



CARTA DEI SERVIZI 2011

VENETO

ROVIGO | SERVIZIO URBANO

 **BUSITALIA**
NORD

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

VERSIONE INTEGRALE

Carta dei Servizi BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.
anno 2011 | Servizio Urbano di Rovigo

CDS VRU 11 A

Il contenuto di questo documento è di proprietà di BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.
e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.
L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

- 3** Introduzione
- 4** La Carta dei Servizi
- 6** BUSITALIA - SITA Nord S.r.l. in Veneto
- 8** Servizio urbano di Rovigo: l'offerta
- 10** Indagine sulla soddisfazione dei Clienti
- 11** Canali di comunicazione
- 12** Indicatori di qualità del servizio: risultati ed obiettivi
- 16** Andamento degli indicatori del servizio
- 19** Guida al servizio - Norme di viaggio

BUSITALIA – SITA Nord s.r.l. è la Società di trasporto pubblico locale interamente di proprietà di Ferrovie dello Stato Italiane, alla quale sono state conferite tutte le attività di SITA S.p.A.* esercitate in Veneto e Toscana; la Società supporta altresì Trenitalia nell'organizzazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie ovunque realizzati.

Nella scelta del nome **“BUSITALIA – SITA Nord s.r.l.”**, innovazione e tradizione trovano un perfetto connubio: **BUSITALIA**, la componente originale della nuova denominazione; **SITA**, lo storico nome della Società e **Nord**, l'identificazione territoriale dell'area in cui gran parte dei servizi sono erogati. Innovazione e tradizione insieme per offrire un nuovo modo di proporre servizi con autobus, seguendo logiche ed ambiti operativi con una connotazione nazionale e con una naturale vocazione al trasporto integrato ferro – gomma.

I caratteristici autobus che da decenni solcano le strade di Veneto e Toscana con la storica livrea “SITA” lasceranno quindi presto spazio ad autobus con scritta “BUSITALIA - SITA Nord”, in modo da richiamare nei viaggiatori l'immediata riconoscibilità data dall'appartenenza ad un grande gruppo industriale italiano e la storica professionalità che caratterizza da sempre il personale già in forza a SITA S.p.A..

BUSITALIA – SITA Nord conta circa 1.000 dipendenti, 700 autobus, 33 milioni di km percorsi ed oltre 22 milioni di passeggeri trasportati (dati 2010).

* Nel maggio 2011 si è perfezionata l'operazione di scissione di SITA S.p.A. in due società operative, una di proprietà di Ferrovie dello Stato Italiane, appunto BUSITALIA – SITA Nord s.r.l., l'altra di proprietà dell'ex socio privato.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale BUSITALIA - SITA Nord trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi e gli impegni programmatici per il miglioramento dell'offerta.

Nella sezione dedicata agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

L'organizzazione dei servizi di BUSITALIA - SITA Nord si basa sul riconoscimento e la condivisione di alcuni principi fondamentali e sul pieno rispetto dei diritti dei viaggiatori, di seguito sintetizzati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguali diritti

Tutti i Clienti di BUSITALIA - SITA Nord hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali. In base a questo principio, BUSITALIA - SITA Nord assicura la mobilità della collettività, anche delle categorie più deboli, secondo le determinazioni degli Enti Affidanti.

Continuità del servizio

BUSITALIA - SITA Nord garantisce un servizio continuo e regolare tutti i giorni dell'anno, così come indicato dal programma di esercizio. Tutte le variazioni programmate del servizio vengono ampiamente comunicate alla clientela. Per le interruzioni dovute a casi fortuiti o eventi di forza maggiore viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione.

Partecipazione

BUSITALIA - SITA Nord assicura ai Clienti la possibilità di presentare segnalazioni e reclami ottenendo riscontro. L'Azienda controlla altresì periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio con indagini appropriate e ricerca il confronto con gli organismi di rappresentanza organizzata.

Efficienza ed efficacia

BUSITALIA - SITA Nord adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità al fine di orientare il processo di erogazione dei servizi al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

DIRITTI DEI CLIENTI

- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della 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.

IL CODICE ETICO

Il Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane rappresenta lo strumento attraverso il quale il Gruppo definisce le proprie responsabilità ed impegni etico sociali verso gli attori interni (azionisti, management, personale dipendente) ed esterni (clienti, fornitori attuali e potenziali, finanziatori, creditori, Istituzioni pubbliche e collettività).

Tale documento, disponibile integralmente sul sito internet della nostra Società, è costituito perciò da un sistema di regole etiche che consente al Gruppo di svolgere il suo ruolo responsabilmente, producendo servizi di qualità ai minori costi possibili per la collettività e favorendo la costruttiva partecipazione della pluralità di soggetti coinvolti.

BUSITALIA - SITA NORD S.r.l. in Veneto

Questa è la Carta dei Servizi di BUSITALIA - SITA Nord dedicata alle attività che l'Azienda svolge in Veneto, in particolare per il servizio urbano di Rovigo.

BUSITALIA - SITA Nord stampa circa 3.500 copie della Carta dei Servizi relativa al servizio urbano di Rovigo, che viene prodotta in versione integrale ed in estratto. E' distribuita gratuitamente presso le sedi aziendali e le biglietterie, è consultabile a bordo degli autobus e sul sito internet www.sitabus.it (fino all'attivazione del nuovo portale di BUSITALIA - SITA Nord).

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.

BUSITALIA - SITA Nord ha ereditato da SITA un Sistema Qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, grazie al quale opera con sistemi ottimizzati per perseguire la massima efficienza del servizio, attua un miglioramento pianificato attraverso il continuo controllo di indici legati ad aspetti significativi del servizio ed al processo di erogazione, presidia la crescita degli standard qualitativi e la continua soddisfazione del Cliente, promuove il coinvolgimento di tutto il personale in merito al controllo delle attività ed al perseguimento degli obiettivi aziendali.

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

DATI AL 31/12/2010

BUSITALIA - SITA NORD | VENETO

Autobus	408
Autobus di TPL*	403
Km percorsi totali	20.674.379
Km percorsi TPL*	20.400.255
Personale	522

* trasporto pubblico locale

BUSITALIA - SITA NORD | UNITA' OPERATIVA DI ROVIGO

Km percorsi	5.935.497
Autobus extraurbani	95
Autobus urbani	37
N° dipendenti	159
- viaggiante	141
- a terra	18

BUSITALIA - SITA NORD | SERVIZIO URBANO DI ROVIGO

Km percorsi	1.015.817
Autobus	37
Età media del parco bus	11 anni
Passeggeri trasportati	644.000
Linee ordinarie	12
Km di rete ordinaria	84
Fermate linee ordinarie	390
Corse in un giorno feriale	445
Corse annue	109.986
Ente affidante	Comune di Rovigo

RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI

- Legge Regionale n. 25 del 30/10/1998, art. 23.
- Contratto di Servizio con l'Ente Affidante Comune di Rovigo del 26/02/2001.

Servizio urbano di Rovigo: l'offerta

LE LINEE

1 Circolare Destra: Ospedale Civile – Q.re San Bortolo – P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS - Q.re Commenda - Ospedale Civile

1/ Circolare sinistra: Ospedale Civile - Q.re Commenda - Stazione FS - Corso del Popolo – P.le Appiotti – Q.re San Bortolo - Ospedale Civile

2 Canale - Buso - Ospedale - Q.re Commenda - Stazione FS - Corso del Popolo – P.le Appiotti

3 Gropo - Concadirame - Cantonazzo - Granzette - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti

4 Cà Bianca - Boara Polesine - Stazione FS - Corso del Popolo – P.le Appiotti

5 Mardimago - Sarzano - Ospedale - Viale Tre Martiri - Viale della Pace - Stazione FS - Corso del Popolo – P.le Appiotti

6 Passo Pontecchio - Borsea - Zona Industriale - Via V. Veneto – P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS

7 S. Cassiano - Fenil del Turco - S. Apollinare – P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS

8 Grignano Polesine - Spianata – P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS

9 Stazione FS – Corso del Popolo – P.le Appiotti

10 P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS - Q.re S. Pio X - Stazione FS - Corso del Popolo – P.le Appiotti

11 Ponte Autostrada - Roverdicrè - Stazione FS

I TITOLI DI VIAGGIO

I nostri titoli di viaggio sono rappresentati da:

- **Biglietto valido 75 minuti** da acquistare a terra o a bordo con un sovrapprezzo.
- **Abbonamenti** delle seguenti tipologie:
 - **Settimanale impersonale** per l'intera rete urbana, valido dal Lunedì al Sabato
 - **Mensile per studenti e lavoratori** per l'intera rete urbana (non vale la Domenica)
 - **Mensile ordinario** per una linea o per l'intera rete
 - **Mensile agevolato** per pensionati e invalidi (L.R. 19/1996)
 - **Integrato urbano + extraurbano** mensile ed annuale per lavoratori e studenti (non vale la Domenica)
 - **Annuale per lavoratori** (vale 12 mesi; non vale la Domenica)
 - **Annuale per studenti** (vale 10 mesi da Settembre a Giugno; non vale la Domenica)
 - **Annuale integrato con Trenitalia per studenti universitari**, valido sulla linea 4 (vale da Settembre a Giugno; non vale la Domenica).

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla **Tessera di riconoscimento**, valida 3 anni e rilasciata dalla nostra Sede al costo vigente previa domanda da presentare presso le biglietterie con una foto tessera e copia di un documento di identità.

Per gli abbonamenti agevolati è necessario presentare la Tessera Regionale di Agevolazione Tariffaria rilasciata dalla Provincia.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Norme di viaggio, presenti a bordo degli autobus, nel libretto orari e sul nostro sito internet.

I PUNTI VENDITA

- Biglietteria dell'Autostazione di Rovigo, Via Benvenuto Tisi da Garofolo, 1 (tel. 0425.30238), aperta nei giorni feriali dalle 6.15 alle 19.05, nei giorni festivi estivi dalle 7.20 alle 9.00.
Abilitata alla vendita di abbonamenti e biglietti.
- ° 82 punti vendita per soli biglietti.

Indagine sulla soddisfazione dei Clienti

Le valutazioni dei Clienti sui diversi aspetti del servizio rappresentano uno degli strumenti principali di misurazione delle performance aziendali.

Grazie alle rilevazioni effettuate nel marzo 2011, l'indagine sulla soddisfazione dei Clienti del servizio urbano di Rovigo ha permesso di raccogliere 82 questionari compilati.

Per ogni fattore del servizio presentiamo le seguenti percentuali di soddisfazione, ottenute considerando tutti gli intervistati che hanno espresso un giudizio pari o superiore alla sufficienza (voti dal 6 al 10).



■ Puntualità	80,00%
■ Prudenza di guida	92,31%
■ Frequenza delle corse	68,42%
■ Affollamento delle corse	78,38%
■ Regolarità delle corse	96,05%
■ Pulizia autobus	73,42%
■ Comodità mezzi	83,54%
■ Climatizzazione	78,67%
■ Sicurezza a bordo	85,00%
■ Comportamento del personale	86,25%
■ Reperibilità biglietti/abbonamenti	88,00%
■ Tipologia biglietti/abbonamenti	88,73%
■ Coincidenza con treno, linee urbane, ecc.	64,71%
■ Sito internet (se visitato)	87,18%

■ Tempestività avvisi su variazioni	70,51%
■ Disponibilità libretti orari	81,58%
■ Informazioni alle fermate	71,43%
■ Informazioni telefoniche	65,00%
■ Attenzione all'ambiente	83,33%
■ Soddisfazione complessiva	84,21%

CANALI DI COMUNICAZIONE

PALINE DI FERMATA

Il 100% delle nostre paline di fermata è dotato di orari di transito e indicazione dei punti vendita più vicini.

LIBRETTI ORARI

Ogni anno stampiamo circa 15.000 copie dei libretti orari (un'edizione invernale a Settembre ed un'edizione estiva a Giugno), all'interno dei quali è presente la programmazione delle corse, l'indice delle località servite, l'elenco dei punti vendita, il sistema tariffario, le norme di viaggio per il Cliente ed altre utili informazioni.

AVVISI AL PUBBLICO

Sono esposti alle fermate ed a bordo degli autobus e pubblicati sul sito internet.

SITO INTERNET

www.sitabus.it, sezione "Linee regionali/Veneto"
(fino all'attivazione del nuovo sito di BUSITALIA - SITA Nord)

STAMPA E TV LOCALI

Per gli avvisi relativi agli scioperi

VOCE DEL CLIENTE

Cartolina per suggerimenti, osservazioni o reclami disponibile in formato cartaceo e sul nostro sito internet www.sitabus.it.

E MAIL

rovigo@sitabus.it
(fino all'attivazione delle nuove e mail di BUSITALIA - SITA Nord)

TELEFONO

0425.377711 dalle 7.00 alle 19.30 dei giorni feriali

FAX

0425.362675

Indicatori di qualità del servizio: risultati ed obiettivi

INDICATORI VARIABILI

OBIETTIVO
2010:

RISULTATO
2010:

OBIETTIVO
2011:

PUNTUALITÀ

Corse in orario	99,60%	99,56%	99,60%
Corse con ritardo tra 5' e 10'	0,20%	0,25%	0,20%
<i>di cui corse con ritardo tra 5' e 10' per cause interne</i>	0,00%	0,01%	0,00%
Corse con ritardo oltre 10'	0,20%	0,19%	0,20%
<i>di cui corse con ritardo oltre 10' per cause interne</i>	0,00%	0,01%	0,00%

REGOLARITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	100%	100%	100%
Numero mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta	9	9	9

DISTANZA MEDIA FERMATE

Km rete/ n° fermate	0,43	0,43	0,43
---------------------	------	------	------

DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

N° rivendite	88	83	85
N° rivendite/1000 residenti	1,70	1,60	1,70
N° rivendite/km rete	1,08	0,99	1,08

INDICATORI VARIABILI

OBIETTIVO
2010:

RISULTATO
2010:

OBIETTIVO
2011:

ETÀ DEI MEZZI

Mezzi con più di 12 anni di età	40,5%	40,5%	37,8%
Mezzi con meno di 5 anni di età	24,3%	24,3%	27,0%

INCIDENTALITÀ DEI MEZZI

Sinistri passivi/milioni bus Km	6,2	11,8	6,2
Sinistri passivi/n° corse annue	1 ogni 17.000 corse	1 ogni 9.166 corse	1 ogni 17.000 corse

I sinistri passivi sono quelli con responsabilità di BUSITALIA - SITA Nord avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.

AFFIDABILITÀ DEL PERSONALE DI GUIDA

Autisti con più di 3 anni di guida	89%	81%	81%
------------------------------------	-----	-----	-----

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2 e superiori	59,5%	59,5%	62,2%
Mezzi con alimentazione non convenzionale a basso impatto ambientale	29,7%	29,7%	29,7%
Utilizzo "gasolio bianco"	0%	0%	0%
Utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	76%	76%	76%
Utilizzo metano	24%	24%	24%

CLIMATIZZAZIONE

Mezzi climatizzati	51,4%	51,4%	54,0%
--------------------	-------	-------	-------

AFFOLLAMENTO DELLE CORSE UTILIZZATE DA UTENZA ABITUALE

Posti offerti totali x km prodotti/viaggiatori x km	25	31	25
Posti offerti seduti x km prodotti/viaggiatori x km	8	9,6	8

INDICATORI VARIABILI

OBIETTIVO
2010:

RISULTATO
2010:

OBIETTIVO
2011:

AFFOLLAMENTO DELLE CORSE UTILIZZATE DA UTENZA OCCASIONALE

Posti offerti totali x km prodotti/viaggiatori x km	37	50	37
Posti offerti seduti x km prodotti/viaggiatori x km	12	16	12

Il monitoraggio della domanda viene effettuato con frequenza trimestrale per l'invio al Comune di Rovigo dei dati per ciascuna linea.

RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DEI CLIENTI

Risposte entro 10 giorni	100%	100%	100%
Tempo medio di risposta	1,1 giorni	1,1 giorni	1,1 giorni

TEMPESTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI

Tempo medio di attesa per informazioni telefoniche	1' 10"	1' 10"	1' 10"
Tempo minimo di preavviso per variazioni programmate del servizio	3 giorni	3 giorni	3 giorni

Il preavviso minimo sugli scioperi è invece di 5 giorni.



COPERTURA GIORNALIERA DEL SERVIZIO

La copertura giornaliera è di 15 ore e 25 minuti nei giorni feriali (la prima corsa parte alle 5.34 e l'ultima corsa arriva alle 20.59).

Servizio con orario ridotto: giorni di Natale e Capodanno (solo pomeridiano).

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero: il servizio integrale è assicurato per tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie:

5.00 – 8.15 e 12.00 – 14.45 nel periodo invernale;

5.00 – 8.15 e 17.15 – 20.00 nel periodo estivo.

L'Azienda si impegna a dare un'informazione tempestiva e capillare dell'effettuazione degli scioperi e delle corse garantite.

PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

La frequenza media relativa alla pulizia ordinaria dei mezzi è di 1 volta al giorno mentre quella radicale è di 2 volte al mese. La frequenza di pulizia degli impianti di servizio è di 1 volta al giorno.

RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

100% Corse con vendita biglietti a bordo.

MEZZI

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 minimo gli imprevisti.

PRESENTABILITÀ E RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

100% Autisti dotati di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

Andamento degli indicatori del servizio

I risultati 2010 e gli obiettivi di miglioramento presentati nella sezione sugli indicatori del servizio rappresentano una sintesi del livello di servizio raggiunto per alcuni fondamentali parametri del servizio.

Di seguito presentiamo l'andamento degli indicatori del servizio, monitorati sotto il profilo sia del rispetto degli impegni assunti sia del giudizio espresso dai Clienti, al fine di agevolare una più corretta interpretazione dei dati pubblicati nelle pagine precedenti.

■ PUNTUALITÀ

Si è registrato un miglioramento rispetto all'anno scorso, tuttavia non sono stati pienamente raggiunti gli obiettivi posti per il 2010 nella Carta dei Servizi. Ciò è stato causato in parte dal costante aumento e congestionamento del traffico cittadino, nonché da deviazioni temporanee e/o rallentamenti per lavori stradali. La soddisfazione dei Clienti per la puntualità del servizio è pari all'80%.

■ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Gli obiettivi della Carta sono stati rispettati con il 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli scioperi) ed un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di ripristino del servizio. La percezione dei Clienti, già molto positiva lo scorso anno, è nettamente migliorata, attestandosi al 96,05% di soddisfatti.

■ RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

La diffusione della rete di vendita è diminuita di 5 unità, arrivando ad un totale di 83 rivendite, di cui una biglietteria e 82 punti vendita dei soli biglietti.

La soddisfazione della Clientela in merito alla rete di vendita, anche se in calo rispetto al 2009, resta ottima (88% per la reperibilità e 88,73% per la tipologia di biglietti ed abbonamenti).

■ INCIDENTALITÀ

Il numero di sinistri è stato superiore all'obiettivo per il 2010, anche se inferiore al dato rilevato nel 2009. Registriamo quindi un miglioramento rispetto allo scorso anno ed i sinistri registrati sono in gran parte di lieve entità.

La percezione dei viaggiatori in merito alla sicurezza resta molto positiva, anche in crescita rispetto alla precedente indagine: i soddisfatti sulla prudenza di guida sono il 92,31%, sulla sicurezza a bordo l'85%.

■ VETUSTÀ DEI MEZZI E MOTORI EURO 2 E SUPERIORI

Il previsto rinnovo del parco mezzi è stato attuato pienamente nel 2010 e ciò ha consentito di raggiungere gli obiettivi prefissati. Per l'anno 2011 si propone un ulteriore miglioramento dell'indicatore.

■ MEZZI CON ALIMENTAZIONE NON CONVENZIONALE A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Ai 2 autobus ibridi con motori elettricità/gasolio ed ai 7 a metano, si sono aggiunti i 2 a metano acquistati nel 2010.

■ CARBURANTI UTILIZZATI

Nel 2010 il 24% dei mezzi ha utilizzato il metano, mentre il restante 76% del parco ha utilizzato gasolio a basso tenore di zolfo, che limita le emissioni di anidride solforosa nell'ambiente. Il gasolio "bianco" è stato dismesso, come previsto.

La soddisfazione sull'attenzione all'ambiente è pari all'83,33%.

■ CLIMATIZZAZIONE DEI MEZZI

Il citato rinnovo del parco mezzi ha consentito di raggiungere l'obiettivo prefissato. Per il 2011 si propone un ulteriore miglioramento dell'indicatore.

Si registra un dato sulla soddisfazione pari al 78,67% dei Clienti intervistati.

■ AFFOLLAMENTO DELLE CORSE

I risultati 2010 registrano variazioni dovute alla diminuzione dei passeggeri trasportati, sia abituali che occasionali, pertanto per il 2011 si ripropone l'obiettivo fissato nel 2010.

La soddisfazione della clientela è in lieve calo rispetto allo scorso anno, attestandosi al 78,38%.

■ PULIZIA

Sono state rispettate le frequenze previste per la pulizia ordinaria e radicale dei mezzi e quella degli impianti di servizio. La valutazione dei Clienti è positiva, con il 73,42% di soddisfatti per la pulizia dei mezzi.

■ INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Tutti gli obiettivi sono stati raggiunti ed il tempo medio di risposta alle segnalazioni dei Clienti rimane stabile e pari a 1,1 giorni.

La soddisfazione dei viaggiatori intervistati è pari all'86,25% per il comportamento del personale, al 71,43% per l'informazione alle fermate, all'81,58% per la disponibilità di libretti orari ed all'87,18% per il sito internet.

Guida al servizio Norme di viaggio

■ Obbligo al Trasporto

Busitalia – Sita Nord esegue il trasporto di persone e di bagagli, alle condizioni e alle tariffe in vigore, sulle linee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa gestite, quando vi possa dar corso con i mezzi ordinari prescritti dal contratto di servizio con l'Ente Affidante e quando non sia impedito da circostanze straordinarie o di forza maggiore.

Busitalia – Sita Nord effettua il servizio di trasporto nei limiti della capienza omologata dell'autobus. La mancata effettuazione di un singolo viaggio per eccesso di richieste non dà diritto al rimborso.

Sono escluse dal trasporto e ne vengono, se necessario, allontanate, anche durante il viaggio, le persone che si rifiutino di osservare le prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturbo agli altri viaggiatori o si trovino in stato di ubriachezza.

■ Documenti di viaggio - Generalità

Il passeggero è tenuto a munirsi del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) prima di salire in autobus, acquistandolo presso le biglietterie o i punti di vendita abilitati, a conservarlo integro per l'intero viaggio e a mostrarlo all'autista al momento della salita per il controllo a vista.

I bambini di età inferiore ai quattro anni viaggiano gratuitamente se accompagnati da un viaggiatore munito di un titolo di viaggio valido e regolare. Ogni passeggero non può trasportare gratuitamente più di un bambino di età inferiore ai quattro anni.

■ Biglietto di corsa semplice

Il biglietto urbano di corsa semplice è valido per 75 minuti dalla prima convalida.

Il passeggero, appena salito a bordo dell'autobus, oltre a mostrare il biglietto all'autista, deve timbrarlo immediatamente, o comunque prima di giungere alla fermata successiva a quella di salita, inserendolo nell'apposita validatrice. Ogni biglietto va timbrato singolarmente. In caso di guasto della validatrice, il viaggiatore deve richiedere all'autista l'annullamento manuale del titolo. Il biglietto timbrato è personale e non cedibile.

Il biglietto di corsa semplice può essere utilizzato nell'anno di acquisto e, a seguito di variazioni tariffarie, entro i successivi 90 giorni.

■ Abbonamento

L'abbonamento è strettamente personale ed è valido solo se accompagnato dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata da Busitalia – Sita Nord, solo per il collegamento per il quale è stato rilasciato. Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia impressa la data di rilascio e sia riportato il numero della propria tessera di riconoscimento.

■ Uso dell'abbonamento

Il passeggero, appena salito a bordo dell'autobus, deve mostrare l'abbonamento e la relativa tessera di riconoscimento all'autista. L'abbonamento va timbrato al momento della salita sulla prima corsa del periodo di validità.

■ Tessera di riconoscimento - Richiesta

Il Cliente che intende acquistare un qualsiasi abbonamento deve preventivamente compilare il **modulo di richiesta**, disponibile presso le biglietterie autorizzate Busitalia – Sita Nord. La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredata di una foto tessera recente e della fotocopia di un documento d'identità in corso di validità.

Il Cliente deve autocertificare il proprio rapporto di lavoro dipendente o il proprio stato di studente, indicando rispettivamente il datore di lavoro o l'istituto scolastico frequentato. Nel caso di minore l'autocertificazione deve essere sottoscritta da chi detiene la patria potestà. Le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

Il Cliente beneficiario di agevolazioni tariffarie (ex L.R. 19/96) è tenuto a presentare anche la fotocopia della Tessera Regionale rilasciata dalla Provincia.

■ Tessera di riconoscimento – Rilascio

La richiesta della tessera di riconoscimento va consegnata a una biglietteria autorizzata, che rilascia al Cliente la **tessera provvisoria** abilitata all'acquisto dell'abbonamento. Al ritiro della tessera provvisoria il Cliente è tenuto al pagamento del costo di emissione.

La **tessera definitiva** è inviata per posta da Busitalia – Sita Nord all'indirizzo fornito dal Cliente.

La tessera definitiva è valida 3 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il Cliente deve presentare una nuova domanda, con le medesime modalità. Non è ammessa l'emissione di un abbonamento con tessera scaduta. La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

Nel caso in cui il Cliente debba cambiare la propria categoria di appartenenza o la propria residenza rispetto ai Comuni convenzionati, è tenuto a richiedere una nuova tessera al costo vigente. Il cambio di percorso o di durata dell'abbonamento (settimanale, mensile, annuale) avviene senz'alcun costo per il Cliente.

■ Biglietti a bordo

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio deve acquistare il biglietto dall'autista facendone richiesta appena salito a bordo e presentando denaro contante o, comunque, banconote di piccolo taglio. Il biglietto acquistato in vettura dall'autista è soggetto a sovrapprezzo, è valido 75 minuti e, in questo periodo di validità, consente di utilizzare altre corse.

■ Rimborsi

Il mancato utilizzo, totale o parziale, per cause non imputabili al gestore del servizio, del biglietto, dell'abbonamento o della relativa tessera di riconoscimento non dà diritto al rimborso, salvo casi particolari oggettivamente motivati e riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale.

■ Duplicati

È possibile ottenere, a pagamento, il duplicato della tessera di riconoscimento e dell'abbonamento annuale.

■ Bagagli

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio a mano non eccedente le misure di 50x30x25 cm che può tenere con sé. I colli eccedenti i predetti limiti sono assoggettati ognuno al pagamento della tariffa minima in vigore.

■ Trasporto di animali

Il viaggiatore può trasportare con sé un animale di compagnia di piccola taglia per il quale pagherà la tariffa ordinaria, senza diritto di occupazione del posto a sedere, purché non arrechi disturbo ai viaggiatori e al personale di servizio. Gli animali devono essere tenuti al guinzaglio e avere la museruola oppure essere chiusi in apposita gabbietta.

Il viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o persone che l'animale potrà arrecare.

Il trasporto dei cani guida accompagnatori di non vedenti è gratuito.

■ Salita e discesa dall'autobus

La salita e la discesa dei passeggeri dall'autobus devono avvenire rispettando le indicazioni poste all'esterno o all'interno dello stesso. Non è possibile salire o scendere fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Alla fermata non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta. Inoltre alla fermata l'intenzione di salire deve essere segnalata all'autista con un cenno ben visibile e con congruo preavviso, come deve essere segnalata in tempo utile l'intenzione di scendere.

■ Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico, anche quelli indicati nelle pubblicazioni dell'Azienda, e il tariffario possono essere variati senza preavviso. L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o inconvenienti in cui possono incorrere i viaggiatori per ritardi o altre cause e per eventuali errori negli orari, tanto se esposti al pubblico quanto se riportati nelle pubblicazioni dell'Azienda.

Le corse in coincidenza attendono, all'occorrenza, fino a 10 minuti le corse adduttrici in ritardo.

Gli orari aggiornati, a seguito di variazioni permanenti del programma d'esercizio, e gli avvisi di modifica del servizio sono consultabili sul sito internet aziendale www.sitabus.it alla sezione Linee regionali / Veneto (fino all'attivazione del nuovo sito di Busitalia – Sita Nord).

I tempi di percorrenza e di conseguenza gli orari di arrivo, per come dichiarati e diffusi, possono subire, negli orari di punta, degli scostamenti anche sensibili.

■ Rispetto degli altri viaggiatori

È consentito occupare un solo posto a sedere e devono essere rispettate le disposizioni relative ai posti riservati a invalidi e anziani. Non è consentito usare apparecchi radio o riproduttori di suono all'interno dei veicoli (considerati locali pubblici) se non muniti di cuffie o auricolari, pena le previste sanzioni che sarebbero addebitate all'Azienda e al detentore dell'apparecchio. L'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

■ Divieto di fumo

Ai sensi di legge è fatto divieto assoluto di fumare a chiunque si trovi a bordo di un autobus. Eventuali viaggiatori che non vogliono assoggettarsi a tale norma vanno fatti scendere; in caso di difficoltà, con l'ausilio della Forza Pubblica.

■ Trasporto di materiale nocivo o pericoloso

E' proibito depositare nei locali dell'Azienda o trasportare sui suoi autobus armi cariche, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque sostanze esplosive, infiammabili, nocive, corrosive o contaminanti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.

■ Sicurezza del viaggio

Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la Direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle **cinture di sicurezza** a bordo degli autobus. Pertanto è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza ove presenti. Chiunque non faccia uso delle cinture di sicurezza o, pur facendone uso, ne alteri o ne ostacoli il normale funzionamento è soggetto alle sanzioni amministrative previste della legge.

I bambini sotto i tre anni e quelli sopra i tre anni, di statura non superiore a 1,50 m e peso non superiore a 36 kg, non hanno l'obbligo di indossare le cinture. Sono inoltre esentate da tale obbligo alcune specifiche categorie, tra cui le donne in stato di gravidanza e le persone affette da particolari patologie (in entrambi i casi sulla base di adeguata certificazione medica da esibire su richiesta degli organi di Polizia).

Il conducente ha il diritto / dovere di sorvegliare sull'uso delle cinture da parte dei minori non accompagnati e, nel caso, di imporne l'uso.

Qualora non vi sia disponibilità di posti a sedere, il Cliente può viaggiare in piedi, sorreggendosi agli appositi sostegni.

Si fa assoluto divieto ai viaggiatori di sporgersi dai finestrini. È vietato lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini.

L'Azienda non risponde dei danni derivanti dalla mancata osservanza delle prescrizioni sopra indicate.

■ Controlli e verifiche

Il passeggero deve esibire spontaneamente al personale ispettivo il biglietto o l'abbonamento con la tessera di riconoscimento. Il passeggero sorpreso senza biglietto o con biglietto, tessera o abbonamento irregolari o non convalidati, sarà tenuto al pagamento del biglietto, oltre alla **sanzione** prevista dalla L.R. n. 25 del 30/10/1998 e successive modifiche e integrazioni. Per maggiori informazioni si veda il paragrafo specifico. Se la somma non viene regolata immediatamente, il Cliente è tenuto a esibire le proprie generalità, ai fini dell'identificazione, al personale ispettivo, il quale è autorizzato a richiederle in qualità di **pubblico ufficiale**.

L'autista, quando si trova nell'esercizio delle sue funzioni, assume veste di **incaricato di pubblico servizio**.

L'utilizzo gratuito dei trasporti pubblici (libera circolazione), regolamentata per legge e/o disposizioni aziendali, deve essere comprovata da apposito documento autorizzativo.

■ Danni

L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia dei mezzi per assicurare un ambiente di viaggio consono alle esigenze della Clientela e, pertanto, si attende che i viaggiatori concorrano al mantenimento del decoro. Il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni e guasti arrecati ai veicoli, agli oggetti e ai locali dell'Azienda. Il viaggiatore ha l'obbligo di seguire, oltre a quelle del vivere civile, tutte le regole prefissate in modo da salvaguardare, per quanto da lui dipende, la sicurezza e l'incolumità della propria persona e degli altri viaggiatori.

■ Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dell'autobus devono essere consegnati al conducente.

Gli oggetti rinvenuti negli autobus o nei locali dell'Azienda vengono depositati presso gli uffici oggetti smarriti di Rovigo – via Petrarca, 12 (orario di apertura: lunedì – giovedì 9.00 – 13.00 e

14.30 – 16.00, venerdì 9.00 – 13.00) e tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà. Gli oggetti smarriti a bordo degli autobus sono generalmente recuperati durante le operazioni di pulizia e quindi sono disponibili il giorno successivo al rinvenimento presso l'ufficio oggetti smarriti. Prima di presentarsi a detto ufficio, si consiglia pertanto di telefonare al n. 0425-377711 (Rovigo).

■ Reclami

Eventuali reclami o segnalazioni inerenti all'andamento del servizio dovranno essere indirizzati, con firma e recapito, a Busitalia – Sita Nord s.r.l. Unità operativa di Rovigo – Via Petrarca, 12 – 45100 Rovigo. È possibile anche utilizzare la cartolina Voce del Cliente in distribuzione presso le principali biglietterie o via e-mail agli indirizzi riportati sul sito www.sitabus.it, sezione Linee regionali / Veneto (fino all'attivazione del nuovo sito di Busitalia – Sita Nord).

■ Sorveglianza

La sorveglianza sui servizi automobilistici è esercitata dal Comune di Rovigo, Ente Affidante competente per il servizio urbano.

■ SANZIONI AMMINISTRATIVE A CARICO DI UTENTI TRASGRESSORI

L'art. 37 e seguenti della L.R. 25/1998 e successive modificazioni e integrazioni disciplina le sanzioni amministrative per gli utenti trasgressori per le seguenti irregolarità:

1. Sprovvisi di documento di viaggio
2. Abbonamento irregolare
3. Biglietto non convalidato o non obliterato
4. Biglietto obliterato più volte od irregolare
5. Biglietto scaduto nel tempo di utilizzo
6. Biglietto non conforme al percorso o alla classe tariffaria
7. Bagaglio senza regolare biglietto
8. Mancato possesso di abbonamento e/o tessera di riconoscimento di cui il trasgressore si dichiara titolare.

Gli agenti accertatori, autorizzati dalla Provincia di Rovigo, hanno l'obbligo di emettere le sanzioni in qualità di Agenti di Polizia Amministrativa.

L'importo delle sanzioni è il seguente:

■ 27,00 Euro (+ prezzo biglietto) in misura minima se la sanzione è pagata direttamente all'agente accertatore oppure, entro 5 (cinque) giorni dalla contestazione o notifica, tramite bollettino di c/c postale n° 12826376 intestato a BUSITALIA - SITA NORD S.r.l. – Via Petrarca 12, 45110 Rovigo, o presso la biglietteria di Rovigo – via B. Tisi da Garofolo, 1.

■ 34,00 Euro (+ prezzo del biglietto) dal 6° al 60° giorno con le stesse modalità.

Trascorso il 60° giorno, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981, la sanzione è trasmessa alla Provincia di Rovigo, per il servizio extraurbano, o al Comune di Rovigo, per il servizio urbano.

La sanzione si applica anche al titolare di abbonamento nominativo, in corso di validità, che non sia in grado di esibirlo all'Agente accertatore. In tal caso la sanzione viene ridotta a 6,00 Euro se entro i successivi 5 (cinque) giorni presenta in biglietteria dell'autostazione di Rovigo o presso gli uffici aziendali di Via Petrarca l'abbonamento rilasciato con data antecedente alla sanzione accertata.

Il trasgressore può fare ricorso entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale, per il servizio extraurbano, alla Provincia di Rovigo – Servizio Trasporto Pubblico – Viale della Pace, 5 – 45100 Rovigo o , per il servizio urbano, al Sindaco del Comune di Rovigo – Piazza V. Emanuele – 45100 Rovigo.

BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.

Società con socio unico soggetta alla direzione
e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Sede operativa di Padova | Via del Pescarotto, 25/27
Tel. 049.8206811 | Fax 049.8206828

Unità operativa di Rovigo | Via Petrarca, 12
Tel. 0425.377711 | Fax 0425.362675

