

SITA SUD SRL

Sicurezza Trasporti Autolinee



CARTA DEI SERVIZI 2023

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

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.

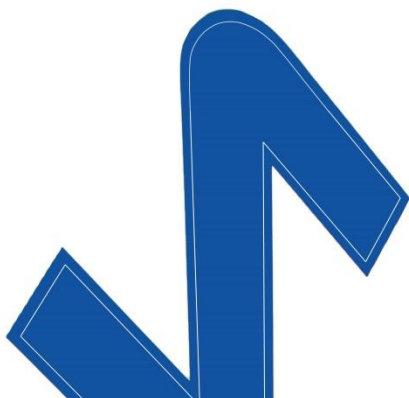
Oggi l'organizzazione è consapevole che la piena soddisfazione dei Clienti dipenda soprattutto dalla Qualità gestionale e dalla capacità di sviluppare il miglioramento continuo dei processi interni.

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 Puglia

- L.R. N. 18 del 31 Ottobre 2002 e s.m.i. L.R. n. 13 del 17 Aprile 2014.

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.

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

Personale in forza

824**SITA SUD SRL – Puglia**

Km percorsi totali	11.314.106
Passeggeri trasportati	3.108.884
Autobus	219
Autobus TPL	209
Età media del parco complessivo (anni)	15,17
N. dipendenti	
- viaggiante	148
- a terra	49
Linee ordinarie	51
Km di rete ordinaria	1.925
Fermate linee ordinarie	423
Corse in un giorno feriale	1.179
Comuni serviti	78
Enti affidanti:	
- Regione Puglia	
- Province di Bari, Foggia, Lecce e Taranto	
- Comuni di Castellana Grotte (Bari), Conversano (Bari), Fasano (Brindisi), Manduria (Taranto), Palo del Colle (Bari), Putignano (Bari), Sava (Taranto)	

Sita Sud srl, in Puglia, fa parte del



Sita Sud in Puglia è parte integrante del Co.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi), di cui fanno parte le aziende di trasporto di persone presenti sul territorio regionale. Gestendo una parte rilevantissima dei trasporti su gomma in Puglia, il Consorzio garantisce una perfetta conoscenza del territorio da parte delle singole aziende associate.

IL SERVIZIO OFFERTO

LINEE

COMPETENZA DELLA REGIONE PUGLIA

1. Matera – Altamura – Gravina – Irsina
2. Matera – Taranto
3. Matera – Gioia del Colle
4. Matera – Ginosa M. – Castellaneta M. (stagionale)
5. Rionero – Lavello – Canosa – Bari
6. Rionero – Venosa – Bari (dir. Venosa – Foggia)
7. Ginosa – Santeramo - Bari (diram. Santeramo-Osp. Miulli, Cassano - Osp. Miulli, Sannicandro-Osp.Miulli)
8. Cassano – Santeramo – Ginosa M. – Castellaneta M. (stagionale)
9. Bernalda – Ginosa – Taranto
10. Bari – San Giovanni Rotondo
11. Campobasso – Lucera –Foggia
12. Manfredonia – Barletta – Bari
13. Foggia – Z.I. San Nicola di Melfi (operaia)
14. Montalbano – Bari Z.I. (operaia)
15. Lecce- Brindisi Aeroporto
16. Putignano – Fasano

COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI BARI

1. Sannicandro – Fesca Lido (stagionale)
2. Santeramo – Monopoli (diram. Castellana – Osp. Miulli)
3. Acquaviva – Bari
4. Acquaviva – Cassano
5. Acquaviva – Sannicandro
6. Acquaviva – Santeramo

COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI FOGGIA

1. Carlantino – Foggia
2. Carlantino – Torre Fortore (stagionale)
3. Chieuti – Foggia
4. San Paolo – Serracapriola – Chieuti Lido (stagionale)
5. Serracapriola – San Giov. Rotondo – Con. Capp.

6. San Severo – Torre Fortore (stagionale)
7. San Marco in Lamis – Foggia
8. Rignano Garg. – San Marco in Lamis
9. San Marco in L. – Torre Mileto (stagionale)
10. Rignano G. – Foggia
11. Conv. Capp – San Giov. Rotondo – Foggia
12. San Giov. Rotondo – Sannicandro Garganico
13. Carpino – San Giov. Rotondo – Conv. Capp.
14. Cagnano V. – San Giov. Rotondo- Conv. Capp.
15. San Giov. Rotondo – Mattinata Spiaggia (stagionale)
16. Monte Sant' Angelo – Lucera
17. San Marco in Lamis – San Giov. Rotondo – Manfredonia
18. San Marco in Lamis – Margherita di Savoia (termale)
19. San Marco in Lamis – Foggia Z.I. (operaia)
20. Monte Sant' Angelo - Foggia
21. Vieste - Foggia

COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI LECCE

1. Torre San Giovanni – Casarano (con prol. Estivo Vill. Robinson – Ruffano)

COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI TARANTO

1. Mottola – Laterza (Osmairm)

SERVIZI URBANI ESERCITATI

1. Castellana Grotte (Bari)
2. Conversano (Bari)
3. Fasano (Brindisi)
4. Manduria (Taranto)
5. Palo del Colle (Bari)
6. Putignano (Bari)
7. Sava (Taranto)

ALTRI SERVIZI OFFERTI DA SITA SUD PUGLIA

- Linee a lunga percorrenza:
 - - Taranto- Padova- Udine
 - - Lecce – Padova (in ATI con altre società)
 - - ATI con altri vettori
- Noleggio Autobus

- Agenzia di viaggi “Meridionalsita” (Martina Franca)

Informazioni sul sito www.sitasudtrasporti.it

TITOLI DI VIAGGIO E PUNTI DI VENDITA

TITOLI DI VIAGGIO

I nostri titoli di viaggio sono rappresentati da:

- **Biglietti di corsa semplice**
Valido per una sola corsa, acquistabile nei punti vendita autorizzati, a bordo degli autobus con sovrapprezzo e sul sito internet www.cotrap.it.
- **Abbonamenti servizi extraurbani**
 - Settimanale ridotto, valido nella settimana solare sovrastampata per i servizi effettuati dal Lunedì al Venerdì.
 - Settimanale ordinario, valido nella settimana solare sovrastampata per i servizi effettuati tutti i giorni.
 - Mensile ridotto, valido nel mese solare sovrastampato per i servizi effettuati dal Lunedì al Venerdì.
 - Mensile ordinario, valido nel mese solare sovrastampato per i servizi effettuati tutti i giorni.
- **Abbonamenti servizi urbani**
Mensile ordinario, valido nel mese solare sovrastampato (servizi urbani)
- **Per la sola tratta Foggia – Manfredonia**
Titolo integrato Sita Sud – Trenitalia

Gli abbonamenti devono essere sempre ed obbligatoriamente accompagnati da un tesserino identificativo munito di foto, valido per 3 anni, rilasciato da tutti i punti di vendita convenzionati al prezzo iniziale di 10,00 euro.

PUNTI VENDITA

- Biglietteria del capolinea di Bari, con orario di apertura dalle ore 6.00 alle ore 22.00.
- Biglietteria del capolinea di Foggia, con orario apertura dalle ore 6.10 alle ore 21.00.
- N. 260 rivenditori convenzionati (bar, edicole, tabacchi, agenzie viaggi, ecc.).

Le tariffe praticate per i servizi extraurbani dipendono dalla fascia chilometrica di percorrenza: la prima da 0 a 10 km, le altre di 5 in 5 fino a 50km e di 10 in 10 oltre i 50 km, secondo quanto sancito dalla vigente normativa regionale- L.R. n. 5 del 23 gennaio 1992.

Le tariffe sono disponibili sul sito www.sitasudtrasporti.it.

SITO INTERNET WWW.COTRAP.IT

L'anno 2023 ha visto il consolidamento della piattaforma di vendita www.cotrap.it, che ha visto nella Sita sud il suo soggetto capofila e riferimento per l'introduzione della bigliettazione online in house sul Tpl regionale.

Una nuova piattaforma per monitorare con maggiore precisione il numero di passeggeri per linea al fine di prevenire un'ottimizzazione dei servizi di trasporti, calibrando in accordo agli enti affidanti, una maggiore risposta di offerta dove il territorio esprime una maggiore domanda di mobilità e viceversa.

L'utenza ha dimostrato con il tempo di apprezzare questa nuova modalità di acquisto, sicuramente più in linea con l'incalzante diffusione tecnologica. Ha inoltre apprezzato l'attenzione all'ambiente, utilizzando biglietti digitali e limitando l'uso di biglietti cartacei.



INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

	RISULTATO 2022
Organizzazione del viaggio	
PUNTUALITA'	
Corse in orario	99,91%
Corse con ritardo tra 15' e 30'	0,002%
Corse con ritardo oltre 30'	0,001%
REGOLARITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	
Corse effettuate/corse programmate (escluso Scioperi)	99,920%
Corse ripristinate entro 30' /corse interrotte	0%
Mezzi di scorta disponibili ore di punta giorno ferialle invernale	20

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
DIFFUSIONE RETE DI VENDITA	
N° punti vendita/km rete	13,92/100 km
N° rivendite/Comuni serviti	3,43
SICUREZZA DEL VIAGGIO	
ETA' DEI MEZZI	
Mezzi con più di 15 anni di età	48%
Mezzi dai 5 ai 15 anni di età	25%
Mezzi con meno di 5 anni di età	27%

L'età media del parco veicoli di TPL al 31/12/2022 è di 15,17 anni.

INCIDENTALITA' DEI MEZZI	
Sinistri passivi/km percorsi nell'anno	1 / 213.473 km
Sinistri passivi/corse effettuate nell'anno	1 / 7.935 corse

INDICATORI VARIABILI

SICUREZZA DEL VIAGGIO

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

1 / 754
giorni

Autisti con più di 3 anni di servizio

94,6%

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 2

25%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 3

22%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 4

19%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 5

8%

Mezzi con motore a scarico controllato Euro 6

26%

Mezzi con motore alimentato a gas metano

0%

COMFORT DI VIAGGIO

CLIMATIZZAZIONE

Mezzi climatizzati

99%

FACILITAZIONE DI INGRESSO AL BUS

Mezzi con pedana per trasporto
portatori di handicap

120

Mezzi con pianale ribassato

13

COMUNICAZIONE

DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Paline di fermata nelle aree urbane con orari

99,8%

Paline di fermata nelle aree urbane con
indicazione dei punti vendita

91%

RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DEI
CLIENTI

6 giorni

TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI

Tempo minimo di preavviso per variazioni
programmate del servizio

19 giorni

ORGANIZZAZIONE DEL VIAGGIO

Copertura giornaliera del servizio

La copertura giornaliera è:

- 19 ore nei giorni feriali, dalle ore 4.40 alle ore 23.40
- 18h05' nei giorni festivi, dalle ore 5.35 alle ore 23.40

La prima partenza, alle ore 4,40, è la corsa da Foggia per lo stabilimento SATA di San Nicola di Melfi; l'ultimo arrivo, delle ore 23.40 è la corsa da Foggia a Manfredonia.

Comfort del viaggio

La frequenza media relativa alla pulizia ordinaria interna ed esterna dei mezzi è di 1 volta al giorno mentre quella straordinaria radicale è di 1 volta al mese.

Sicurezza del viaggio

100% Manutenzioni programmate

Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al mini gli imprevisti

Carburante che permette la riduzione delle emissioni inquinanti tipiche del gasolio.

COMUNICAZIONE

Presentabilità riconoscibilità del personale

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola

COMUNICAZIONE

Monitoraggio della soddisfazione del cliente

La nostra Sede effettua il monitoraggio annuale della soddisfazione del Cliente (vedi dettagli dell'indagine).

COMUNICAZIONE

GLI STRUMENTI DI CONTATTO CON I CLIENTI.

- SITO INTERNET
www.sitasudtrasporti.it

- E-MAIL
clienti.puglia@sitasudtrasporti.it
info@sitasudtrasporti.it
- SOCIAL NETWORK
Facebook: **s.trasporti**
Twitter: **@sitasudsrl**
- TELEFONO
Bari 080.5790211
Dalle ore 7.30 alle ore 20.00 nei giorni feriali
Foggia 0881352011
Dalle ore 5.30 alle ore 20.30 nei giorni feriali.
- FAX
Bari 0805790900
Foggia 0881778548
- PUNTI VENDITA
- Sito web www.cotrap.it



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 prevista costantemente dalla piattaforma di vendita Cotrap, estrapolando i dati che riguardano le linee Sita Sud unitamente al form google dedicato. Il campione sottoposto ad indagine di soddisfazione è pertanto quello che ha effettuato l'acquisto sul portale sia di abbonamento sia di corsa semplice, che riceve l'email automatica a distanza di una settimana dall'acquisto e chi volontariamente ha selezionato il link sui canali social e digitali.

Sita Sud, sede Regionale della Puglia, pertanto avvia come sede pilota un processo necessario in un periodo in cui l'evoluzione tecnologica impone una nuova modalità di comunicazione con l'utenza.

Il 2022 e il 2023 hanno visto il consolidamento del progetto di acquisto online anche per Sita Sud Puglia come consorziato principalmente attivo nella vendita dei titoli di viaggio online; è stato pertanto 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.

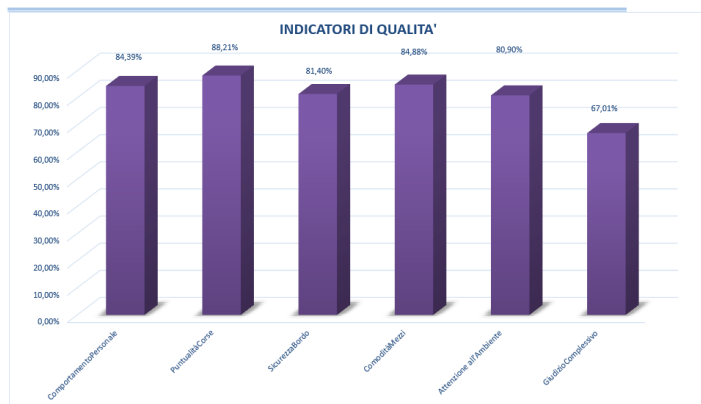
Nello specifico i servizi sottoposti a giudizio sono:

- 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.

Soddisfazione espressa per 5 aspetti principali del servizio

INDICATORI DI QUALITA'	PERCENTUALE
Puntualità	84,39%
Rapporto con il nostro personale	88,21%
Sicurezza del viaggio	81,40%
Comfort dei mezzi	84,88%
Attenzione all'ambiente	80,90%
Giudizio complessivo	67,01%



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 2022. Alla base del mantenimento, superamento e, al contrario, mancato raggiungimento degli obiettivi definiti lo 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'

L'obiettivo è quello di raggiungere sempre migliori livelli di puntualità. Il risultato ottenuto si attesta al 99,91% di corse in orario, una percentuale superiore a quella

dello scorso anno che trova riscontro in una percentuale di gradimento nell'indagine di soddisfazione alla clientela che si attesta all'84,39%. Andando a considerare di conseguenza le corse con ritardo, le percentuali sono state dello 0,002% per la fascia tra 15 e 30 minuti e 0,001% per i ritardi oltre i 30 minuti. Le cause di tali ritardi, sono da ricercare essenzialmente nella adesione agli scioperi nazionali indetti dalle sigle sindacali e le deviazioni di percorso dovute ai lavori sul manto stradale di diversi comuni.

REGOLARITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022 la percentuale di corse effettuate rispetto a quelle programmate è stata del 99,92%, lievemente aumentata rispetto allo scorso anno.

Poche corse non sono state effettuate causa neve, che ha impedito il traffico. Non ci sono state corse interrotte e ripristinate entro i 30 minuti.

PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

I parametri riguardanti la rete di vendita dei titoli di viaggio evidenziano risultati molto positivi. L'anno 2022 è stato un anno di consolidamento per le modalità di acquisto dei titoli di viaggio. E' stato infatti dedicato all'affiancamento delle biglietterie di terra con la piattaforma di vendita online www.cotrap.it.

Rimane comunque negli intenti della Direzione Sita Sud, l'obiettivo di migliorare le performance dei punti vendita a seguito del sempre più utilizzato acquisto online, richiedendo degli orari di apertura più conformi alle esigenze della clientela per garantire una maggiore fruizione dei servizi

PARCO AUTOBUS

Gli obiettivi riguardanti l'età dei mezzi, la climatizzazione e l'attenzione all'ambiente sono stati rispettati.

FACILITAZIONE DI INGRESSO AL BUS

Il numero di autobus dotati di ingresso facilitato per il trasporto di portatori di Handicap e il numero dei mezzi dotati di pianale ribassato sono rimasti invariati. Sono stati predisposti infatti n. 120 mezzi con pedana per trasporto portatori di handicap e n. 13 mezzi con pianale ribassato.

INCIDENTALITA'

I risultati sui parametri "n. sinistri passivi/km percorsi nell'anno" e "n. sinistri passivi / corse effettuate nell'anno" hanno raggiunto gli obiettivi prefissati. Si parla infatti di un sinistro passivo su 213.473 km percorsi e un sinistro su 7.935 corse.

AFFIDABILITA' DEL PERSONALE DI GUIDA

La percentuale di autisti con più di tre anni di servizio è pari al 94,60%. Si è infatti evidenziata la forte diminuzione del numero di sinistri e risulta come sempre

garantita la prudenza alla guida. In questo caso la percentuale di gradimento relativa alla sicurezza del viaggio è dell'81,47% degli utenti campionati.

PULIZIA DEGLI AUTOBUS

La frequenza media relativa alla pulizia ordinaria interna ed esterna dei mezzi è di 1 volta al giorno mentre quella straordinaria radicale è di 1 volta al mese.

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.

Inoltre sono state incrementate le modalità di diffusione delle informazioni attraverso i canali social, sempre aggiornati.

RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA

Per il 2022 è stata dedicata una risorsa alla gestione delle segnalazioni che provengono sia all'indirizzo clienti.puglia@sitasudtrasporti.it sia attraverso il canale del consorzio cotrap.

Pertanto è stato possibile rispondere alla clientela con una tempistica di circa 6 giorni.

TEMPESTIVITA' DELL'INFORMAZIONE

Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è stato per il 2022 di **19 giorni**. Il tempo medio di preavviso testimonia l'attenzione posta dall'Azienda nei confronti della clientela e la diversificazione dei canali di informazione attraverso social, sito aziendale, e sito del consorzio.



Le presenti "Condizioni Generali di Trasporto" si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società **SITA SUD TRASPORTI Srl** – Sede Regionale della Puglia, indicata da ora innanzi semplicemente SITA. Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito internet www.sitasudtrasporti.it e, in forma sintetica, sugli avvisi posti all'interno degli autobus.

1. Obbligo al Trasporto Pubblico

SITA esegue il trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore per autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa esercitate con i veicoli prescritti dall'atto di concessione o di affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

2. Ammissione della Clientela a bordo

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata. Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 15 minuti prima dell'orario ufficiale previsto. Le condizioni di ammissione a bordo e le tariffe sono offerte da SITA senza nessuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del venditore di biglietti. SITA, nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessi o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di prenotazione dei Clienti alle fermate, nei limiti della capacità di portata degli autobus. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga SITA al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato.

In particolare, avranno diritto di precedenza i Clienti abbonati e successivamente, tutti coloro che sono in possesso di biglietti di corsa semplice acquistati online tramite il portale www.cotrap.it. In ultimo, saranno ammessi a bordo i possessori di biglietti di corsa semplice emessi presso le biglietterie autorizzate. Il diritto di precedenza si esaurisce al riempimento della capacità di portata degli autobus stabilita dalla carta di circolazione. Nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati SITA può riservare, all'occorrenza, corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

3. Tipologia dei titoli di viaggio

La vendita dei titoli di viaggio di SITA avviene attraverso due canali: le biglietterie autorizzate e la piattaforma online www.cotrap.it

I titoli di viaggio adottati sulle autolinee di TPL sono:

- **BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE**, valido per effettuare una sola corsa, acquistabile online o presso le rivendite convenzionate;
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE**, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata (12 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate;
- **ABBONAMENTO MENSILE**, valido dal primo all'ultimo giorno del mese solare sovrastampato (52 corse a scalare) acquistabile esclusivamente presso le agenzie convenzionate;
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE RIDOTTO**, valido per non più di cinque giorni alla settimana per la settimana (10 corse a scalare) o il mese (42 corse a scalare) sovrastampati, acquistabili esclusivamente presso le agenzie convenzionate;
- **ABBONAMENTO SETTIMANALE O MENSILE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002**, valido dal lunedì alla domenica della settimana solare sovrastampata, ottenibile gratuitamente esclusivamente presso le agenzie convenzionate;

- **BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE AI SENSI DELL'ART 30 c.3 L.R. n. 18/2002**, valido per effettuare una sola corsa di andata e una di ritorno. I due biglietti giornalieri (o 4 se in possesso di tessera con l'autorizzazione al beneficio dell'accompagnatore) sono ottenibili gratuitamente presso le agenzie convenzionate; Si precisa che la settimana solare termina alle ore 24.00 della domenica, mentre il mese solare termina alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese. Inoltre, in caso di corse che prevedono cambi di mezzo è necessario l'acquisto di più titoli di corsa semplice, in numero pari alle vetture da cambiare. Inoltre, con il titolo di abbonamento, è altresì possibile prenotare online corse con cambi, purché l'origine e la destinazione finale siano quelle previste dall'abbonamento acquistato.

4. Uso e convalida dei titoli di viaggio

Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto in alcun caso.

Il biglietto di corsa semplice per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la salita a bordo, se di tipologia online, basta che lo stesso sia riferito alla corretta prenotazione del viaggio che si sta fruendo. Nel caso di viaggi che prevedono il cambio mezzo, i titoli vanno conservati integralmente fino al termine delle corse previste. La convalida avviene con la timbratura o per mezzo di lettori del codice QRCode (presente sui titoli emessi online), ove i mezzi lo consentano, per mezzo dell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, appena dietro il posto di guida. Il biglietto di corsa semplice è valido solo per la corsa utilizzata all'atto della obliterazione, e, per i soli titoli acquistati online, esclusivamente per la corsa prenotata e non è rimborsabile in caso di mancato utilizzo.

Il biglietto di abbonamento, per essere valido deve essere convalidato dal Cliente subito dopo la prima salita a bordo (del mese o della settimana) deve sempre essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento personale (come di seguito meglio precisato).

Nel caso di mal funzionamento della macchinetta obliteratrice il Cliente è tenuto a darne tempestiva notizia al personale autista che provvederà, ove possibile, ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice; qualora, invece, il Cliente fosse in possesso di biglietto di abbonamento, la corsa prenotata e non obliterata dovrà considerarsi comunque scalata dal portafoglio corse presenti nella propria tipologia di abbonamento. Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da una tessera di riconoscimento aziendale avente scadenza di cinque anni (solo 12 mesi per le categorie di Clienti di cui all'art. 30 c. 3 della L.R. n. 18/02) La tessera è personale, numerata e non cedibile ed è esclusivamente emessa attraverso il portale <https://mycard.cotrap.eu> Dopo aver aperto un account personale sulla piattaforma e inserito tutti i propri dati anagrafici, il cliente, può procedere con il pagamento dell'importo dovuto pari a € 10.00, con carta di credito, per mezzo dei circuiti elettronici abilitati o attraverso l'uso di un codice di acquisto precedentemente comprato presso i punti di vendita convenzionati. Ad acquisto certificato e inserito in piattaforma, il sistema produrrà una ricevuta temporanea (da stampare) contenente all'interno il numero identificativo della tessera elettronica. Nel frattempo, l'originale sarà celermente recapitato al cliente per corrispondenza presso il domicilio dichiarato in sede di registrazione. Esclusivamente nell'attesa del recapito dell'originale della tessera, il cliente, può utilizzare la ricevuta temporanea per ottenere l'emissione dell'abbonamento (settimanale o mensile) e per esibirla unitamente al titolo, al personale di controllo in sostituzione temporanea dell'originale.

Sul titolo di abbonamento è riportato il numero della tessera di riconoscimento a cui lo stesso si riferisce, in proposito, per essere in regola, deve sempre esserci corrispondenza numerica tra i due documenti.

Il titolo di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere esibito a vista all'autista al momento della salita a bordo dell'autobus. È facoltà del personale autista controllare il possesso di regolare titolo di viaggio ed eventualmente emettere biglietto con sovrapprezzo secondo le tariffe in vigore. La mancata emissione del biglietto con sovrapprezzo da parte del personale autista, non libera il Cliente dall'obbligo di essere comunque in possesso del titolo di viaggio al momento della salita a bordo.

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) il Cliente deve assicurarsi, pena la decadenza di qualunque eventuale successivo diritto, che il titolo emesso corrisponda a quello richiesto. Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio o il titolo di prenotazione (se abbonato) per la durata della corsa (inclusi eventuali cambi mezzo) ed alla fermata di discesa finale onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto ai controlli o alle verifiche (evidentemente sono validi anche i biglietti in formato elettronico esibiti al personale di controllo per mezzo di mobile devices).

Il Cliente che all'atto del controllo, da parte del personale addetto alle verifiche e ai controlli, viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non regolarizzato nei modi sopraindicati è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa regionale vigente.

Il Cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti (falsificati, tagliati, cancellati, manomessi o comunque resi illeggibili), oltre all'assoggettamento della prevista sanzione amministrativa, sarà denunciato per truffa all'Autorità Giudiziaria ai sensi e agli effetti del Codice Penale e assoggettato alla sanzione amministrativa prevista dal D.L. n. 507 del 30 dicembre 1999.

I titoli di viaggio (biglietti, abbonamenti e tessera di riconoscimento aziendale) smarriti, rubati, deteriorati o con tariffa non adeguata a quella in vigore, non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

Le rilevazioni dei sistemi di video sorveglianza presenti a bordo dei veicoli e sulle banchine di fermata possono essere utilizzate ai fini del contrasto dell'evasione tariffaria e come mezzo di prova, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, per l'identificazione di eventuali trasgressori che rifiutino di fornire le proprie generalità agli agenti accertatori, anche con eventuale trasmissione alle competenti forze dell'ordine. In caso di smarrimento e/o furto della tessera elettronica, il cliente può richiedere l'emissione di un duplicato utilizzando sempre la piattaforma <https://mycard.cotrap.eu/> e corrispondendo nuovamente l'importo di € 10.00, pari al valore dell'apparato digitale. Identicamente, dopo essere stato emesso, il duplicato sarà rispedito per corrispondenza presso il domicilio del richiedente.

I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta. Ogni adulto può trasportare gratuitamente un solo bambino di età inferiore a 10 anni. È consentito il trasporto gratuito di un passeggero per bambino purché chiuso e sistemato in modo da non recare danno agli altri clienti o intralcio per il normale deflusso dal veicolo.

5. Informazioni di viaggio

L'Azienda SITA assicura, attraverso le forme ed i mezzi disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio e le condizioni di accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Le condizioni di accesso, riguardanti il viaggio e le condizioni di trasporto, comprendono anche la sintesi della legislazione nazionale e internazionale vigente e sono messe a disposizione del pubblico materialmente e, in formati accessibili, su espressa richiesta ovvero sul sito dell'Azienda.

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui al punto 15 delle presenti condizioni di trasporto.

6. Cancellazioni e ritardi

Salvo quanto previsto al D. Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti o proponga una diversa forma di risarcimento (es. abbonamento o biglietto sostitutivo per altro periodo).

L'Azienda si impegna a rendere note, entro la conclusione del servizio di trasporto, le modalità di accesso alla Carta dei Servizi/Condizioni di Trasporto e le ipotesi che danno diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi. Tali ipotesi comprendono anche la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e dietro compilazione di apposita modulistica.

7. Diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

L'Azienda SITA 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, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

Nell'accezione di «persone con disabilità» o «persone a mobilità ridotta» rientrano:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;

- le persone con problemi agli arti o con certificate difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

È ammesso a SITA, per la tutela di un maggior diritto, di rifiutarsi di accettare una prenotazione, di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta nei limiti delle eccezioni previste all'uopo all'interno dell'art. 10 (Eccezioni e condizioni speciali) Paragrafo 1 lettere a) e b) del Regolamento UE 181/2011.

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge.

8. Norme di comportamento

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. In particolare è tenuto:

1. ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
2. a salire sull'autobus dalla porta anteriore e scendere da quella centrale o posteriore ed in ogni caso solo quando lo stesso sia completamente fermo;
3. ad esibire il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale di servizio;
4. 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;
5. a non parlare all'autista durante la marcia dell'autobus;
6. a non occupare posti riservati senza averne titolo;
7. ad utilizzare non più di un posto a sedere;
8. ad osservare il divieto di fumare sull'autobus;
9. a non ingombrare il corridoio dell'autobus così come i vani delle porte;
10. a non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
11. a non gettare rifiuti nell'autobus e dal finestrino;
12. a non sporcare, imbrattare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
13. a non fare uso a bordo dell'autobus di sostanze alcoliche o stupefacenti;
14. a non questuare, mendicare, esercitare il mestiere di venditore, cantante o qualsiasi altra attività di spettacolo;
15. a non comportarsi in modo scandaloso ed offensivo per gli altri viaggiatori con gesti e/o parole;
16. a non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni anche gratuitamente se non dietro autorizzazione di SITA che provvederà a darne adeguata informazione;
17. a non abbandonare il veicolo in caso di fermate non previste dall'orario ufficiale se non dietro espressa autorizzazione del personale di servizio;
18. 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;
19. ad usare ogni possibile precauzione per la propria e l'altrui incolumità, avvertendo immediatamente il personale di servizio in caso di pericolo;
20. a segnalare al personale di servizio la presenza di oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
21. ad avvertire immediatamente il personale di servizio e successivamente l'Azienda dello smarrimento di un proprio oggetto o bagaglio;
22. ad osservare le norme relative al trasporto dei bagagli.

Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali. Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato sia da organi esterni all'Azienda ai quali spetta legittimamente il controllo. Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente. SITA si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture. A bordo degli autobus è consentito l'uso di telefoni cellulari, radio-registratori o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori e

soprattutto al personale di servizio che – in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

9. Trasporto bagagli

Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a **trasportare gratuitamente oltre ad un collo personale** (borsa, borsello o valigetta) **un solo bagaglio delle dimensioni massime di cm. 95** (somma tra larghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare od arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus. Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare **un secondo bagaglio** avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla 1a classe chilometrica. Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino e olio. In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi. L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli. I bambini di età inferiore a dieci anni se trasportati gratuitamente non beneficiano della franchigia bagagli.

10. Oggetti smarriti

In caso di smarrimento del bagaglio Il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli Uffici della Sede di Bari o del Gruppo di Foggia. SITA custodirà presso le proprie strutture di Bari e Foggia (orario di apertura dal lunedì al sabato dalle 7.45 alle -14.00) per almeno 30 giorni tutti gli oggetti smarriti a bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario. Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso SITA non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.

Trascorso inutilmente il suddetto periodo, gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui ha avuto termine la corsa, ai sensi e per gli effetti degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

11. Trasporto animali

Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di:

- quelli di **piccola taglia** purché chiusi in apposita trasportino avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra larghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto;
- **cani guida per non vedenti** che viaggiano gratuitamente, purché muniti di museruola. 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

per assicurare la permanenza di adeguate condizioni di sicurezza.

12. Responsabilità del vettore

SITA, 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. Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. SITA è responsabile della perdita del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita, se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

SITA, è responsabile, nella misura individuata dalle disposizioni di legge vigenti, della perdita del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita deve essere fatta constatare immediatamente, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita apparente; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita non apparente (art. 1697 codice civile).

I reclami per perdite dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente agli uffici della Sede di Bari o del Gruppo di Foggia e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio.

SITA non si assume alcuna responsabilità per:

- ritardi dovuti a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.
- danni derivanti da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute negli opuscoli tascabili o pubblicazioni o fornite verbalmente da dipendenti o da punti di vendita.

SITA, inoltre, non risponde delle variazioni degli orari, delle tariffe e delle condizioni generali di trasporto attuate senza preavviso per cause indipendenti dalla propria volontà.

Nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy, i dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del D. Lgs. 101/2018 "**Codice in materia di protezione dei dati personali**", secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Ai viaggiatori spettano i diritti ex D. Lgs 101/2018 che potranno essere esercitati rivolgendosi al numero telefonico 080/5790211, specificando all'operatore la natura della richiesta. I viaggiatori interessati possono prendere visione dell'informativa sul rispetto della privacy disponibile sul sito aziendale www.sitasudtrasporti.it

13. Orari, fermate e coincidenze

Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale.

Non sono consentite fermate per salita o discesa della Clientela al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o comunque autorizzate dalla Direzione Aziendale.

Gli orari esposti al pubblico (compresi quelli riportati su pubblicazioni dell'Azienda ed alle fermate) i percorsi e le tariffe, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni (come contenuto al punto 6). È responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da SITA tramite i propri canali

informativi.

14. Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Gli accordi raggiunti tra SITA 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 dei servizi rientranti nelle ore di punta in appresso indicate:

- **Gruppo di Bari:** dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.00 alle ore 14.29;
- **Gruppo di Foggia:** dall'inizio del servizio sino alle ore 8.29 e dalle ore 12.30 alle ore 14.29.

In ogni caso di astensione dal lavoro per scioperi di qualsiasi natura e durata, SITA si impegna a darne ampia informazione tramite comunicazioni reperibili presso ciascun punto di vendita convenzionato ovvero a bordo degli autobus.

15. Reclami e Organismo Nazionale Autorità Regolazione Trasporti (ART)

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della **SEGNALAZIONE** e del **RECLAMO**. Oltre che di seguito, attraverso il sito istituzionale www.sitasudtrasporti.it sono reperibili tutte le informazioni e le modalità necessarie per fruire di tale diritto.

15.1. Segnalazione disservizi

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 e può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- accedendo all'Area Reclami sul sito www.sitasudtrasporti.it dopo aver letto le istruzioni e scaricato il modulo pdf editabile per segnalazione, inviare a termine compilazione e sottoscrizione a mezzo mail a reclami@sitasudtrasporti.it;
- inoltrando la segnalazione in forma scritta con raccomandata R.R. o a mano con firma e recapito a:

- **SITA SUD Srl - Sede Regionale della Puglia** - Bari, Via Bruno Buozzi n. 36 – 70132 Bari;
 - **SITA SUD Srl - Gruppo di Foggia**, Via Montegrappa, 9 – 70100 Foggia;
- a mezzo fax ai numeri 080/57.90.900 e 0881/77.85.48.

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. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

15.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021. Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web, accessibile dall'home page, tramite il link "Reclami" e nella Carta dei Servizi nella sezione dedicata denominata "Reclami" nonché a bordo degli autobus.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o dalla carta dei servizi.

Il passeggero può presentare un reclamo:

a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;

b) più canali tra cui (almeno):

b.1) il sito web, con accesso dal seguente apposito link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;

b.2) inoltrando una mail all'indirizzo: reclami@sitasudtrasporti.it

b.3) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: c/o Società Sita Sud Trasporti Srl - Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari

c) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile nell'Area Reclami sul sito www.sitasudtrasporti.it in [italiano](#) o in [inglese](#).

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare solo i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

► **per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:**

- mancata emissione del biglietto
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- mancata assistenza al passeggero
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- ritardi, reinstradamenti e soppressioni
- informazioni relative a cancellazioni e ritardi
- mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

► **per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:**

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare, il reclamo deve essere inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea. Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero la ricezione della lamentela e l'avvio delle procedure di verifica, e, successivamente (entro il tempo massimo di tre mesi) il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto o respinto.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail, si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;

b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda (da cui decorrono i termini);

c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;

d) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

- di utilizzare le procedure di risoluzione assicurate dalla **piattaforma ConciliaWeb** presente all'interno dei servizi promossi dall'ART (Autorità Regolazione Trasporti).

- di presentare in merito un **reclamo diretto all'Autorità di Regolazione dei Trasporti** con le modalità descritte al successivo punto 15.2.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura di 10%.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;

b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;

c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati e pubblicazione

- L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo,

corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Procedura per la richiesta del rimborso - Per accedere all'eventuale rimborso nei casi previsti dalle presenti Condizioni di Trasporto, 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;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

15.2. Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito <https://www.autorita-trasporti.it/modulistica/> a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.
- oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SITe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per ulteriori informazioni si consulti il sito www.autorita-trasporti.it

SEDE LEGALE:

Sita Sud Trasporti Srl - Sede Regionale della Puglia Sita Sud Trasporti Srl Gruppo di Foggia

Via Bruno Buozzi, 36 – 70132 Bari

080/57.90.211 – 080/57.90.900 (fax)

(fax)

Bari, 24/05/2023

Via Montegrappa, 9 – 70100 Foggia

Tel. 0881/778548 0881/77.85.48