

# SITA SUD SRL

Sicurezza Trasporti Autolinee



CARTA DEI SERVIZI 2023

Carta dei Servizi Sita Sud Srl  
Anno 2023 – 12° edizione  
Direzione Regionale della Campania

Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente certificato  
UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015  
SA 8000:2014

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Sita Sud s.r.l. e non può essere prodotto e divulgato a terzi senza autorizzazione. L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge

## INDICE

- PREMESSA 3
- LA CARTA DEI SERVIZI 4  
PRINCIPI FONDAMENTALI/DIRITTI DEI CLIENTI/  
RIFERIMENTI NORMATIVI/DIFFUSIONE
- SITA SUD SRL E LA PRESENZA IN PUGLIA 9
- IL SERVIZIO OFFERTO 10
- I TITOLI DI VIAGGIO ED I PUNTI VENDITA 12
- 
- RISULTATI ED OBIETTIVI 13  
INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
- COMUNICAZIONE 17  
GLI STRUMENTI DI CONTATTO CON I CLIENTI
- INDICATORI DEL SERVIZIO 18  
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
- ANDAMENTO DEGLI INDICATORI DEL SERVIZIO 18
- VIAGGIARE CON SITA 21  
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO



Con la redazione della Carta dei Servizi Sita Sud srl si presenta alla clientela del trasporto pubblico locale fornendo informazioni relative agli obiettivi fissati per il miglioramento continuo della qualità del processo di erogazione del servizio.

Le indagini di soddisfazione della Clientela, importante test di valutazione sull'efficienza dei nostri servizi, confermano il continuo dialogo con l' Utenza, suggerendo aree di miglioramento in linea con le esigenze di chi viaggia.

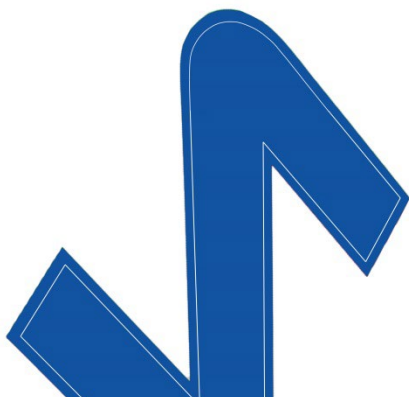
Oggi l'organizzazione è consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti dipenda soprattutto dalla Qualità gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni.

La Direzione si impegna perciò a:

- ✓ Valorizzare le Risorse Umane che operano in Azienda;
- ✓ Animare un concreto spirito di collaborazione;
- ✓ Mettere a disposizione le risorse economiche necessarie a supportare i futuri sviluppi tecnologici.

Nella consapevolezza che il successo di questa iniziativa può solo essere raggiunto con il pieno coinvolgimento di tutti.

Questi indirizzi si traducono operativamente nella definizione ed aggiornamento sistematico di obiettivi misurabili per i vari livelli di organizzazione. L'Azienda promuove ogni azione diretta a far sì che i suoi servizi non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane.



## A CARTA DEI SERVIZI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### DIRITTI DEI CLIENTI

#### RIFERIMENTI NORMATIVI

#### DIFFUSIONE

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **Eguaglianza**

L'Azienda si impegna ad approntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

#### **Imparzialità**

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità**

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o imputabili a terzi, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell' Azienda, ed , in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

#### **Partecipazione**

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione delle parti interessate, anche attraverso organismi di rappresentanza riconosciuti, al fine di tutelare i loro diritti di accesso alle informazioni di interesse. In particolare, è riconosciuto alle parti interessate il diritto ad inoltrare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### **Efficienza ed efficacia.**

La Sita Sud Srl si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

## DIRITTI DEI CLIENTI

- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generali di viabilità.
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie
- Pulizia dei mezzi e delle strutture
- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

### Riferimenti normativi nazionali

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- Art. 2 Legge 11 luglio 1995, n°273.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti".

### Riferimenti Normativi in Campania

- Contratti di servizio stipulato con la Regione Campania.
- Regolamento 16 marzo 2012 n. 3 e s.m.i.

## DIFFUSIONE

Per il servizio di trasporto locale in Puglia, Sita Sud stampa 1.000 copie della Carta dei Servizi, che viene prodotta in un'unica versione integrale. E' distribuita gratuitamente presso le sedi aziendali e le biglietterie, è consultabile a bordo degli autobus e sul nostro sito internet [www.sitasudtrasporti.it](http://www.sitasudtrasporti.it).

Sita Sud S.r.l. nasce nel 2011 dalla scissione di Sita S.p.a., società del Gruppo Ferrovie dello Stato. L'organizzazione conserva l'esperienza maturata in un secolo nel settore trasporto di passeggeri su strada esercitando prevalentemente servizi di trasporto locale, in gran parte extraurbano. L'azienda, leader nel settore, è attualmente presente in Basilicata, Campania e Puglia.

Altri servizi riguardano linee a lunga percorrenza nazionali ed internazionali, servizi di noleggio autobus con conducente ed un 'agenzia di viaggi in Puglia.

## LA POLITICA PER LA QUALITÀ E AMBIENTE

### 1. QUALITÀ

La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo che la Sita Sud srl intende perseguire attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni. In accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, con le strategie e gli obiettivi generali di accrescimento del valore dell'azienda, la Direzione promuove:

- ✓ il ruolo centrale del cliente;
- ✓ la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi;
- ✓ il miglioramento continuo della qualità nei servizi erogati;
- ✓ il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi;
- ✓ l'ottenimento di risultati economici atti a permettere il raggiungimento degli obiettivi.

Oggi l'organizzazione è consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti dipenda soprattutto dalla qualità gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni.

La Direzione si impegna perciò a:

- ✓ Valorizzare le Risorse Umane che operano in Azienda;
- ✓ Animare un concreto spirito di collaborazione;
- ✓ Mettere a disposizione le risorse economiche necessarie a supportare i futuri sviluppi tecnologici;

nella consapevolezza che il successo di questa iniziativa può solo essere raggiunto con il pieno coinvolgimento di tutti.

Questi indirizzi si traducono operativamente nella definizione ed aggiornamento sistematico di obiettivi misurabili per i vari livelli dell'organizzazione.

L'azienda promuove ogni azione diretta a far sì che i suoi servizi e non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro delle risorse umane.

### 2. AMBIENTE

La Direzione della Sita Sud Srl stabilito di attuare un Sistema di Gestione Ambientale Iso 14001:2015, integrato al sistema di gestione per la Qualità e per l'Etica, per controllare l'impatto delle attività sull'ambiente e assicurare che le

prestazioni ambientali soddisfino e continueranno a soddisfare i requisiti delle leggi e gli obiettivi aziendali in merito alla politica stabilita. La Direzione promuove ogni azione diretta a proteggere l'ambiente e a far sì che le attività svolte non producano impatti significativi.

La politica per l'Ambiente prevede i seguenti impegni:

- ✓ valutare gli aspetti ambientali e adottare procedure di gestione tali da minimizzare ogni
- ✓ significativo impatto ambientale negativo,
- ✓ rispettare le leggi, i regolamenti pertinenti e gli altri impegni sottoscritti dall'Azienda, riguardanti gli aspetti ambientali,
- ✓ formulare obiettivi di miglioramento delle prestazioni dei processi e delle attività sull'ambiente,
- ✓ adottare i processi tecnologici che offrano i minori impatti ambientali,
- ✓ prevenire l'inquinamento, e dove possibile ridurre gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse,
- ✓ estendere ai fornitori gli obiettivi suddetti e diffondere nel settore una politica di massimo rispetto per l'Ambiente,
- ✓ sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti e delle persone che lavorano per l'organizzazione, per promuovere ed incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente e della salute e sicurezza del lavoro,
- ✓ comunicare i principi, gli obiettivi e i traguardi a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa.

### 3. RESPONSABILITA' SOCIALE

La Sita Sud Srl ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo pro-attivo nei suoi confronti. Per assolvere a questo ruolo si deve offrire un servizio competitivo e per fare ciò è necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili costantemente confrontati con le Parti interessate. Per la Direzione della Sita Sud Srl, miglioramento significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione in riferimento alla qualità dei servizi, alle prestazioni ambientali, alla salute e sicurezza dei dipendenti, alla responsabilità sociale. La Sita Sud Srl si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ✦ Eguaglianza: L'azienda si impegna ad improntare l'erogazione del servizio al principio di eguaglianza dei diritti di tutte le parti interessate, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ✦ Imparzialità: L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ✦ Continuità: L'azienda si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o imputabili a terzi, caso fortuito, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.



- ✦ Partecipazione: La Sita Sud Srl si impegna a garantire e favorire la partecipazione delle parti interessate, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare i loro diritti soggettivi e collettivi. A tal fine l'azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni d'interesse. In particolare, è riconosciuto alle parti interessate il diritto a inoltrare reclami, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- ✦ Efficienza ed efficacia: La Sita Sud Srl si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

La Sita Sud Srl, nel perseguire l'eccellenza nell'ideazione e realizzazione dei servizi forniti, è consapevole del valore aggiunto che le proprie risorse interne apportano al raggiungimento di questo obiettivo. Pertanto si impegna a:

- ✦ Rispettare tutti i requisiti previsti da SA 8000 e quelli sottoscritti,
- ✦ Rispettare la legislazione nazionale ed internazionale vigente,
- ✦ Promuovere un approccio eticamente responsabile presso i propri interlocutori di riferimento (clienti, fornitori, enti pubblici, banche ecc.),
- ✦ Implementare un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e garantirne il mantenimento in un'ottica di miglioramento continuo,
- ✦ Trasmettere alle Parti Interessate il contenuto di questo documento ed i principali indicatori di performance sociale soggetti a monitoraggio.

E' politica dell'organizzazione applicare le seguenti linee guida, normative e prescrizioni:

- ✦ rispettare le Leggi dello Stato Italiano e, dove più rigorose, le seguenti:
- ✦ Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro) e Raccomandazione 116 (riduzione orario di l.)
- ✦ Convenzioni ILO 29 e 105 (Lavoro Forzato & in stato di Schiavitù)
- ✦ Convenzione ILO 87 (Libertà di Associazione)
- ✦ Convenzione ILO 98 (Diritto allo Scambio Collettivo)
- ✦ Convenzioni ILO 100 e 111 (Remunerazione equa per uomo e donna per lavori di pari valore; Discriminazione)
- ✦ Convenzione ILO 135 (Convenzione dei Rappresentanti dei Lavoratori)
- ✦ Convenzione ILO 138 & Raccomandazione 146 (Età Minima e Raccomandazione)
- ✦ Convenzione ILO 155 & Raccomandazione 164 (Sicurezza & Salute Professionale)
- ✦ Convenzione ILO 159 (Riabilitazione Professionale & Occupazione/Personale Disabili)
- ✦ Convenzione ILO 177 (Lavoro Domestico)
- ✦ Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
- ✦ Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
- ✦ Convenzione ILO 183 (Protezione della maternità)
- ✦ Codice di condotta dell'ILO sull'HIV/AIDS e il mondo del lavoro
- ✦ Dichiarazione Universale dei diritti umani
- ✦ Patto internazionale sui diritti civili e politici

- ✦ Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
- ✦ Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- ✦ Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- ✦ Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani.
- ✦ CCNL.

#### **4. DIFFUSIONE E DISPONIBILITA' AL PUBBLICO**

Il presente documento è diffuso a tutto il personale interno attraverso la carta dei servizi, la rete intranet, l'affissione nelle bacheche aziendali e la diretta distribuzione a seguito degli incontri formativi e di sensibilizzazione. La politica è comunicata e diffusa alle organizzazioni che lavorano per conto della Sita Sud Srl. Il presente documento è disponibile al pubblico e scaricabile dal sito web <http://www.sitasudtrasporti.it>. La politica può essere inoltre diffusa in occasione di convegni, relazioni significative con ONG, dichiarazioni ai mass media, ecc.

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione per la Qualità.

## DATI

**SITA SUD SRL**

Autobus	<b>690</b>
Autobus TPL (Trasporto Pubblico Locale)	<b>678</b>
Personale in forza	<b>824</b>

**SITA SUD SRL – Campania**

<b>Km percorsi totali</b>	<b>11.314.106</b>
<b>Km percorsi di TPL</b>	<b>3.108.884</b>
<b>Autobus</b>	219
<b>Autobus TPL</b>	209
<b>Età media del parco complessivo (anni)</b>	15,17
<b>N. dipendenti</b>	
- viaggiante	148
- a terra	49
<b>Linee ordinarie</b>	51
<b>Km di rete ordinaria</b>	1.925
<b>Fermate linee ordinarie</b>	423
<b>Corse in un giorno feriale</b>	1.179
<b>Comuni serviti</b>	78
<b>Enti affidanti:</b> Regione Campania	

### LINEE

#### INTERREGIONALI

1. Salerno - Nocera - Napoli – Avellino - Bari
2. Sasso di Castalda - Polla - Salerno
3. Pescopagano - Laviano - Oliveto z.i. – Salerno

#### PROVINCIA DI AVELLINO

1. Avellino - Salerno (via ss.88 - via Banzano - via superstrada SA/AV)
2. Avellino - Forino - Quindici - Lauro - Casamarciano - Napoli
3. Teora - Materdomini - Caposele - Oliveto z.i. con diramazioni

#### PROVINCIA DI NAPOLI

1. Amalfi - Agerola - Gragnano - Castellammare Terme con prolungamento a Napoli
2. Lettere - Gragnano - Castellammare - Napoli
3. Amalfi - Positano - Sorrento (via Meta - via Nastro Verde - via Massa) con diramazioni

#### PROVINCIA DI SALERNO

1. Salerno - Napoli (via aut. A3 - via ss.18 - via aut. A30)
2. Amalfi - Vietri s.m. - Napoli
3. Amalfi - Maiori - Tramonti - Nocera Inf. - Salerno
4. Pogerola - Amalfi - Maiori - Salerno
5. Scala - Ravello - Amalfi con diramaz. e con prolung.to a Chiunzi
6. Polla - Pertosa - Salerno
7. Bivio Palomonte - Campagna - Battipaglia - Salerno
8. Ricigliano - (Romagnano al M.) - Buccino - Eboli - Salerno
9. Ricigliano - S. Gregorio M. - Romagnano - Buccino scalo con diramazioni
10. Ricigliano - Buccino - S. Gregorio M. - Oliveto C. - Eboli - Salerno
11. Eboli - Battipaglia - Pontecagnano - Plessi Universitari di Lancusi/ Fisciano con diramazione per Montecorvino R. e Giffoni V.P.
12. Piaggine - Battipaglia - Salerno con diramazione per Aquara
13. Aquara - Castelvita - Eboli - Salerno con diram.ne per S. Angelo a Fasanella
14. Acerno - Montecorvino R. - (Giffoni V.P.) - Salerno
15. Giffoni V.P. - Montecorvino R. - Battipaglia
16. Curti - Giffoni V.P. - S. Cipriano P. - Castiglione - (S. Mango) -

(Pontecagnano) - Salerno

17. Sieti - Salerno

ALTRI SERVIZI OFFERTI DA SITA SUD CAMPANIA

Corsa Rapida

- Salerno – aeroporto di Capodichino

Informazioni sul sito [www.sitasudtrasporti.it](http://www.sitasudtrasporti.it)

**Informazioni sul sito [www.sitasudtrasporti.it](http://www.sitasudtrasporti.it)**

## TITOLI DI VIAGGIO E PUNTI DI VENDITA

### TITOLI DI VIAGGIO

SITASUD aderisce al sistema tariffario Unico Campania ([www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)), che prevede diverse fasce tariffarie, quali:

UnicoNapoli, UnicoAvellino, UnicoSalerno, UnicoCaserta, UnicoBenevento, per spostamenti all'interno dell'area urbana – suburbana dei Capoluoghi;

I titoli di viaggio sono rappresentati da:

- INTEGRATI o AZIENDALI, per spostamenti tra Comuni diversi da Napoli e senza interscambio a Napoli;
- NA, per spostamenti da/per Napoli o con interscambio a Napoli.

Biglietto di corsa semplice:

- Biglietto Orario

Abbonamenti con le seguenti tipologie:

- Abbonamento Mensile
- Abbonamento Annuale
- Abbonamento Annuale Studenti
- Abbonamento Agevolato

Sono disponibili 2 tipologie di biglietti giornalieri:

COSTIERASITA € 10,00

Il titolo di viaggio è valido 24 ore dal momento della prima validazione. Consente un numero illimitato di spostamenti sui mezzi di trasporto SITA SUD nei seguenti Comuni: Agerola, Amalfi, Atrani, Cetara, Conca dei Marini, Furore, Maiori, Massa

Lubrense, Meta di Sorrento, Minori, Positano, Piano di Sorrento, Praiano, Ravello, Salerno, Sant'Agello, Scala, Sorrento, Tramonti, Vietri sul Mare. È obbligatorio convalidarlo al primo utilizzo. Per mancanza o avaria delle obliteratrici convalidare a mano. Il titolo di viaggio è personale, nominativo ed incedibile. Il possessore è tenuto ad indicare a penna nominativo e data di nascita negli appositi spazi.

I viaggiatori residenti e non residenti in Campania possono utilizzare i titoli di viaggio, attualmente in vigore, aziendali ed integrati

**COSTIERA TERRA&MARE € 15,00**

Il nuovo biglietto Costiera Terra & Mare nasce per favorire la viabilità costiera: acquistandolo si potrà usufruire di un numero illimitato di spostamenti sui bus SITA SUD tra i comuni della costiera Amalfitana e Penisola Sorrentina, e di un passaggio marittimo con Travelmar. Il biglietto è valido dal momento della validazione fino alla mezzanotte dello stesso giorno. Consente, salvo disponibilità di imbarco per ogni singola corsa, un singolo passaggio marittimo e un numero illimitato di spostamenti sui mezzi di trasporto SITA SUD nei seguenti Comuni: Agerola, Amalfi, Atrani, Cetara, Conca dei Marini, Furore, Maiori, Massa Lubrense, Meta di Sorrento, Minori, Positano, Piano di Sorrento, Praiano, Ravello, Salerno, Sant'Agello, Scala, Sorrento, Tramonti, Vietri sul Mare. È obbligatorio convalidarlo al primo utilizzo. Per mancanza o avaria delle obliteratrici convalidare a mano. Il titolo di viaggio è personale, nominativo ed incedibile. Il possessore è tenuto ad indicare a penna nominativo e data di nascita negli appositi spazi.

I viaggiatori residenti e non residenti in Campania potranno utilizzare i titoli di viaggio, attualmente in vigore, aziendali ed integrati

## **PUNTI VENDITA**

- Biglietteria di Via Vinciprova a Salerno (orario di apertura: tutti i giorni feriali dalle ore 6.45 alle ore 18.45);
- Biglietterie abilitate alla vendita di titoli UNICO CAMPANIA, pubblicate sul sito:  
[www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)

Le tariffe sono disponibili sul sito [www.sitasudtrasporti.it](http://www.sitasudtrasporti.it); [www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)



## RISULTATI ED OBIETTIVI

### INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

	RISULTATO 2022
<b>Organizzazione del viaggio</b>	
<b>PUNTUALITA'</b>	
Corse in orario	99,03%
Corse con ritardo tra 15' e 30'	1,53%
Corse con ritardo oltre 30'	0,00%
<b>REGOLARITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>	
Corse effettuate/corse programmate (escluso Scioperi)	100%
Corse ripristinate entro 30' /corse interrotte	0%
Mezzi di scorta disponibili ore di punta giorno feriale invernale	8

*Il numero dei mezzi di scorta è dato dalla differenza tra il totale degli autobus ed il numero dei mezzi di circolazione, senza considerare gli autobus in manutenzione.*

	RISULTATO 2022
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	
<b>ETA' DEI MEZZI</b>	
Mezzi con più di 15 anni di età	42,8%
Mezzi dai 5 ai 15 anni di età	20,1%
Mezzi con meno di 5 anni di età	37,1%

---

**L'età media del parco veicoli di TPL al 31/12/2022 è di 11,04 anni.**

INCIDENTALITA' DEI MEZZI

Sinistri passivi/km percorsi nell'anno

1 / 80.039 km

Sinistri passivi/corse effettuate nell'anno

1 / 2.824 corse



**INDICATORI VARIABILI**

**SICUREZZA DEL VIAGGIO**

AFFIDABILITA' DEL PERSONALE DI GUIDA  
Sin. Passivi / n. annuo giorni di servizio  
nell'anno

1 / 791  
giorni

Autisti con più di 3 anni di servizio

82,5%

**ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 2  
– Euro 3

29,5%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 4

14%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 5

15%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 6

41,5%

Mezzi con motore alimentato a gas metano

0%

**COMFORT DI VIAGGIO**

CLIMATIZZAZIONE  
Mezzi climatizzati

100%

FACILITAZIONE DI INGRESSO AL BUS

Mezzi con pedana per trasporto  
portatori di handicap

64

Mezzi con pianale ribassato

64

25

**COMUNICAZIONE**

DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Paline di fermata nelle aree urbane con orari

65%

RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DEI  
CLIENTI

Tempo medio di risposta

4 giorni

TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI

Tempo minimo di preavviso per variazioni  
programmate del servizio

4 giorni

**COMUNICAZIONE**  
**GLI STRUMENTI DI CONTATTO CON I CLIENTI.**

VOLANTINI A BORDO DEGLI AUTOBUS

- SITO INTERNET  
[www.sitasudtrasporti.it](http://www.sitasudtrasporti.it)
- E-MAIL  
[clienti.campania@sitasudtrasporti.it](mailto:clienti.campania@sitasudtrasporti.it)  
[info@sitasudtrasporti.it](mailto:info@sitasudtrasporti.it)
- SOCIAL NETWORK  
Facebook : s.trasporti  
Twitter: @sitasudsrl
- TELEFONO - Ufficio informazioni 3426256442  
(6.45 -18.45)
- Salerno 089.3866701
- Amalfi 089.873589
- Gragnano 081.8714020
  
- FAX
- Salerno 089.3856494
- Amalfi 089.8304219
- Gragnano 081.3901098



## INDICATORI DEL SERVIZIO SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Per il 2023 al fine di evitare quanto più possibile la diffusione dell'infezione da Covid-19 non è stato possibile procedere alla somministrazione a bordo dei consueti questionari cartacei.

Ci si è però avvalsi della somministrazione digitale attraverso lo strumento form google dedicato. Il campione sottoposto ad indagine di soddisfazione è pertanto quello che ha effettuato l'acquisto sul portale e che ha volontariamente aderito alla campagna di indagine promossa sui social e sul sito aziendale.

Sita Sud, sede Regionale della Campania, pertanto avvia il processo di indagine digitale necessario in un periodo in cui l'evoluzione tecnologica impone una nuova modalità di comunicazione con l'utenza.

É stato ottenuto un campionamento della clientela ridotto rispetto a quello degli anni precedenti, ma i dati sono in continuo aumento. Questo ci permette di prevedere una sempre maggiore partecipazione dell'utenza e risultati sempre più dettagliati per i prossimi anni.

Nello specifico i servizi sottoposti a giudizio sono:

- Puntualità
- Sicurezza del viaggio
- Comfort dei mezzi
- Attenzione all'ambiente
- Rapporto con il nostro personale.

I clienti possono esprimere una votazione che va da 1 (pessimo) a 5 (eccellente). Ai fini della percentuale di gradimento sono stati considerati i punteggi uguali o superiori a 3.

2023

Customer Satisfaction CAMPANIA

**SITA**<sub>SUD</sub>  
SICUREZZA TRASPORTI AUTOLINEE S.p.A.

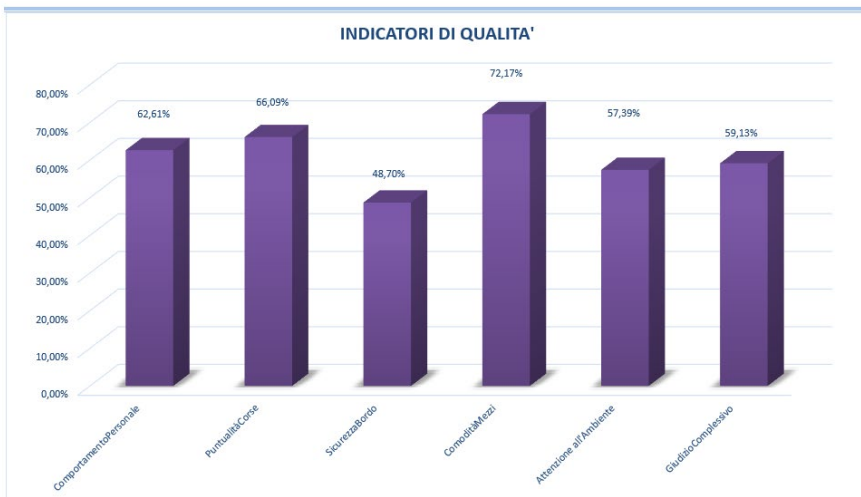
**Soddisfazione espressa per 5 aspetti principali del servizio**

INDICATORI DI QUALITA'	PERCENTUALE
Puntualità	62,61%
Rapporto con il nostro personale	66,09%
Sicurezza del viaggio	48,70%
Comfort dei mezzi	72,17%
Attenzione all'ambiente	57,39%
giudizio complessivo	59,13%

2023

Customer Satisfaction CAMPANIA

**SITA**<sub>SUD</sub>  
SICUREZZA TRASPORTI AUTOLINEE S.p.A.



Maggio 2023

## ANDAMENTO DEGLI INDICATORI DI SERVIZIO

I dati presentati nella sezione sugli indicatori del servizio costituiscono una sintesi dei parametri che, quantitativamente e/o qualitativamente, sono stati scelti per stabilire il livello di servizio raggiunto da Sita Sud per alcuni aspetti nel corso del 2018. Alla base dell'elaborazione dei risultati dello scorso anno sussistono una serie di ragioni, esterne e/o interne, che sintetizziamo di seguito al fine di agevolare una più corretta interpretazione dei dati pubblicati nelle pagine precedenti.

- **PUNTUALITA'**

Le cause dei ritardi, sono da ricercare essenzialmente nel traffico spesso sostenuto in prossimità del capoluogo di regione e dei principali centri urbani serviti dalle nostre autolinee oggetto della statistica. La soddisfazione dei clienti in merito alla puntualità si attesta al 68,21%.

- **REGOLARITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO.**

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018 la percentuale di corse effettuate rispetto a quelle programmate è stata del 99,91%, confermando un dato sulla regolarità decisamente positivo.

I motivi hanno riguardato, nella maggior parte dei casi, fattori esterni all'azienda e pertanto non gestibili in via diretta: avverse condizioni meteorologiche (neve e/o ghiaccio), manifestazioni di protesta con blocchi stradali, improvvise interruzioni stradali che non hanno consentito l'immediata ripresa del servizio. I clienti soddisfatti sulla regolarità del servizio sono il 70,36%.

- **PARCO AUTOBUS**

I Clienti si dichiarano soddisfatti per il 55,53% in merito all'attenzione all'ambiente e per il 58,15% sulla climatizzazione.

- **FACILITAZIONE DI INGRESSO AL BUS**

Il numero di autobus dotati di ingresso facilitato per il trasporto di portatori di Handicap è rimasto invariato, ma prevediamo l'inserimento nel parco di nuovi autobus con queste caratteristiche. Tali bus sono dislocati presso la rimessa di Gragnano.

- **INCIDENTALITA'**

Auspichiamo di rispettare il prossimo anno l'obiettivo prefissato. La soddisfazione dei Clienti sulla sicurezza del viaggio resta elevata, attestandosi a 59,72%.

- **AFFIDABILITA' DEL PERSONALE DI GUIDA**

La percentuale di autisti con più di tre anni di servizio è dell' 83,14%. L'obiettivo previsto per il 2019 è dell' 83,50%. La percezione dei Clienti sulla prudenza di guida rivela una percentuale tra le più alte, vale a dire 74,90%

- **PULIZIA DEGLI AUTOBUS**

La percentuale di soddisfatti sulla pulizia dei mezzi conferma l'andamento degli ultimi anni, registrando il 51,42%. Si prevede una verifica e modifica degli interventi attuati in modo da migliorare il risultato raggiunto.

- **DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI**

Vengono rispettati gli obiettivi prefissati sia relativi alla percentuale delle paline di fermata nelle aree urbane con orari, sia alla percentuale delle paline di fermate nelle aree urbane con indicazioni dei punti di vendita. I clienti si dichiarano soddisfatti per il 71,81%.

- **RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA**

Il tempo medio di risposta per segnalazioni giunte in Azienda sotto forma di lettere, fax, e-mail, telefono è stato di 4 giorni lavorativi. Si conferma l'obiettivo per il 2022.

- **TEMPESTIVITA' DELL'INFORMAZIONE**

Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è stato per il 2018 di 4 giorni. Il tempo medio di preavviso testimonia l'attenzione posta dall'Azienda nei confronti della clientela. La soddisfazione dei Clienti è pari al 41,94%.

## VIAGGIARE CON SITA SUD CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le presenti " Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società Sita Sud S.r.l. – Direzione Regionale della Campania.

Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito internet [www.sitasudtrasporti.it](http://www.sitasudtrasporti.it).

### Salita e Discesa autobus

- Servirsi delle porte di entrata/uscita come indicato dalla segnaletica sulle portiere.
- È vietato salire/scendere fuori fermata o quando l'autobus è in movimento. Tutte le fermate sono a richiesta. Segnalare al conducente la richiesta di salita e prenotare in tempo utile la fermata di discesa.

### Trasporto bambini

- I bambini di statura inferiore ad un metro e che non occupano posti a sedere sono trasportati gratuitamente sempre che siano accompagnati da un viaggiatore adulto munito di valido titolo di viaggio. Ogni viaggiatore non può accompagnare più di un bambino alle condizioni suddette.

### Trasporto bagagli accompagnati

- Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito non custodito del bagaglio a mano non eccedente le misure di cm. 50x30x25, che potrà trattenere con sé, ove possa essere sistemato senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. I bagagli eccedenti tali limiti verranno sistemati nel bagagliaio dal viaggiatore, sempre che la disponibilità di spazio e la portata ammessa lo consentano.
- L'Azienda declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramenti dei bagagli trasportati. Il bagaglio non è assicurato e viaggia a rischio e pericolo del passeggero. L'Azienda non risponde del bagaglio lasciato dal proprietario sull'autobus. Il personale di guida non effettua servizio bagagli con relativa registrazione.

### Trasporto Animali

- A bordo degli autobus è ammesso il trasporto di cani o gatti di piccola taglia soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio o di altri animali di piccola taglia in idonei contenitori, dietro pagamento della tariffa viaggiatori.
- Possono viaggiare, alle stesse condizioni, ma gratuitamente, i cani guida per

non vedenti. È comunque espressamente vietato il trasporto di animali che possano in qualsiasi modo recare danno o molestia ai viaggiatori. Non è ammesso il trasporto sulle linee a lunga percorrenza.

#### Trasporto sostanze nocive e pericolose

- È proibito trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, nocive o contaminanti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.

#### Norme di comportamento

- Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:
  1. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
  2. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
  3. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
  4. ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
  5. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
  6. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
  7. a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
  8. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
  9. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
  10. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
  11. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di SITA che provvederà a darne adeguata informazione;
  12. a non abbandonare il veicolo se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
  13. ad osservare le prescrizioni di viaggio comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste ed agli avvertimenti del personale di servizio;
  14. ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
  15. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
  16. a segnalare l'avvenuto smarrimento di oggetti;
  17. ad avvertire immediatamente il personale di servizio in caso di sinistro o di incidente.



#### Orari e coincidenze

- SITA Sud si riserva la facoltà di cambiare gli orari contenuti nei libretti. Sarà fatto il possibile perché le variazioni vengano preventivamente comunicate al pubblico mediante appositi avvisi. La Società declina ogni responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi od altre cause.

#### Tariffe e titoli di viaggio

- SITA Sud, insieme ad altre Aziende di trasporto della Regione, aderisce al sistema tariffario integrato "UNICO CAMPANIA", gestito dall'omonimo Consorzio che cura il sistema tariffario sia integrato che aziendale e la distribuzione dei biglietti ed il marketing dei titoli di viaggio in tutta la Regione Campania. Tale sistema prevede che, con l'acquisto di un unico biglietto e durante la validità temporale dello stesso, ci si può spostare da una località di partenza ad una località di arrivo in tutto il territorio campano, anche attraverso l'utilizzo combinato dei servizi delle altre aziende aderenti. Le condizioni specifiche concernenti ogni titolo di viaggio sono riportate sul "Regolamento del Sistema Tariffario" e in sintesi a quanto riportato direttamente sul titolo di viaggio. E' necessario convalidare il biglietto su ogni mezzo utilizzato.
- Per mancanza o avaria delle apposite apparecchiature convalidare trascrivendo data e ora del viaggio.

#### Sanzioni

- I signori viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio e a fornire le proprie esatte generalità, oltre alla residenza ed al recapito, al personale addetto al controllo ed alle verifiche quando ne faccia richiesta per causa di servizio.
- I signori viaggiatori sprovvisti di biglietto o non obliterato o muniti di documento di viaggio comunque non valido al momento della salita, saranno soggetti oltre al pagamento del biglietto anche ad una sanzione amministrativa così come previsto dalla L.R. n. 13/98 e s.m.i. .

#### Responsabilità del vettore

- La SITA Sud qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore.

#### Sinistri a bordo

- Per l'espletamento del servizio di trasporto pubblico di persone, la SITA Sud ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile contro terzi

derivante dalla circolazione dei veicoli (RCA).

- In caso di sinistro, la procedura da attivare per il risarcimento del danno prevede:
- avvisare immediatamente l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, scambiandosi le generalità e la precisa descrizione dei danni subiti;
- a cura dell'autista, inoltro della pratica all'Ufficio Sinistri della propria Azienda che procede alla compilazione del modulo del sinistro, esplicando i dati afferenti il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea e l'autobus aziendale coinvolto;
- a cura dell'Ufficio Sinistri, inoltro della pratica completa, relativa alla denuncia del sinistro, all'Ispettorato Sinistri della Compagnia di Assicurazione che espletterà, dopo le opportune valutazioni, le procedure di rimborso e provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

- Gli accordi raggiunti tra SITA Sud e le varie organizzazioni sindacali dei lavoratori, in ossequio alla normativa vigente, prevedono che in caso di sciopero del settore trasporti, indipendentemente dalla natura, causa e durata dell'astensione, dovrà essere garantita l'effettuazione delle corse con orari di partenza ed arrivo ai capilinea dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 13.00 alle ore 16.00.
- In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, SITA Sud si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso i principali punti di vendita, sul sito internet, sul sito [www.muoversincampania.it](http://www.muoversincampania.it) ovvero a bordo degli autobus.

Reclami

- Gli eventuali reclami circa l'andamento dei servizi od in ordine a qualsiasi irregolarità, possono essere indirizzati a:

SITA Sud Trasporti Autolinee s.r.l.  
Direzione Regionale della Campania  
via G. Pastore 28/30 - 84131 Salerno  
e inviati, tramite fax: 089 3856494  
e mail: [clienti.campania@sitasudtrasporti.it](mailto:clienti.campania@sitasudtrasporti.it)

Bari, 24/05/2023