

CARTA DELLA MOBILITA'

EDIZIONE 2026



Via Don Milani 3

93100 Caltanissetta (CL)

Tel 0934.1993290 - Fax 0934.1992053

www.savitautolinee.it e-mail savitscichilone@virgilio.it

TRASPORTO EXTRAURBANO REGIONALE
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

SOMMARIO

PREMESSA

SEZIONE I parte generale

SEZIONE II fattori e indicatori aziendali di qualità standard **Schede modali: A Autolinee urbane e interurbane**

SEZIONE III TUTELA DEL CLIENTE

procedure di reclamo

procedura di rimborso

procedura di risarcimento danni

diritti e doveri degli utenti

condizioni generali di viaggio

regolamento di vettura

ALLEGATO (A) la soddisfazione del cliente

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dall' Azienda SAVIT Scichilone s.r.l. in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11 luglio 1995 n. 160), sulla base dei principi della direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22 febbraio 1994 n. 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998, nonché ai sensi dell'art. 70 comma 5 della legge Regione Siciliana n. 20 del 3 dicembre 2003 (G.U.R.S. 5 dicembre 2003. 53).

La **Carta della mobilità** è stata pubblicata in data 15 marzo 2004 e (contemporaneamente) comunicata:

- Al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, in data 15 marzo 2004;
- All'Assessorato Turismo, Comunicazioni e Trasporti della Regione Siciliana, Dipartimento Trasporti e Comunicazioni, Servizio 1 – U.O.C. Autotrasporto Persone e cose, in data 15 marzo 2004.

La **Carta della mobilità** è stata altresì comunicata agli enti mediante distribuzione delle copie presso Sedi aziendali, Agenzie di informazione ed emissione titoli di viaggio, rimane a disposizione del pubblico presso le stesse.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

0. La **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento:
1. La **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità dell'azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti:
2. La **Sezione II**, costituita da 22 schede descrive i fattori di qualità ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dall'Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono 12 fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I fattori sono: Sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, ecc..

Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni indicatore corrispondono:

- Una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà Aziendale in atto;
- Uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità Aziendale e delle aspettative degli utenti (per l'anno di inizio e determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda);
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo standard, che è un valore, può essere:

- A. Prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. Prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio Es. comportamento del personale).

Inoltre, lo standard quantitativo (A) può essere:

- Specifico, quando, riferito alla singola prestazione è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente verificato dall'utente (es.: tempo di attesa alle fermate);
- Generale quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale di mezzi in orario).

Per quanto concerne le modalità di rilevazione dei risultati si distinguono:

- Il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- Altri modi di rilevazione.

La scelta delle specifiche tipologie atte a rilevare i risultati sono demandate alla scelta dell'Azienda.

ES: Rilevazione diretta sul campo;
Rilevazione a campione;
Rilevazione tramite sistema informatico (banche dati aziendali). ecc.

<i>Fattore di qualità</i>

Indicazioni aziendali di qualità	Unità di misura (realtà aziendale)	Standard (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione

La **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordini agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

.....

La **Carta della mobilità** ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- Migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda;
- Migliorare il rapporto tra utenti e l'Azienda.

SEZIONE I parte generale

1. Norme e principi ispiratori.
2. Scopo della Carta.
3. Presentazione dell'Azienda Savit Scichilone s.r.l.
4. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti.

1. Norme e principi ispiratori

1.1 I principi generali che ispirano la Carta dei Servizi traggono fondamento dall'art. 16 della Costituzione Italiana che stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica Italiana e di rientrarvi", concetto poi ripreso dall'art. 8 del trattato di Maastricht nella parte in cui fissa che "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri".

1.2 Tali principi generali sono stati accolti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43 del 22 gennaio 1994), dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. n. 160 del 11 luglio 1995) e dal DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. n. 123 del 29 maggio 1995).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

- L'erogazione del servizio è ispirato al principio di uguaglianza ed imparzialità nei confronti degli utenti;
- L'uguaglianza si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, stato sociale, capacità fisica. Inoltre è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto migliorando il rapporto con alcune fasce di clientela (anziani e studenti) per cui sono previste delle agevolazioni economiche;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie, ridotte o in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

1.2.2 Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare, e senza interruzioni secondo gli orari e gli avvisi pubblicizzati;
- Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, in tali casi vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per gli utenti;
- L'azienda si impegna, ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Questo adempimento è obbiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione.

1.2.3 Partecipazione

- L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione dello stesso e collaborare al miglioramento del servizio di trasporto;
- Per tale motivo l'Azienda si impegna a tenere sempre informati gli utenti sul servizio che eroga e a rispondere ad ogni loro richiesta. Inoltre provvede a raccogliere e valutare periodicamente le informazioni di ritorno dall'utenza (suggerimenti, proposte di miglioramenti, reclami, ecc..);

- L'Azienda rende anche possibile la partecipazione del metodo di confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori);
- E' altresì impegnata ad assicurare particolare attenzione nei confronti di utenze particolari, quali anziani o portatori di handicap.

1.2.4 Efficienza ed efficacia

- L'Azienda nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla sezione II di questa carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa;
- Adotta anche soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio.

1.2.5 Accessibilità

- Su tutti i frontali degli autobus è indicata, mediante un display luminoso e ben visibile dall'esterno l'identificazione dell'autolinea;
- L'Azienda adotta principi di innovazioni tecnologiche, quali sistemi di rilevazione GPS satellitari con installazione nelle pensiline di display luminosi per dare indicazione in tempo reale sui tempi di attesa nelle rispettive linee agli utenti;
- I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate, ed eccezionalmente laddove non è possibile acquistarli possono essere acquistati all'interno degli autobus rivolgendosi al personale conducente.

2. Scopo della carta

2.1 La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato dalla Savit Scichilone s.r.l. non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile tra Azienda e utenti, infatti è redatta con un duplice scopo:

- Da una parte, la Carta rappresenta il “*contratto*” che l'Azienda stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze degli utenti;
- Dall'altra parte, la Carta diventa lo strumento mediante cui gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto e evidenziare gli eventuali disservizi.

2.2 La qualità dei servizi erogati è controllata da Azienda e utenti mediante una serie di indicatori di qualità, definiti e calcolati nel paragrafo precedente.

3. Presentazione dell'Azienda

- 3.1 L'Azienda SAVIT Scichilone è costituita in forma di Società a Responsabilità Limitata dall'anno 2000.
- 3.2 L'Azienda SAVIT Scichilone opera oltre che nel settore noleggio anche nell'ambito del servizio di Trasporto Pubblico Locale, servendo alcuni Comuni delle provincie di Caltanissetta e Enna.
- 3.3 La direzione della Società SAVIT Scichilone ha definito la propria Carta dei Servizi, contenente i requisiti della politica per la qualità adottata e diffondendo la stessa a tutti i livelli organizzativi.

La SAVIT Scichilone s.r.l. si impegna dunque a:

- Fornire al personale ed ai collaboratori la necessaria formazione/informazione per svolgere con consapevolezza, competenza e diligenza i compiti loro affidati, sia per migliorare i risultati economici dell'Azienda, ma soprattutto per una sempre maggiore soddisfazione del cliente;
- Assicurare al cliente assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione problemi legati alla corretta e soddisfacente fruizione del servizio di trasporto, sia durante la fruizione del servizio sul mezzo di trasporto, sia attraverso la predisposizione di idonei mezzi di comunicazione aziendali;
- Garantire il servizio erogato al cliente in conformità alle sue aspettative in termini di qualità, affidabilità, giusto prezzo e rispetto dei tempi e delle percorrenze stabiliti, ciò mediante il supporto di strumenti che favoriscano una continua visibilità esterna del servizio (disponibilità di informazioni, tabelle, segnalazione, ecc.) sia presso i punti vendita dei titoli di viaggio, che presso i luoghi di transito: controlli sulla effettiva presenza dei supporti;
- Monitorare costantemente la Qualità del servizio offerto alla clientela, sia in termini di verifica del miglioramento del servizio stesso sulla base dell'accoglimento delle segnalazioni dei clienti, sia in termini di sensibilizzazione continua alla "cultura" della Qualità e della soddisfazione del Cliente;
- Garantire la costante pulizia ed efficienza dei mezzi preposti alla effettuazione del servizio.

4. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

4.1 Organigramma:

Amministratore Unico: Giuseppe Scichilone

Direttore di Esercizio: Giuseppe Scichilone

4.2 Descrizione dell'area nella quale l'Azienda opera:

Trasporto extraurbano regionale

Nell'ambito del territorio regionale vengono serviti alcuni dei Comuni delle provincie di Caltanissetta e Enna.

(dati macro: 3 Comuni interessati, 40.000 abitanti)

4.3 Tipologia di servizi forniti

- N. 6 licenze di noleggio con conducente;
- N. 1 linea servizi extraurbani con rete di Km 52,7;
- Parco autobus: n. 2 per il servizio di Trasporto Pubblico Locale extraurbano, n. 6 per il servizio di Trasporto Pubblico Locale urbano e n. 5 per il servizio di noleggio con conducente;
- Forza dipendenti: n. 9;
- N. 284.133 Km/anno complessivi per i servizi di T.P.L.;
- N. 123.000 passeggeri/anno trasportati nei servizi T.P.L.

4.4 Informazioni sul Sistema Qualità Aziendale

L'Azienda ha definito la propria "politica per la qualità" ed a posto tale scelta quale elemento fondamentale della propria politica di sviluppo provvedendo ad adottare entro 120 giorni dalla pubblicazione della Carta un piano per procedere alla certificazione di qualità secondo le norme ISO.

4.5 Aspetti relativi al personale aziendale e non in contatto con gli utenti

L'obiettivo è quello di ottimizzare i nostri rapporti con le diverse utenze di riferimento. Tale obiettivo può essere raggiunto focalizzando l'attenzione su due tra i principali fattori che possono caratterizzare un buon rapporto con l'utenza:

- Correttezza delle informazioni;
- La comunicazione.

A tale scopo l'Azienda provvede alla formazione del personale addetto alle comunicazioni e/o informazioni sia verbali che scritte (personale conducente, addetti preposti in amministrazione, titolari di punti vendita di titoli di viaggio) in modo che le comunicazioni e/o informazioni avvengano in un linguaggio chiaro ed esaustivo da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

L'Azienda si impegna anche alla:

- Riconoscibilità del personale a contatto diretto attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento;
- Che il personale che risponde al telefono deve comunicare l'ufficio di appartenenza e/o una propria sigla di identificazione univoca;
- Assicurarsi della presentabilità del personale (abbigliamento decoroso e pulito oppure divisa, corretta cura personale).

4.6 Monitoraggio (interno)

La SAVIT Scichilone s.r.l., coerentemente con quanto previsto dalla già richiamata Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994, si impegna a svolgere periodiche

misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di provvedere a un sistema di monitoraggio al fine di:

- Verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è corrispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo;
- Adeguare continuamente gli standard alle richieste degli utenti, rilevare la soddisfazione degli stessi, per ciascuno dei fattori base di qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica;
- Misurare e controllare l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

4.6.1 La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'Azienda, sulla qualità percepita dagli utenti, il monitoraggio è condotto a cadenze prefissate, i risultati vengono rilevati attraverso questionari, rilevazioni a campione, sondaggi ecc..

4.6.2 I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

4.6.3 In particolare entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della direttiva del 27 gennaio 1994 e viene da parte dell'Azienda comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

SEZIONE II fattori e indicatori aziendali di qualità standard.

Schede modali: A Autolinee urbane e extraurbane

- 1) **Sicurezza del Viaggio:** Riferimento scheda modale A1 allegata.
- 2) **Sicurezza personale e patrimoniale:** Riferimento scheda modale A2 allegata.
- 3) **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi:** Riferimento scheda modale A3 allegata.
- 4) **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture:** Riferimento scheda modale A4 allegata.
- 5) **Confortevolezza del viaggio:** Riferimento scheda modale A5 allegata.
- 6) **Servizi aggiuntivi:** Riferimento scheda modale A6 allegata.
- 7) **Servizi per viaggiatori con handicap:** Riferimento scheda modale A7 allegata.
- 8) **Informazioni alla clientela:** Riferimento scheda modale A8 allegata.
- 9) **Aspetti relazionali e comportamentali:** Riferimento scheda modale A9 allegata.
- 10) **Livello servizio sportello:** Riferimento scheda modale A10 allegata.
- 11) **Grado integrazione modale:** Riferimento scheda modale A11 allegata.
- 12) **Attenzione all'ambiente:** Riferimento scheda modale A12 allegata.

SEZIONE III procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti.

- 1) Procedura di reclamo.
- 2) Procedura di rimborso.
- 3) Procedura di risarcimento.
- 4) Diritti e doveri degli utenti.
- 5) Condizioni generali di viaggio.
- 6) Regolamento di vettura.

1. Procedura di reclamo

1.1 Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

1.1.1 Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto l'Azienda per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.

1.1.2 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.

1.2 Forme e modalità di reclamo

1.2.1 Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- A. Reclamo per insoddisfazione.
- B. Reclamo per inadempimento dell'Azienda.
- C. Richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente (cliente), inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto del cliente l'Azienda ha costituito l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, eleggendo questo ufficio quale collettore dei reclami provenienti dai clienti.

1.2.2 I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica) al seguente indirizzo:

UFFICIO RELAZIONI CO IL PUBBLICO

SAVIT Scichilone s.r.l. Via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL)

La comunicazione informatica via e-mail all'indirizzo: savitscichilone@virgilio.it

1.2.3 Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

1.2.4 L'Azienda ha altresì attivato un numero telefonico (apposto sulla documentazione aziendale e esposto nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

Telefono: 0934.1993290 **Fax: 0934.1992053**

1.2.5 L'Azienda ha predisposto apposito modulo prestampato atto alla realizzazione del reclamo, caratterizzato da facile comprensione e facile compilazione. Lo stesso è reperibile all'interno di ogni autobus e nei punti vendita dei titoli di viaggio, oppure, scaricandolo dal sito internet: www.savitautolinee.it.

1.2.6 L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 15 gg. Dalla data del ricevimento risultante dal proprio protocollo interno, segnalando la struttura o la persona incaricata della pratica, e a dare risposta nel merito entro 30 gg. Dalla medesima data di protocollo.

2. Procedure di rimborso

2.1 L'Azienda dà corso alle pratiche per il rimborso al cliente nei casi in cui per colpa grave dell'Azienda sia stato:

- Sospeso il servizio senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le biglietterie o fermate.

L'entità del rimborso risulta pari al valore del titolo di viaggio pagato, che deve essere sempre allegato in copia alla richiesta di rimborso.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed in genere per qualsiasi evento non dipendente dalla propria volontà.

Nessun rimborso di prezzo viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o ritardo del viaggio per causa di forza maggiore, fermo restando il diritto di richiesta del cliente.

L'Azienda a tal fine ha eletto l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**Via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL) Telefono 0934 1993290 Fax 0934 1992053 e-mail: savitscichilone@virgilio.it pec: savitscichilone@legalmail.it** struttura aziendale competente delegata a fornire informazioni in merito alle richieste di rimborso).

2.2 L'Azienda ritiene opportuno privilegiare soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es: arbitrato).

3. Procedure di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (coperture assicurative)

3.1 L'Azienda provvede alle necessarie coperture assicurative ed il cliente ha diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- Per danni fisici, corporali, infortuni involontari cagionati dalla circolazione degli automezzi aziendali e/o dai dipendenti quali civilmente responsabili;
- Per danneggiamento ad indumenti ed oggetti di comune uso personale che per la loro naturale distinzione, siano portati con sé, esclusi denaro, preziosi, bauli, valige, ecc. nonché danni derivanti da furto o danneggiamenti.

Il cliente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al personale conducente e/o contattare successivamente l'Azienda con atto formale.

L'Azienda a tal fine ha eletto l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**Via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL) Telefono 0934 1993290 Fax 0934 1992053 e-mail: savitscichilone@virgilio.it pec: savitscichilone@legalmail.it** quale ufficio aziendale competente delegato a fornire informazioni in merito alle richieste di risarcimento per danni alle persone e cose.

.....

Ogni anno, in occasione della pubblicazione della Relazione di cui al Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva del PCM del 27 gennaio 1994, l'Azienda sintetizza in un documento, che mette a disposizione dei clienti o dei terzi che ne abbiano interesse, i dati relativi a questa Sezione della Carta.

Ad esempio:

- Tipologia dei reclami e loro percentuale sul totale dei reclami ricevuti.
- Tempi medi di soluzione.
- Confronto con i dati degli anni precedenti.
- Suggerimenti ricevuti.
- Suggerimenti accolti (anche parziale)

ecc.

.....

Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (ES: indagine sulla soddisfazione del cliente).

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato poiché essi devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di realtà e di veridicità prima:

- Di fornire risposta all'utente.
- Di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.

In tale prospettiva il reclamo ed il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti in Azienda nell'ambito della stessa struttura responsabile per la qualità, la quale mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto.

4. Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

1. Sicurezza e tranquillità del viaggio.
2. Continuità e certezza del viaggio.
3. Facile reperibilità di informazioni sul servizio di trasporto (modalità, tariffe, orari, ecc..).
4. Rispetto degli orari di partenza in tutte le fermate previste durante il percorso.
5. Igiene e pulizia dei mezzi.
6. Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte.
7. Rispetto di tutte le disposizioni sul divieto di fumo sugli automezzi.
8. Possibilità di inoltrare reclamo o altro.

Doveri degli utenti

1. Rispettare le indicazioni dell'Azienda e degli addetti;
2. Essere muniti di regolare titolo di viaggio;
3. Non tenere comportamenti che possono arrecare danno all'Azienda e ad altri utenti;
4. Agevolare le persone anziane ed i disabili, cedendo loro il posto.

5. Condizioni generali di viaggio

Generalità

1. E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio, all'osservanza di tutte le prescrizioni che lo riguardano, relative all'esercizio ed all'uso della autolinee, ad uniformarsi alle condizioni esposte, agli avvertimenti del personale di servizio, nonché alle leggi, ai decreti ed ai regolamenti vigenti in materia di trasporto pubblico, si devono in'oltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto.
2. Al rispetto delle precauzioni necessarie a vigilare, per quanto da egli dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose.
3. Chiunque contravvenga alle prescrizioni di cui ai punti precedente incorre alle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

Salita e discesa dagli autobus

1. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee ad autobus fermo.

2. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: Per la salita con la propria presenza in corrispondenza della fermata, per la discesa suonando apposito campanello o in alternativa segnalandolo tempestivamente all'autista.
3. In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie, non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

Orari e coincidenze

1. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni saranno comunicate per tempo con appositi annunci al pubblico affissi alle fermate.
2. L'azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

Documenti di viaggio

1. Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare titolo di viaggio ammesso dall'azienda acquistato a terra presso le rivendite autorizzate.
2. I titoli di viaggio in casi eccezionali possono essere acquistati anche a bordo all'interno dell'autobus pagando una maggiorazione del 20% ove previsto.
3. Il titolo di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo, in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al personale conducente che provvederà alla convalida mediante pinza.
4. I viaggiatori in possesso di tessera di riconoscimento per uso abbonamento, al momento della salita sull'autobus, devono esibirla obbligatoriamente al personale conducente. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sulla stessa.

Trasporto bambini

1. Ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente bambini fino all'età di 10 anni. I bambini da 0-23 mesi non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

Trasporto animali domestici

1. Ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, trasportino, ecc.).
2. E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori, ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
3. Per tutti gli animali domestici deve essere acquistato un titolo di viaggio ridotto, corrispondente alla tariffa in vigore al momento del trasporto.

4. I cani guida per non vedenti sono ammessi al trasporto gratuito anche senza museruola ed indipendentemente dalla taglia.
5. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, possono essere rifiutati se non sono rispettate le condizioni di trasporto sopra indicate.

Trasporto di cose

1. Ogni viaggiatore può portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50X30X25 e di peso non superiore a Kg. 10. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo titolo di viaggio alla tariffa in vigore.
2. L'azienda si riserva di accettare al trasporto i bagagli in relazione alle loro dimensioni.
3. Son esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e/o nocive, nonché materiale infiammabile.
4. L'azienda si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

Norme Comportamentali

1. I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata della corsa e fino a che l'autobus non si sia fermato.
2. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere, in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.
3. E' fatto divieto al viaggiatore di fumare e disturbare, occupare più di un posto a sedere e di ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo, esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda, insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature dell'autobus, di salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti e fare uso senza necessità del comando d'emergenza d'apertura delle bussole.
4. I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni emanate dal personale conducente per la sicurezza e regolarità del servizio.
5. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette disposizioni.

Infrazioni e sanzioni

1. Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio valido è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalle leggi regionali.
2. Il viaggiatore che contravviene alle norme di cui al punto "Norme comportamentali", può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine della corsa o del viaggio, ad opera del personale conducente, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

Oggetti rinvenuti

1. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus vengono lasciati custoditi all'interno degli stessi per una settimana, trascorso tale tempo vengono depositati presso la sede di Caltanissetta in via Don Milani n. 3 tel. 0934 1993290 e-mail savitscichilone@virgilio.it.

Reclami

1. Per reclami in caso di controversie il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite apposito modulo reperibile all'interno degli autobus o in alternativa scaricandolo dal sito internet www.savitautolinee.it e potrà essere spedito per posta al seguente indirizzo: Savit Scichilone s.r.l. via Don Milani n. 3 – 93100 Caltanissetta (CL), inviato per fax al n. 0934 1992053, per posta elettronica savitscichilone@virgilio.it pec: savitscichilone@legalmail.it
2. I reclami possono essere inoltrati anche telefonicamente al n. 0934.1993290.

6. Regolamento di vettura

L'utente è tenuto al rispetto al regolamento aziendale di vettura:

1. Ad agevolare il lavoro del personale conducente;
2. Ad esibire il titolo di viaggio al personale di servizio;
3. A fornire le proprie esatte generalità all'addetto del controllo;
4. A non parlare al conducente durante la marcia dell'autobus;
5. A utilizzare non più di un posto a sedere;
6. Ad osservare il divieto di fumare;
7. A non arrecare disturbo ad altri passeggeri;
8. A non gettare rifiuti dall'autobus, o sporcare lo stesso;
9. A mantenere un comportamento dignitoso nel rispetto degli altri;
10. A non effettuare volantinaggio, se non preventivamente autorizzato;
11. A segnalare al personale conducente eventuali oggetti smarriti, e ad avvisare tempestivamente gli stessi in caso di smarrimento di un proprio oggetto.