



CARTA DEI SERVIZI

(Rev. 2019)



INDICE

1. - PRESENTAZIONE DELLA CARTA E DELLA SOCIETA'

- 1.1 Premessa
- 1.2 Riferimenti normativi
- 1.3 Principi ispiratori della Carta
- 1.4 Presentazione della Società

2. – OFFERTA COMMERCIALE

- 2.1 **Il documento di viaggio**
 - 2.1.1. Condizioni di utilizzo
 - 2.1.2 Validità titolo di viaggio
 - 2.1.3 Annullamento e rimborso titolo di viaggio
 - 2.1.4 Cambio corsa
 - 2.1.5 Furto e smarrimento titolo di viaggio
 - 2.1.6 Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio
 - 2.1.7 Fattura del titolo di viaggio
- 2.2 **Trasporto minori**
- 2.3 **Trasporto bagagli**
 - 2.3.1 Tipologia di bagagli e dimensioni consentite
 - 2.3.2 Bagaglio ulteriore
 - 2.3.3 Oggetti contenuti nel bagaglio
 - 2.3.4 La responsabilità del bagaglio
 - 2.3.5 Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 2.4 **Trasporto animali**
 - 2.4.1 Gli animali ammessi a bordo
 - 2.4.2 Le condizioni di trasporto
 - 2.4.3 La responsabilità
 - 2.4.4 Il costo del trasporto

3. – LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

- 3.1 **Norme comportamentali e responsabilità del passeggero**
 - 3.1.1 Obblighi di condotta generale
 - 3.1.2 Responsabilità del passeggero per danni
 - 3.1.3 Fumo, soste di ristoro, toilette
- 3.2 **Diritti dei passeggeri con disabilità o mobilità ridotta**
 - 3.2.1 Diritto al trasporto e condizioni speciali
 - 3.2.2 Risarcimento per sedia a rotelle e attrezzature per la mobilità

4. – RELAZIONI CON LA CLIENTELA

4.1 Contatti

4.2 Procedure di reclamo

4.2.1 Segnalazione disservizi e reclami

4.2.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero

5. – GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

5.1 Fattori, indicatori e standard di qualità

5.2 Certificazione di Qualità

5.3 Aggiornamento della Carta dei Servizi

1. - PRESENTAZIONE DELLA CARTA E DELLA SOCIETA'

1.1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato da Sangritana Spa non solo per illustrare all'utenza i propri servizi, ma soprattutto per creare con essa un'unione stabile e fidelizzata.

La Carta è redatta infatti con un duplice scopo:

- da una parte, la Carta rappresenta il “contratto” che la Società 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 il quale gli utenti possono controllare la bontà del servizio offerto ed evidenziare gli eventuali disservizi.

In particolare, per le attività di acquisizione e distribuzione dei servizi, conduzione delle verifiche ispettive interne sui mezzi, rilevazione periodica della customer satisfaction, calcolo degli indicatori di performance, reperibilità e gestione delle emergenze, gestione dei reclami e delle non conformità, si fa riferimento al Sistema di Gestione della Qualità di Sangritana SpA aggiornata alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La presente Carta viene aggiornata annualmente nel caso ci siano modifiche significative ai dati e alle informazioni riportate. La Carta aggiornata è disponibile sia sul sito aziendale www.sangritana.it e sia sui mezzi adibiti al servizio.

1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata sulla base dei seguenti documenti:

- * Legislazione nazionale e direttive comunitarie applicabili;
- * D.lgs. 395/00. Decreto legislativo 22 dicembre 2000, n. 395, “Attuazione della direttiva 98/76/CE dell'1 ottobre 1998 del Consiglio dell'Unione Europea, modificativa della direttiva 96/26/CE del 29 aprile 1996 riguardante l'accesso alla professione di trasportatore su strada di merci e di viaggiatori, nonché il riconoscimento reciproco di diplomi, certificati e altri titoli allo scopo di favorire l'esercizio della libertà di stabilimento di detti trasportatori nel settore dei trasporti nazionali e internazionali”;
- * DM 23.12.03. Decreto Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, “Uso, destinazione e distrazione degli autobus”;
- * L. 218/03. Legge 11 agosto 2003, n. 218, “Disciplina dell'attività di trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente”;
- * DPCM 30.12.98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

Costituisce inoltre un riferimento per il Sistema di Gestione Qualità che garantisce il raggiungimento degli standard indicati sulla presente Carta dei Servizi la seguente normativa volontaria:

- * UNI EN ISO 9001: 2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”;
- * UNI EN 13816:2002 “Trasporto pubblico di passeggeri Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio”;
- * UNI 11098: 2003 “Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo”.

1.3. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi di Sangritana Spa si basa sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio di trasporto è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti 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, l'uguaglianza è perseguita favorendo l'accessibilità al servizio di trasporto, mediante idonee infrastrutture, anche alle persone disabili.

IMPARZIALITA'

Vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la parità di trattamento nel servizio offerto per tutti gli utenti.

CONTINUITA'

La Sangritana Spa assicura l'effettuazione del servizio secondo gli orari pubblicizzati, fatti salvi i casi di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità, indipendenti dalla volontà della Società. In tali casi vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata degli eventuali disservizi e il disagio per i passeggeri.

Sangritana Spa si impegna ad effettuare un'ampia divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero. Inoltre, in caso di necessità o interruzioni programmate, saranno garantiti dei servizi sostitutivi, dandone tempestiva comunicazione.

ACCESSIBILITA'

Su tutti i frontali degli autobus è indicata, ben visibile dall'esterno, l'identificazione dell'autolinea. I titoli di viaggio possono essere acquistabili on line con pagamento con carta di credito, oppure nelle biglietterie e punti vendita convenzionati di cui all'Allegato n. 1 alla presente Carta.

PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico, al fine di verificare la corretta erogazione del servizio fornito e collaborare al miglioramento dello stesso.

Per tale motivo la Società 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, reclami, ecc.).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Società adotta le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali al fine di perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio. In particolare, si impegna ad implementare un Sistema di Qualità sempre più conforme alla Norma ISO 9001.

LIBERTA' DI SCELTA

La Società garantisce il diritto alla mobilità degli utenti, fornendo un'ampia gamma di soluzioni possibili e provvedendo ad istituire corse suppletive in casi di richieste eccezionali.

1.4. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La Sangritana Spa è una società partecipata al 100% dalla TUA – Società Unica Abruzzese di Trasporto. Ad essa sono affidate tutte le attività a mercato che vengono raggruppate nei seguenti tre ambiti di servizio:

Trasporto passeggeri in servizi commerciali e noleggio autobus GT

Sangritana Spa svolge il trasporto passeggeri esclusivamente attraverso servizi commerciali e noleggio autobus. Le linee commerciali hanno come destinazione finale alcune località extra regionali interessanti sia dal punto di vista sociale, economico e culturale, e sia per le loro caratteristiche artistiche, panoramiche e storiche. Attualmente sono in esercizio le seguenti linee:

Pescara – Roma

Pescara – Napoli

Avezzano – Roma

Sulmona – Avezzano – Roma

Villavallelonga – Avezzano – Roma

Lecce nei Marsi -Avezzano – Roma.

Inoltre, Sangritana Spa gestisce anche il servizio di noleggio autobus e minibus Gran Turismo, dotati di ogni comforts, che accompagnano gruppi turistici in tutta Italia ed in Europa, offrendo un servizio puntuale e garantendo tutte le norme di sicurezza previste dalla vigente legislazione. Il qualificato, puntuale e professionale servizio, riconosciuto anche dalla Certificazione ISO 9001, garantisce tutte le norme di sicurezza previste dalla vigente legislazione, come ad esempio la necessaria presenza del secondo autista quando previsto. All'aspetto tecnico si affianca anche quello umano e di relazione, con la presenza di autisti altamente qualificati e, se richiesto, di accompagnatori pronti a gestire il programma di viaggio e turistico, ottimizzando così tempi e visite organizzate.

Agenzia "Sangritana Viaggi & Vacanze"

Offre, grazie alla presenza di personale qualificato, una vasta gamma di prodotti turistici: biglietteria ferroviaria, aerea e marittima, prenotazioni alberghiere, crociere, viaggi di nozze, ecc. Particolare attenzione viene dedicata alla creazione e promozione di pacchetti turistici, soprattutto per famiglie e gruppi, che portano alla scoperta dell'Abruzzo con la sua natura, arte, cultura e gastronomia.

Trasporto merci su ferrovia

Sin dagli anni Sessanta, l'allora Ferrovia Adriatico Sangritana è stata una degli artefici dello sviluppo industriale della Valle del Sangro, grazie proprio alla sua presenza su questo territorio per garantire un servizio di trasporto merci su ferro. Dalla Val di Sangro tale attività si è poi estesa, in ambito regionale, alla Zona Industriale di Vasto-San Salvo ed alla Zona Industriale e Porto di Ortona e, fuori regione, con la gestione diretta del trasporto merci all'interno dell'Interporto Marche di Jesi. Oggi, dopo il rilascio della Licenza n. 72 da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per l'espletamento di servizi di trasporto merci per ferrovia, e del Certificato di Sicurezza rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie, Sangritana Spa svolge il servizio di trasporto merci su ferro accedendo all'infrastruttura ferroviaria nazionale, ed in particolare potrà raggiungere il Quadrante Europa di Verona, il più importante e strategico interporto ferroviario a livello nazionale per volumi di traffico merci.

A questa linea se ne aggiungono altre, come quelle che confluiranno verso Melfi, in Basilicata, sede di una zona industriale estremamente produttiva e che, risalendo, giunge fino a Parma, collegando e servendo quindi ben sette regioni italiane con il proprio servizio.

Ciò permette a Sangritana Spa non solo di concentrarsi sul trasporto ferroviario di merci raccogliendo con tempestività, efficacia ed efficienza le domande che il mercato richiede, ma anche di offrire la propria qualificata esperienza a servizio dello sviluppo industriale abruzzese, oltre che rinsaldare ulteriormente la partnership commerciale con altre imprese ferroviarie, come Captrain, con la quale è attiva una decennale collaborazione.

Non va dimenticato che il trasporto merci su ferro, oltre ad offrire un servizio più snello e veloce, contribuisce a ridurre la presenza di mezzi pesanti sulla strada, riducendo di conseguenza gli incidenti

stradali, l'usura delle infrastrutture e le congestioni stradali oltre che, cosa di particolare importanza, contribuisce ad abbattere le emissioni di anidride carbonica.

2. – OFFERTA COMMERCIALE

2.1 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte di Sangritana Spa solo se in possesso di valido titolo di viaggio per latratta, la data e l'orario di partenza indicati.

I biglietti sono acquistabili:

- on line sul sistema di biglietteria elettronica della Società a cui si accedere da sito www.sangritana.it;
- presso le Agenzie e punti vendita convenzionati, il cui elenco si può visionare dal sito www.sangritana.it alla voce "Info/Agenzie convenzionate".

2.1.1 Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per:

- corsa semplice
- corsa andata e ritorno
- Carnet n. 10 viaggi
- Abbonamento settimanale (5 giorni: lunedì/venerdì o martedì/sabato)
- Abbonamento settimanale (6 giorni: lunedì/sabato)
- Abbonamento mensile.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessaria per definire il contenuto del Contratto di Trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con la Società, l'utente è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, il prezzo corrisposto, la tratta, la data e l'orario di partenza, assicurandosi altresì che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

2.1.2 Validità titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio. Se sprovvisto di titolo di viaggio (cartaceo e/o elettronico) il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 2.6

2.1.3 Annullamento o rimborso del titolo di viaggio

L'annullamento del biglietto deve avvenire entro un'ora prima della partenza prenotata e può avvenire nei seguenti modi:

- In caso di biglietto acquistato on line, la richiesta di rimborso va fatta tramite il sito www.sangritana.it, compilando il modulo che si trova in calce alla sezione Info/Contatti;
- In caso di biglietto acquistato in un punto vendita convenzionato con la Società, il rimborso, decurtato del 10%, può essere effettuato da qualsiasi agenzia o punto vendita convenzionato.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea, fatta eccezione per quei casi in cui l'utente può dimostrare il sopraggiungere di cause di impedimento ad effettuare il viaggio (incidente, ricovero ospedaliero, ecc.).

La Società non è tenuta al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte dell'utente dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al medesimo (ad esempio se deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

2.1.4 Cambio corsa

Una volta acquistato il titolo di viaggio, l'utente può chiedere di utilizzarlo su altra corsa, facendone richiesta prima della partenza della corsa stessa prenotata presso uno dei punti vendita convenzionati. Tale servizio comporta un supplemento di € 1,00.

2.1.5 Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato, provvedendo ad acquistare a bordo nuovo biglietto.

2.1.6 Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dalla Società) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa regionale vigente;
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà della Società: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dalla Società, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

2.1.7 Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail info@sangritana.it. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

2.2 TRASPORTO MINORI

La Sangritana Spa presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni. I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggiano non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa, devono sottoscrivere apposita dichiarazione di accompagnamento da far pervenire all'indirizzo mail info@sangritana.it.

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità.

2.3 TRASPORTO BAGAGLI

2.3.1 Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

IL bagaglio si distingue in:

- a) *bagaglio a mano*: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc.
- b) *bagaglio consegnato* al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, trolley di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 5 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani affinché resti nella propria sfera di vigilanza. Il passeggero ha altresì diritto al trasporto gratuito a proprio rischio di ulteriori due bagagli della dimensione massima per ognuno di cm. 140 (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso non superiore a kg. 15 cad.

I bagagli vengono riposti nel vano bagagli dell'autobus e devono recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero.

2.3.2 Bagaglio ulteriore

E' possibile accettare ulteriori bagagli solo in caso di disponibilità di spazio nell'apposito vano. E' anche consentito il trasporto di una bicicletta o di passeggino per bambini. Ciò avviene a titolo gratuito solo se il passeggero, oltre alla bici o al passeggino ha un solo altro bagaglio a seguito.

2.3.3 Oggetti contenuti nel bagaglio

E' fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile e liquidi in genere. La Società si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni cagionati a terzi e/o ad altri bagagli dal contenuto del suo bagaglio.

In caso di violazione di dette prescrizioni constatate al momento della partenza, la Società potrà legittimamente rifiutare il trasporto.

E' severamente vietato trasportare nel bagaglio stivato oggetti di elevato valore. La Sangritana Spa non risponde del loro deterioramento o smarrimento.

2.3.4 La responsabilità del bagaglio

I bagagli trasportati a bordo dei mezzi della Società non sono coperti da alcuna polizza assicurativa. La Società stessa, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile dell'eventuale smarrimento del bagaglio solo e soltanto se detto smarrimento fosse riconducibile a sue specifiche responsabilità. In tal caso, la Società rimborserà al passeggero un importo massimo di € 6,20 per chilogrammo, per un massimo di kg 15 come peso del bagaglio.

La perdita o le avarie del bagaglio devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avarie non apparenti (art.1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso uno dei depositi della Società, previo contatti con la stessa.

2.3.5 Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata e, entro i tre giorni

successivi al furto e/o smarrimento, darne comunicazione alla Società via e-mail all'indirizzo info@sangritana.it

2.4 TRASPORTO DI ANIMALI

2.4.1 Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), eccezione fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa.

2.4.2 Le condizioni di trasporto

Ad ogni viaggiatore è concesso portare, previo pagamento di regolare biglietto, sia un cane di piccola taglia, da tenere in braccio, sia i cani di dimensioni medie, purché al guinzaglio e con la museruola. Altri animali, sempre di piccola taglia, devono essere sistemati in appositi trasportini. Ogni passeggero può trasportare al massimo un animale a seguito.

2.4.3 Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale. Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

2.4.4 Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa intera, fatta eccezione per il cane guida del passeggero non vedente che non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

3. – LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

3.1 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con la Società per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati da Sangritana Spa è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

3.1.1. Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto;
- b) osservare le eventuali prescrizioni, avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto;
- c) Astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;
- d) usare il proprio cellulare o altri strumenti elettronici con tempi, volumi, modalità e funzioni rispettosi verso gli altri viaggiatori;
- e) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni. La Società declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza;
- f) non consumare a bordo del mezzo alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;
- g) fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso della Società.
- h) il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della Strada.
- i) al passeggero è vietato azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori;
- l) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto dipenda dal viaggiatore, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

3.1.2 Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti della Società per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale della Società stessa; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, la Società si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

3.1.3 Fumo, soste di ristoro, toilette

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca

più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, la Società provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri che si impegnano ad utilizzarle in modo civile ed igienico.

3.1.4 Diritto all'informazione ed all'assistenza del passeggero

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea superiore ai 30 minuti rispetto all'orario di partenza, la Società dovrà compiere qualsiasi sforzo ragionevole affinché il passeggero venga informato. Ciò verrà fatto dalla Società stessa mediante il proprio sito web o altri social o, se necessario, mediante comunicazione personale con il passeggero interessato, sempre che

quest'ultimo abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

Se invece, durante il viaggio, l'autobus diventi inutilizzabile, la Società garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo stesso verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

In caso invece di incidente che comporta l'interruzione del servizio, la Società presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, se necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione per la prima assistenza. La Società provvederà ad utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte della Società.

In caso di decesso, lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio causati da incidente stradale derivante dall'uso dell'autobus, il passeggero ha diritto ad un risarcimento, calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile.

3.2 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O MOBILITA' RIDOTTA

La Società garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, queste ultime sono tenute a comunicare la loro presenza su una delle corse gestite dalla Società contattando la stessa telefonicamente al numero 0872.708230 oppure via mail all'indirizzo info@sangritana.it.

A seguito di tale comunicazione, la Società compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo e sistemarsi sul mezzo in questione.

3.2.1 Diritto al trasporto e condizioni speciali

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui la Società debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne da comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto.

In questo caso, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio. In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

3.2.2 Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza riconducibili alla diretta responsabilità della Società, quest'ultima provvede a risarcire il passeggero in misura pari al costo della sostituzione o riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

4. – RELAZIONI CON LA CLIENTELA

4.1 CONTATTI

Gli utenti interessati a ricevere notizie e/o informazioni sulle linee commerciali gestite da Sangritana Spa, possono contattare la Società stessa in uno dei modi seguenti:

- telefonicamente, al numero 0872.548200 negli orari di ufficio (lunedì/venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30), oppure al mobile 333.6026479 al di fuori degli orari di ufficio.
- via mail, all'indirizzo *info@sangritana.it*

Per quanto riguarda invece le attività dell'Agenzia "Sangritana Viaggi & Vacanze", la stessa può essere contattata nei seguenti modi:

- telefonicamente, ai numeri 0872.548227-228-229 oppure al n. 0872.548548225 per il servizio di noleggio autobus.
- Via mail, all'indirizzo *viaggi vacanze@sangritana.it*

4.2 PROCEDURA DEI RECLAMI

La Sangritana Spa, al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti un modulo per "Segnalazioni e/o reclami" nell'area "Contatti" del proprio sito aziendale *www.sangritana.it*.

4.2.1 Segnalazione disservizi e reclami

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata alla Società tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area "Contatti" sul sito *www.sangritana.it*;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo Sangritana Spa – Piazza C. Dellarciprete, 6 66034 LANCIANO (CH) ovvero via mail all'indirizzo: *info@sangritana.it* ovvero a mezzo fax al nr. 0872-548240.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. La Società garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

4.2.2 Reclami per violazione dei diritti del passeggero

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'Associazione di Consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta alla Società un suo comportamento o un'omissione.

La Società dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Contatti del sito *www.sangritana.it*;
- inoltrando una mail all'indirizzo: *info@sangritana.it*.

Il reclamo va presentato alla Società entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il regolare servizio.

Entro un mese dal ricevimento del reclamo, la Società notifica al passeggero che il reclamo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

La Società si obbliga a fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Qualora dopo 90 giorni dalla presentazione del reclamo non si riceve risposta alcuna, il passeggero può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante l'invio di apposito ulteriore reclamo da inoltrare attraverso il sito www.autorita-trasporti.it/site/

5. – GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

5.1 FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Nella presente Carta dei Servizi vengono generalmente delineati: i fattori di qualità, gli indicatori di qualità e gli standard.

Per fattori di qualità intendiamo gli elementi base che determinano la qualità del servizio; essi sono definiti mediante indicatori di qualità aziendali, che vengono rappresentati da variabili quantitative o da parametri qualitativi in grado di rappresentare in concreto, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde una particolare modalità di rilevazione che potrà essere effettuata tramite osservazione sul campo, sistema informatico, sondaggio, ecc.

I valori misurati, che sono determinati attraverso un riscontro periodico, permettono di identificare il livello del servizio offerto, fotografando e scandagliando quindi la realtà aziendale.

Gli indicatori permettono inoltre di stabilire il livello del servizio da promettere, cioè lo standard, considerando le potenzialità della Società e le aspettative degli utenti.

Lo standard, se riferito a indicatori quantitativi, può essere a sua volta generale o specifico: è generale se si riferisce a un valore medio delle prestazioni riferite a un medesimo indicatore, è specifico se riferito alla singola prestazione. Gli standard specifici sono quelli che si prestano meglio alla verifica da parte di clienti e utenti.

I fattori di qualità del servizio erogato sono di seguito elencati:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia dei mezzi;
- servizi aggiuntivi;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- attenzione all'ambiente.

Tutti gli indicatori sopraelencati vengono calcolati su base annua e riportati in un'apposita tabella. In calce alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori inerenti all'anno 2018.

5.2 CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La Sangritana Spa ha raggiunto l'ottenimento della Certificazione ISO 9001:2015 rilasciata dall'Ente Certificatore Certiquality Srl di Milano.

Tale Certificazione ha comportato per Sangritana Spa e per il suo personale dipendente un notevole sforzo organizzativo, che ha determinato un significativo miglioramento della gestione aziendale che, si auspica, possa continuare negli anni al fine di raggiungere l'ottenimento di risultati sempre migliori.

5.3 AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Sangritana Spa si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione aggiornata ed integrale della propria Carta dei Servizi, completa anche degli esiti delle rilevazioni previste.

Detta versione integrale è consultabile sul sito aziendale www.sangritana.it ed è presente, per la consultazione da parte dell'utente, a bordo di ogni mezzo di servizio.

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' (ANNO 2018)

Fattore di Qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale 2018	Obiettivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità rivelazione
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità Mezzi di Trasporto	Num. decessi nell'arco di un anno	N. morti	0	0	0	Statistica interna
		Num. feriti nell'arco di un anno	N. feriti	0	0	0	Statistica interna
		Num. sinistri nell'arco di un anno, diviso per i km percorsi	N. sinistri/ mln km percorsi	0/ 1,762 mln km	0	≤ 0,5	Statistica interna
	Mezzi in servizio	Parco autobus	N. totale dei mezzi	5	5	22	Elenco mezzi
		Età dei mezzi	% bus con oltre 10 anni	40%	40%	20%	Elenco mezzi
			% bus con meno 10 anni	60%	60%	80%	Elenco mezzi
SERVIZI	Regolarità e puntualità	Regolarità del servizio	% corse fatte rispetto alle programmate	99%	99%	99%	Statistica interna
		Puntualità del servizio	% corse in orario (tra 0" e 15")	98%	99%	99%	Statistica interna
PULIZIA	Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria	n. pulizie giornaliere/ tot. pulizie preventivate	97,5%	98%	99%	Statistica interna
SERVIZI AGGIUNTIVI	Accessori per disabili	Pedana per disabili	% bus con pedana per disabili	00%	00%	5%	Elenco mezzi
CLIENTELA	Tempestività informazioni	Pubblicazione avvisi	% avvisi comunicati entro 3 gg.	100%	100%	100%	Sito aziendale
	Attesa rimborso biglietti	Tempi di rimborso biglietti	media giorni di attesa da arrivo richiesta	2 gg.	3 gg.	3 gg.	Registro Reclami
	Soddisfazione servizio	Clientsi soddisfatti	% soddisfazione cliente	99%	99%	99%	Indagine Customer Satisfacion

Fattore di Qualità	Indicatori	Descrizione	Unità di misura	Valore attuale 2018	Obiettivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità rivelazione
PERSONALE	Aspetti comportamentali	Comportamento autisti	Num. rapporti su personale	0	0	0	Registro reclami
	Aspetti professionali	Professionalità autisti	Num. rapporti su personale	0	0	0	Registro reclami
LIVELLO SERVIZI	Presenza Viaggiatori	Utenza viaggiante	Num. Viaggiatori all'anno	45.712	45.000	50.000	Statistica interna
	Reclami pervenuti	Incidenza Reclami	N. Reclami/viaggiatori anno	0	0	≤ 0,5	Registro Reclami
ATTENZIONE AMBIENTE	Mezzi con motore a scarico controllato	Mezzi con standard EURO 5	% mezzi sul totale	100%	100%	50%	Elenco mezzi
		Mezzi con standar EURO 6	% mezzi sul totale	00%	00%	50%	Elenco mezzi