

CARTA DEI SERVIZI



SATI

ANNO 2008

INDICE

1. 1 PREMESSA	3
1.a Presentazione SATI Soc. Coop. r.l.	3
1.b Finalità della Carta dei servizi	5
1.c Principi normativi	6
1.d Principi generali	6
2. Rapporti con la clientela	8
2.a Diritti	8
2.b Doveri	8
3. ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO	10
4. LA QUALITA' DEL SERVIZIO	15
5. OBIETTIVI PER L'ANNO 2008	17
6. SISTEMA DI MONITORAGGIO	17
7. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL CORSO DEL 2007	19
8. CONCLUSIONI	20
Allegato A.....	21
<i>Risposta data al cliente Verbale Scritta</i>	21
Allegato B.....	22
REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO	22
Premessa	22
Diritti.....	22
<i>Doveri</i>	22
Allegato C.....	34
PATTO PER LA QUALITA'	34
Art. 1	34
Art. 2	34
Art. 3	35
Art. 4	35
Art. 5	35
Art. 6	35
Art. 7	35
Art. 8	35
<i>Allegato D</i>	36
Art. 1 – COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE.....	36
Art. 2 – ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE.....	36
Art. 3 – PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE.....	37
Art. 4 – SOSPENSIONE DI PROVVEDIMENTI VERSO L'UTENTE DA PARTE DELLA SOC. SATI.....	38
<i>Allegato E</i>	39
<i>Allegato F</i>	41

1 PREMESSA

1.a Presentazione SATI Soc. Coop. r.l.

La “Società Autocooperative Trasporti Italiani Soc. Coop. a r.l. “ è stata costituita nel 1972 per atto del Notaio Michelangelo De Socio.

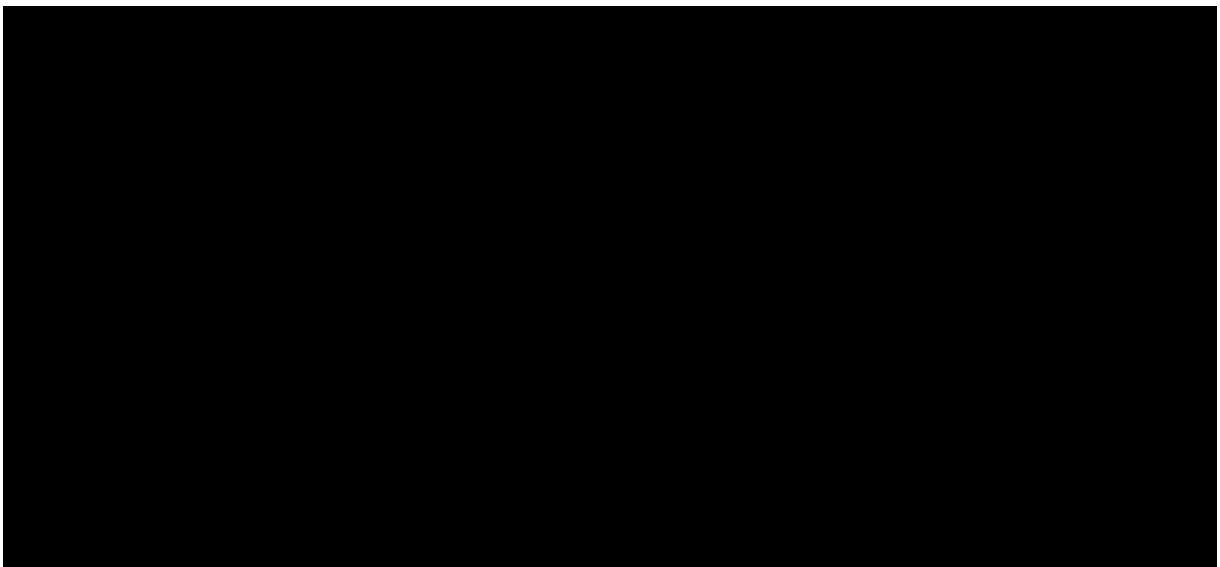
Opera nel settore del Trasporto Pubblico Locale, dei servizi turistici e del noleggio, nonché in attività comunque connesse alla gestione e soddisfacimento di bisogni di mobilità.

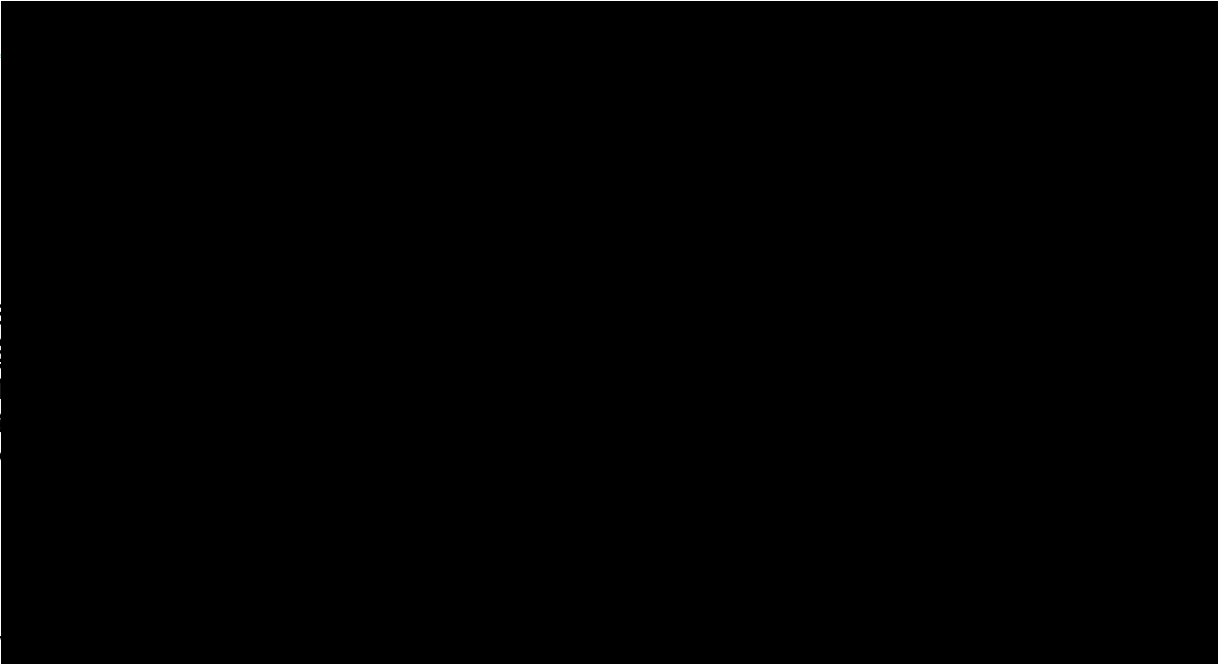
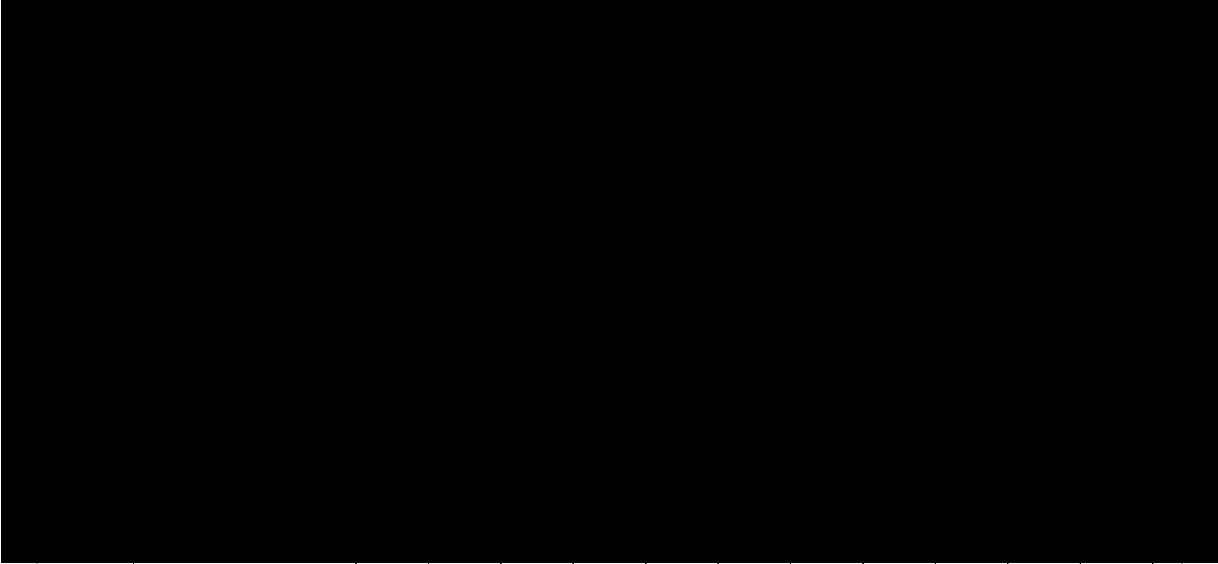
Ha iniziato la sua attività nel maggio 1973.

All'epoca esercitava n° 28 autolinee, localizzate nei bacini di traffico di Campobasso, Isernia e Termoli con una produzione di circa 2.100.000 bus/km-anno, occupando circa cinquanta lavoratori ed impiegando trentacinque autobus.

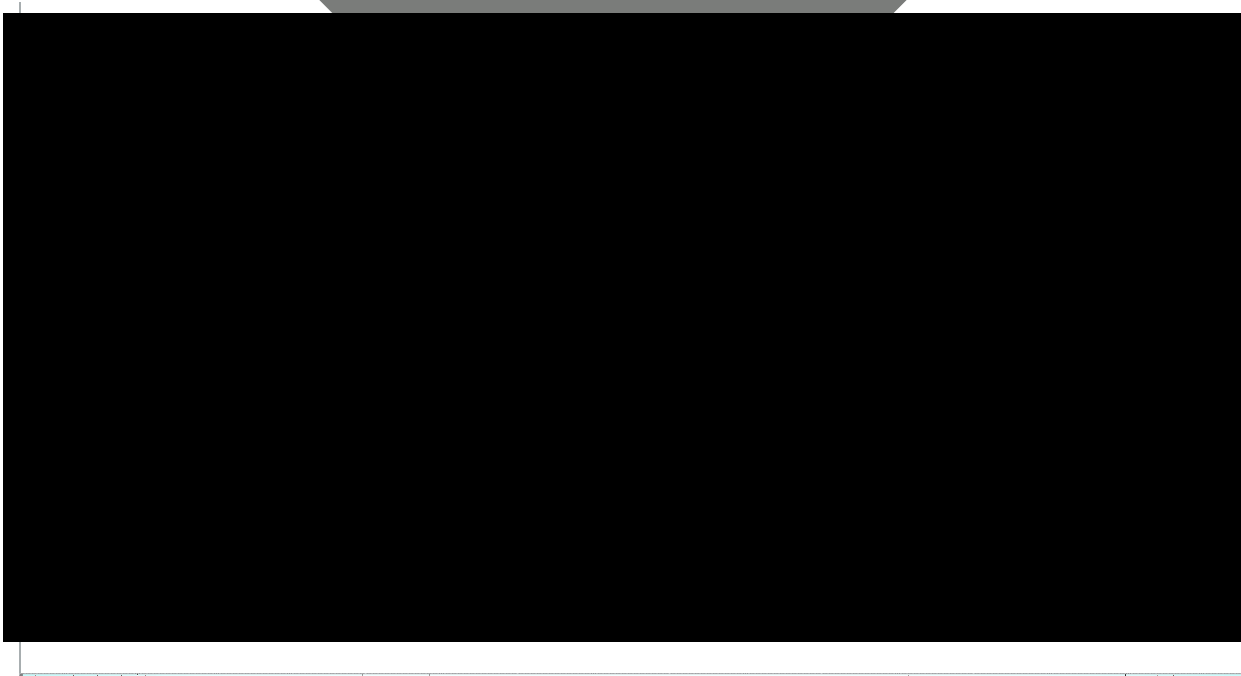
Lo sviluppo aziendale, che ha portato più che al raddoppio delle sue originarie dimensioni, ha interessato:

- la rete, cresciuta per intensità e dimensioni, con l'attivazione di nuove relazioni con l'Abruzzo verso Pescara ;
- l'organico, con un significativo contributo all'incremento occupazionale, passato da n. 50 a n. 120 addetti;
- il parco autobus, rinnovato ed ammodernato sotto il profilo tecnico e di confort, e potenziato con un aumento considerevole del parco rotabile;
- la dotazione infrastrutturale con la realizzazione : dell'impianto di Campobasso in C/da S.Giovanni in Golfo, e di quello di Isernia in Via S.Ippolito;
- l'innovazione tecnologica





S
D
U
A
M



- L'evoluzione ha fortemente interessato anche l'aspetto organizzativo e le metodologie gestionali, sotto il profilo operativo/funzionale e della produzione del servizio;
 - Le attività ed i servizi a supporto dell'esercizio di trasporto pubblico (creazione di punti di informazione, vendita titoli di viaggio, etc.)
 - L'efficienza dell'organizzazione aziendale trova la sua validazione a conforto nella certificazione di qualità conseguita in data 09 aprile 2002.
- La società, attualmente, ha in concessione 39 autolinee, opera su gran parte del territorio delle Province di Campobasso ed Isernia, servendo circa settanta comuni.

1.b Finalità della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento che fissa gli impegni, che la Soc. SATI assume, per migliorare le relazioni con la propria clientela, rendendo chiari, trasparenti e ben definiti i termini del rapporto che – con l'uso del mezzo pubblico – sorge con l' Azienda.

Con la pubblicazione della Carta la SATI intende così

- ⇒ Rendere noti ai Sigg. viaggiatori i loro diritti e la qualità dei servizi offerti (quali: sicurezza e comfort del viaggio, rispetto degli orari, pulizia dei mezzi e delle strutture, adeguata informazione sui servizi, cortesia degli agenti, etc.) garantendone il rispetto;
- ⇒ Aumentare l'attenzione verso la clientela: migliorando la comunicazione, monitorando il grado di soddisfazione e rendendo noti i risultati, assecondando momenti e forme partecipative per realizzare una maggiore corrispondenza dei servizi ai bisogni di mobilità;
- ⇒ Chiedere ai Sigg. viaggiatori il rispetto di alcuni doveri

Notevole è l'attenzione che la Comunità Europea rivolge all'argomento. Anche la Commissione della Comunità (Libro Bianco, paragrafo "Trasporti dal volto umano", Bruxelles 12/9/2001) ha ravvisato la necessità di "avviare.....nuove azioni specifiche in materia di diritti degli utenti per informare i passeggeri dei propri diritti e permettere loro di farli valere,....", affiancando, comunque, ad essi anche l'informazione sui doveri al cui rispetto l'utente – cliente è tenuto.

La stessa ha, più recentemente, affermato che "per tutelare l'interesse occorre che ai consumatori ed alle parti interessate vengano messe a disposizione informazioni integrate sui servizi disponibili" (Regolamento UE in GUCE C 151 E/146 del 25/6/2002).

L'adozione della Carta, per l'Azienda rappresenta e costituisce

- ❖ La traduzione, nel patto con la clientela, della politica della qualità;
- ❖ L'impegno dell'intera struttura nel processo di miglioramento continuo.

1.c Principi normativi

L'art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce.....". Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge".

Tale concetto viene ribadito ed ampliato dall'art.8 del Trattato di Maastricht "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri....".

Numerosi atti normativi e direttive (L. 273/1995, DPCM 19/5/1995 e 30/1/1997) e, per ultimo, il DPCM 30/12/1998 (supplemento alla G.U. 26/1999) recante "Schema generale per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", hanno fissato obiettivi, linee guida e contenuti, per la redazione della Carta della Mobilità.

Riferimenti diretti alla Carta dei Servizi sono contenuti nella legislazione di riforma del TPL, tanto nazionale D.Lgs. 422/1997 (art. 19, c.3) che regionale L.R. 19/2000 (art.14, c.3 lett.d.)

1.d Principi generali

Nello svolgimento del servizio l'Azienda si ispira al rispetto dei principi fondamentali di

Eguaglianza	Imparzialità	Continuità
Partecipazione	Efficienza ed efficacia	Libertà di scelta

impegnandosi, così, a garantire

- a) lo stesso trattamento a tutta la clientela senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche;
- b) parità di trattamento, nell'ambito delle modalità di erogazione del servizio autorizzato, nell'utilizzazione degli autobus in esercizio tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di viaggiatori;
- c) l'effettuazione con regolarità dei servizi assegnati, assicurando in caso di necessità od interruzioni generate da cause di forza maggiore: servizi sostitutivi ed alternativi (se possibile), una adeguata e tempestiva comunicazione per ridurre al minimo i disagi dei viaggiatori. Tale impegno vale anche per l'informazione sulle modalità di esercizio del diritto di sciopero da parte delle maestranze;
- d) la partecipazione dei clienti e dei cittadini, attraverso organismi istituzionali di rappresentanza organizzata, a momenti di confronto costruttivo su problematiche significative inerenti al servizio.

Per facilitarne l'esercizio, l' Azienda assicura interventi per:

favorire la diffusione e l'accesso alle informazioni sul servizio, anche a mezzo della gestione di un proprio sito INTERNET;

attivare un punto di ascolto strutturato per raccogliere osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;

rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio reso da parte della clientela;

- e) il perseguimento, quale obiettivo strategico aziendale, del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio con l'adozione di soluzioni organizzative coerenti e funzionali al raggiungimento dello scopo.

2. Rapporti con la clientela

Con l'acquisto del biglietto di viaggio viene ad instaurarsi un rapporto con l'utente del servizio, caratterizzato da condizioni di diritto/dovere, che l'Azienda intende improntare a principi di chiarezza, correttezza e reciprocità.

2.a Diritti

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti :

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- facilitazione dell'accesso al servizio da parte dei disabili;
- riconoscibilità e comfort delle fermate;
- pubblicazione degli orari ed agevole reperibilità degli stessi, nonché tempestiva informazione sulle variazioni apportate anche se periodiche o temporanee;
- rispetto degli orari di partenza, transito e arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- correttezza, gentilezza e riconoscibilità del personale addetto;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi, e comunque entro il termine di 30 giorni;

2.b Doveri

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri :

- per salire e scendere – a veicolo rigorosamente fermo – utilizzare, rispettivamente la porta anteriore e quella posteriore, evitando situazioni di confusione e/o di pericolo;
- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di biglietto valido, mantenendolo integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio, ed esibendolo a richiesta del personale di controlleria;
- non impegnare più di un posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare le disposizioni di divieto di fumo;
- non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone ovvero da compromettere in qualche modo la regolarità e la sicurezza del viaggio;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto pacchi;

- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non sporgersi dai finestrini, né gettare oggetti fuori dell'autobus;
- rispettare le istruzioni e le indicazioni ricevute dagli addetti al servizio;
- non intralciare ovvero facilitare le attività di controllo e di rilevamento a bordo;
- non distrarre od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.

3. ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO

Il personale in servizio, a contatto diretto con il pubblico, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti, ed informandoli dei loro eventuali obblighi.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare un abbigliamento decoroso e, se viaggiante, la divisa aziendale, evitando – in ogni caso – forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

All'area aspetti relazionali vanno ricondotti

- la procedura di dialogo tra cliente ed azienda;
- il regolamento delle condizioni di viaggio;
- la procedura e casistica per i rimborsi;
- le informazioni relative a :
 - percorsi ed orari delle autolinee gestite;
 - sistema tariffario applicato;
 - parco rotabile;
 - coperture assicurative per danni alle persone e cose;
 - le iniziative, azioni ed obiettivi per migliorare gli standard di servizio.

3.a.Procedura di dialogo con la clientela

L'obiettivo prioritario della Soc. SATI è il continuo miglioramento del grado di soddisfazione delle attese del cliente.

La trasparenza, la comunicazione ed il confronto, rappresentano momenti utili ed imprescindibili per conseguire il risultato dichiarato.

Per assecondare il dialogo con la clientela l'Azienda intende :

1) istituzionalizzare, con il concorso e controllo di Associazioni rappresentative dei consumatori:

- un punto di ascolto, con l'attivazione di un numero verde, per raccogliere osservazioni e segnalazioni per definire iniziative e soluzioni utili per
- migliorare il soddisfacimento dei bisogni di mobilità;
- un tavolo di conciliazione per ridurre, attenuare ed eliminare ogni motivo di conflitto o contrasto fra Azienda e Clientela, secondo chiare modalità di accesso e di funzionamento;

2) definire la procedura di reclamo e la casistica per i rimborsi.

3.a.1 La procedura di reclamo

Per esercitare il diritto di accesso alla procedura l'utente è facultato ad inoltrare reclamo scritto, oppure a presentare denuncia verbale o telefonica attraverso il numero verde 800397300.

L'utente è pregato di fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli elementi in suo possesso utili a rappresentare con esattezza l'accaduto, ovvero motivi e circostanze che ritiene possano configurare la violazione di principi ed impegni dichiarati ed assunti dall'Azienda con la presente carta.

Per facilitare l'esercizio del diritto, in appendice, viene proposto (all. A) uno schema di reclamo.

Lo stesso schema è inserito sul sito www.soc-sati.com

Il personale d'ufficio è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo.

Non vengono presi in considerazione reclami anonimi.

Entro 30 giorni, salvo la sospensione in caso di avvio della procedura di conciliazione (non appena attivata), l'Azienda provvede a comunicare l'esito degli accertamenti. L' Azienda fornisce anche notizie sui presumibili tempi (e, se del caso, sulle condizioni presupposte) necessari per rimuovere le irregolarità riscontrate oppure per assecondare le richieste avanzate.

3.a.2 La procedura e casistica per i rimborsi

Nell'ottica di garantire la soddisfazione della clientela ed il rispetto degli impegni con essa assunti, l'Azienda prevede forme di rimborso in caso di irregolarità nello svolgimento del servizio, semprechè derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell' Azienda.

Il viaggiatore ha diritto al rimborso qualora :

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- non sia garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata;
- si verificano ritardi imputabili all'Azienda superiori a 30 (trenta) minuti che arrechino un grave e palese danno al cliente.

Nessun rimborso è, invece, dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio siano derivati o connessi con circostanze e fatti che esulano dal controllo dell'Azienda (quali: calamità naturali, interruzioni stradali, incidenti, astensione del personale dal lavoro, e similari) ovvero non siano ad essa imputabili.

Il rimborso è pari al valore del biglietto di corsa semplice acquistato. In caso di abbonamento è in facoltà del cliente richiedere, in alternativa, la proroga della validità dell'abbonamento stesso.

Per accedere alla procedura di rimborso il cliente, entro le 48 ore successive al disservizio, deve inoltrare reclamo scritto all'Azienda precisando la natura della disfunzione ed ogni altra utile circostanza (giorno, ora, estremi della corsa, etc.)

Al reclamo deve essere allegato il biglietto acquistato oppure, se trattasi di abbonamento, fotocopia di quest'ultimo.

In caso di invio per posta fa fede la data del timbro postale.

3.b Il regolamento delle condizioni di viaggio

Il documento contiene una serie di disposizioni che servono a regolare in maniera più chiara e trasparente il rapporto tra il viaggiatore e l'Azienda. Dando pubblicità alle condizioni di trasporto, l'Azienda punta anche a rafforzare e migliorare il rapporto di fiducia con la propria Clientela.

3.c La rete dei servizi

Il complesso della rete gestita dalla Soc. SATI è composto da n. 39 autolinee, analiticamente elencate in appendice (All. E).

I percorsi, gli orari e le tariffe dei servizi sono stabiliti dagli Enti istituzionalmente competenti (ovvero nei contratti di servizio).

Le caratteristiche del servizio offerto dipendono quindi direttamente da tali definizioni.

I programmi di esercizio e gli orari tengono conto, per quanto possibile e se consentito, della convenienza di effettuare coincidenze per offrire all'utenza la più ampia opportunità di spostamento nel territorio.

3.d Orari

Ai fini informativi sugli autobus in servizio vengono esposti al pubblico gli orari autorizzati.

Nella prospettiva di assicurare un'informazione sempre più completa e migliorare la comunicazione con la clientela, l'Azienda assicura, ai soggetti istituzionali ed alle organizzazioni di settore, la massima disponibilità con

ogni forma di collaborazione per la redazione di orari generali regionali o con diverso riferimento territoriale;

Essa provvede :

- a pubblicare e diffondere l'orario di tutte le autolinee gestite;
- a gestire un proprio sito INTERNET, con possibilità di consultazione degli orari ed altre informazioni utili per l'accesso e fruizione del trasporto pubblico.

3.e Tariffe

Il sistema ed i livelli tariffari sono stabiliti dagli Enti istituzionalmente competenti.

L' Azienda applica integralmente le disposizioni emanate, di tempo in tempo, dalle Amministrazioni titolari competenti.

Le tipologie di biglietti ed abbonamenti messi in vendita sono i seguenti:

→ **Biglietto Ordinario**

- Biglietto di corsa semplice valido per una sola corsa

→ **Biglietto di andata/ritorno** valido per il solo giorno del rilascio il cui costo è calcolato moltiplicando per due il prezzo del biglietto di corsa semplice e scontando del 20% l'importo ottenuto;

→ **Abbonamenti**

- Abbonamento settimanale (tipo B) valido dal lunedì al sabato;
- Abbonamento settimanale (tipo A) valido dal lunedì al venerdì;
- Abbonamento mensile (Tipo B) valido per tutti i giorni del mese richiesto esclusi i festivi;
- Abbonamento mensile (tipo A) valido per tutti i giorni del mese richiesto, esclusi i festivi ed il sabato.
- Abbonamenti settimanali e mensili del tipo A e B ridotti del 50 % negli stessi casi previsti per il biglietto di c.s. ridotto.

Per l'acquisto di qualsiasi tipologia di abbonamento personale è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento che viene rilasciata dall' Azienda.

Il costo degli abbonamenti settimanali si determina moltiplicando il doppio dei giorni di validità per il prezzo del biglietto di corsa semplice, scontando poi del 40 % l'importo ottenuto.

Il costo dell'abbonamento mensile si determina moltiplicando il doppio dei giorni di validità per il prezzo del biglietto di corsa semplice, scontando poi del 50 % l'importo ottenuto.

Gli abbonamenti sono "a vista" e consentono al possessore di effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso pagato nella settimana o mese di validità.

Gli abbonamenti sono validi solo nei giorni feriali e vengono emessi: settimanali dal venerdì al lunedì per la settimana in corso; mentre quelli mensili dal giorno 24 del mese precedente al giorno 03 del mese di validità.

3.f Il parco rotabile

Il parco rotabile impiegato per l'esecuzione del servizio è costituito da n. 89 autobus, compresa un'adeguata scorta per garantire regolarità e continuità di servizio.

L'azienda dispone anche di un parco di n. 10 autobus destinati ad attività di turismo e di noleggio.

La composizione del parco per tipologia ed anzianità è indicata nell'allegato F).

L'Azienda, a garanzia della sicurezza e regolarità di esercizio, adotta la procedura di manutenzione programmata secondo i tempi e modalità consigliati dalle case costruttrici eseguendo periodicamente gli interventi prescritti sul parco, sottoponendolo regolarmente a revisione entro i termini fissati dal Ministero delle Infrastrutture.

3.g Le coperture assicurative

La Soc. SATI assicura, con polizza a libro matricola, affidata a Compagnia di primaria importanza, tutti gli autobus impiegati nell'esercizio del trasporto pubblico per danni di responsabilità civile verso terzi compresi i viaggiatori, conseguenti alla circolazione.

Le garanzie assicurative coprono qualsiasi evento dannoso provocato al trasportato in conseguenza di incidente stradale.

Nell'esercizio dei servizi di noleggio il massimale è elevato da € 2.582.284,50 ad € 5.164.569,00.-

4. LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel rispetto ed applicazione dei principi e criteri dettati dallo schema generale della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (DPCM 30/12/1998), L'Azienda assume come fattori base di qualità i seguenti elementi :

- > Caratteristiche del servizio reso, con attenzione alle modalità di accesso;
- > Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- > Sicurezza del viaggio del cliente, anche sotto l'aspetto patrimoniale;
- > Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- > Confortevolezza del viaggio;
- > Aspetti relazionali e comunicazione con la clientela;
- > Attenzione all'ambiente;
- > Integrazione modale.

Indicatori di Qualità (Rif. L.R. 19/2000, art.14, comma 3 lett. d)

Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione	Livello di servizio promesso per il 2008	Valore relativo al 2007
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/ viaggiatori Km	rilevazione	0	1
		n. feriti/viaggiatori Km	Rilevazione	0	4
		n. sinistri	rilevazione	Conferma del dato	44
	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 10 anni	Rilevazione	< 24%	24 %
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce	Rilevazione	0	0
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva servizio	corse effettuate/ corse programmate	Rilevazione	Conferma del dato	97%
		Percezione regolarità del servizio	Sondaggio	Conferma del dato	7,2
		Percezione puntualità mezzi	Sondaggio	Conferma del dato	7,4
	Diffusione sul territorio	Km rete/ Km ² territorio	Rilevazione	Conferma del dato	0,85
		Percezione copertura giornaliera	Sondaggio	Conferma del dato	6,8
	Distanza media fermate	Km rete/ n. fermate	Rilevazione	Conferma del dato	5,23
		Percezione distanza fra le varie fermate	Sondaggio	Conferma del dato	6,8
	Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	Rilevazione	100%
Percezione pulizia e condizioni igieniche			Sondaggio	Conferma del dato	7,4
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione	n. bus climatizzati/ n. bus totali	Rilevazione	Conferma del dato	75%
	Percezione livello di confortevolezza del viaggio		Sondaggio	Conferma del dato	7,0
Servizi Aggiuntivi	Percezione complessiva qualità servizi		Sondaggio	Conferma del dato	6,2
Informazione alla clientela	Percezione tempestività nel fornire informazioni sui disservizi		Sondaggio	Conferma del dato	6,8
	Percezione nel fornire informazioni esaurienti in merito al servizio erogato		Sondaggio	Conferma del dato	6,7
	Percezione Qualità/livello di informazioni fornite dal personale viaggiante		Sondaggio	Conferma del dato	7,2
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione comportamento del personale viaggiante		Sondaggio	Conferma del dato	7,5
	Percezione del livello di riconoscibilità del personale		Sondaggio	Conferma del dato	7,5
Livello servizio sportello	Percezione della capillarità di vendita dei titoli di viaggio		Sondaggio	Conferma del dato	6,7
	Percezione delle modalità di gestione dei reclami/lamentele da parte della SATI		Sondaggio	Conferma del dato	6,6
	Percezione dei tempi di risposta a vostre comunicazioni/ricieste		Sondaggio	Conferma del dato	6,6

Coerentemente, l'Azienda si impegna ad attivare sistemi di monitoraggio della qualità del servizio per misurare :

- a) Il grado di soddisfazione della clientela;
- b) Il livello di percezione di ciascun fattore di qualità;
- c) L'andamento della fenomenologia collegata alla procedura di reclamo.

In tale contesto l'Azienda comunica i risultati dell'indagine e, successivamente al primo accertamento, la serie storica dei parametri e le variazioni nel tempo.

5. OBIETTIVI PER L'ANNO 2008

Processo	Indicatore	Traguardo atteso	Modalità d'intervento
Erogazione del servizio	Soddisfazione media degli utenti	> 7,0	❖ Effettuare una riunione con tutto il personale, entro il 08/2008, avente per argomento il rispetto del regolamento interno
Sicurezza del viaggio	% mezzi con oltre 10 anni	< 24%	❖ Acquisti di 1 nuovo autobus che sostituisce altro del 1987

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO

L'azienda provvede a monitorare in modo continuativo tutte le informazioni di ritorno dagli utenti circa la loro soddisfazione/insoddisfazione. Tale monitoraggio rappresenta una delle più importanti misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

A tal proposito, l'azienda somministra annualmente una scheda di customer satisfaction agli utenti delle varie linee al fine di valutare la loro soddisfazione sulla **SATI s.c.a.r.l.**

Il campione scelto è il seguente:

- misurare tutte le linee
- distribuire un questionario ogni 5.000 Km percorsi riferiti a quella singola linea
- il numero di questionari distribuiti su ogni singola linea non può comunque essere inferiore a 5

L'azienda ha provveduto a definire e adottare dei metodi adeguati per misurare e monitorare tutti i processi realizzativi necessari per rispondere ai requisiti degli Atti di Concessione.

I metodi individuati prevedono un riesame accurato e sistematico dei dati a disposizione per ottenere la conferma della continua capacità dei singoli processi. Questa conferma garantisce il perseguimento delle relative finalità che ciascun processo prevede.

L'azienda pianifica le attività di misurazione e monitoraggio delle caratteristiche dei prodotti/servizi (al ricevimento, in process e finali), allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.

La società ha provveduto a pianificare dei controlli al ricevimento al fine di verificarne la congruenza tra quanto ordinato e quanto arrivato.

Tali controlli consistono nell'accertamento visivo della:

- corrispondenza tra Documento di trasporto e ordine di acquisto;
- corrispondenza tra Documento di trasporto e materiali consegnati;
- presenza ed adeguatezza delle certificazioni previste a corredo;
- integrità dei materiali.

Tali controlli unitamente ad un idoneo sistema di identificazione ai fini dello stato delle prove e ad una corretta gestione delle Non Conformità, assicura l'utilizzo dei soli materiali risultati conformi.

L'evidenza dei controlli effettuati al ricevimento è costituita dall'apposizione del timbro "materiale controllato" e la firma di chi ha effettuato il controllo sul Documento di trasporto.

I controlli in process sono costituiti dalle verifiche condotte dai **CPV** giornalmente, definiti nel regolamento interno e riportati sul rapportino giornaliero, mentre il controllo finale effettuato prima dell'inizio dell'erogazione del servizio, è costituito dalla verifica preliminare dell'automezzo, effettuata da ciascun autista.

7. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL CORSO DEL 2007

Nell'arco dell'anno 2007 si sono avuti i seguenti reclami:

Totale Reclami	6	
Reclami a seguito di controlli della Regione Molise	0	0%
Richiesta di modifica orario	0	0%
Richiesta di informazioni	0	0%
Reclami legati al servizio	4	67%
Reclami dovuti a comportamenti dell'autista	2	33%

8. CONCLUSIONI

Nella preparazione e nella redazione di questo documento l'Azienda ha cercato di:

- Restare fedele ai principi informativi ed allo spirito della Carta della mobilità;
- Immedesimarsi nei bisogni ed aspettative dei cittadini;
- Assumere nei confronti della clientela impegni concreti, certi e verificabili.

Costante è stata l'attenzione a realizzare un documento trasparente nei contenuti, chiaro nel linguaggio e di facile lettura, completo nelle informazioni.

L'Azienda è impegnata a promuovere la diffusione del documento, manifestando ampia disponibilità a valutare ed accogliere osservazioni e suggerimenti utili per la prossima stesura della Carta dei servizi aggiornata e migliorata.

Allegato A

SATI s.c.a.r.l		RECLAMO DEL CLIENTE	MGQ-723-1 Rev 1 pag. 1 di 1
Dati informativi			
N°	Data	Cliente	
Oggetto del reclamo			Rif. Documentali (fax, lettera, ...)
Richieste del Cliente			
Identificazione Linea, Corsa, Autista, mezzo, Sede di riferimento			
Cause accertate del problema			
Azioni proposte			
Risposta data al cliente			<input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Scritta
Oggetto della risposta data al cliente (Eventualmente allegare risposta scritta):			
Nome di chi ha rilevato il reclamo	Funzione	Firma	
Approvazione e notifica			
Notificato al Cliente in data	Aperta Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva N°	Firma RQ	

REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO

Premessa

Il documento contiene una serie di disposizioni per regolare – per quanto possibile – in maniera chiara e trasparente il rapporto con la clientela, sperando così di rafforzarne e migliorarne la fiducia verso l'Azienda.

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per SATI l'obiettivo prioritario. Per questo è fondamentale ricordare e riconoscere i diritti e doveri del cliente, che formano un insieme di regole per rendere più agevole e piacevole il viaggio, e per favorire la collaborazione e civile convivenza tra clienti, personale ed Azienda.

La Carta dei servizi fornisce l'elenco, sufficientemente completo, dei DIRITTI riconosciuti ai Sigg.ri Viaggiatori permettendo, così, a loro di conoscerli e di poterli far valere, ma anche dei DOVERI al cui rispetto sono tenuti.

Per completezza viene integralmente riportato l'elenco, contenuto nella Carta dei Servizi, dei diritti e doveri del viaggiatore-cliente.

DIRITTI

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti :

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- facilitazione dell'accesso al servizio da parte dei disabili;
- riconoscibilità e comfort delle fermate.
- pubblicazione degli orari ed agevole reperibilità degli stessi, nonché tempestiva informazione sulle variazioni apportate anche se periodiche o temporanee;
- rispetto degli orari di partenza, transito e arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- correttezza, gentilezza e riconoscibilità del personale addetto;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi, e comunque entro il termine di 30 giorni;

Doveri

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri :

- per salire e scendere – a veicolo rigorosamente fermo – utilizzare, rispettivamente la porta anteriore e quella posteriore, evitando situazioni di confusione e/o di pericolo;
- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di biglietto valido, mantenendolo integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio, ed esibendolo a richiesta del personale di controlleria;
- non impegnare più di un posto a sedere;

- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare le disposizioni di divieto di fumo;
- non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone ovvero da compromettere in qualche modo la regolarità e la sicurezza del viaggio;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto pacchi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non sporgersi dai finestrini, né gettare oggetti fuori dell'autobus;
- rispettare le istruzioni e le indicazioni ricevute dagli addetti al servizio;
- non intralciare ovvero facilitare le attività di controllo e di rilevamento a bordo;
- non distrarre od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.

Il regolamento si compone di due parti: la prima raccoglie una serie di norme di comportamento dirette al Personale aziendale; la seconda il disciplinare delle condizioni di trasporto pubblico.

NORME DI COMPORTAMENTO

PREMESSA : Disposizioni generali

- a) Ogni agente, nell'espletamento dell'attività lavorativa, è tenuto al rispetto dei principi di: DILIGENZA, CORRETTEZZA e LEALTA', verso il pubblico, l'Azienda ed i colleghi.
- b) Il comportamento del personale in servizio, (sugli autobus oppure nei locali e/o presso gli sportelli aziendali) deve essere costantemente improntato a grande correttezza e cortesia, per consolidare e rafforzare il rapporto di fiducia con la clientela.
Il personale è, così, tenuto ad :
 - usare un linguaggio dignitoso;
 - fornire informazioni chiare e complete;
 - evitare discussioni inutili ed, ancor più, situazioni di contrasto;
 - adoperarsi per rimuovere ogni motivo o ragione che procuri disagio alla clientela.
- c) Tutti gli agenti,
 - nell'espletamento dei compiti propri della qualifica rivestita, e/o assegnati dalla Direzione, devono assicurare ogni possibile forma di collaborazione perché il servizio possa essere svolto nel migliore dei modi, nell'interesse del pubblico e dell'Azienda;
 - sono tenuti a segnalare/riferire ogni elemento ed informazione utili per migliorare il servizio offerto ed il grado di soddisfazione della clientela.

CODICE DI COMPORTAMENTO

(Approvato dal Consiglio di Amm/ne del 31 gennaio 2001)

Art. 1

Campo di applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei soci e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti.

I soggetti, di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

Art.2

Finalità

Il Codice assume la finalità di strumento di supporto della carta della mobilità , adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali, nè modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale, stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e dal contratto collettivo.

Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Art. 3

Disposizioni di carattere generale

I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio si impegna ad osservarlo in ogni sua parte.

A tal fine, all'atto dell'assunzione, il personale è provvisto di una copia del Codice, unitamente al regolamento (allegato A), al R.D. n. 148/1931, ed agli altri regolamenti di servizio. Analogamente si provvede nei confronti del personale già in forza alla data di adozione del presente Codice.

Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.

Il direttore è il responsabile dell'osservanza delle norme del Codice.

Art. 4 Principi

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'azienda.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, si impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assumere le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

Art. 5 Comportamento in servizio

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.

Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.

Il personale si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; si accerta che il veicolo sia dotato dei documenti prescritti; segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediatamente soccorso alle persone infortunate.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita e in ordine.

Il personale a contatto con il pubblico, è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, dell'ufficio/settore di appartenenza, del nome e cognome o del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

Art. 6

Rapporto con il pubblico

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.

Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.

A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenze per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi all'andamento della qualità del trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

Art. 7

Valutazione dei risultati

Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

Art. 8

Aggiornamento del Codice di comportamento

Periodicamente, o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali e da Associazioni di utenti o consumatori.

DISCIPLINARE DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO PUBBLICO

Titolo I

Condizioni di ammissione e comportamento dei viaggiatori

Art. 1

L'utente delle linee di trasporto è invitato ad osservare tutte le avvertenze, inviti e disposizioni dell' Azienda e del personale di questa per quanto riguarda: la regolarità amministrativa, l'ordine e la sicurezza del servizio.

Art. 2

L'utente, per avere diritto ad essere trasportato, deve essere in possesso del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento o tessera di libera circolazione) riconosciuto valido dall'Azienda. Il possesso del titolo di viaggio è obbligatorio anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.

Il biglietto deve essere conservato fino al termine del viaggio.

I documenti di viaggio non sono cedibili, salvo il caso di abbonamento impersonale.

Art. 3

Il titolo di viaggio deve essere mostrato, a richiesta, al personale incaricato dall'Azienda. Il controllo può essere effettuato, oltre che in vettura, anche negli spazi di fermata all'atto della discesa dei viaggiatori.

L'utente che risulta sprovvisto del titolo di viaggio, ovvero in possesso di titolo di viaggio non valido, ai sensi del successivo art. 4, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice nonché della sanzione amministrativa nella misura fissata dalla Regione Molise.

Art. 4

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

- a) non mostra né biglietto, né abbonamento;
- b) mostra un biglietto od un abbonamento scaduti;
- c) dichiara di non avere con sé l'abbonamento (tessera e tagliando o tessera di libera circolazione), salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
- d) è in possesso di tessera di riconoscimento non accompagnata dal tagliando di abbonamento, salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
- e) la tessera di riconoscimento è utilizzata senza convalida dopo la scadenza annuale;
- f) il tagliando di abbonamento non porta il numero di tessera di riconoscimento cui si riferisce;
- g) la tessera, pur munita di tagliando valido, non è utilizzata dal titolare;

- h) utilizza il tagliando di abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento, salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
- i) utilizza tessera di libera circolazione non valida;
- j) presenta il biglietto o l'abbonamento con segni di alterazione o contraffazione.

In caso di contraffazione o alterazione del titolo di viaggio, l'agente provvede al ritiro ed alla identificazione del viaggiatore. La sanzione amministrativa non esclude ovviamente la responsabilità penale.

Art. 5

L'utente, nei cui confronti ricorrono le condizioni previste dagli articoli 3 e 4 e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dalla vettura alla prima fermata utile, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

Art. 6

Le infrazioni alle condizioni generali di trasporto sono accertate e contestate dal personale dell' Azienda abilitato allo scopo.

Art. 7

I biglietti e gli abbonamenti non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

E' vietata la vendita di biglietti e abbonamenti senza l'autorizzazione dell' Azienda.

Il titolo di viaggio indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

Art. 8

Nel caso in cui il viaggiatore non possa usufruire del titolo di viaggio, per fatti imputabili all' Azienda, questo potrà essere rimborsato o prorogato nella sua validità, semprechè – nel caso di abbonamento – la richiesta venga presentata prima della scadenza della validità.

Art. 9

L' Azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza :

a) del divieto di

- salire o scendere da porte diverse da quelle prescritte;
- sporgersi dai finestrini;
- gettare oggetti dai finestrini;

b) dell'obbligo di sorreggersi durante la marcia.

E', altresì, vietato conversare col conducente o, comunque, disturbarlo o distrarlo dalla guida;

- fare uso di apparecchi radiofonici o similari se arrecano disturbo;
- l'accesso in vettura di persone che: si trovino in stato di ubriachezza; offendano la decenza e/o diano scandalo, assumano comportamenti che comunque arrechino disturbo e/o disagio agli altri viaggiatori.

Art. 10

Salvo il caso di grave ed incombente pericolo, la manovra dei comandi di apertura di emergenza delle porte o di qualsiasi altro dispositivo di sicurezza installato sui veicoli è riservata esclusivamente al personale autorizzato.

Art. 11

E' vietato fumare in vettura (Legge 584 del 11.11.1975). I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da € 25 a € 250; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.

Art. 12

Ogni danno arrecato alle vetture dai Viaggiatori deve essere da questi risarcito, riservandosi l'Azienda, in caso di danneggiamento volontario, di sporgere eventuale denuncia o querela a norma di legge

Art. 13

Sulle vetture non è permesso ad alcuno di svolgere l'attività di venditore di beni o di servizi.

E' vietato anche distribuire o affiggere oggetti o stampe, fare raccolta di fondi a qualunque titolo, senza l'autorizzazione dell' Azienda.

Titolo II

Norme di utilizzazione di biglietti e abbonamenti

A) BIGLIETTI

Art. 14

Il biglietto ordinario deve essere utilizzato una sola volta e da un solo passeggero e non può essere utilizzato al di fuori delle condizioni previste dalla relativa tariffa.

B) ABBONAMENTI

Art. 15

L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo da chi è titolare della prescritta tessera che abilita ad usufruire del tipo di tariffa per cui esso è rilasciato.

L'abbonamento deve essere sempre unito alla tessera di riconoscimento e deve obbligatoriamente riportare il numero della tessera a cui si riferisce.

La tessera di riconoscimento, utilizzabile soltanto dal titolare, viene rilasciata previa presentazione agli Uffici dell' Azienda esercente di apposita domanda ed una fotografia del richiedente.

La tessera ha validità di un anno, ad eccezione del primo rilascio, e deve essere convalidata all'inizio di ogni anno tra il 1° ed il 15 gennaio.

L'utente è tenuto al pagamento del costo di rilascio e/o di rinnovo della tessera di riconoscimento.

La validità degli abbonamenti è fissata, per ciascuna tipologia, dalla Regione od altro Ente locale competente.

Titolo III

Condizioni per il trasporto dei ragazzi, degli animali e dei bagagli

A) TRASPORTO RAGAZZI

Art. 16

I ragazzi che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.

Per ogni altro occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

B) TRASPORTO ANIMALI

Art. 17

Il trasporto degli animali sugli autobus dell' Azienda è consentito solo per le specie e con i limiti seguenti:

- a) cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- b) cani-guida per ciechi;
- c) altri animali di piccola taglia (gratti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o in altro contenitore atto a prevenire motivi di indisponibilità o di disturbo nei viaggiatori, sempre che le dimensioni non superino i limiti previsti.

E' ammesso il trasporto, con pagamento del biglietto, dei cani da caccia purché accompagnati da persona fornita di licenza, dall'inizio del servizio

fino alle ore 8 e dalle 20 al termine, in numero non superiore a due per autobus. Il cane dovrà essere dotato di museruola a fitte maglie e tenuto a guinzaglio presso la persona che l'accompagna, in modo da non ingombrare la corsia e le porte e da non arrecare disturbo; in caso contrario potrà essere allontanato senza diritto al rimborso del biglietto per l'accompagnatore.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato od escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento delle vetture. Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione prevista dall'art. 12. fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.

C) TRASPORTO BAGAGLI

Art. 18

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 Kg. E di dimensioni non superiori a cm. 50*30*25. I bagagli che superino le anzidette misure dovranno essere regolarizzati con tassa di importo pari al costo del biglietto di corsa semplice sulla relazione di viaggio; per i bagagli di peso superiore a 10 Kg. La tassazione deve essere fatta di 10 Kg. In 10 Kg. Con biglietti di importo pari a quelli di corsa semplice sulla relazione di viaggio, al netto dei primi 10 Kg. Che sono trasportati in franchigia.

Il trasporto di bagagli non accompagnati viene assoggettato al pagamento, di 10 Kg. In 10 Kg., di un importo pari al prezzo del biglietto di c.s. sulla relazione di viaggio.

Per il trasporto dei bagagli non accompagnati si osservano, inoltre le disposizioni contenute nel D.P.R. n. 627 del 6-10-1978 (Art. 37 L.R. n.º. 19 del 20-08-1984)

D) OGGETTI SMARRITI

Art. 19

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'azienda viene inviato alla sede della società sita in Campobasso in C.da S. Giovanni in Golfo alla quale è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dopo lo smarrimento dell'oggetto, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte ad identificarle, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal codice civile (Artt. 927-931), che stabilisce tra l'altro la consegna al sindaco del comune dove l'oggetto è stato ritrovato

E) SERVIZI ESSENZIALI GARANTITI DALLA LEGGE 146/90

Art. 20

In caso di sciopero, la garanzia del servizio integrale è assicurata per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie stabilite di volta in volta dalle associazioni sindacali di categoria e comunicate all'utenza almeno cinque giorni prima della data prevista così come stabilito dall'art. 2, comma 6 della legge 146/1990.

Le corse già in effettuazione dal momento di inizio dello sciopero saranno portate a termine fino al più vicino capolinea. Le partenze saranno effettuate fino a 5 minuti prima dell'inizio dello sciopero

F) ORARI E COINCIDENZE

Art. 21

L'Azienda si riserva la facoltà di apportare eventuali modifiche agli orari delle linee. Di ogni variazione sarà data tempestiva comunicazione. L'Azienda pone il massimo impegno affinché venga assicurato il rispetto degli orari; tuttavia non può assumersi alcuna responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi o ad altre cause indipendenti dalla propria volontà

Il bagaglio, se non collocato negli spazi disponibili, deve essere custodito a cura e responsabilità del viaggiatore e sistemato in modo da non arrecare disturbo od ostacolare il passaggio.

E' ammesso il trasporto di bagagli di dimensioni e peso superiori a quelli indicati al comma 1, previo pagamento della tariffa fissata dalla Regione Molise e nel limite di due colli per viaggiatore.

E' vietato trasportare: biciclette, armi, merci infiammabili, esplosivi, maleodoranti ed altro comunque pericoloso o dannoso.

Non è consentito affidare al personale plichi e bagagli non accompagnati, salvo che tale servizio sia regolato contrattualmente.

In caso di eccessivo affollamento, il trasporto dei bagagli può eccezionalmente essere rifiutato da parte del personale in servizio.

Allegato C

PATTO PER LA QUALITA'

Premesso che

- La soddisfazione costante delle attese del cliente è obiettivo prioritario tanto della Soc. SATI che della ADOC Molise con sede in Campobasso in Corso Bucci 28.
- La trasparenza e la comunicazione rappresentano strumenti utili ed imprescindibili per conseguire il comune obiettivo;
- Fermo restando l'autonomia della attività imprenditoriale, le parti intendono ricercare e sviluppare forme di collaborazione per :
 - a) Raggiungere le finalità dichiarate, approfondendo la conoscenza dei bisogni di mobilità della clientela anche con indagini periodiche mirate ad accertare il livello di gradimento del servizio offerto;
 - b) Aumentare il livello di ascolto delle richieste o dei suggerimenti della clientela;
 - c) Definire azioni utili ed efficaci per il miglioramento progressivo degli standards dei servizi erogati;
 - d) Ridurre, attenuare ed eliminare, ogni motivo di conflitto fra Azienda e Clientela;

Si conviene e si stipula quanto segue

Tra SATI Soc. coop. a r.l., rappresentata dal Presidente pro-tempore Sig. Volpe Giammaria ed ADOC Molise, rappresentata dalla Presidente Sig.ra Magri Teresa

Art. 1

La Soc. SATI crea con ADOC Molise una rete di informazione, tutela e conciliazione dei rapporti tra i cittadini e l'azienda, con sede a Campobasso, in Corso Bucci n. 28

Art. 2

Essa garantisce un servizio di "*filo diretto*", attivato sperimentalmente a mezzo di "*Numero verde*" 800 397300, funzionante con operatore nei periodi 2 gennaio – 7 agosto e 21 agosto – 23 dicembre, dalle ore 9,00 alle ore 12,00 nei giorni feriali escluso il sabato.

Tale struttura viene dotata inoltre di sistema informativo finalizzato alla costruzione di una banca dati dell'utente. A questo scopo vengono fatte confluire ad ADOC Molise anche tutte le comunicazioni che pervengono alla Soc. SATI e viceversa.

Art. 3

In ottemperanza alle disposizioni della legge 31.12.96 n. 675, i dati personali ed ogni altra informazione forniti sono raccolti e trattati dalle parti per le esclusive finalità connesse al suo funzionamento.

I dati predetti non possono essere oggetto di diffusione o comunicazione fuori dai casi previsti dalla legge, con modalità al riguardo consentite e, in ogni caso, previo accordo tra le parti.

ADOC Molise si impegna a garantire con proprio personale le attività connesse con gli obiettivi di cui all'art. 1.

Art. 4

ADOC Molise si impegna ad effettuare verifiche istruttorie per le questioni più rilevanti poste dai cittadini, sottoponendo il risultato di queste, insieme con quelle di minor rilievo all'attenzione della Soc. SATI per una rapida soluzione.

Qualora questa non sia ottenibile tempestivamente o non sia ritenuta soddisfacente per la composizione delle vertenze e dei conflitti, il cittadino può fare ricorso alla procedura di Conciliazione, secondo il regolamento allegato alla presente convenzione.

Art. 5

Nell'ambito dei programmi e delle iniziative aziendali rivolti a conoscere il livello di soddisfazione della clientela riguardo alla qualità del servizio, su richiesta, ADOC Molise collabora, nelle forme ritenute più opportune, alle indagini e alle verifiche sull'evoluzione dell'opinione dei cittadini intorno alla qualità fornita, percepita e attesa.

Art. 6

La Soc. SATI si impegna a garantire la massima informazione sull'esistenza del servizio affidato ad ADOC Molise sui mezzi di trasporto, presso agenzie e biglietterie e in ogni altra forma ritenuta idonea.

Art. 7

ADOC Molise e la Soc. SATI concordano di studiare forme di comunicazione-formazione sulla cultura del trasporto pubblico.

Art. 8

La Soc. SATI mette a disposizione le proprie strutture per le iniziative da concordare con ADOC Molise e si impegna a realizzare incontri costanti con essa rivolti al miglioramento della qualità generale dei rapporti con i cittadini, soprattutto in occasione di cambiamenti dell'esercizio.

A D O C M O L I S E

IL PRESIDENTE

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Premessa

La Soc. SATI ed ADOC Molise definiscono, di comune accordo, la procedura di conciliazione prevista dall'art. 4 del Patto per la qualità. Possono costituire oggetto di procedura di conciliazione i ricorsi per reclami relativi a:

1. Disservizi nell'espletamento del servizio di trasporto pubblico;
2. Mancata od erronea applicazione delle leggi in materia di trasparenza amministrativa;
3. Cattiva o erronea comunicazione agli utenti;
4. Scorrettezze nei rapporti economici e di qualsiasi altra natura che intercorrono tra utenti e Soc. SATI relativi alla gestione del servizio.

ART. 1 – COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

E' costituita una Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante della Soc. SATI e da un rappresentante di ADOC Molise.

La Commissione è dotata di una Segreteria con il compito di fornire il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento dell'attività.

ART. 2 – ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'utente (singolo o associato) può avere accesso alla procedura di conciliazione ogni volta che, esperiti i normali reclami, non ottenga una risposta ritenuta soddisfacente, ovvero non ottenga alcuna risposta, entro 30 gg.

L'utente ha la facoltà di adire la Commissione di Conciliazione personalmente o per il tramite di ADOC Molise.

ART. 3 – PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

La procedura di conciliazione s'intende instaurata con la ricezione, da parte della Commissione di Conciliazione, della domanda di conciliazione, che l'utente, ai sensi dell'art. 2, deve compilare e sottoscrivere.

Tale domanda deve essere redatta su di un apposito modulo, disponibile presso le sedi territoriali della Soc. Sati e presso quelle dell' ADOC Molise.

La Segreteria iscrive ogni domanda di conciliazione ricevuta su un apposito registro dei procedimenti di conciliazione, attribuendole un numero progressivo.

A seguito della ricezione, da parte della Segreteria, della domanda di conciliazione, la Commissione di cui all'art.1 del presente regolamento è tenuta ad esperire il tentativo di conciliazione della controversia di cui trattasi.

A tal fine, la Commissione di Conciliazione si riunisce, tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri, invitando l'interessato.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione, i membri della Commissione rappresentano, ciascuno in conformità di un pieno ed irrevocabile mandato a transigere, rispettivamente, le pretese dell'utente parte nella controversia e le pretese della Soc. SATI.

I dati, le notizie e le informazioni forniti nel corso delle sedute sono raccolti e trattati secondo le prescrizioni della legge 31.12.1996 n. 675 in materia di tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione, di un verbale di conciliazione, avente l'efficacia di un accordo transattivo.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, di cui al presente articolo, utente e Soc. SATI si impegnano ad accettare integralmente il contenuto dell'eventuale verbale di conciliazione, di cui al comma che precede, quale espressione della propria volontà contrattuale.

Nel caso in cui il tentativo di conciliazione fallisca, i componenti la Commissione ne danno atto, sottoscrivendo, a conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.

La segreteria deve inviare all'utente copia del verbale di conciliazione, ovvero del verbale di mancato accordo citato al comma che precede, a seconda dell'esito del procedimento.

L'invio del verbale in questione deve effettuarsi, non appena il medesimo viene depositato presso la Segreteria, al recapito indicato dall'Utente sulla domanda di conciliazione.

A tal fine, la Segreteria può utilizzare ogni mezzo che per esigenze di rapidità è comunemente utilizzato nei rapporti commerciali, purché consenta la prova del ricevimento da parte del destinatario.

Ai componenti la Commissione di Conciliazione, per l'attività da essi prestata, non è dovuto alcun onorario.

**ART. 4 – SOSPENSIONE DI PROVVEDIMENTI VERSO L'UTENTE DA
PARTE DELLA SOC. SATI**

In caso di controversie, al fine di consentire il giudizio di conciliazione, la Soc. SATI sospende nei confronti dell'utente ogni eventuale attività di giudizio o di rivalsa, fino al decorso di 30 giorni dalla data di ricezione da parte dell'utente del verbale di mancato accordo di cui all'art. 3 del presente regolamento.

A D O C MOLISE

IL PRESIDENTE

Allegato E

LINEE IN CONCESSIONE ALLA SOC. S.A.T.I.

1. CAPRACOTTA-STAFFOLI
2. CASTELPIZZUTO-ISERNIA
3. CASTEL DEL GIUDICE-AGNONE
4. MONTEFALCONE-CAMPOBASSO
5. CAMPOBASSO-CASTELMAURO-TERMOLI
6. LUPARA-LUCITO-CAMPOBASSO
7. S.BIASE- MONTAGANO-CAMPOBASSO
8. CASTELLINO-PETRELLA-CAMPOBASSO
9. GUARDIAREGIA-SCALO F.S.- BIVIO SS 17-CAMPOBASSO
10. GUARDIAREGIA-BOJANO
11. PIETRACATELLA-CAMPOBASSO
12. CIVITA-CASTELBOTTACCIO-LUPARA-BIVIO FONDOVALLE BIFERNO
13. ROCCASICURA- MIRANDA- ISERNIA
14. ISERNIA-PESCOLANCIANO-AGNONE- SEVEL
15. POGGIO SANNITA-AGNONE-ISERNIA
16. TERMOLI-LARINO-CASACALENDA-CAMPOBASSO
17. SESTO CAMPANO-VENAFRO-ROCCAPIPIROZZI
18. CERASUOLO-POZZILLI-VENAFRO-ISERNIA
19. MORRONE-CASACALENDA
20. MONTERODUNI-ISERNIA
21. BAGNOLI DEL TRIGNO-POGGIO SANNITA-AGNONE
22. CAMPOBASSO-ZONA IND. DI TERMOLI-TERMOLI-PESCARA
23. PIETRACATELLA-MACCHIA-SANT'ELIA-TERMOLI (BALNEARE)
24. MORRONE-RIPABOTTONI-TERMOLI (BALNEARE)
25. CIVITACAMPOMARANO-LUCITO-ZONA IND. DI TERMOLI
26. S. FELICE DEL MOLISE-ZONA IND. DI TERMOLI
27. CAMPOBASSO-PETRELLA-ZONA IND. DI TERMOLI
28. LUCITO-CASTELBOTTACCIO-LUPARA-ZONA IND. DI TERMOLI
29. CERCEMAGGIORE-CAMPOBASSO-ZONA IND. DI TERMOLI

- 30. PIETRACATELLA -S.ELIA -CASACALENDA**
- 31. CAPRACOTTA-SCALO F.S. DI S. PIETRO AVELLANA**
- 32. ISERNIA-VENAFRO-FONDERIE E SMALTERIE DEL TIRRENO**
- 33. GUARDIALFIERA-ZONA IND. DI TERMOLI-TERMOLI**
- 34. GUARDIALFIERA-CASACALENDA-LARINO**
- 35. CHIAUCI-PESCOLANCIANO-ISERNIA**
- 36. VAIRANO-ISERNIA-CAMPOBASSO**
- 37. CAPRACOTTA-CASTEL DI SANGRO-ISERNIA**
- 38. ISERNIA-CASTEL DI SANGRO**
- 39. TERMOLI-SIV-VASTO**

Allegato F

NUM.	FABBRICA TIPO	TARGA	ANNO IMMATR.
1	FIAT 370.12.30 P.	CB 171278	1987
2	FIAT 315,8,17	CB 193629	1989
3	FIAT 315.8.17	CB 196260	1989
4	FIAT 370.12.30 P.	CB 196470	1989
5	FIAT PADANE	CB 200600	1990
6	FIAT 370,10,24	CB 202169	1990
7	FIAT 370.10.24	CB 202170	1990
8	FIAT 370.12.30 D.	CB 208370	1991
9	FIAT 370,10,24	CB 210899	1991
10	FIAT 370.10.24	CB 210900	1991
11	FIAT 370,12,30	CB 210908	1991
12	FIAT 370.12.30	CB 210909	1991
13	FIAT 370.12.30	CB 210910	1991
14	FIAT 370.12.30 P.	CB 213170	1991
15	FIAT 380.12.38 HD	CB 240840	1994
16	FIAT 380.10.29	AB 818 BF	1995
17	FIAT 380.12.35	AB 819 BF	1995
18	FIAT 380.12.35	AB 820 BF	1995
19	FIAT 380.12.35	AB 829 BF	1995
20	FIAT 315.8.17 P.	AB 857 BF	1995
21	FIAT 380.12.35	AB 970 HC	1995
22	TOP CLASS	AE 840 HE	1996
23	FIAT 370.E.12.35	AJ 880 YS	1997
24	FIAT 380.12.35	AV 037 CW	1997
25	FIAT 380.12.35	AV 038 CW	1997
26	FIAT 380.12.35	AV 197 CW	1997
27	FIAT 380.12.35	AV 198 CW	1997
28	FIAT 380.12.35	AV 199 CW	1997
29	FIAT 380.12.35	AV 200 CW	1997
30	FIAT 315.8.18 P.	CW 093 CC	1997
31	FIAT 380.12.35	AZ 687 GD	1998
32	FIAT 380.12.35	AZ 688 GD	1998
33	FIAT 380.12.35	AZ 689 GD	1998
34	FIAT 380.12.35	AZ 690 GD	1998
35	FIAT 380.12.35	AZ 698 GD	1998
36	FIAT 380.12.35	AZ 699 GD	1998
37	TOP CLASS	AZ 990 GD	1998
38	TOP CLASS	AZ 007 GG	1998
39	PALLADIO	BJ 254 WA	2000

NUM.	FABBRICA TIPO	TARGA	ANNO IMMATR.
40	FIAT 315.8.18 IR.	CW 121 CC	2000
41	FIAT 320.101	CB 400 MN	1970
42	MENARINI 120	AZ 702 FX	1990
43	FIAT 380.12.35 T.	BN 834 LS	2000
44	FIAT 380.12.35 T.	BN 835 LS	2000
45	FIAT 380.12.35 T.	BN 836 LS	2000
46	FIAT 380.12.35 T.	BN 837 LS	2000
47	FIAT 380.12.35 T.	BN 838 LS	2000
48	FIAT 393.E.12.35	BS 750 SK	2001
49	FIAT 393.E.12.35	BS 751 SK	2001
50	FIAT 393.E.12.35	BS 752 SK	2001
51	FIAT 380.12.35	BS 146 SL	2001
52	FIAT 380.12.35	BS 147 SL	2001
53	FIAT 380.12.35	BS 148 SL	2001
54	FIAT 380.12.35	BS 149 SL	2001
55	FIAT 380.12.35	BS 150 SL	2001
56	FIAT 380.12.35	BS 151 SL	2001
57	FIAT 380.12.35	BS 152 SL	2001
58	FIAT 380.12.35	BS 153 SL	2001
59	FIAT 380.12.35	BS 154 SL	2001
60	FIAT 380.12.35	BS 155 SL	2001
61	FIAT 380.12.35	BS 156 SL	2001
62	FIAT 380.12.35	BS 157 SL	2001
63	FIAT 389E.12.43	CB 163 MT	2003
64	FIAT 389E.12.43	CB 164 MT	2003
65	FIAT 389E.12.43	CB 165 MT	2003
66	FIAT 389E.12.43	CB 166 MT	2003
67	FIAT 389E.12.36	CB 428 MT	2003
68	FIAT 389E.12.36	CB 429 MT	2003
69	FIAT 389E.10.36	CB 167 MT	2003
70	FIAT 389E.10.36	CB 168 MT	2003
71	FIAT 389E.10.36	CB 169 MT	2003
72	DALLAVIA DV56	CW 324 CC	2004
73	TINTORETTO	CW 486 CC	2005
74	TINTORETTO	CW 501 CC	2005
75	D.VIA 397E.12.35	CY 248 WS	2005
76	TIZIANO 10,80	CY 320 WS	2006
77	TIZIANO 10,80	CY 321 WS	2006
78	CANALETTO	DB 306 KC	2006

NUM.	FABBRICA TIPO	TARGA	ANNO IMMATR.
79	CANALETTO	DB 307 KC	2006
80	CANALETTO	DB 332 KC	2006
81	TIZIANO 10,80	DB 573 KC	2006
82	TIZIANO 12	DB 574 KC	2006
83	TIZIANO 10,80	DB 575 KC	2006
84	TIZIANO 10,80	DB 576 KC	2006
85	TIZIANO 10,80	DB 577 KC	2006
86	TIZIANO 10,80	DB 578 KC	2006
87	TIZIANO 10,80	DB 579 KC	2006
88	TIZIANO 10,80	DB 580 KC	2006
89	TIZIANO 10,80	DB 581 KC	2006
90	TIZIANO 12	DB 588 KC	2006
91	TIZIANO 12	DB 589 KC	2006
92	TIZIANO 12	DB 590 KC	2006
93	TIZIANO 12	DB 591 KC	2006
94	TIZIANO 12	DB 592 KC	2006
95	TIZIANO 12	DB 593 KC	2006
96	TIZIANO 12	DB 594 KC	2006
97	TINTORETTO	DB 794 KC	2006
98	TINTORETTO	DB 795 KC	2006
99	CANALETTO	DK 332 YP	2007
100	CANALETTO	DK 333 YP	2007
101	CANALETTO	DK 334 YP	2007