

## **CARTA DEI SERVIZI**



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

# SOMMARIO

<i>Premessa del Direttore</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Politica per la qualità e l'ambiente</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Carta dei Servizi</i>	<i>pag. 6</i>
<i>I Principi</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Presentazione</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Sistema tariffario</i>	<i>pag. 12</i>
<i>Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio</i>	<i>pag. 15</i>
<i>Informazioni alla Clientela</i>	<i>pag. 21</i>
<i>Rapporti con la Clientela</i>	<i>pag. 22</i>
<i>Condizioni generali di trasporto</i>	<i>pag. 24</i>

**Rev. 9 del 02/09/2015**

## PREMESSA DEL DIRETTORE

La InterSAJ S.r.l. nasce nel 1994 in virtù della necessità di separare le varie tipologie di attività nel settore del trasporto pubblico su gamma di persone. In relazione a ciò la SAJ S.r.l. ha deciso di separare, a settembre del 2001, tutte le attività diverse dal TPL, facendole confluire in una nuova azienda. Ad agosto 2001 la SAJ S.r.l. ha acquistato la quota di controllo della InterSAJ S.r.l., ed ha trasferito in particolare le attività di gestione delle autolinee a lunga percorrenza di competenza statale e quella di noleggio autobus da rimessa. L'espansione dell'attività riferita alle autolinee a lunga percorrenza, ha avuto una notevole crescita già dal 1998, per assestarsi agli attuali collegamenti automobilistici dal bacino di origine calabro-lucano per la Puglia e per buona parte delle regioni dell'Italia centro-settentrionale (Lazio, Toscana, Emilia Romagna, Veneto, Lombardia, Liguria e Piemonte). L'azienda, pertanto, rappresenta un punto di riferimento nei trasporti di linea e nel noleggio di autobus da turismo dell'intera Calabria.



Politica per la Qualità e l'Ambiente

L'obiettivo principale della InterSAJ S.r.l è il soddisfacimento delle aspettative del cliente fruitore diretto dei servizi erogati, e, nel contempo, il miglioramento continuo delle performances ambientali, la prevenzione di ogni forma di inquinamento dell'ambiente e il rispetto della normativa cogente applicabile, ivi incluse le prescrizioni legali che riguardano gli aspetti ambientali aziendali.

Tale obiettivo viene conseguito attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente che si prefigge, fra le altre cose, di migliorare il sistema di comunicazione interno fra le varie funzioni aziendali, l'adempimento degli obblighi sociali, il contenimento dei consumi di carburante, di energia elettrica, di acqua, il monitoraggio degli scarichi idrici, la riduzione dei quantitativi di rifiuti prodotti e il continuo controllo degli altri aspetti ambientali del sito.

I principi su cui è basato il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente sono:

- ❖ Atteggimento nei confronti degli enti e degli utenti non di passiva acquisizione delle indicazioni sui requisiti dei servizi da erogare ma di indirizzo e stimolo a ricercare soluzioni innovative e suggerimenti volti al miglioramento delle performances ambientali;
- ❖ Arricchimento culturale finalizzato ad innalzamento della cultura della qualità e sensibilizzazione alle tematiche ambientali;
- ❖ Continua ricerca di nuove soluzioni tecnologiche con la massima attenzione alla tutela dell'ambiente, alla riduzione dei consumi energetici e di risorse naturali;
- ❖ Messa a disposizione dell'utenza di automezzi dotati dei migliori confort disponibili e rispondenti

alle sempre più stringenti norme comunitarie antinquinamento;

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



## CARTA DEI SERVIZI

La Carta costituisce per gli utenti:

**strumento di conoscenza**

In quanto:

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

### ***strumento di partecipazione***

In quanto:

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

### ***strumento di tutela***

In quanto:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

### **Riferimenti normativi**

La Carta della mobilità trae origine dalle seguenti disposizioni:

- art.16 della Costituzione italiana: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e... "Ogni

cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e rientrarvi...”;

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

## I PRINCIPI

### **Eguaglianza ed imparzialità**

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

L'Azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili,

attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

### **Continuità**

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

L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate. In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio. In caso di sciopero, l'Azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

### **Trasparenza e partecipazione**

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

L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti, nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'Azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta;

### **Efficienza ed efficacia**

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

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





## PRESENTAZIONE

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

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

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

L'azienda ha sede in Trebisacce, località dell'alto Jonio Calabrese, in provincia di Cosenza. In una fantastica

posizione geografica, affacciandosi direttamente sul golfo di Taranto.



<b>DESCRIZIONE DELLE PRODUTTIVE DELL'AZIENDA</b>	<b>CARATTERISTICHE</b>
--	------------------------

<b>Esercizio (Dati anno 2017)</b>	
Lunghezza rete Km	7961
Linee esercitate	15
Percorrenza annua in Veicoli - Km	1594493
Viaggiatori trasportati nell'anno	294392

<b>Parco Autobus (agg. Settembre 2017)</b>	
Linee Interregionali	29
Noleggio	1
<b>Totale</b>	<b>30</b>

<b>Personale (agg. Settembre 2017)</b>	
Amministrativi	4
Operatori di Esercizio	44
<b>Totale</b>	<b>48</b>

<b>INTER SAJ S.r.l. Sede Legale e Direzione Generale</b>
S.S. 106 Contrada Rovitti - 87075 Trebisacce (CS)
Tel. 0981.500331      Fax 0981.500532

## SISTEMA TARIFFARIO

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

- biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
- biglietto andata/ritorno, valido per due corse;
- abbonamento settimanale, valido per sei giorni, con esclusione della domenica e dei giorni festivi;
- abbonamento mensile, valido tutti i giorni feriali, con durata mese solare;

Tutti i titoli di viaggio sono acquistabili on-line sul sito [www.intersajticket.it](http://www.intersajticket.it) oppure sul sito [www.ibus.it](http://www.ibus.it) (network

delle autolinee di cui InterSAJ fa parte) o presso le ricevitorie SISAL dislocate su tutto il territorio nazionale. Gli utenti sprovvisti di biglietto, previa prenotazione, potranno acquistare rivolgendosi al personale di bordo all'inizio della corsa, un titolo di corsa semplice o andata/ritorno; la vendita a bordo dei biglietti è effettuata nell'orario di esercizio della linea. In quest'ultimo caso, per agevolare le operazioni di cassa, è indispensabile presentarsi al personale di bordo, muniti di denaro contato.

## DISPOSIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Il documento di viaggio è nominativo, non può essere ceduto, ed è valido per il giorno e la corsa per cui è stato rilasciato.

Deve essere presentato ad ogni richiesta del personale incaricato dell'autorità di controllo.

La mancata effettuazione del viaggio per causa imputabile al viaggiatore non dà diritto né al rimborso né alla proroga della validità del biglietto.

Il prezzo del biglietto è quello in vigore al momento del rilascio e ciò anche nel caso di successive variazioni.

Il viaggiatore al momento del rilascio è tenuto a verificare i dati contenuti nel biglietto (data viaggio, ora e luogo della partenza, destinazione).

Il vettore, per motivi di riorganizzazione aziendale, non è obbligato a garantire la numerazione dei posti a sedere indicata sui biglietti, essendo un servizio che non comporta alcun supplemento tariffario.

Tutte le informazioni presenti sugli orari eventualmente esposti possono essere soggette a variazioni; pertanto ogni informazione dovrà essere confermata al momento della prenotazione.

Il vettore non si assume nessuna responsabilità per ritardi, soppressioni di corse dovute a sciopero o avverse condizioni atmosferiche, ovvero a qualsiasi altra causa ad esso non imputabile.

La prenotazione e l'emissione danno diritto all'erogazione del servizio.

## **RIMBORSI:**

nel caso in cui l'utente non dovesse usufruirne è previsto il rimborso parziale, esclusivamente per i biglietti acquistati con tariffa standard e per i biglietti acquistati con tariffa Web, nelle seguenti misure:

- 80% del prezzo corrisposto nel caso di annullamenti effettuati più di sette giorni prima della data di partenza indicata sul biglietto;
- 70% del prezzo corrisposto nel caso di annullamenti effettuati dal sesto al terzo giorno prima della data di partenza indicata sul biglietto;
- nessun rimborso è previsto per annullamenti dal terzo giorno alla data di effettuazione della corsa.
- nessun rimborso è previsto per biglietti d'importo inferiore ad € 10,00 e per biglietti acquistati con tariffa promozionale.

Le richieste di rimborso devono essere effettuate sul sito [www.saj.it](http://www.saj.it) (contatti - rimborsi) indicando il codice di prenotazione del biglietto, il codice Iban e l'intestatario dello stesso oppure scrivendo una e-mail, indicando gli stessi dati, ai seguenti indirizzi: [joniotravel@libero.it](mailto:joniotravel@libero.it) - [info@saj.it](mailto:info@saj.it)

## **CAMBIO PRENOTAZIONE:**

Il cambio di prenotazione va richiesto almeno 2 ore prima dell'orario di partenza del viaggio, secondo le seguenti modalità:

Agenzia Jonio Travel

telefono: 0981 500777 (lun - ven 09.00 - 13.00 / 16.30 - 19.30; sab 09.00 - 13.00)

e-mail: [joniotravel@libero.it](mailto:joniotravel@libero.it)

Callcenter Intersaj

telefono: 0981 500331 (lun - ven: 08.45 - 12.45 / 15.30 - 18.45; sab 08.45 - 12.45)

e-mail: [info@saj.it](mailto:info@saj.it)

Al di fuori degli orari di ufficio, il cliente è tenuto a presentare la richiesta tramite e-mail agli indirizzi sopra indicati, indicando il codice di prenotazione e la data prossima di viaggio (entro e non oltre i 30 giorni successivi al biglietto originale).

In caso di cambio di prenotazione, il cliente è tenuto a versare la somma di € 3,00 in caso di biglietto a tariffa standard o, in caso di biglietto in promozione, la differenza tra la tariffa promozionale e la tariffa standard sommata ad € 3,00 a titolo di concorso alle spese secondo le modalità indicate dal vettore.

## **TRASPORTO E SPEDIZIONI BAGAGLI E COLLI**

E' consentito portare una valigie ed un piccolo bagaglio a mano per ciascun passeggero.

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

La società vettrice non è responsabile di eventuali smarrimenti, sostituzioni, deterioramenti o furto di bagagli.

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

Eventuali reclami dovranno essere fatti immediatamente dal viaggiatore al personale viaggiante e confermati per iscritto entro due giorni dalla fine del viaggio.

In caso di bagagli consegnati al personale viaggiante o registrati, l'eventuale indennità per risarcimento dello smarrimento non potrà comunque superare l'importo di cento euro.

Su qualunque pacco spedito deve risultare chiaramente il nome e l'indirizzo sia del mittente che del destinatario.

## **TRASPORTO BAMBINI**

I bambini di età inferiore a dodici anni hanno diritto alla riduzione del 50% sul prezzo del biglietto.

## **TRASPORTO ANIMALI**

E' fatto espresso divieto di trasporto di qualsiasi specie di animali nel vano passeggeri.

E' consentito il trasporto di animali di piccola taglia nel vano bagagli, purchè contenuti in apposita custodia fornita dal passeggero, consegnando una dichiarazione firmata in merito all'assunzione di responsabilità sullo stato di salute dello stesso.

## **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO**

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

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

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

➤ Livello servizio di sportello



Gli indicatori di qualità sono riportati nelle tabelle di seguito riportate

### **FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ**

*Fattore: Sicurezza del Viaggio (Dati anno 2017)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Incidentalità mezzo di trasporto</i>	<i>N. morti / anno</i>	0	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
	<i>N. feriti / anno</i>	0	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
	<i>N. sinistri attivi / anno</i>	9	<i>Analisi dei dati</i>	0
	<i>N. sinistri passivi / anno</i>	6	<i>Analisi dei dati</i>	0
<i>Vetusta mezzi</i>	<i>% mezzi con oltre 6 anni</i>	<i>A 50.000 e 90.000 Km</i>	<i>Schede manutenzione</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Manutenzione preventiva degli autobus</i>	<i>Frequenza in Km</i>	<i>≤ 90.000 Km</i>	<i>Schede manutenzione</i>	<i>Mantenimento</i>



*Fattore: Sicurezza Personale e Patrimoniale (Dati anno 2017)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Denunce (furti, danni e molestie)</i>	<i>N. denunce / viaggiatori</i>	<i>0</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>

*Fattore: Attenzione all'ambiente (Dati anno 2017)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 5 o superiori</i>	<i>% sul totale</i>	<i>100 %</i>	<i>Schede Automezzi</i>	<i>100 %</i>

*Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi (Dati anno 2017)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>% corse effettive /corse programmate</i>	<i>100 %</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Assistenza in linea</i>	<i>SI/NO</i>	<i>SI</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>

<i>convenzionata e distribuita</i>				
<i>Ritardi</i>	<i>% sul programma</i>	<i>ND*</i>	<i>-----</i>	<i>0 %</i>

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

*Fattore: Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi (Dati anno 2017)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Carrozzeria (frequenza interventi)</i>	<i>N. interventi giornalieri./ n. mezzi</i>	<i>27/27</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Interno (frequenza interventi)</i>	<i>Frequenza media in giorni</i>	<i>27/27</i>	<i>Analisi dei dati</i>	<i>Mantenimento</i>

*Fattore: Confortevolezza del viaggio (Dati anno 2014)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Reclinabilità dei sedili</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	<i>100 %</i>	<i>Schede automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Distanziabilità laterale sedili</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	<i>100 %</i>	<i>Schede automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Climatizzazione</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	<i>100 %</i>	<i>Schede automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>

*Fattore: Servizi aggiuntivi (Dati anno 2014)*

<b>Indicatori</b>	<b>Unità di</b>	<b>Valore</b>	<b>Modalità di</b>	<b>Obiettivo</b>
-------------------	-----------------	---------------	--------------------	------------------

<b>di qualità</b>	<b>misura</b>	<b>rilevato</b>	<b>rilevazione</b>	
<i>Presenza servizi aggiuntivi (HiFi, Telefono, Indicatori di percorso)</i>	<i>% mezzi sul totale</i>	<i>100 %</i>	<i>Schede Automezzi</i>	<i>Mantenimento</i>

*Fattore: Informazioni alla clientela (Dati anno 2017)*

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

*Fattore: Aspetti relazionali e comportamentali (Dati anno 2017)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Percezione affidabilità personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>
<i>Percezione preparazione personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>
<i>Percezione professionalità personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>
<i>Percezione gentilezza personale di front.line</i>	<i>Giudizio</i>	<i>Buono</i>	<i>Questionari soddisfazione</i>	<i>Ottimo</i>

*Fattore: Livello servizio sportello (Dati anno 2017)*

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Obiettivo</b>
<i>Punti vendita</i>	<i>Copertura territorio</i>	<i>100 %</i>	<i>Agenzie viaggi,</i>	<i>Mantenimento</i>

<i>territorio</i>	<i>nazionale</i>		<i>Ricevitorie Sisal, Sito web Ibus, numero verde</i>	
<i>Raccolta reclami</i>	<i>Modalità</i>	<i>Scritta/ email</i>	<i>Registro reclami</i>	<i>Mantenimento</i>
<i>Riscontro proposte e reclami</i>	<i>Entro 30 giorni</i>	<i>100 %</i>	<i>Registro reclami</i>	<i>Mantenimento</i>

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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

Gli orari e le tariffe sono inoltre consultabili sul sito internet [www.saj.it](http://www.saj.it).

Le informazioni vengono fornite presso tutte le biglietterie aziendali, oppure telefonicamente ai n° 0981-500777 (centro prenotazioni) attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13,00 e dalle ore 16,30 alle ore 19,30 e il sabato dalle 9.00 alle 13,00, 051-4210530 (call center IBUS) attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.30 e il sabato dalle 9.00 alle 12.30 o al n° aziendale 0981 500331, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì, e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato.

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

anche gli organi di informazione locale, quali quotidiani, emittenti radio e televisive, ecc.

## RAPPORTI CON LA CLIENTELA

### **Gli utenti dei servizi di trasporti hanno diritto:**

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

### **Doveri degli utenti**

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

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

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



## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

### **Sanzione per la violazione delle norme sui titoli di viaggio**

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

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

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

Ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale, gli agenti accertatori dell'Azienda, incaricati di espletare le funzioni di controllo dei titoli di viaggio, sono Pubblici Ufficiali. Conseguentemente, il passeggero che rifiuta di declinare le proprie generalità è passibile di denuncia all'Autorità Giudiziaria per violazione dell'art. 651 del Codice Penale



(arresto fino ad un mese); chi fornisce false generalità è passibile di denuncia per violazione dell'art. 495 del Codice Penale (reclusione fino a 3 anni).

La contestazione può essere conciliata:

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

Avverso i verbali di accertamento e contestazione, l'autore della violazione o l'esercente la patria potestà può, entro 30 giorni dalla data di contestazione o notifica, inviare scritti difensivi in carta libera indirizzati al Direttore della InterSAJ s.r.l., Contrada Rovitti, Trebisacce (CS).

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

## **Bagaglio a mano**

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

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

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

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

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

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

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

Eventuali reclami dovranno essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale viaggiante e confermati per iscritto entro 2 giorni dalla fine del viaggio. In caso di bagagli consegnati al personale viaggiante o registrati l'eventuale indennità per risarcimento dello smarrimento non potrà comunque superare l'importo di 100 Euro.

### **Servizio spedizioni bagagli e colli**

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

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

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

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

### **Trasporto animali**

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

E' consentito il trasporto di animali di piccola taglia nel vano bagagli purché contenuti in apposita custodia fornita dal passeggero e sotto la sua esclusiva responsabilità.

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

Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto delle norme sopra citate comporta l'immediato allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza nessun diritto di rimborso del biglietto pagato.

## **Copertura assicurativa**

### *Risarcimenti per danni alle persone ed alle cose*

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

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

Per accedere al rimborso è necessario che:

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

## **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile, presso la sede aziendale.

## **Procedure di reclamo**

Sul sito web aziendale è presente un' apposita sezione per la segnalazione dei reclami da parte dell'utenza. Detti reclami vengono sottoposti alla direzione che attiva il personale dell'ufficio movimento per approfondire o chiarire la problematica posta, accertarne le cause e concordare con la direzione opportune azioni correttive.

Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

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

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

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

### *Forme e modalità di reclamo*

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- o reclamo per insoddisfazione;
- o reclamo per inadempimento dell'azienda;

- o richiesta di tutela, per il riconoscimento dei diritti dell'utente, inutilmente trascorsi i termini per la risposta aziendale.

A tale fine, esso viene comunicato alla struttura aziendale competente. I reclami possono essere inviati per iscritto, consegnando il reclamo al personale viaggiante, o a mezzo fax, posta elettronica o direttamente dal sito web aziendale. I riferimenti aziendali sono i seguenti:

*InterSAJ S.r.l.*  
*S.S. 106 Contrada Rovitti*  
*87075 Trebisacce (CS)*  
*Tel. 0981-500331*  
*Fax 0981-500532*  
*Sito Web: [www.intersajticket.it](http://www.intersajticket.it)*  
*[www.saj.it](http://www.saj.it)*

*E-Mail: [info@saj.it](mailto:info@saj.it)*





**INTERC 3** S.R.L.

*Sede legale e Direzione*  
 S.S. 106 Contrada Rovitti  
 87075 Trebisacce (CS)  
 Tel. 0981 500331 - Fax 0981 500532

**INTERC 3** S.R.L.

Sito web: [www.intersajticket.it](http://www.intersajticket.it)  
[www.saj.it](http://www.saj.it)  
e-mail: [info@saj.it](mailto:info@saj.it)