SARDABUS SERVIZI S.R.L.

SERVIZI DI AUTOLINEE DI TRASPORTO PUBBLICO

CARTA DELLA MOBILITÀ

Carta della qualità dei servizi

ai sensi dell'Allegato 7 al Contratto di servizio

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

Stato delle Revisioni

N° della Revisione	Data	Motivo della Revisione
03	15/10/2024	Adeguamento Allegato 7 Contratto di Servizio

SOMMARIO

0. Cos'è la Carta della qualità dei servizi 4
0.1 Premessa e Riferimenti Normativi 4
0.2 Validità e Diffusione della Carta 6
0.3 Principi Generali della Carta 6

1. Chi siamo 8
1.1 Presentazione dell'Azienda 8
1.2 La storia 8
1.3 Struttura giuridica 9
1.4 Contatti 9

2. Servizio Offerto 10
2.1 Consistenza dei Servizi e passeggeri trasportati 10
2.2 Servizi Offerti 10
2.3 Servizi Turistici 11

3. Le regole del viaggio 12
3.1 Ammissione in servizio 12
3.1.1 Sistema tariffario, abbonamenti in servizio 12
3.1.2 Acquisto dei Titoli di Viaggio 13
3.2 Regole di utilizzo 14
3.2.1 Documenti di Viaggio 14
3.2.2 Agevolazioni tariffarie regionali 15

4. Condizioni di Utilizzo del Servizio 16
4.1 Diritti del Cliente 16
4.2 Trasporto Bambini 16
4.3 Trasporto Bagagli 16
4.4 Trasporto biciclette e monopattini 17
4.5 Trasporto Animali 18
4.6 Forze dell'ordine 18
4.7 Oggetti Smarriti 19
4.8 Doveri del Cliente 19
4.9 Sanzioni Amministrative 20
4.10 Identificazione del Cliente 21

5. Rapporti con il Cliente 22
5.1 Assistenza ed Informazioni al Cliente 22
5.2 Reclami e suggerimenti 23
5.3 Autorità di Regolazione dei Trasporti 24
5.4 Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un Disservizio" 24
5.5 Richieste di Rimborso 25
5.6 Richieste di Risarcimento Danni 25
5.7 Richieste di Istituzione di Nuove Fermate o Percorsi 26

6. Qualità del Servizio 27
6.1 Fattori di Qualità del Servizio 27

6.1.1 Continuità del Servizio 28
6.1.2 Regolarità del Servizio 28
6.1.3 Tempi di Attesa 28
6.1.4 Affidabilità del Servizio 28
6.1.5 Accessibilità al Servizio 28
6.1.6 Informazioni ai Clienti 29
6.1.7 Accessibilità ai Clienti Diversamente Abili 29
6.1.8 Posti Riservati 29
6.1.9 Sicurezza del Viaggio 29
6.1.10 Sicurezza Personale e Patrimoniale 30
6.1.11 Pulizia e Comfort 30
6.1.12 Tutela Ambientale 30
6.1.13 Riconoscibilità del Personale 30
6.1.14 Informazioni ai Clienti 31
6.2 Soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction) 31
6.4.1 Risultati dell'Indagine anno 2022 31
6.4.2 Sistema di Gestione per la Qualità 32

0. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

0.1 Premessa e Riferimenti Normativi

La Carta della qualità dei servizi (di seguito indicata anche semplicemente come "Carta") è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i cittadini che ne fruiscono; con essa vengono pertanto illustrati i servizi erogati e gli strumenti, gli indicatori e gli standard adottati per fornire un servizio di qualità. Il presente documento consente all'Azienda di offrire ai propri utenti l'opportunità di partecipare attivamente al miglioramento dei servizi in uno spirito di positiva e costruttiva collaborazione.

La Carta della Qualità dei servizi di SARDABUS SERVIZI S.R.L. è il documento esplicativo:

- delle modalità di accesso al servizio;
- delle procedure di reclamo e di rimborso;
- degli standard di qualità;
- dei metodi di monitoraggio della qualità, adottati dall'azienda, nell'ottica di un costante incremento dei livelli qualitativi del servizio offerto al Cliente.

La Carta è redatta facendo riferimento, per quanto applicabile all'azienda, ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici" che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Decreto Legislativo 422/97 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art.4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n.59".
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998 "Disciplina dei diritti e doveri dei consumatori e degli utenti".
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti".
- D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della l. 15 marzo 1997, n. 59.
- Decreto Assessore dei Trasporti, Regione Autonoma della Sardegna n. 10 del 29 gennaio 2003 "Libero percorso per ufficiali e agenti di polizia giudiziaria".

- Legge Regionale n. 21 del 7 dicembre 2005 "Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna" che, nell'ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell'ambito regionale, prevede l'adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità.
- Regolamento (CE) n.1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai "diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".
- Legge n.244 del 24 dicembre 2007, art. 2, comma 461 (Legge finanziaria 2008) Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato.
- D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, art. 2, lett. g) e art. 101 Codice del Consumo.
- Regolamento (UE) n.181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai "diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004".
- D.Lgs n. 169 del 4 novembre 2014 Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
- Legge 24 novembre 1981, n. 689 "Modifiche al codice penale.
- Legge regionale n. 17 del 3 luglio 2015 recante "Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale".
- Deliberazione Giunta regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 49/14 del 28.11.2006 - L.R. 7 dicembre 2005, n.21 – Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16 giugno 2016 "Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale (legge regionale 3 luglio 2015, n. 17). Atto di indirizzo interpretativo e applicativo, ai sensi dell'art. 8, comma 1 lett. a), della L.R. n. 31/1998. Direttive applicative.".
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 20/6 del 12 aprile 2016 "Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21."
- Deliberazione della Giunta Regionale della Regione autonoma della Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016 "Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21. Rettifica.".
- Deliberazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021.
- Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna.

La Carta regola, con la massima trasparenza, i rapporti tra l'azienda ed i Clienti, specificando le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli impegni aziendali verso il Cliente, illustrando, nel contempo, organizzazione, mezzi e strutture impegnate nel raggiungimento degli obiettivi.

I contenuti della Carta della Qualità dei servizi sono stati condivisi con la Direzione dell'Assessorato dei Trasporti della RAS e con le Associazioni dei Consumatori, che hanno formulato osservazioni e proposte migliorative, di cui l'azienda ha valutato fattibilità e rispondenza agli obiettivi fissati.

0.2 Validità e Diffusione della Carta

La presente Carta potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore. Le eventuali variazioni apportate alla Carta, saranno portate a conoscenza dei Clienti (vedi tabella "stato delle revisioni" di cui al paragrafo successivo).

L'azienda garantisce la diffusione della propria Carta e dei suoi aggiornamenti nei confronti dei Clienti tramite:

- Sito internet: www.sardabus.it;
- Disponibilità per la consultazione presso ogni sede aziendale;

0.3 Principi Generali della Carta

L'Azienda, nel predisporre e fornire i servizi di trasporto aziendali si impegna a garantire:

Eguaglianza ed imparzialità, al fine di offrire:

- accessibilità al servizio in oggetto, alle infrastrutture ed ai locali aziendali senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone invalide, con la progressiva adozione di ogni misura adeguata a garantire la diffusa agibilità di mezzi e strutture;
- parità di condizioni, parità di trattamento e di condizioni di fornitura sia tra i diversi bacini che tra le diverse categorie di Clienti, compatibilmente con forme di tariffe differenziate praticabili.

Regolarità e puntualità del servizio programmato (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda o per gli eventi meteorologici di particolare rilevanza). Gli eventuali picchi straordinari di domanda potranno essere soddisfatti nei limiti delle risorse disponibili. Viene inoltre assicurata, entro i limiti di fattibilità, la massima informazione preventiva e tempestiva del verificarsi di possibili cause di interruzione dei servizi (impraticabilità viaria, etc.).

In caso di sciopero l'azienda garantisce l'adeguata informazione al Cliente e i servizi minimi essenziali, nel rispetto della normativa vigente.

Regolarità e puntualità del servizio vengono costantemente monitorate da:

- personale aziendale specificamente incaricato;
- personale aziendale specificamente incaricato dell'attività di controlleria;
- personale di coordinamento del traffico e del servizio.

Partecipazione dei Clienti ai processi di pianificazione dei servizi aziendali, attraverso l'esame puntuale delle richieste, dei suggerimenti e delle segnalazioni formalmente inoltrate ed indagini di soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction).

Efficienza ed efficacia del servizio, ottenute attraverso l'ottimizzazione delle risorse ed il continuo monitoraggio dell'andamento dei servizi aziendali, operato da personale aziendale specificamente preposto, con l'eventuale adozione delle necessarie azioni correttive.

Integrazione con le altre modalità di trasporto e libertà di scelta: a tal proposito l'azienda, nell'ambito delle attività previste dai vigenti Contratti di Servizio, provvede ad integrare la propria offerta di trasporto con le alternative offerte dagli altri vettori presenti sul territorio, ottimizzando le coincidenze (nella nuova versione scrivono "le interconnessioni") e concorrendo alla effettiva predisposizione di un servizio integrato che soddisfi le esigenze del Cliente, anche assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di mobilità. Tale attività è caratterizzata dalla continua analisi della domanda e dalla ricerca ed applicazione di soluzioni tendenti alla razionalizzazione del sistema, ciò nell'ottica della soddisfazione delle necessità rappresentate dal Cliente.

Individuazione e monitoraggio degli indicatori della qualità, registrazione ed analisi degli eventi critici e tempestiva adozione di azioni correttive, conseguenti al discostarsi dei valori dagli standard qualitativi.

Rispetto dell'ambiente attraverso la promozione di tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.

Trasparenza: attraverso la diffusione della Carta della qualità dei servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, l'azienda si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

1. CHI SIAMO

1.1 Presentazione dell'Azienda

Ragione sociale:	SARDABUS SERVIZI S.R.L.
Sede legale:	Via Nazionale 26 - 07030 Badesi (OT)
Sedi operative:	Via Nazionale 26 - 07030 Badesi (OT)
	Via Josto 5 - 07046 Porto Torres (SS)

Personale:	
Complessivamente l'azienda presenta il seguente organico del personale:	
– N. Operatori di esercizio con contratto a tempo pieno e part-time:	30
– N. Impiegati:	6
– N. Amministratori:	1
– N. Coordinatore Movimento Autobus:	1
– per un totale complessivo di unità:	38

L'azienda svolge servizi pubblici di linea extraurbani nel Nord Sardegna ed il trasporto turistico, con una ampia offerta di servizi di trasporto viaggiatori, attraverso il noleggio di autobus e autovetture con conducente.

1.2 La storia

Sardabus nacque nel 1961 da una singola licenza di autonoleggio con conducente svolgendo una attività di trasporto privato.

Nel 1969, a seguito dell'individuazione da parte del Titolare di un'esigenza dell'utenza locale, si sviluppò nel settore delle autolinee di trasposto pubblico specializzate per studenti, fino ad allora inesistente e destinata a sicuro incremento negli anni seguenti.

In questo modo, interpretando di volta in volta, le necessità inerenti alla mobilità dell'utenza locale, l'azienda si è progressivamente ampliata, arricchendo il numero delle concessioni ed aumentando di conseguenza il numero degli automezzi e quello dei dipendenti.

Contemporaneamente la Sardabus ha esteso il proprio interesse anche al settore turistico, dotandosi di un certo numero di licenze di autonoleggio con conducente, sia a mezzo bus che a mezzo autovettura, conquistando così un posto di sicuro rilievo sia nella provincia di appartenenza che in tutto l'ambito regionale.

A partire dal 2022 la titolarità delle linee è passata alla nuova società SARDABUS SERVIZI S.R.L., che è subentrata alla storica impresa individuale SARDABUS DI ADDIS FRANCESCO.

1.3 Struttura giuridica

La SARDABUS SERVIZI S.R.L. è una società a responsabilità limitata.

1.4 Contatti

- **INFORMAZIONI, ABBONAMENTI E BIGLIETTI, TESSERE, AGEVOLAZIONI TARIFFARIE, MANCATO PAGAMENTO O IRREGOLARITÀ DEL DOCUMENTO DI VIAGGIO**
- **SEGNALAZIONI ANOMALIE - RICHIESTA INFORMAZIONI - INOLTRO RECLAMI – SEGNALAZIONE OGGETTI SMARRITI**

UFFICIO BIGLIETTERIA/INFORMAZIONI

- Via Nazionale 26 - 07030 Badesi (OT)
- Telefono: 079 684087
- E-mail: info@sardabus.it

E possibile trovare tutte le informazioni utili per la migliore fruizione dei servizi erogati da SARDABUS SERVIZI S.R.L. su www.sardabus.it.

2. SERVIZIO OFFERTO

2.1 Consistenza dei Servizi e passeggeri trasportati

L'azienda assicura il diritto alla mobilità avvalendosi dei seguenti impianti e mezzi.

Sedi ed infrastrutture

Sede con uffici/biglietteria:	Via Nazionale 26 - 07030 Badesi (OT)
	Via Josto 5 - 07046 Porto Torres (SS)
Deposito:	Loc. L'Ua Bianca - 07030 Badesi (OT)
	ZONA INDUSTRIALE - 07046 Porto Torres (SS)

Flotta

La flotta della SARDABUS SERVIZI S.R.L. impiegata nei servizi di TPL, alla data di redazione del presente documento, è composta dai seguenti automezzi:

- n° 8 SETRA S415GT da 56 posti a sedere;
- n.3 SETRA S415UL da 72 posti di cui 54 a sedere e 18 in piedi, con rampa di accesso sedia a rotelle;
- n° 4 MERCEDES BENZ 670 da 34 posti di cui 30 a sedere e 4 in piedi;
- n°2 IVECO CROSSWAY da 69 posti di cui 44 a sedere 24 in piedi e 1 per sedia a rotelle;
- n°1 IVECO A 50CT/16 DA 17 posti a sedere;
- n°1 IRIZAR I4H da 65 posti di cui 44 sedere, 20 in piedi e 1 carrozzina;
- n°1 IVECO CBC W3/00 CROSSWAY da 70 posti di cui 44 sedere, 25 in piedi e 1 carrozzina;
- n°1 IVECO CBC W3/00 3C CROSSWAY da 74 posti di cui 52 sedere, 21 in piedi e 1 carrozzina.

Passeggeri trasportati (dati riferiti al 2023)

- 740 per giorno
- 270.759 per anno

2.2 Servizi Offerti

Trasporto pubblico extraurbano su gomma sul territorio regionale della Sardegna mediante autoservizi, che garantiscono collegamenti capillari sia nei giorni feriali che festivi in tutta la regione

(comuni serviti: Aggius, Aglientu, Alghero, Badesi, Bulzi, Castelsardo, Chiaramonti, Fertilia (aeroporto), Laerru, Martis. Multeddu, Nulvi, Perfugas, Porto Torres, S. M. Coghinas, S. Teresa Gallura, Sedini, Stintino, Tempio Pausania, Tergu, Trinita d'Agultu, Valledoria, Viddalba, Vignola), con:

- n. 882.689 km di percorrenza annua.

LINEE

Attualmente L'AZIENDA gestisce le seguenti linee:

- Cod. 101 Denominazione CASTELSARDO - TEMPIO PAUSANIA;
- Cod. 102 Denominazione SEDINI - TEMPIO PAUSANIA;
- Cod. 103 Denominazione TRINITA' D'AGULTU - SASSARI;
- Cod. 104 Denominazione LA MARMORATA - TEMPIO PAUSANIA;
- Cod. 108 Denominazione LA MARMORATA - BAIA SANTA REPARATA;
- Cod. 110 Denominazione CHIARAMONTI - CASTELSARDO;
- Cod. 111 Denominazione COSTA PARADISO - TEMPIO PAUSANIA;
- Cod. 112 Denominazione LU BAGNU - TEMPIO PAUSANIA;
- Cod. 113 Denominazione LAERRU – VALLEDORIA - PERFUGAS;
- Cod. 114 Denominazione BADESI Centro - BADESI Li junchi;
- Cod. 2601 Denominazione BADESI - PORTO TORRES Z.I.;
- Cod. 2604 Denominazione STINTINO - FERTILIA Aeroporto.

ORARI E FREQUENZE

Il dettaglio del Servizio offerto è consultabile sul sito internet www.sardabus.it.

2.3 Servizi Turistici

Oltre al settore del Trasporto Pubblico di Linea, l'azienda opera nel servizio turistico attraverso il noleggio di autobus e autovetture con conducente:

- Noleggio autobus GT da 16-24-30-54-56 posti
- Trasferimenti a richiesta con bus, minibus, van e auto per qualunque destinazione
- Auto a disposizione.

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.sardabus.it.

3. LE REGOLE DEL VIAGGIO

3.1 Ammissione in servizio

Gli utenti del servizio sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.

Con l'acquisto del biglietto, si viene a determinare un impegno di natura contrattuale, disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del c.c. e dalle norme regolamentari aziendali riportate in questo paragrafo. Il rapporto contrattuale – in ogni caso – si perfeziona all'atto della salita sui mezzi. Dopo la validazione, il biglietto è personale e non cedibile. Le fermate sono tutte a richiesta: il cliente deve segnalare l'intenzione di salire a bordo del mezzo con un cenno della mano. Le fermate sono individuate con il riferimento geografico (località o edificio pubblico) indicato nella tabella orari. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, in quanto è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

3.1.1 Sistema tariffario, abbonamenti in servizio

Il sistema tariffario, è regolato dalla delibera della Giunta regionale della RAS n. 20/6 del 12/04/2016, n. 40/4 del 6 luglio 2016, n. 52/14 del 22.11.2017.

Le modalità di calcolo delle tratte tariffarie per i servizi di trasporto pubblico automobilistico di linea extraurbani sono invece disciplinate con Decreto Assessoriale n.2 del 13.4.2017 e n.2 del 16.2.2018.

I profili tariffari dei titoli in abbonamento del sistema tariffario regionale della Sardegna sono:

- **Impersonale**

  Il profilo "impersonale" è una soluzione tariffaria ordinaria che caratterizza il titolo di viaggio non come nominativo, ma "al portatore" e quindi cedibile. Può essere utilizzato individualmente, non contestualmente, da utenti diversi, ad esempio appartenenti ad uno stesso nucleo famigliare o lavorativo.

- **Studente**

  Il profilo "studente" è una soluzione tariffaria preferenziale, che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo ed è riservata agli iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche, parificate e paritarie, all'Università, ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Autonoma della Sardegna o dagli Enti delegati. Richiede un'età non superiore ai 35 anni e non necessita della certificazione ISEE. Lo status di studente è unico per tutti

i servizi di trasporto pubblico sul territorio regionale (autobus urbani ed extraurbani, treni e metropolitane).

- **Over65**

  Il profilo "over65" è una soluzione tariffaria preferenziale che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo. È dedicata a tutti gli utenti che hanno compiuto il sessantacinquesimo anno di età e non richiede la certificazione ISEE.

Le tipologie di titoli di viaggio previste per l'accesso ai servizi di TPL sono i seguenti:

1. Corsa Semplice:
   1.1. a tempo da 90' (urbana) o a tratta (extraurbana): **CS**
   1.2. integrata (metro+bus, per Cagliari e Sassari) a tempo da 120' (urbana): **CSI**
2. Carnet da 12 Corse Semplici a tempo da 90' (urbane) o a tratta (extraurbane): **CS12**
3. Biglietto Giornaliero con validità 24 ore: **BG**
4. Abbonamento Settimanale Impersonale: **ASI**
5. Abbonamento Mensile Impersonale: **AMI**
6. Abbonamento Mensile Studenti: **AMS**
7. Abbonamento Mensile Over 65: **AMO65**
8. Abbonamento Annuale Impersonale: A**A**I
9. Abbonamento Annuale Studenti: **AAS**
10. Abbonamento Annuale Over 65: **AAO65**

Le tariffe sono riportate negli allegati alle sopra richiamate deliberazioni della Giunta regionale.

Le Condizioni di utilizzo e il sistema tariffario dei servizi offerti, sono integralmente consultabili presso gli uffici aziendali di Via Nazionale 26, 07030 Badesi, dove è possibile reperire la modulistica per il rilascio degli abbonamenti e delle tessere aziendali.

Il sistema tariffario è inoltre consultabile sul sito internet della Regione Autonoma della Sardegna, all'indirizzo www.sardegnamobilita.it.

3.1.2 Acquisto dei Titoli di Viaggio

L'acquisto dei titoli di viaggio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- presso l'ufficio biglietteria/informazioni: Via Nazionale 26, 07030 Badesi – Via Josto 5, 07046 Porto Torre s(dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 – ore 16.00/19.00, sabato ore 9.00/13.00)

e presso i punti vendita autorizzati. L'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio, completo degli indirizzi, è riportato sul sito aziendale all'indirizzo: www.sardabus.it;

- tramite l'applicazione digitale TeseoSardegna, che costituisce l'App che consentirà al Cliente di acquistare i titoli di viaggio dallo smartphone e che rende possibile anche la convalida a bordo con pochi passaggi e senza alcuna registrazione. Le informazioni sullo scarico e utilizzo dell'applicazione possono essere consultate all'indirizzo internet: www.sardabus.it;
- a bordo degli autobus (salvo limitazioni disposte da autorità locali, regionali e nazionali) con pagamento di sovrapprezzo pari ad Euro 1,00.

Modalità di accesso sull'autovettura per gli abbonati

- Esibire l'abbonamento al momento dell'accesso sull'autobus.
- Avere la tessera di riconoscimento aziendale, per gli abbonamenti personali.
- Nel caso in cui non fosse possibile eseguire una di queste procedure il cliente dovrà acquistare il biglietto in vettura.

3.2 Regole di utilizzo

I biglietti devono essere validati quando si sale a bordo. I biglietti cartacei sono validati dall'autista mentre quelli digitali attraverso il Qr-Code presente sul bus. Gli abbonamenti devono essere sempre esibiti all'autista.

3.2.1 Documenti di Viaggio

I titoli di viaggio devono essere, di norma, acquistati, prima di salire a bordo, presso le rivendite autorizzate o attraverso l'applicazione elettronica TeseoSardegna. È comunque possibile, salvo limitazioni disposte da autorità locali, regionali e nazionali, l'acquisto a bordo dei titoli con pagamento di sovrapprezzo.

I titoli di viaggio, ad eccezione degli abbonamenti impersonali, non sono cedibili, devono sempre essere esibiti al conducente, al momento della salita a bordo. Per tutte le modalità di trasporto, i titoli di viaggio devono essere esibiti al personale aziendale incaricato delle verifiche ed essere conservati fino al termine della corsa. I passeggeri privi di regolare titolo di viaggio non saranno ammessi a bordo.

La convalida dei documenti di viaggio cartacei dovrà avvenire all'inizio della corsa; a tal fine il passeggero è tenuto a recarsi dal conducente, che validerà il biglietto; in caso di omessa convalida il titolo di viaggio non è considerato valido e al possessore verrà contestata l'infrazione amministrativa.

I titoli di viaggio "elettronici" acquistati con l'App TeseoSardegna dovranno essere validati a bordo al momento dell'utilizzo, secondo le modalità indicate dall'App, mostrando la validazione così come previsto per i titoli cartacei.

3.2.2 Agevolazioni tariffarie regionali

L'art. 26 della Legge Regionale n. 21/2005 prevede l'applicazione di agevolazioni tariffarie a favore degli invalidi e reduci di guerra per i servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani.

Ai sensi del richiamato art. 26 della L.R. 21/2005, delle Deliberazioni di giunta regionale n. 67/5 del 16 dicembre 2016 e n. 47/3 del 26.11.2019, hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta i cittadini residenti in Sardegna con un grado di invalidità compreso tra: il 50% e il 79% e con una situazione reddituale annua non superiore a € 18.000,00 e l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua non superiore a € 25.500,00.

Le richieste di rilascio o di rinnovo dovranno essere inoltrate per via telematica, attraverso la piattaforma informativa dello "Sportello Unico dei servizi", a cui sarà possibile accedere dal sito internet https://sus.regione.sardegna.it, procedimento "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi". L'utente dovrà quindi compilare ed inviare, per via telematica, l'apposito form di richiesta accompagnato dai documenti necessari a dimostrare il possesso dei requisiti. La richiesta dell'utente verrà inviata dal sistema agli incaricati di istruire la pratica di rilascio dell'agevolazione, che dopo averla esaminata, in caso di esito positivo, procederanno a trasmettere al richiedente, mediante la stessa piattaforma, l'autorizzazione relativa all'agevolazione tariffaria richiesta.

A valle della concessione dell'autorizzazione, quindi a procedimento concluso, il richiedente potrà recarsi - munito di documento di identità - presso le Aziende di trasporto per acquistare titoli di viaggio (sia abbonamenti che singoli biglietti) a prezzo ridotto.

L'Assessorato dei Trasporti ha stipulato un protocollo d'intesa con alcune associazioni che, previo appuntamento, potranno fornire assistenza gratuita nella presentazione delle pratiche.

Ulteriori informazioni sono consultabili all'indirizzo internet sopra indicato. L'ufficio a cui fare riferimento l'Assessorato Regionale dei Trasporti sito a Cagliari in via XXIX novembre 1847, n. 23.

4. Condizioni di Utilizzo del Servizio

4.1 Diritti del Cliente

Il Cliente ha diritto a:

- sicurezza del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari del servizio, di partenza e arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- efficienza, igiene e pulizia dei mezzi, delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio, sugli orari e sulle tariffe;
- cortesia e professionalità nei rapporti con il personale aziendale;
- riconoscibilità del personale aziendale e delle mansioni svolte;
- prontezza nel fornire informazioni sul proseguimento del servizio in caso di anomalie o incidenti;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni di "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto della privacy, in conformità al Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003, in occasione dell'invio di comunicazioni all'azienda;
- fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente carta.

Fatte salve le diverse disposizioni regionali in materia di sistema tariffario valgono le regole sotto riportate.

4.2 Trasporto Bambini

Ogni passeggero adulto, munito di regolare titolo di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età inferiore ai 6 anni (purché in possesso di documento comprovante l'età nei casi di dubbia evidenza). Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un titolo di viaggio ogni 2 bambini, alle tariffe previste per il trasporto delle persone. I passeggini, opportunamente piegati per ridurne l'ingombro, viaggiano gratuitamente.

4.3 Trasporto Bagagli

Il Cliente in possesso di regolare titolo di viaggio, ha diritto a trasportare gratuitamente un bagaglio a mano sul servizio urbano e due su tratte extraurbane, che non superino le dimensioni di cm 50x30x25 e non eccedano il peso di 20 kg; i bagagli dovranno essere sistemati e custoditi, sotto la

propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare o arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti disponibili a bordo (ad esempio cappelliere, spazio sotto il sedile, etc.). Non è ammesso il posizionamento di bagagli nei corridoi o sui sedili o comunque in maniera tale da causare intralcio o pericolo per i viaggiatori. I bagagli aventi peso o misura superiore ai limiti sopraindicati non potranno in ogni caso essere posizionati nelle cappelliere; previa approvazione del conducente potranno invece essere alloggiati nel bagagliaio, ove presente.

Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un terzo bagaglio, a titolo oneroso secondo il sistema tariffario in vigore al momento della fruizione del servizio (attualmente: in ambito urbano, la tariffa è pari ad un biglietto di corsa semplice ed in ambito extraurbano, la tariffa è pari ad un biglietto di corsa semplice tratta 2).

Per ragioni di sicurezza è 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); è altresì vietato il trasporto di materiali fragili, preziosi, recipienti contenenti ad esempio vino, olio e loro assimilati. Il viaggiatore che trasporta bagagli non conformi a quanto sopra descritto, sarà tenuto a rispondere di eventuali danni causati a terzi o cose. Nel caso le vetture siano affollate e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli, il trasporto può essere rifiutato.

Tutti i bagagli viaggiano a cura e responsabilità del proprietario, l'azienda non risponde di furti o smarrimenti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati. Il cliente risponderà dei danni che gli oggetti trasportati dovessero arrecare agli altri passeggeri o all'autobus.

4.4 Trasporto biciclette e monopattini

Ogni passeggero può trasportare gratuitamente una bicicletta pieghevole o monopattino elettrico pieghevole, opportunamente ripiegati al fine di ridurre al massimo l'ingombro, con misure non superiori a cm 80x110x40 e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori.

Se l'ingombro della bicicletta supera dette misure, il passeggero può trasportare massimo una bici, acquistando alternativamente o un biglietto di Corsa Semplice per la stessa relazione di viaggio oppure un biglietto speciale bici al prezzo fisso di 3,50 euro (valido 24 ore dalla convalida).

I passeggeri che acquistano i biglietti in vettura pagano il sovraprezzo anche per la bici.

Le biciclette non pieghevoli in linea generale possono essere trasportate solo se vi è posto disponibile.

In ogni caso è possibile trasportare, sugli autobus extraurbani dotati di vano bagagli, massimo 2 biciclette; sugli autobus urbani: non sono ammesse bici non pieghevoli;

In caso di particolare affluenza o in situazioni particolari, resta in capo al personale dell'Azienda ammetterne il trasporto a bordo.

La disponibilità per il trasporto delle bici potrà essere verificata dal Cliente solo al momento della partenza.

Resta inteso che il viaggiatore deve effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico ed è responsabile della custodia della propria bici e degli eventuali danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale aziendale, alle vetture e a terzi. L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Le regole per il trasporto dei monopattini sono le stesse applicabili per il trasporto delle bici.

Tutti mezzi (bici, monopattini, etc.) devono essere condotti a mano nelle aree aziendali (ad esempio nelle autostazioni, stazioni, banchine tram, etc.).

4.5 Trasporto Animali

È ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia purché non versino in visibili condizioni igieniche carenti e siano contenuti esclusivamente all'interno di appositi trasportini, delle dimensioni ammesse per il trasporto gratuito di bagagli (50x30x25 cm). I cani di grossa taglia possono essere ammessi a bordo solo quando vi sia disponibilità di posto. Pagano la tariffa ordinaria e non possono, per evidenti ragioni igieniche, prendere posto sui sedili. Devono essere tenuti in modo da non ingombrare o arrecare fastidio agli altri passeggeri, pertanto devono essere tenuti al guinzaglio o in braccio e muniti di museruola.

La permanenza a bordo è subordinata al comportamento dell'animale; in caso di manifestazioni di aggressività, non sarà consentita la sua permanenza a bordo. Il viaggiatore è tenuto a risarcire gli eventuali danni causati dall'animale.

I cani guida per i non vedenti sono sempre ammessi a bordo e sono esentati dal pagamento del biglietto.

4.6 Forze dell'ordine

Su tutte le linee aziendali di trasporto pubblico locale, è riconosciuto il libero percorso agli ufficiali e agli agenti di Polizia Giudiziaria appartenenti ai seguenti Corpi:

Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Corpo Forestale e di Vigilanza Ambientale della Regione Autonoma della Sardegna.

Il libero percorso è così disciplinato:

Ufficiali di Polizia giudiziaria, senza limitazioni di numero;

Agenti di polizia Giudiziaria, due per vettura.

È fatto obbligo agli Ufficiali e agli Agenti di Polizia Giudiziari di esibire al personale viaggiante, all'atto dell'immissione in vettura o in occasione di controlli a bordo, la tessera attestante il possesso del requisito di Ufficiale o Agente di Polizia Giudiziaria.

4.7 Oggetti Smarriti

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo o all'interno di locali aziendali, vengono registrati e trattenuti presso la Sede Territoriale competente per 2 mesi; trascorso tale periodo sono trasmessi, in caso di mancato reclamo, al Comune della località presso la quale si trova la Sede Territoriale interessata.

Qualora il Comune competente non accettasse per qualsiasi motivo gli oggetti ritrovati, gli stessi, trascorsi i due mesi dal ritrovamento, saranno smaltiti o ceduti gratuitamente alle Associazioni caritatevoli.

Chi ritenga di aver smarrito degli oggetti a bordo dei mezzi o nei locali aziendali, potrà rivolgersi agli uffici aziendali, descrivendo l'oggetto ed indicando il servizio nel corso del quale si è verificato presumibilmente lo smarrimento e la data dello stesso.

Nel caso di ritrovamento del bene smarrito, lo stesso verrà riconsegnato a seguito dell'apposizione su apposito documento della firma del denunciante lo smarrimento o di chi ne fa le veci e della data di consegna.

Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste al numero 079 684087 o all'indirizzo email info@sardabus.it

4.8 Doveri del Cliente

Il Cliente ha il dovere di:

- fruire dei servizi aziendali solo in seguito a validazione di regolare titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, le apparecchiature di supporto e le strutture. Qualora si verifichino atti di vandalismo o danneggiamento, l'azienda procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
- rispettare il personale aziendale e non ostacolare il conducente durante la guida;
- rispettare il "divieto di fumo", compreso quello con sigarette elettroniche;
- adottare comportamenti che non rechino disturbo ad altre persone o che non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane e i passeggeri con disabilità e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

- reggersi agli appositi sostegni ed occupare tutti i posti a sedere eventualmente liberi;
- non trasportare oggetti classificati come nocivi e pericolosi (materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che, per qualsiasi ragione, possano risultare pericolosi);
- rispettare le norme per il trasporto di bagagli e animali;
- richiedere l'effettuazione delle fermate facoltative con congruo anticipo affinché il conducente possa effettuare la fermata in sicurezza;
- non usare impropriamente dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- non sporgersi dai finestrini;
- non mangiare a bordo dei mezzi;
- non ascoltare musica ad alto volume;
- non mettere i piedi sui sedili;
- avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);
- non suonare strumenti musicali a bordo senza autorizzazione rilasciata dall'azienda;
- non chiedere elemosina;
- togliere lo zaino dalle spalle in vettura per non intralciare gli spostamenti degli altri passeggeri;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone. Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:
  - offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
  - non accompagnati, non siano in grado di badare a se stessi;
  - si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.
- non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni; salire e scendere dai mezzi esclusivamente a vettura ferma ed in corrispondenza delle fermate aziendali, né tentare di forzare l'apertura delle portine già chiuse.
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica.

4.9 Sanzioni Amministrative

Ai sensi della legge regionale n.17 del 3 luglio 2015, gli utenti dei servizi di TPL regionale sono tenuti, prima dell'accesso al mezzo pubblico, a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, sia esso biglietto o abbonamento, a convalidarlo in caso d'uso, e a conservarlo sino a destinazione con l'obbligo di esibirlo al personale di controllo autorizzato.

In caso di bigliettazione elettronica, l'obbligo di validazione dei biglietti è previsto sempre all'inizio di ciascun viaggio e in occasione di ogni trasbordo, in conformità delle apposite prescrizioni del gestore del servizio.

I clienti che non ottemperino all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto saranno sanzionati in conformità del disposto della L.R. n. 17/2015, anche qualora provvedano a obliterare il biglietto successivamente alla presenza dei verificatori.

I Clienti che a seguito di verifica, effettuata da parte degli addetti aziendali che rivestono la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa, risultino sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto, contraffatto o alterato saranno tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa. Le fattispecie di illecito sono previste dalla L.R. n. 17/2015 - e distintamente contemplate nei commi dell'art.4 - e dalla D.G.R. n.36/8 del 16.06.2016.

Le sanzioni si applicano anche quando il cliente, titolare di abbonamento personale, non sia in grado di esibirlo al momento del controllo all'agente accertatore.

Il cliente momentaneamente sprovvisto di abbonamento personale potrà estinguere la violazione pagando un importo fisso pari a 6 euro (ridotto a 1/3 se pagato entro 60 giorni dall'accertamento/notifica), a condizione che presenti, entro i 5 giorni successivi all'accertamento della violazione, ovvero alla regolare notifica dell'illecito, il titolo di viaggio o provi comunque l'esistenza del diritto di trasporto.

La stessa legge prevede sanzioni anche per i danni ad attrezzature o beni aziendali strumentali al trasporto pubblico (infrazioni di cui all'art.29 del DPR n°753/1980).

Il cliente, entro il termine di 30 giorni, ha facoltà di presentare un ricorso avverso la sanzione amministrativa, ai sensi dell'art.18 della legge n. 689/1981.

Modalità di estinzione delle violazioni

Il pagamento in misura minima, ove previsto, e in misura ridotta potrà avvenire:

- a mezzo bonifico

4.10 Identificazione del Cliente

Il passeggero, nel caso in cui gli venga contestato un illecito amministrativo o nel caso di possesso di titolo di viaggio personale, è tenuto ad esibire valido documento di identità al personale aziendale preposto alla verifica/controllo. In caso di mancata esibizione, l'agente aziendale, in quanto Agente di Polizia Amministrativa, ha facoltà di invitare l'evasore a scendere dal mezzo per sottoporlo ad identificazione presso il competente organo di polizia.

L'evasore che dovesse dichiarare false generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

5. RAPPORTI CON IL CLIENTE

5.1 Assistenza ed Informazioni al Cliente

L'azienda si impegna all'assistenza ai viaggiatori nei casi previsti dal Regolamento CE n.1371/2007, nei limiti di quanto oggettivamente possibile.

Il personale dell'azienda è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Premesso che per rapporti si intendono sia le richieste che il cittadino avanza all'azienda, sia il comportamento del personale dell'azienda a fronte di queste richieste (e comunque durante tutto lo svolgimento del proprio lavoro), i rapporti fra Clienti ed Azienda possono avvenire tramite:

- personale aziendale presso le sedi dislocate nel territorio regionale;
- conducente dei mezzi;
- sportello della biglietteria aziendale;
- rivendite esterne;
- telefono (con l'ufficio preposto ai rapporti con il Cliente, con la biglietteria o con il centralino);
- accesso telematico;
- comunicazione scritta.

L'azienda cura l'immagine ed il comportamento del personale aziendale a diretto contatto col pubblico e definisce le modalità di risposta alle segnalazioni del Cliente.

L'azienda dispone di un servizio centralizzato e di servizi locali preposti a fornire informazioni, le quali possono inoltre essere fornite dal personale addetto alla verifica e, limitatamente alle linee utilizzate, dal personale presente a bordo nei momenti in cui non è impegnato nella guida.

Informazioni locali sui servizi si possono ottenere nei giorni feriali, presso le seguenti sedi aziendali:

- via Nazionale n.26 - 07030 Badesi (SS).

Ulteriori riferimenti sono costituiti da:

- Sito internet: www.sardabus.it
- E-Mail aziendale: info@sardabus.it
- Numero telefonico 079 684087, operativo dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 – ore 16.00/19.00, sabato ore 9.00/13.00.
- Sede aziendale, Via Nazionale 26, 07030 Badesi tel. 079 684087 (dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 – ore 16.00/19.00, sabato ore 9.00/13.00)

5.2 Reclami e suggerimenti

Il Cliente che intende reclamare per un disservizio o sottoporre all'azienda suggerimenti, proposte e osservazioni può inoltrare specifica comunicazione formale – in lingua italiana - anche mediante l'apposito "Modulo di segnalazione o reclamo", a disposizione degli utenti presso la sede di Via Nazionale 26, 07030 Badesi.

La comunicazione può essere recapitata:

- di persona presso gli uffici sottoindicati:
  - alla Direzione
  - Sardabus Via Nazionale 26, 07030 Badesi;
- all'e-mail: info@sardabus.it
- all'indirizzo PEC: sardabusservizi@pec.it;

Nel caso dei reclami la comunicazione deve esse inoltrata dal cliente entro tre mesi dalla data dell'evento segnalato.

Al momento della presentazione del reclamo o della segnalazione, per iscritto o di persona, l'Utente dovrà fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

L'Azienda ha istituito uno specifico Registro dei Reclami nel quale viene annotato, per ogni singolo reclamo:

- un numero progressivo di identificazione;
- le generalità dell'autore;
- la data di presentazione;
- le attività istruttorie svolte.

L'azienda comunicherà formalmente al Cliente, per iscritto, nel termine di 30 giorni, necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, con riferimento a tutti i motivi del reclamo rilevati dall'utente, indicando:

- se il reclamo è accolto o respinto, con l'esito degli accertamenti, se definiti;
- la causa del disservizio;
- eventuali responsabilità;
- l'eventuale diritto a ricevere un indennizzo o rimborso;

- le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e gli interventi correttivi adottati per evitare il ripetersi del disservizio, se del caso;
- i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta;
- un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta.

In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo.

5.3 Autorità di Regolazione dei Trasporti

Qualora sia inutilmente decorso il termine di 90 giorni dall'inoltro del reclamo all'Azienda, i Clienti del servizio automobilistico (passeggeri degli autobus), anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART, ad uno dei seguenti recapiti:

- posta raccomandata: Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza 230, 10126 Torino;
- posta elettronica certificata: pec@pec.autorita-trasporti.it;
- posta elettronica ordinaria: reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui sopra il cliente può attivare:

- procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), con le modalità di seguito indicate.

Per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il 91° ed il 120° giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è dovuto se l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro.

5.4 Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un Disservizio"

Attraverso il portale www.sardegnamobilita.it/disservizi, istituito dall'Assessorato dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, i Clienti hanno facoltà di segnalare i disservizi via web.

Le segnalazioni sono indirizzate contemporaneamente all'azienda di trasporto e sono analizzate per migliorare la qualità dei servizi, sia attraverso interventi immediati che attraverso politiche strategiche maggiormente vicine ai bisogni dei cittadini.

La facoltà di segnalare un disservizio attraverso l'applicazione è riconosciuta ai Clienti in possesso di titolo di viaggio valido (biglietto, abbonamento, etc). Per effettuare una segnalazione sarà necessario disporre di una fotografia del titolo di viaggio.

5.5 Richieste di Rimborso

L'azienda riconosce ai Clienti il diritto al rimborso del valore del titolo di viaggio acquistato, limitatamente al costo del singolo viaggio, alle seguenti condizioni e nei termini di seguito esposti:

Il presupposto per ottenere il rimborso è costituito dalla mancata effettuazione del collegamento o dal mancato raggiungimento della destinazione del Cliente, qualora l'Azienda non abbia provveduto a mettere a disposizione mezzi alternativi; non si ha diritto ad alcun rimborso in caso di disservizi dipendenti da cause di forza maggiore.

L'indennità da ritardo prevista dall'articolo 17 del Regolamento CE n.1371/2007 sarà erogata dall'azienda per i titoli di viaggio di corsa semplice in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio in ritardo.

La richiesta di rimborso deve essere formalmente inoltrata,

a mezzo raccomandata alla Direzione SARDABUS SERVIZI S.R.L., via Nazionale n.26 - 07030 Badesi (SS)

o a mezzo PEC all'indirizzo: sardabusservizi@pec.it,

corredata di concisa descrizione del disservizio subito e di copia del titolo di viaggio regolarmente validato. Nel caso in cui il Cliente inviasse la richiesta di rimborso entro 7 giorni dal disservizio, l'azienda, entro il termine di 30 giorni lavorativi successivi, comunicherà formalmente al ricorrente l'accoglimento o il rigetto, motivato, della richiesta di rimborso.

L'azienda, entro il termine di 30 giorni lavorativi, necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, comunicherà formalmente al ricorrente l'accoglimento od il rigetto, motivato, della richiesta di rimborso.

5.6 Richieste di Risarcimento Danni

In caso di sinistri, e comunque nei limiti dell'art. 1681 del c.c., l'AZIENDA si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la sua responsabilità vengono avviate le pratiche del caso.

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

- per danni causati a terzi - persone, veicoli, cose - dalla circolazione dei mezzi aziendali;

- per danni causati ai passeggeri, sia in salita che in discesa dal mezzo aziendale; i bagagli appresso ed in genere le cose trasportate da terzi viaggiano sotto la responsabilità del proprietario.

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, alla prima fermata utile, il passeggero fornisca le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti al conducente;
- venga formalmente inoltrata denuncia del sinistro, tempestivamente dal manifestarsi dell'evento che ne costituisce presupposto,
  - a mezzo raccomandata all'indirizzo: Direzione SARDABUS SERVIZI S.R.L., via Nazionale n.26 - 07030 Badesi (SS) e per conoscenza alla sede territoriale aziendale competente o
  - a mezzo PEC all'indirizzo sardabusservizi@pec.it, indicando la descrizione dettagliata dell'evento, il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea ed il mezzo aziendale coinvolto.

L'azienda provvederà, dopo la necessaria attività di verifica, a:

- inoltrare la denuncia all'Assicurazione per l'attivazione delle procedure di liquidazione del danno ed a fornire al danneggiato conseguente formale riscontro,

oppure

- entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta, ad informare il richiedente dell'esito negativo della verifica, invitandolo a produrre ulteriori elementi o mezzi di prova.

L'azienda risponde esclusivamente dei danni cagionati direttamente da propri comportamenti, mentre non assume alcuna responsabilità verso eventi provocati da passeggeri o da terzi.

5.7 Richieste di Istituzione di Nuove Fermate o Percorsi

L'istituzione e la modifica di fermate e percorsi sono di competenza della Regione Autonoma della Sardegna. Si invitano pertanto i Clienti ad inoltrare eventuali richieste in merito al competente Assessorato ai Trasporti e, per conoscenza, all'azienda.

6. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di verificare la qualità del servizio offerto, l'azienda ha individuato un insieme di fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, al fine di assicurare che l'erogazione dei servizi avvenga entro gli standard prefissati.

Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dall'azienda e specifici.

Gli standard generali stabiliscono gli obiettivi di qualità da raggiungere nel complesso delle attività prestate in un dato periodo di tempo preso a riferimento e quindi non sono immediatamente verificabili dai Clienti.

Gli standard specifici definiscono le singole prestazioni direttamente esigibili dal Cliente in termini quantitativi, qualitativi e temporali, consentendo un immediato controllo sulla loro effettiva osservanza.

6.1 Fattori di Qualità del Servizio

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative, cioè direttamente misurabili, e parametri qualitativi utili a fornire informazioni sui livelli prestazionali del servizio erogato, in corrispondenza dei diversi fattori di qualità che caratterizzano un servizio di trasporto pubblico (es. affidabilità, comfort, informazioni…).

L'azienda ha definito i seguenti fattori di Qualità:

- Continuità del Servizio
- Regolarità del Servizio
- Affidabilità del Servizio
- Accessibilità al Servizio, Informazioni e accesso alla rete
- Sicurezza del Viaggio
- Pulizia e Comfort
- Tutela dell'Ambiente
- Riconoscibilità del Personale
- Tutela del Cliente

L'Azienda opera affinché il processo di miglioramento continuo dei propri sistemi operativi, così come ricompresi nel Sistema della Qualità, porti all'effettuazione di un servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Clienti.

6.1.1 Continuità del Servizio

L'azienda assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico sulla rete regionale, così come indicato e costantemente aggiornato nel proprio sito internet aziendale: www.sardabus.it

Gli orari di servizio sono reperibili anche sui principali Travel Planner Web (Google Transit, Moovit).

Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno indicati nei programmi di esercizio ad esclusione di quanto stabilito dalla Regione Autonoma della Sardegna; viene comunque tempestivamente informato il Cliente (ad esempio riduzione dei servizi nei periodi di festività Natalizie), attraverso il sito internet aziendale.

6.1.2 Regolarità del Servizio

L'azienda si impegna a rispettare gli orari del servizio di linea secondo i seguenti standard:

- Partenza dal capolinea o dalle fermate che sono nodo di interscambio mai in anticipo sull'orario programmato.
- Partenza dal capolinea entro i 5 minuti dall'orario programmato

Il rispetto dei parametri di cui sopra, sarà rilevato statisticamente nei periodi e nelle fasce orarie più rappresentative.

6.1.3 Tempi di Attesa

L'azienda garantisce che il tempo medio di attesa presso i propri Uffici Informazioni dislocati nelle sedi territoriali è inferiore a 10 minuti in condizioni di normale affluenza.

6.1.4 Affidabilità del Servizio

L'azienda si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate.

In caso di sciopero del personale viene assicurato, in conformità con le vigenti disposizioni di legge e con accordi con le Organizzazioni sindacali, lo svolgimento del servizio all'interno di fasce orarie minime garantite. Viene comunque data comunicazione dello sciopero e delle fasce orarie al Cliente, che viene informato con un anticipo di almeno 24 ore con avvisi inviati agli organi di informazione locali (tranne per cause di forza maggiore dimostrabili).

La stessa procedura viene seguita in caso di modifica del percorso dei mezzi per interruzioni stradali o altro. Gli avvisi rimangono subordinati all'anticipo con il quale l'Ente proprietario della strada informa l'Azienda.

6.1.5 Accessibilità al Servizio

Sugli autobus è riportata, con idoneo indicatore, la destinazione/percorso del servizio.

Lungo il percorso sono disposte opportune fermate per l'agevole fruizione del servizio da parte del Cliente.

Il posizionamento e la distanza delle fermate sono stabiliti da apposita commissione esterna, incaricata dei collaudi delle linee.

Tutte le fermate di transito sono a richiesta del Cliente che, se a bordo, deve prenotare la fermata per tempo; se a terra deve invece posizionarsi in corrispondenza dell'area di fermata.

Gli orari di passaggio, sono riportati in tabelle visibili presso le sedi aziendali o consultabili sul sito internet aziendale www.sardabus.it.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate (biglietti) e gli uffici aziendali di via Nazionale n.26 - 07030 Badesi (SS) (abbonamenti).

Per gli abbonamenti agevolati e i biglietti speciali (ad esempio titoli di viaggio per invalidi), è necessario rivolgersi agli uffici aziendali di via Nazionale n.26 - 07030 Badesi (SS).

Le informazioni complete riguardanti il sistema tariffario sono reperibili presso gli uffici aziendali.

6.1.6 Informazioni ai Clienti

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta dai Clienti:

- telefonicamente componendo i numeri indicati nella presente Carta;
- per corrispondenza;
- via Internet.

6.1.7 Accessibilità ai Clienti Diversamente Abili

I Clienti diversamente abili che intendano viaggiare con autobus aziendali devono comunicare preventivamente, almeno 48 ore prima, al Responsabile della Sede Territoriale competente gli orari delle corse che intendono utilizzare; ciò affinché possa organizzarsi per tempo il servizio per una gestione personalizzata della richiesta e garantire, per le stesse corse, l'utilizzo di autobus idonei.

6.1.8 Posti Riservati

I posti a sedere contrassegnati da apposita targhetta sono riservati ai clienti diversamente abili e in subordine agli anziani. Gli aventi diritto, qualora trovassero i suddetti posti occupati, possono richiedere l'intervento del conducente per attuare il rispetto della norma.

6.1.9 Sicurezza del Viaggio

Sulle linee gestite dall'azienda vengono costantemente monitorati i seguenti indicatori relativi alla incidentalità annua dei mezzi di trasporto:

- incidenti causati dai mezzi aziendali;

- incidenti causati da altri veicoli;
- morti per viaggiatori al km;
- feriti/anno.

6.1.10 Sicurezza Personale e Patrimoniale

L'azienda attua il costante monitoraggio del seguente indicatore, relativo alla sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri:

- denunce per furti, danni e molestie ai viaggiatori.

6.1.11 Pulizia e Comfort

La pulizia dei mezzi e locali aziendali viene effettuata con le seguenti modalità e frequenze:

- pulizia giornaliera: volta ad eliminare lo sporco provocato dal normale servizio o dall'utenza (rifiuti, malesseri dei passeggeri, polvere, impronte, etc.) e rendere servibile il mezzo per il servizio del giorno successivo e si compone di un insieme di interventi tra loro articolati e finalizzati a rendere ogni parte degli autobus pulita e fruibile;
- pulizia mensile: risponde alla necessità di rimuovere lo sporco che si deposita e stratifica con l'uso dei mezzi o creata dall'utenza (graffiti, scritte, adesivi, etc.) e che la pulizia quotidiana non riesce a rimuovere in modo soddisfacente;
- pulizia radicale: finalizzata a non lasciare alcun tipo di sporco e mirano alla disinfezione e sanificazione completa dei mezzi. Tali interventi dovranno essere eseguiti almeno ogni 3 mesi per quanto concerne gli autobus extraurbani;

Comfort di viaggio:

- bus climatizzati: 100 % del parco mezzi;
- bus con accesso facilitato: oltre il 15 % del parco mezzi;

6.1.12 Tutela Ambientale

L'azienda effettua periodici interventi per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

La dotazione del parco mezzi prevede:

- Il 70 % degli autobus rispetta la normativa EURO 5;
- Il 10 % degli autobus rispetta la normativa EURO 6C
- Il 15% degli autobus rispetta la normativa EURO 6E;

6.1.13 Riconoscibilità del Personale

Il personale aziendale è dotato di cartellino di riconoscimento indossato in modo da essere ben visibile e, quindi, garantire un agevole riconoscimento degli operatori.

Tutela del Cliente

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata a: Direzione SARDABUS SERVIZI S.R.L., via Nazionale n.26 - 07030 Badesi (SS) o a mezzo PEC all'indirizzo sardabusservizi@pec.it.

Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 30 giorni.

Qualora la complessità della segnalazione non consenta il rispetto di tale termine, il Cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Sia per i reclami pervenuti che per le risposte inviate fa fede la data di protocollo aziendale.

L'Azienda ha in essere contratti assicurativi per eventuali danni alle persone e alle cose che danno diritto a forme di rimborso assicurativo a favore dei Clienti.

6.1.14 Informazioni ai Clienti

Per garantire al Cliente una costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, l'azienda utilizza i seguenti strumenti:

- numero telefonico riportato sui principali elenchi abbonati;
- organi di informazione locali;
- sito internet: www.sardabus.it;
- comunicazioni dirette in casi particolari.

Tramite gli stessi strumenti l'azienda informa inoltre i propri Clienti, sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio ed eventuali modifiche degli stessi.

6.2 Soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction)

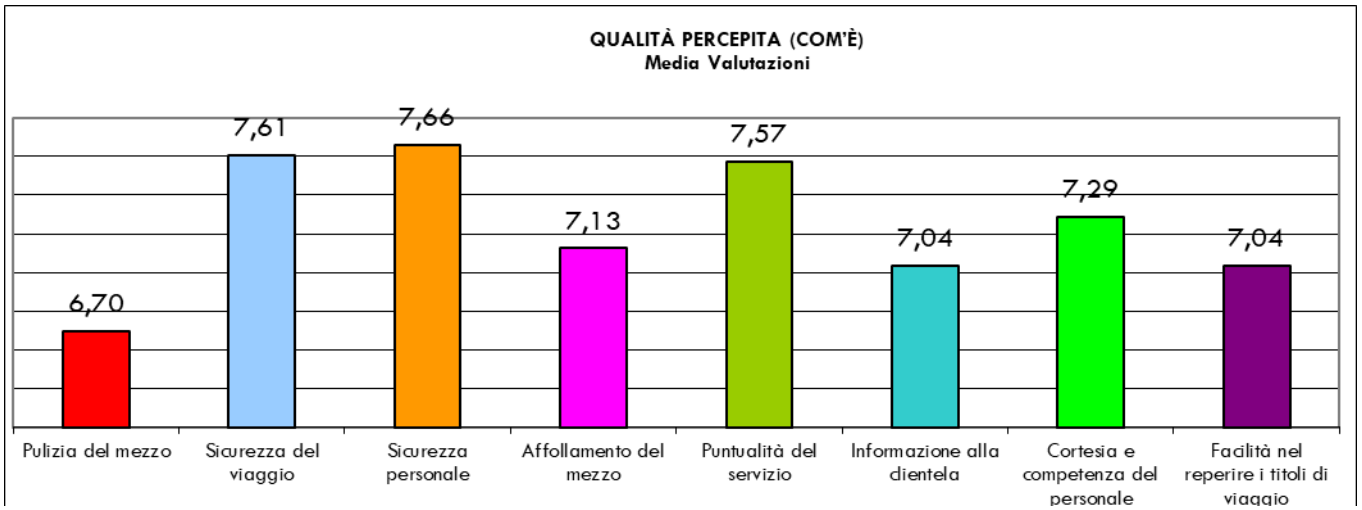
Con cadenza annuale l'Azienda pianifica una rilevazione di Soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) sui Servizi erogati.

Viene messo a disposizione del Cliente in forma cartacea presso le sedi territoriali, un questionario, coerente alla modulistica condivisa con la Regione, volto a rilevare il grado di soddisfazione su alcuni aspetti salienti e ritenuti prioritari per la conduzione di un servizio di qualità.

Il Cliente potrà esprimere la propria opinione dando un punteggio relativo al grado di soddisfazione sui vari aspetti del servizio, in una scala da 1 a 10.

6.4.1 Risultati dell'Indagine anno 2023

I risultati dell'indagine della rilevazione della soddisfazione dei passeggeri relativa al 2023 sono di seguito esposti.



6.4.2 Sistema di Gestione per la Qualità

Per rispondere alle esigenze di rinnovamento imposte dalle mutate richieste del mercato e della Clientela, l'azienda ha deciso di perseguire la "Qualità del Servizio" come fattore strategico fondamentale per garantire la crescita dell'azienda, impegnandosi in attività di sviluppo organizzativo mirate al miglioramento della Qualità, con l'istituzione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001, certificato dall'Organismo di Certificazione Bureau Veritas Italia Spa, accreditato da ACCREDIA.

Il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità riguarda sia la Progettazione e gestione di autolinee di trasporto pubblico che l'ulteriore attività di noleggio con conducente di bus granturismo, minibus e autovetture.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che SARDABUS SERVIZI S.R.L. ha organizzato la gestione ed erogazione dei servizi sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.