



CARTA DEI SERVIZI 2005

SITA S.p.A.

Sede Regionale della Puglia

6^a edizione

Versione Integrale

Carta dei Servizi
SITA S.p.A. - Sede Regionale della Puglia
anno 2005 - 6ª edizione



Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2000

CDS P 05 A

Il contenuto di questo documento è di proprietà di SITA S.p.A. e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.

Indice

	Introduzione	pag. 2
	La Società	pag. 3
	Sistemi di Gestione	pag. 4
	Altri servizi	pag. 6
	Principi fondamentali della Carta	pag. 7
	Diritti e doveri dei viaggiatori/ I macro fattori della Qualità	pag. 8
	Le indagini sulla soddisfazione dei Clienti	pag. 9
	La Carta dei Servizi SITA in Puglia	pag. 10
	Linee esercitate	pag. 13
	Comuni serviti	pag. 14
	Gli impegni per i Clienti Organizzazione del Servizio	pag. 15
	Titoli di viaggio	pag. 18
	Condizioni di trasporto	pag. 21
	Uso e convalida titoli di viaggio	pag. 24
	Regolamento aziendale di vettura	pag. 25
	Gli impegni per i Clienti Sicurezza del Viaggio	pag. 27
	Gli impegni per i Clienti Comfort del Viaggio	pag. 29
	Gli impegni per i Clienti Informazione e Comunicazione	pag. 31
	Altri servizi oltre al TPL	pag. 35

Introduzione

SITA presenta la 6^a edizione della Carta dei Servizi. Questo documento rappresenta per noi un traguardo importante.

Frutto di precise indicazioni normative prima nazionali, poi locali, oggi la Carta dei Servizi, dopo cinque edizioni, ha una sua storia.

Abbiamo intrapreso la pubblicazione di questo documento con impegno e convinzione, osservando l'impatto che lo stesso progressivamente produceva all'esterno, verso i nostri Clienti e le Istituzioni, ed all'interno, in particolare a livello organizzativo.

I vari fattori ed i parametri definiti qualitativamente e quantitativamente presentano anno dopo anno, Sede Regionale per Sede Regionale, il quadro consuntivo e preventivo di una gestione orientata a soddisfare le esigenze di chi utilizza o intende utilizzare i nostri autobus nei territori in cui operiamo.

E' proprio l'attenzione rivolta alla nostra Clientela attuale e potenziale, la lettura delle proposte e delle valutazioni che da essa provengono, che ci spinge a considerare la Carta dei Servizi uno strumento in continua evoluzione ed un sicuro riferimento per la comunicazione aziendale.

SITA adotta la **Carta dei Servizi** o **Carta della Mobilità** nel rispetto dei seguenti indirizzi normativi:

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

La Società

SITA S.p.A., società leader nel settore del trasporto di passeggeri su strada, esercita servizi di trasporto locale, urbani ed extraurbani, linee a lungo raggio nazionali, internazionali e Gran Turismo, servizi di noleggio, servizi sostitutivi di corse ferroviarie ed altre attività complementari e collegate (navigazione fluviale turistica, agenzie di viaggi, trasporto merci, ecc.).

La Società fu fondata da FIAT il 6 settembre 1912.

Nel 1987 SITA venne acquistata da SOGIN S.r.l., finanziaria di proprietà della Famiglia Vinella. Nel 1993 Ferrovie dello Stato S.p.A. acquisì il 55% di SOGIN S.r.l., con l'obiettivo di sviluppare un sistema integrato di trasporto ferro-gomma.

Km totali percorsi nel 2004	95.529.009
Km di TPL percorsi nel 2004	79.281.991
N° autobus al 31/12/2004	1.954
N° dipendenti al 31/12/2004	2.831

SITA è presente in 6 regioni italiane, attraverso Sedi Regionali: **Basilicata, Campania, Lazio, Puglia, Toscana e Veneto**. La Direzione Generale è a Firenze.

Il core business è rappresentato dal trasporto pubblico locale (TPL). I servizi offerti sono soprattutto interurbani, anche se a partire dal 2000 i servizi urbani si sono incrementati in modo significativo, poiché SITA, come capofila di associazioni temporanee di imprese all'uopo costituite, ha vinto le gare per tutti i lotti di nuovi servizi di trasporto del Comune di Roma.

Sistemi di Gestione

Nell'ottica di un miglioramento continuo e generalmente indirizzato alle diverse attività aziendali, SITA ha conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e, prima azienda di trasporto pubblico in Italia, la Certificazione del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in accordo alla Norma Internazionale SA 8000:2001.

Il Sistema di Gestione per la Qualità

SITA ha iniziato nel 1999 il processo di Certificazione del Sistema Qualità per le Sedi Regionali e la Direzione Generale. L'Azienda ha creduto fortemente in questo progetto ed oggi quasi tutte le strutture della Società hanno adottato un Sistema di Gestione Qualità.

Attraverso la Politica della Qualità SITA vuole comunicare che intende operare con sistemi ottimizzati, efficaci e trasparenti che garantiscano la massima soddisfazione del Cliente e la crescita degli standard qualitativi del servizio al passo con le trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale l'Azienda opera. Per ottenere questo, l'Azienda assicura un adeguato livello di risorse umane e tecnologiche ed una gestione positiva dell'organico attraverso un continuo miglioramento del livello culturale, tecnico e qualitativo mediante un'attenta pianificazione degli interventi formativi.

In quest'ottica SITA si impegna a coinvolgere e motivare tutti coloro che, direttamente o indirettamente, collaborano con l'Azienda affinché il Sistema di Gestione venga applicato ed adattato a tutti i nuovi servizi, assicurando la necessaria omogeneità nell'organizzazione e nel controllo delle attività da parte di tutta la struttura.

La soddisfazione del Committente e del Cliente viene costantemente valutata, insieme al continuo controllo del costo della Qualità, con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione.

Il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

Con la Certificazione SA 8000:2001, rilasciata da un Ente accreditato dal SAI (Social Accountability International) alla Direzione Generale ed alla Sede Regionale della Toscana, SITA si impegna al rispetto delle regole dell'etica del lavoro e ricusa apertamente tutte le condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'iniqua retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro.

Tale norma si basa infatti su principi dettati dai riferimenti

internazionali in materia di diritti umani e dei lavoratori ed in particolare fa riferimento ai concetti della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, delle Convenzioni ILO (International Labour Organization), delle Convenzioni delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino e per Eliminare tutte le forme di Discriminazione contro le Donne.

Un Sistema di Responsabilità Sociale è uno strumento gestionale, ovvero un insieme di regole e di procedure, che l'impresa sceglie di adottare per garantire che i propri prodotti o servizi siano stati realizzati nel rispetto dei lavoratori in coerenza con i criteri relativi al non impiego di lavoro minorile o di lavoro obbligato, al mantenimento di condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro, alla libertà di associazione, all'assenza di pratiche discriminatorie, coercitive o violente, alla definizione di un orario di lavoro e di una retribuzione equa.

L'Azienda ha nominato dei rappresentanti SA 8000, in modo da favorire un dialogo attivo fra le parti, definire una Politica aziendale per la Responsabilità Sociale, pianificare ed eseguire i controlli richiesti, selezionare i fornitori in base all'impegno ed alla capacità di rispettare, a loro volta, gli standard etici della SA 8000, realizzare le azioni correttive necessarie per la certificazione etica, rendersi disponibile alle verifiche mostrando la documentazione ed i registri necessari, mettere a punto specifiche procedure di comunicazione e trasmettere dati ed informazioni sulle proprie prestazioni in materia di SA 8000 a tutte le Parti Interessate, sia interne che esterne.

Al fine di assicurare sia all'organizzazione dell'Azienda che a tutte le Parti Interessate di poter costruttivamente contribuire al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ed all'apertura di un dialogo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione, SITA ha approntato un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA 8000 da parte di SITA e dei fornitori che con essa concorrono all'erogazione dei servizi di trasporto. Le segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda per iscritto, per e-mail o attraverso una comunicazione scritta. Tutte le segnalazioni sono registrate ed analizzate al fine di attivare un'azione riparatrice (del singolo caso) o correttiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'esito. Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di certificazione SGS ICS che è stato incaricato da SITA di verificare l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione al fine di rilasciare il certificato di conformità alla norma SA 8000.

Altri servizi

Oltre al servizio di trasporto locale, SITA sviluppa altri servizi che riguardano:

Linee a lungo raggio, nazionali, internazionali e di Gran Turismo

Le linee nazionali riguardano prevalentemente collegamenti intercity (dall'Italia meridionale verso città del Centro/Nord e viceversa) e linee Gran Turismo.

Le linee internazionali interessano collegamenti con Francia, Belgio, Lussemburgo, Germania, Austria, Croazia, Slovacchia, Slovenia, Romania, Bulgaria, Lituania, Lettonia, Ucraina e Marocco.

Servizi di noleggio

I servizi di noleggio di autobus (con conducente) riguardano turismo, charter, trasporto di dipendenti di aziende e di studenti.

Servizi stradali sostitutivi/integrativi di servizi ferroviari di Ferrovie dello Stato

SITA provvede all'esecuzione di una parte dei servizi affidati a Sogin da Trenitalia in base al contratto di esclusiva.

Servizi di navigazione fluviale

Servizi esercitati tra Venezia e Padova attraverso la Laguna Veneta e la Riviera del Brenta (escursione turistica "Il Burchiello") con tre motonavi.

Agenzie di Viaggi

SITA gestisce direttamente 3 agenzie di viaggi a Padova (Classitalia), Firenze (Centralsita) e Martina Franca (Meridionalsita).

Trasporto merci

Attività di nicchia per il trasporto del vetro.

Principi fondamentali della Carta

SITA si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva di riferimento che sono:

Eguaglianza ed imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e l'obiettività.

Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti. Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi di esercizio autorizzati.

Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili.

In particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

Partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità.

Diritti del viaggiatore

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità
- Pulizia dei mezzi e delle strutture
- Presentabilità del personale
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi

I macro fattori della Qualità

Nel rispetto dei diritti della nostra clientela, pubblichiamo, nelle pagine che seguono, i fattori sui quali si concentrano gli impegni di miglioramento e perseguimento della qualità.

Tali fattori sono raggruppati tematicamente in quattro macro- aree o macro-fattori:

- Organizzazione del viaggio
- Sicurezza del viaggio
- Comfort del viaggio
- Informazione e comunicazione

Gli aspetti relativi ai macro fattori di qualità sono qualitativamente e quantitativamente descritti sotto due profili:

- qualità erogata da SITA (il servizio offerto)
- qualità percepita (la soddisfazione dei Clienti)

Le indagini sulla soddisfazione dei Clienti

SITA Sede Regionale della Puglia ha realizzato quest'anno la seconda edizione delle indagini sulla soddisfazione dei Clienti.

Ogni anno cerchiamo di comprendere l'universo dei nostri viaggiatori e l'evoluzione delle loro esigenze.

Anche nel 2005 abbiamo delineato il profilo socio-comportamentale ed il grado di soddisfazione del viaggiatore tipo e ringraziamo i 1571 intervistati che ci hanno aiutato a farlo.

Età degli intervistati	
fino a 18 anni	28,64 %
19-25 anni	20,81 %
26-35 anni	19,03 %
36-45 anni	15,98 %
46-55 anni	9,17 %
56-65 anni	3,37 %
66 anni e oltre	1,65 %
n.r.	1,34 %

Titolo di viaggio	
abbonamento mensile	57,80 %
abbonamento settimanale	8,40 %
titolo integrato	0,19 %
biglietto di corsa semplice	32,27 %
altro	0,51 %
n.r.	0,83 %

Sesso degli intervistati	
donna	53,72 %
uomo	45,13 %
n.r.	1,15 %

Motivo del viaggio	
lavoro	41,12 %
scuola	33,61 %
turismo	0,45 %
università	14,58 %
visite mediche	3,63 %
tempo libero	6,05 %
n.r.	0,57 %

Giudizio complessivo su SITA	
insufficiente	11,97 %
mediocre	18,59 %
sufficiente	26,93 %
buono	33,35 %
ottimo	5,47 %
non so	0,95 %
n.r.	2,74 %



La Carta dei Servizi SITA in Puglia

Questa è la 6^a edizione della Carta dei Servizi della Sede Regionale della Puglia. La normativa regionale di riferimento è la L.R. 31 ottobre 2002, n.18.

La Carta dei Servizi è pubblicata a cadenza annuale, in versione integrale e viene distribuita presso la biglietteria di San Marco in Lamis (FG) e nei principali punti di vendita.



Tale documento può essere richiesto anche presso:

SITA S.p.A. Sede Regionale della Puglia

Bari, Via B. Buozzi, 36

Tel. 080.5790211, fax 080.5790900

Foggia, Via Montegrappa, 9

Tel. 0881.773117, fax 0881.778548

La Carta dei Servizi 2005 è inoltre consultabile, insieme alle precedenti edizioni, sul nostro sito internet www.sita-on-line.it.

Le autolinee extraurbane regionali e provinciali toccano le Province di Bari, Foggia, Lecce e Taranto, nonché i Comuni di Conversano, Palo, Putignano, Fasano, Manduria e Sava con il servizio urbano.

Gli orari svolti consentono una copertura giornaliera quasi totale con punte di 19 ore con riferimento ai giorni feriali e solo leggermente inferiore nelle giornate festive.

Copertura del Servizio

Giorni feriali dalle ore 4.40 alle ore 23.40

Giorni festivi dalle ore 5.35 alle ore 23.40

(La prima partenza, alle 4.40, è la corsa da Foggia per lo stabilimento SATA di San Nicola di Melfi; l'ultimo arrivo, delle ore 23.40, è la corsa da Foggia per Manfredonia).

Sospensione del Servizio

Bari: Natale, Capodanno, Pasqua

Foggia: Natale, Capodanno, Pasqua, Pasquetta, 25 Aprile, 1° Maggio

Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Bari: dall'inizio del servizio sino alle ore 8.30 e dalle ore 12.00 alle ore 14.30.

Foggia: dall'inizio del servizio sino alle ore 8.30 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30.

Linee esercitate

Competenza della Regione Puglia

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

Competenza della Provincia di Bari

1. Sannicandro - Fesca Lido (stagionale)
2. Santeramo - Monopoli
3. Acquaviva - Bari
4. Acquaviva - Cassano
5. Acquaviva - Sannicandro
6. Acquaviva - Santeramo

Competenza della Provincia di Foggia

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

Competenza della Provincia di Lecce

Torre San Giovanni - Casarano (con prol. estivo Vill. Robinson - Ruffano)

Competenza della Provincia di Taranto

Mottola - Laterza

Servizi urbani esercitati

Palo del Colle (Bari)

Conversano (Bari)

Fasano (Brindisi)

Manduria (Taranto)

Sava (Taranto)

Putignano (Bari)

Comuni serviti

21 nella Provincia di Bari

Altamura, Acquaviva delle F., Adelfia, Andria, Bari, Barletta, Bitritto, Canosa, Cassano M., Castellana Grotte, Conversano, Gioia del Colle, Gravina in Puglia, Modugno, Monopoli, Noci, Palo del Colle, Putignano, Sannicandro, Santeramo, Spinazzola

26 nella Provincia di Foggia

Apricena, Cagnano V., Carlantino, Carpino, Celenza V.re, Chieuti, Foggia, Ischitella, Lucera, Manfredonia, Margherita di S., Mattinata, Monte S.A., Motta M., Rignano G., S. Giovanni R., S. Marco in L., S.Marco La C., Sannicandro G., S.Paolo Civitate, San Severo, Serracapriola, Vico del Gargano, Vieste, Volturara, Zapponeta

5 nella Provincia di Lecce

Casarano, Lecce, Ruffano, Taurisano, Ugento

2 nella Provincia di Brindisi

Brindisi (Aeroporto), Fasano

10 nella Provincia di Taranto

Castellaneta, Ginosà, Laterza, Massafra, Manduria, Mottola, Palagianello, Palagiano, Sava, Taranto

9 nella Provincia di Potenza

Barile, Ginestra, Lavello, Melfi, Palazzo S.G., Rapolla, Rionero in V., Ripacandida, Venosa

3 nella Provincia di Matera

Bernalda, Irsina, Matera

1 nella Provincia di Campobasso

Campobasso

Gli impegni per i Clienti

Organizzazione del Servizio

Per il macro - fattore organizzazione del servizio abbiamo selezionato aspetti relativi alla copertura giornaliera, alla puntualità, alla regolarità del servizio ed ai punti vendita sul territorio.

Organizzazione del Servizio		
Fattore di Qualità: COPERTURA GIORNALIERA		
Ore di servizio /24h		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
19h	19h	19h
Fattore di Qualità: PUNTUALITÀ		
% corse con ritardi di oltre 15' all'arrivo		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
0,50%	0,17%	0,17%
% soddisfatti sulla puntualità		71,49%
Fattore di Qualità: REGOLARITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO		
N° corse effettuate / N° corse programmate (escluso scioperi)		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
99,98%	99,98%	99,98%
N° corse ripristinate entro 30'/N° corse interrotte		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
35 corse	9 corse (50%)	15 corse (55%)
N° mezzi di scorta disponibili ore di punta		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
20	20	20
N° veicoli officina mobile per riparazione guasti in linea		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
3	3	3
% soddisfatti sulla regolarità del servizio		76,30%
% soddisfatti sulla frequenza delle corse		51,75%

Gli impegni per i Clienti

Fattore di Qualità: PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO		
N° punti vendita / km della rete		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
11,50/100 km	11,10/100 km	11,50/100 km
N° punti vendita / N° Comuni serviti		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
2,88	2,78	2,88
Orario apertura biglietteria del capolinea di S. Marco in Lamis		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
5,30 - 12,00	5,30 - 12,00	5,30 - 12,00
Orario apertura biglietteria del capolinea di Bari		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
6,00 - 22,00	6,00 - 22,00	6,00 - 22,00
Orario apertura biglietteria del capolinea di Foggia		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
4,30 - 23,00	4,30 - 23,00	4,30 - 23,00
% soddisfatti sul numero dei punti vendita		64,08%

La copertura giornaliera è rimasta identica rispetto al 2003, vale a dire 19 ore, se si considerano le due seguenti corse di prima ed ultima fascia:

- **prima partenza** ore 4.40 corsa da Foggia per lo stabilimento SATA di San Nicola di Melfi.
- **ultimo arrivo** ore 23.40 corsa da Foggia per Manfredonia.

I risultati 2004 riferiti alla puntualità sono stati calcolati sulla base sia delle segnalazioni del personale autista riportate su un apposito modello aziendale "RdS - Rapporto di Servizio", sia delle segnalazioni del personale addetto ai controlli riportate sempre su apposito modello aziendale "RGC - Rapporto Giornaliero di Controlleria". Sono state prese in considerazione, come peraltro per il passato, le corse giunte presso i più importanti capilinea con un ritardo superiore a 15'.

Per quanto riguarda la puntualità, l'ottimo risultato ottenuto nell'anno 2004 (0,17%), rispetto all'obiettivo dichiarato (0,50%), conferma il positivo trend già manifestatosi nel 2003, frutto evidentemente non solo della migliorata viabilità nel centro di Bari, ma anche di altri centri urbani di particolare rilevanza, come Foggia, San Giovanni Rotondo e Taranto.

Gli impegni per i Clienti

Nel corso del 2005 è previsto l'inizio di alcuni cantieri di lavoro per la viabilità nel centro di Bari (Piazza Giulio Cesare – Policlinico), ma il nostro impegno è orientato a confermare gli ottimi risultati ottenuti del 2004.

I parametri riferiti alla *“Regolarità complessiva del servizio”* per l'anno 2004 non evidenziano significativi scostamenti tra risultati e obiettivi.

In particolare lo standard registrato per il parametro *“n° corse effettuate/n° corse programmate (escluso scioperi)”* appare assolutamente in linea con gli obiettivi prefissati (99,98%).

Per quanto riguarda il parametro *“n° corse ripristinate entro 30 minuti/corse interrotte”* segnaliamo un buon risultato, 9, anche se inferiore all'obiettivo 2004. Le corse interrotte per varie cause (incidenti, impercorribilità strade, ecc.) sono state infatti 18 e quindi il 50% è stato ripristinato entro 30 minuti. Stabiliamo per il 2005 un obiettivo in crescita, pur nella consapevolezza che non tutte le variabili che incidono sul risultato sono direttamente influenzabili dall'Azienda.

I risultati 2004 dei parametri riferiti al rapporto rete di vendita/territorio non hanno raggiunto gli obiettivi sperati. Ciò deve addebitarsi alla chiusura di alcuni punti di vendita nel corso del 2° semestre 2004 e dalla loro mancata sostituzione per le difficoltà di reperirne altri soprattutto in alcuni piccoli centri.

L'indicatore *“n° dei punti di vendita/Km di rete”*, infatti, è passato da un rapporto di 11,32/100 Km del 2003 a 11,10/100 Km del 2004; così come l'indicatore *“n° dei punti di vendita/n° Comuni serviti”* è lievemente peggiorato passando da 2,83 a 2,78.

Per il 2005 fissiamo obiettivi di miglioramento, augurandoci di concretizzare lo sperato incremento a 222 del numero di punti vendita convenzionati.

Titoli di Viaggio

L'uso e la convalida dei titoli sono regolamentati da precise norme regionali che prevedono anche sanzioni amministrative per i trasgressori.

Le tipologie di titoli di viaggio sono le seguenti:

Per tutta la rete dei Servizi Extraurbani
<ul style="list-style-type: none">• biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
<ul style="list-style-type: none">• abbonamento settimanale ridotto, valido nella settimana solare sovrastampata per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì;
<ul style="list-style-type: none">• abbonamento settimanale ordinario, valido nella settimana solare sovrastampata per i servizi effettuati tutti i giorni;
<ul style="list-style-type: none">• abbonamento mensile ridotto, valido nel mese solare sovrastampato per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì;
<ul style="list-style-type: none">• abbonamento mensile ordinario, valido nel mese solare sovrastampato per i servizi effettuati tutti i giorni.
Per la sola tratta Foggia- Manfredonia
<ul style="list-style-type: none">• titolo integrato SITA-Trenitalia.
Per la rete dei Servizi Urbani
<ul style="list-style-type: none">• biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
<ul style="list-style-type: none">• abbonamento mensile ordinario, valido nel mese solare sovrastampato.

Le tariffe praticate per i servizi extraurbani dipendono dalla fascia chilometrica di percorrenza: la prima da 0 a 10 Km, le altre di 5 in 5 fino a 50 Km e di 10 in 10 oltre i 50 Km, secondo quanto sancito dalla vigente normativa regionale.

Biglietti e abbonamenti si possono acquistare presso i 214 rivenditori convenzionati (bar, edicole, tabacchi, agenzie viaggi, ecc.) ovvero presso la biglietteria aziendale di San Marco in Lamis.

Gli abbonamenti devono essere sempre ed obbligatoriamente accompagnati da un tesserino identificativo munito di foto, valido per 3 anni, rilasciato da tutti i punti di vendita convenzionati al prezzo di Euro 2,60.

Tariffe in vigore dal 1° maggio 2005

Tariffe Servizi Extraurbani (€)

Km.	Corsa Semplice	Abb. Sett.		Abb. Mens.	
		10 corse	12 corse	42 corse	50 corse
01-10	0,90	4,60	5,50	16,80	20,00
11-15	1,00	6,70	8,00	23,90	29,00
16-20	1,30	8,80	10,60	31,00	37,00
21-25	1,60	10,70	12,80	37,00	44,00
26-30	1,90	12,50	15,00	43,00	51,00
31-35	2,10	14,00	16,80	48,00	57,00
36-40	2,40	15,40	18,50	53,00	63,00
41-45	2,70	16,40	19,70	56,00	66,00
46-50	3,20	17,40	20,90	59,00	70,00
51-60	3,40	18,50	22,20	62,00	74,00
61-70	4,00	19,70	23,60	66,00	78,00
71-80	4,60	20,80	25,00	69,00	83,00
81-90	5,10	21,90	26,00	73,00	87,00
91-100	5,70	23,10	28,00	77,00	91,00
101-110	6,30	24,20	29,00	80,00	95,00
111-120	6,80	25,00	30,00	84,00	100,00
121-130	7,40	27,00	32,00	87,00	104,00
131-140	8,00	28,00	33,00	91,00	108,00
141-150	8,60	29,00	35,00	95,00	113,00
151-160	9,10	30,00	36,00	98,00	117,00
161-170	9,70	31,00	37,00	102,00	121,00
171-180	10,30	32,00	39,00	105,00	125,00
181-190	10,80	33,00	40,00	109,00	130,00
191-200	11,40	35,00	41,00	113,00	134,00
201-210	12,00	36,00	43,00	116,00	138,00
211-220	12,50	37,00	44,00	120,00	143,00
221-230	13,10	38,00	45,00	123,00	147,00
231-240	13,70	39,00	47,00	127,00	151,00
241-250	14,30	40,00	48,00	130,00	155,00

validi su servizi con programmi concessionali non superiori a 5 gg. sett.

Per la linea Foggia-Manfredonia (in pool con Trenitalia Spa) si applicano le seguenti tariffe integrate:

CORSA SEMPLICE	2,30
ABB. SETTIMANALE	18,50
ABB. MENSILE	63,00

Tariffe Servizi Urbani (€)

Comuni	Corsa Semplice	Abbonamento Mensile
Conversano	0,70	35,00
Fasano	0,70	35,00
Manduria	0,70	35,00
Palo del Colle	0,70	35,00
Putignano	0,70	35,00
Sava	0,70	35,00



Condizioni di Trasporto

Le presenti “Condizioni Generali di Trasporto” si applicano ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale esercitati dalla Società SITA S.p.A. - Sede Regionale della Puglia, indicata da ora innanzi semplicemente SITA. Il Cliente è tenuto al rispetto delle Condizioni Generali di Trasporto consultabili presso ogni biglietteria, sul sito www.sita-on-line.it e nella seguente forma sintetica.

Obbligo al Trasporto

SITA esegue il trasporto di persone e bagagli alle condizioni in vigore sulle autolinee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa esercitate con i mezzi prescritti dall'atto di concessione o di affidamento e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore. Il Cliente deve essere al punto di partenza almeno 3 minuti prima dell'orario ufficiale di passaggio. SITA, nell'espletamento dei servizi di TPL ad essa concessa o affidati, si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di priorità determinato dal succedersi dei Clienti alle fermate, nei limiti della capacità di portata degli autobus all'uopo utilizzati. La mancata esecuzione di singoli trasporti per eccesso di richiesta non obbliga SITA al rimborso del prezzo del titolo di viaggio acquistato e non utilizzato. SITA si riserva il diritto di dare precedenza al trasporto dei Clienti abbonati laddove le richieste degli stessi esaurissero la capacità di portata degli autobus. Nell'esecuzione dei servizi ad essa affidati SITA può pertanto riservare, all'occorrenza, corse adibite al trasporto di soli Clienti abbonati.

Titoli di Viaggio e Tariffe

Le tariffe praticate dalla Società SITA sono quelle derivanti dall'applicazione delle disposizioni di legge vigenti relativamente sia ad importi che a tipi di titoli di viaggio. La vendita dei titoli di viaggio avviene esclusivamente presso i punti di vendita autorizzati; ne consegue che verranno ammessi a bordo dell'autobus solo i Clienti già in possesso del documento di viaggio. Per particolari tipologie di servizi la Società può prevedere l'emissione anche a bordo dei titoli di viaggio con o senza sovrapprezzo, secondo le vigenti disposizioni di legge. I titoli di viaggio smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

Il titolo di viaggio deve essere convalidato nei modi prescritti e resi noti con appositi avvisi alla Clientela. Il Cliente che all'atto del controllo da parte del personale addetto alle verifiche viene trovato sprovvisto del titolo o comunque non valido è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa vigente. Il Cliente trovato in possesso di documento di viaggio contraffatto (tagliato, cancellato manomesso o comunque reso illeggibile) sarà denunciato all'Autorità Giudiziaria secondo quanto prescritto dal Codice Penale. I bambini di età inferiore a dieci anni, purché non occupino un posto a sedere, viaggiano gratuitamente se accompagnati da persona adulta.

Norme di Comportamento

Il Cliente è tenuto al rispetto del regolamento aziendale di vettura. Oltre che a bordo degli autobus le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali.

Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato ovvero da organi esterni all'azienda ai quali spetta legittimamente il controllo.

Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste dalla normativa regionale vigente.

SITA si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture. A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari, radio-registratori munito di cuffia o auricolare o qualsiasi altro apparecchio elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o soprattutto al personale di servizio che - in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo.

Bagagli - Il viaggiatore in possesso di regolare titolo di viaggio ha diritto a trasportare gratuitamente, oltre ad un collo personale (borsa, borsello o valigetta), un solo bagaglio dalle dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) non eccedente il peso di 10 Kg che potrà custodire, sotto la propria esclusiva responsabilità senza ingombrare e arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti messi a sua disposizione nell'autobus. Compatibilmente con la capienza e la portata del vano bagagliaio, il Cliente potrà trasportare un secondo bagaglio avente le stesse misure massime di quello in franchigia che sarà assoggettato alla tariffa di corsa semplice in vigore riferita alla 1ª classe chilometrica. I bambini di età inferiore a dieci anni, se trasportati gratuitamente, non beneficiano della franchigia bagagli. In caso di smarrimento del bagaglio il Cliente deve darne immediata comunicazione al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente o in forma scritta agli uffici della Sede di Bari o del Gruppo di Foggia. SITA custodirà presso le proprie strutture di Bari e Foggia per 30 giorni tutti gli oggetti smarriti a bordo dei propri autobus o nei locali di sua proprietà per essere restituiti a chi dimostri adeguatamente di esserne il legittimo proprietario.

Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso SITA non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.

Trasporto animali - Gli animali non sono ammessi al trasporto ad eccezione di quelli di piccola taglia purché chiusi in apposita gabbietta avente dimensioni massime di cm. 95 (somma tra lunghezza, altezza e profondità) e confezionata in modo da non arrecare danno o disturbo alla Clientela ed al personale di servizio, tenuta dal proprietario sotto la propria responsabilità. In tal caso la tariffa è pari a quella pagata dal Cliente senza diritto ad occupare un posto. I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

Trasporto sostanze nocive e pericolose - Per ragioni di sicurezza è assolutamente vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme), materiali fragili (vasi, telecamere, ecc.), preziosi, recipienti di vino ed olio.

In tutti i casi i bagagli da trasportare devono essere ermeticamente chiusi.

Contrariamente SITA non risponde in alcun caso del loro contenuto.

Orari, fermate e coincidenze - Ad eccezione delle fermate capolinea di partenza e arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta dalla Clientela presente a bordo ovvero in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale. Non sono consentite fermate per salita o discesa della Clientela al di fuori di quelle segnalate dalle apposite tabelle o comunque autorizzate dalla Direzione Aziendale. Gli orari, le fermate e/o i percorsi, possono subire delle improvvise e non preventivabili variazioni. È responsabilità del Cliente accertarsi di eventuali modifiche di orari e percorsi comunicate da SITA tramite i propri canali informativi. SITA non si assume alcuna responsabilità per ritardi dovuti a scioperi, atti di guerra, avverse condizioni atmosferiche, blocchi o impercorribilità stradali, guasti del veicolo, mancate coincidenze e qualsiasi altra causa ad essa non imputabile.

Inoltre SITA non si assume responsabilità per danni derivanti da errori di stampa, omissioni o inesattezze delle informazioni esposte al pubblico o contenute negli opuscoli tascabili o pubblicazioni ovvero fornite verbalmente da dipendenti e da punti di vendita.

Responsabilità del vettore - SITA, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno, risponde dei sinistri che colpiscono il passeggero dal momento della salita nell'autobus fino alla discesa salvo quelli causati per negligenza dello stesso viaggiatore. SITA non si assume, inoltre, alcuna responsabilità per i bagagli trasportati salvo per quelli regolarizzati alla partenza con il pagamento della tariffa prevista per i quali valgono le norme di legge. I reclami per perdite o avarie dei colli devono essere contestati dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo ovvero al personale addetto ai controlli o alle verifiche, ovvero telefonicamente agli uffici della Sede di Bari o del Gruppo di Foggia e confermati per iscritto entro 8 giorni dalla fine del viaggio. In ogni caso l'indennità del risarcimento per perdita o danni causati ai bagagli registrati, quando il viaggiatore non abbia dichiarato il valore, non potrà superare l'importo di € 100,00 (cento/00) per bagaglio con un limite di € 200,00 (duecento/00) per ciascun viaggiatore.

Reclami - Eventuali reclami o semplici comunicazioni e richieste di chiarimenti possono inoltrarsi in forma scritta con firma e recapito a SITA S.p.A. - Sede Regionale della Puglia, Via Bruno Buozzi n. 36 - 70123 Bari ovvero a SITA S.p.A. - Gruppo di Foggia, Via Montegrappa, 9 - 70100 Foggia anche tramite la cartolina "Voce del Cliente" in distribuzione presso i punti vendita biglietti.

Il reclamo può essere inviato anche a mezzo fax ai numeri 080/57.90.900 di Bari e 0881/77.85.48 di Foggia ovvero a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail: clienti.puglia@sitabus.it o visitando il sito aziendale www.sita-on-line.it.

Uso e Convalida Titoli di Viaggio

Biglietto di Corsa semplice

Il biglietto di corsa semplice è acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati. Il Cliente appena salito a bordo dell'autobus deve convalidare il titolo di viaggio mediante timbratura (o oblitterazione) da effettuarsi nell'apposita macchinetta posta nella parte anteriore del corridoio dell'autobus, nelle immediate vicinanze del posto di guida. Ogni biglietto deve essere oblitterato singolarmente.

Il biglietto oblitterato è personale e non può essere ceduto. Il personale autista ha facoltà di richiedere in visione il biglietto per il controllo.

Biglietto di abbonamento

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile), anch'esso acquistabile esclusivamente nei punti di vendita autorizzati, deve essere convalidato mediante oblitterazione da parte del Cliente solo all'atto della salita sull'autobus della prima corsa della settimana o del mese. Il biglietto di abbonamento deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, da un tesserino di riconoscimento aziendale numerato, personale e non cedibile, rilasciato dai punti di vendita autorizzati. Abbonamento e tesserino di riconoscimento dovranno riportare il medesimo numero. Il biglietto di abbonamento deve essere esibito a vista all'autista al momento della salita a bordo dell'autobus.

Il Cliente deve conservare il titolo di viaggio per la durata della corsa ed alla fermata di discesa onde poterlo esibire a richiesta del personale addetto ai controlli o alle verifiche. Il titolo di viaggio deve essere tenuto integro, senza abrasioni, cancellazioni o manomissioni, pena la non validità.

Nel caso di mal funzionamento della macchinetta oblitteratrice il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al personale autista che provvederà ad annullare manualmente il biglietto di corsa semplice; qualora, invece, il Cliente fosse in possesso di biglietto di abbonamento l'oblitterazione dovrà avvenire durante l'effettuazione della corsa successiva alla prima.

Il Cliente che all'atto del controllo da parte del personale addetto ai controlli e alle verifiche viene trovato sprovvisto del titolo o con titolo non regolarizzato nei modi sopraindicati è assoggettato, oltre al pagamento del biglietto ordinario di corsa semplice evaso, anche alla sanzione amministrativa pecuniaria di € 100,00 (cento Euro), ridotta a € 50,00 (cinquanta Euro) se estingue l'illecito entro trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica (art. 32 L.R. 31 ottobre 2002 n. 18).

Il Cliente trovato in possesso di documenti di viaggio contraffatti (falsificati, tagliati, cancellati, manomessi o comunque resi illeggibili), oltre all'assoggettamento della prevista sanzione amministrativa pecuniaria, sarà denunciato per truffa all'Autorità Giudiziaria ai sensi e per gli effetti degli artt. 462-465 e 466 del Codice Penale.

Regolamento aziendale di vettura

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

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

Oltre che a bordo degli autobus, le norme di comportamento valgono anche nelle biglietterie ed in genere nei locali aziendali.

L'Azienda SITA S.p.A. si riserva la possibilità di adire le vie legali verso chiunque arrechi danni a propri dipendenti, autobus e strutture.

A bordo degli autobus è consentito l'uso dei telefoni cellulari, radio-registratori muniti di cuffia o auricolare o qualsiasi altro apparecchio

elettronico a condizione che non venga arrecato disturbo agli altri viaggiatori o soprattutto al personale di servizio che - in tal senso - ha facoltà di impedirne l'utilizzo. Il controllo dell'osservanza delle norme di comportamento e le eventuali violazioni sono eseguite sia da personale aziendale all'uopo incaricato ovvero da organi esterni all'azienda ai quali spetta legittimamente il controllo. Il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria da Euro 55,00 a Euro 250,00, ridotte al 50 per cento se l'utente estingue l'illecito entro i trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica secondo quanto prescritto dalla Legge Regionale n. 18 del 31 ottobre 2002.

Sicurezza del viaggio

Per il macro - fattore Sicurezza del Viaggio abbiamo selezionato aspetti del servizio relativi alla incidentalità dei mezzi, all'affidabilità del personale di guida, alla vetustà dei mezzi, all'attenzione all'ambiente.

Sicurezza del Viaggio		
Fattore di Qualità	INCIDENTALITÀ DEI MEZZI	
N° sinistri passivi/ N° totale corse effettuate		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
1/4.574 corse	1/2.560 corse	1/2.859 corse
N° sinistri passivi/km percorsi		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
1/130.496 km	1/73.026 km	1/81.546 km
Fattore di Qualità	AFFIDABILITÀ DEL PERSONALE DI GUIDA	
N° sinistri passivi / N° annuo giorni di servizio autisti		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
1 ogni 846 gg (servizio autisti)	1 ogni 467 gg (servizio autisti)	1 ogni 522 gg (servizio autisti)
% autisti con più di 3 anni di servizio		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
97,87%	93,97%	95,50%
% soddisfatti sulla prudenza di guida		89,01%
Fattore di Qualità	VETUSTÀ DEI MEZZI	
% mezzi con meno di 5 anni di età		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
48%	43%	48%
% mezzi con più di 12 anni di età		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
37%	42%	37%

Gli impegni per i Clienti

Fattore di Qualità			ATTENZIONE ALL'AMBIENTE
% mezzi con motori a scarico controllato EURO 2			
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005	
40%	40%	40%	
% mezzi con motori a scarico controllato EURO 3			
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005	
21%	15%	21%	
% utilizzo di gasolio a basso tenore di zolfo			
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005	
100%	100%	100%	
% soddisfatti sull'attenzione all'ambiente		75,88%	
% soddisfatti sulla sicurezza a bordo		82,45%	

Per quanto riguarda l'incidentalità dei mezzi e l'affidabilità del personale di guida, gli indicatori, contrariamente a quanto avvenuto sia nel 2002 che nel 2003, nei quali si è assistito ad un costante miglioramento degli standard, evidenziano il mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati. Si è assistito nel corso dell'anno ad un aumento dei sinistri passivi la cui causa è da ascrivere senz'altro ad una incrementata microincidentalità nelle aree urbane.

I sinistri passivi nel corso del 2004 sono stati 134 con conseguente aumento del rapporto N° sinistri passivi/ n° totale corse (passato da 1/4.574 corse a 1/2.560 corse).

Conseguentemente anche i risultati relativi a " N° sinistri passivi/ $Km.$ percorsi" e " N° sinistri passivi/ N° annuo giorni di servizio autisti" sono peggiorati nel 2004 passando rispettivamente da un rapporto di 1/130.496 km percorsi a 1/73.026 km percorsi il primo e da 1/846 gg. autista a 1/467 gg. autista.

La percentuale di autisti con più di tre anni di servizio registra un decremento (passata dal 97,47% del 2003 al 93,97% del 2004), conseguenza di alcune assunzioni di personale autista a fronte di intervenute quiescenze per raggiunti limiti di età.

In merito alla vetustà dei mezzi i risultati 2004 evidenziano, se pur lievemente, il mancato raggiungimento dei valori attesi. La causa va ricercata nel fatto che nel corso dell'anno non vi sono state immatricolazioni di nuovi autobus in servizio di TPL. Ciò è dovuto al mancato arrivo degli 11 autobus urbani (di cui 7 a pianale ribassato) previsto per l'anno 2004. Gli obiettivi 2004 relativi alla percentuale di mezzi con anzianità inferiore a 5 anni (48%) ed alla percentuale di mezzi aventi anzianità superiore a 12 anni (37%) anche se di poco, non sono stati quindi raggiunti.

Gli impegni per i Clienti

Comfort del Viaggio

Per il macro - fattore Comfort del Viaggio, abbiamo selezionato aspetti relativi alla climatizzazione dei mezzi, alla facilitazione di ingresso al bus, alla pulizia degli autobus.

Comfort del Viaggio		
Fattore di Qualità	CLIMATIZZAZIONE	
% mezzi climatizzati		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
83%	78%	78%
% soddisfatti sulla climatizzazione		65,48%
Fattore di Qualità	FACILITAZIONE DI INGRESSO AL BUS	
N° mezzi con pedana per trasporto portatori di handicap		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
17	10	17
% soddisfatti sulla comodità dei mezzi		68,56%
Fattore di Qualità	PULIZIA DEGLI AUTOBUS	
Frequenza pulizia esterna		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
giornaliera	giornaliera	giornaliera
Frequenza pulizia interna sommaria		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
giornaliera	giornaliera	giornaliera
Frequenza pulizia a fondo		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
mensile	mensile	mensile
% soddisfatti sulla pulizia degli autobus		55,83%
% soddisfatti sulla pulizia delle strutture		60,28%
% soddisfatti sull'affollamento dei mezzi		47,50%

Gli impegni per i Clienti

Il risultato relativo alla percentuale di mezzi climatizzati non ha rispettato l'obiettivo stabilito, anche se l'introduzione nel secondo semestre del 2005 di 11 autobus urbani inciderà positivamente anche sugli indicatori riferiti al comfort del viaggio.

Il numero di veicoli con accesso facilitato per i Clienti diversamente abili passerà nel 2005 da 10 a 17 proprio in virtù di queste nuove immatricolazioni di bus urbani.

Gli impegni per i Clienti

Informazione e Comunicazione

Per il macro - fattore informazione e comunicazione, abbiamo selezionato aspetti relativi alla tempestività e la diffusione delle informazioni, all'informazione alle fermate, alla presentabilità e riconoscibilità del personale, alla raccolta ed il riscontro alle segnalazioni, ai canali di comunicazione Azienda - Cliente.

Informazione e Comunicazione		
Fattore di Qualità	TEMPESTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI	
% avvisi (su variazioni programmate del servizio) comunicati al pubblico con almeno 7 giorni di preavviso		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
100%	100%	100%
% soddisfatti sulla tempestività degli avvisi		51,50%
Fattore di Qualità	DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	
Canali di informazione per variazioni del servizio		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
Volantini in autobus Paline Punti vendita Sito internet	Volantini in autobus Paline Punti vendita Sito internet	Volantini in autobus Paline Punti vendita Sito internet
Orario servizio informazioni telefonico (giorni feriali) Sede di Bari 080/5790211		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
07,30 - 20,00	07,30 - 20,00	07,30 - 20,00
Orario servizio informazioni telefonico (giorni feriali) Gruppo di Foggia 0881/773117		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
05,30 - 20,30	05,30 - 20,30	05,30 - 20,30
% soddisfatti sulle informazioni telefoniche		48,94%
Fattore di Qualità	INFORMAZIONI ALLE FERMATE	
% paline di fermata nelle aree urbane con orari		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
85%	77,53%	85%

Gli impegni per i Clienti

% paline di fermata nelle aree urbane con indicazione dei punti vendita

Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
80%	56,55%	80%

% soddisfatti informazione alle fermate 61,43%

Fattore di Qualità **PRESENTABILITÀ E RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE**

Cartellini di riconoscimento

Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
si	si	si

% soddisfatti sul comportamento del personale 81,40%

Fattore di Qualità **RACCOLTA RECLAMI E SEGNALAZIONI**

N° reclami anno

Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
100	34	130

Fattore di Qualità **RISCONTRO SEGNALAZIONI**

Tempo medio di risposta

Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
13 giorni	9,82 giorni	8 giorni

Fattore di Qualità **COMUNICAZIONE AZIENDA - CLIENTE**

Telefono Bari 080.5790211
Foggia 0881.773117

Fax Bari 080.5790900
Foggia 0881.778548

Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
si	si	si

Gli impegni per i Clienti

Sito internet	www.sita-on-line.it	
E mail	clienti.puglia@sita-on-line.it	
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
si	si	si
% soddisfatti sugli orari sul sito internet		70,32%
Cartolina Voce del Cliente		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
si	si	si
Orario apertura Ufficio Clienti Sede di Bari e Gruppo di Foggia		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
7.45 - 14.00	7.45 - 14.00	7.45 - 14.00
Fattore di Qualità	INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	
Frequenza indagini		
Obiettivo 2004	Risultato 2004	Obiettivo 2005
annuale	annuale	annuale
% soddisfatti sui libretti orari		51,83%
% soddisfatti sulla Carta dei Servizi		51,49%
% soddisfatti sulla Cartolina Voce del Cliente		52,72%

Nonostante nel corso del 2004 il numero minimo di giorni di preavviso per variazioni programmate del servizio comunicati alla Clientela sia stato portato da 4 a 7, la percentuale di avvisi che rispettano tale condizione è rimasta del 100% (il tempo medio si è attestato ad una media di 12,19 giorni) a testimonianza dell'attenzione riservata dall'Azienda all'aspetto informativo. Anche nel 2004, però, si devono segnalare alcune difficoltà dovute ad improvvise interruzioni alla viabilità stradale che hanno generato repentine modifiche a percorsi e fermate, causando disagi tra i viaggiatori.

Gli impegni per i Clienti

L'obiettivo prefissato per l'anno 2004 riguardo alla percentuale di "paline di fermata ubicate nelle aree urbane con orari" (80%) è stato sfiorato ma non raggiunto (77,53%), con un incremento del 7,53% rispetto all'anno 2003.

La volontà aziendale resta quella di garantire il massimo dell'informazione alle varie paline di fermata con indicazione degli orari e dei punti vendita più vicini.

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2004 il numero di segnalazioni per reclami è stato di 34, con un significativo miglioramento del tempo medio di risposta (9,82 giorni), sensibilmente più basso rispetto all'obiettivo prefissato (13 giorni).

Altri servizi oltre al TPL

Noleggio autobus

L'attività di noleggio di SITA viene esercitata attraverso la propria agenzia di viaggio, tour operators italiani ed esteri ovvero contatti diretti con i Clienti. La flotta, composta da 18 veicoli appartenenti all'ultima generazione e dotati delle più moderne tecnologie, garantisce il massimo della sicurezza e del comfort. I viaggi organizzati in proprio per gruppi precostituiti toccano le più importanti località turistiche italiane e straniere fornendo all'occorrenza anche i servizi di terra.

Linee a lunga percorrenza

Linee Nazionali:

1. Taranto - Bari - Trani - Foggia - Pescara - Rovigo - Padova - Mestre - Treviso - Conegliano Veneto - Pordenone - Udine;
2. Lecce - Brindisi - Bari - Molfetta - Trani - Barletta - Padova (in pool con altra azienda).

Linee Internazionali (in pool con altre aziende)

1. Martina F. - Locorotondo - Alberobello - Noci - Putignano-Turi - Casamassima - Bari - Foggia - Termoli - Pescara - Bologna - Freiburg (D) - Strasbourg (F) - Metz (F) - Esch Sur Alzette (L) - Luxembourg - Namur (B) - Charleroi (B) - La Louviere (B) - Mons (B).
2. Bari - Foggia - Pescara - San Benedetto del Tronto - Ancona - Pesaro - Rimini - Ravenna - Padova - Udine - Tarvisio / Arnoldstein (Confine I-AUT) - Nickeldorf / Hegyeshalom (Confine AUT-HUN), Nagylak / Nadlac (Confine HUN-ROM) - Arad - Timosoara - Lugoj - Deva - Sebes - Sibiu - Fagaras / Cluj - Brasov - Ploiesti - Bucuresti.
3. Taranto - Salerno - Napoli - Roma - Firenze - Bologna - Padova - Ferneti / Sezana (Confine I-SVN) - Dolga Vas / Redics (Confine SVN-HUN), Nagylak / Nadlac (Confine HUN-ROM) - Lugoj - Deva - Sebes - Fagaras - Ploiesti - Braila - Bacau - Roman - Iasi - Suceava.

Trasporto merci c/terzi

SITA, inoltre, dispone di n. 5 autoarticolati con i quali esercita il trasporto di merci per conto terzi.

Stampato presso
Grafiche Cappelli s.r.l.
Sesto Fiorentino

SITA S.p.A.
Sede Regionale della Puglia

Bari, Via B. Buozzi 36
Tel. 080/5790211 - Fax 080/5790900
Foggia, Via Montegrappa 9
Tel. 0881/773117 - Fax 0881/778548



SITA S.p.A.
Direzione Generale in Firenze

Dirigenti regionali

BASILICATA
CAMPANIA
LAZIO
PUGLIA
TOSCANA
VENETO