasporto, oppure entro le 48 ore presso gli uffici Aziendali.	€ 25,82
Sanzione, negli altri casi, oltre al costo del biglietto, se dovuto.	€ 51,64
Sanzione, se l'utente accertato è minore, il pagamento della somma, oltre al costo del biglietto, se dovuto, e le spese di notifica, deve avvenire entro 30 gg. dalla notifica del verbale di accertamento a chi ne esercita la patria potestà.	€ 25,82

- L'interessato entro 15 gg. dalla contestazione o notifica, può presentare ricorso alla Direzione Aziendale. Il ricorso non sospende l'esecutività della sanzione.
- Trascorsi 30 gg. dalla contestazione o notifica, l'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.
- Le sanzioni possono essere pagate presso gli uffici della S.A.J. S.r.l., Contrada Rovitti, Trebisacce (CS).

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:

SAJ Srl
Contrada Rovitti
87075 Trebisacce (CS)
Tel. 0981-500331
Fax 0981-500532
Sito Web: www.saj.it
E-Mail: info@saj.it

