sati S.P.A.

SOCIETÀ AUTOCOOPERATIVE TRASPORTI ITALIANI

CARTA DELLA MOBILITÀ

- 2017 -

INDICE

1. PREMESSA 5
   1.a Presentazione S.A.T.I. S.p.a. 5
   1.b Finalità della Carta della Mobilità 6
   1.c Principi normativi 6
   1.d Principi generali 6

2. RAPPORTI CON LA CLIENTELA 7

3. ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO..... 7
   3.a Procedura di dialogo con la clientela 8
      3.a.1 La procedura di reclamo..... 8
      3.a.2 La procedura e casistica per i rimborsi..... 8
   3.b Il regolamento delle condizioni di viaggio..... 9
   3.c La rete dei servizi 9
   3.d Orari 9
   3.e Tariffe 9
   3.f Il parco rotabile..... 10
   3.g Le coperture assicurative 10

4. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 11

5. INDICATORI DI QUALITÀ 11

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE AZIENDALE 12

7. CONCLUSIONI 12

Allegato A - Schema “Reclamo del cliente” 13
Allegato B - Regolamento delle condizioni di viaggio..... 14
Allegato C - Norme di comportamento e Codice di comportamento del personale 16
Allegato D - Disciplinare delle condizioni di trasporto pubblico 19
Allegato E - Linee in concessione ad S.A.T.I. S.p.a. 24
Allegato F - Parco rotabile 26

1. PREMESSA

1.a Presentazione SATI S.p.a.

La "Società Autocooperative Trasporti Italiani S.p.A. " è stata costituita nel 1972 per atto del Notaio Michelangelo De Socio.
Opera nel settore del Trasporto Pubblico Locale, dei servizi turistici e del noleggio, nonché in attività comunque connesse alla gestione e soddisfacimento di bisogni di mobilità.
Ha iniziato la sua attività nel maggio 1973. All'epoca esercitava n° 28 autolinee, localizzate nei bacini di traffico di Campobasso, Isernia e Termoli con una produzione di circa 2.100.000 bus/km-anno, occupando circa cinquanta lavoratori ed impiegando trentacinque autobus.
Lo sviluppo aziendale, che ha portato più che al raddoppio delle sue originarie dimensioni, ha interessato:

- la rete, cresciuta per intensità e dimensioni, con l'attivazione di nuove relazioni con l'Abruzzo verso Pescara;
- l'organico, con un significativo contributo all'incremento occupazionale, passato da n. 50 a n. 126 addetti;
- il parco autobus, rinnovato ed ammodernato sotto il profilo tecnico e di confort, e potenziato con un aumento considerevole del parco rotabile;
- la dotazione infrastrutturale con la realizzazione: dell'impianto di Campobasso in C/da S.Giovanni in Golfo e di quello di Isernia in Via S.Ippolito;
- l'innovazione tecnologica.

L'evoluzione ha fortemente interessato anche:

- l'aspetto organizzativo e le metodologie gestionali, sotto il profilo operativo/funzionale e della produzione del servizio;
- le attività ed i servizi a supporto dell'esercizio di trasporto pubblico (creazione di punti di informazione, vendita titoli di viaggio, etc.)
- l'efficienza dell'organizzazione aziendale trova la sua validazione a conforto nella certificazione di qualità conseguita in data 09 aprile 2002.

La società, attualmente, ha in concessione 41 autolinee, 1 linea Ministeriale ed opera con 157 addetti e 127 automezzi su gran parte del territorio delle Province di Campobasso ed Isernia, servendo circa 70 Comuni

I dati identificativi della Società sono di seguito sintetizzati:

SEDE LEGALE E UFFICI AMMINISTRATIVI	Contrada S. Giovanni in Golfo, snc 86100 Campobasso
N° TELEFONICO	0874 60159
FAX	0874 493573
SEDI OPERATIVE	C.da S. Giovanni in Golfo, snc 86100 Campobasso / Tel. 0874 60159 Fax 0874 493573 Via S. Ippolito, snc - 86070 Isernia Tel. Fax 0865 451713 C.da Pantano Basso, snc - 86039 Termoli (CB) Tel. 0875 701673
E-MAIL/ SITO INTERNET	info@satiautobus.com / sati@gigapec.it/www.satiautobus.com/

1.b Finalità della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i cittadini che ne fruiscono. Trae origine dalla Carta dei Servizi, nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare, di anno in anno, l'offerta e l'organizzazione dei servizi di pubblica utilità.

La Carta della Mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da disposizioni normative; è un prezioso strumento di "navigazione" all'interno della realtà e dei servizi di S.A.T.I. S.p.a., rappresentando una vera e propria proposta di collaborazione tra azienda e Cliente: per la prima viene considerato come uno strumento di miglioramento della qualità delle prestazioni, per il secondo è un mezzo finalizzato al corretto utilizzo del servizio e alla partecipazione attiva ai miglioramenti dello stesso.

Con la pubblicazione della Carta S.A.T.I. S.p.a. intende:

⇒ rendere noti ai Sigg. viaggiatori i loro diritti e la qualità dei servizi offerti (quali: sicurezza e comfort del viaggio, rispetto degli orari, pulizia dei mezzi e delle strutture, adeguata informazione sui servizi, cortesia degli agenti, etc.) garantendone il rispetto;

⇒ aumentare l'attenzione verso la clientela: migliorando la comunicazione, monitorando il grado di soddisfazione e rendendo noti i risultati, assecondando momenti e forme partecipative per realizzare una maggiore corrispondenza dei servizi ai bisogni di mobilità;

⇒ chiedere ai Sigg. viaggiatori il rispetto di alcuni doveri.

L'adozione della Carta per l'Azienda rappresenta e costituisce:

❖ la traduzione, nel patto con la clientela, della Politica per la qualità;

❖ l'impegno dell'intera struttura nel processo di miglioramento continuo.

1.c Principi normativi

L'art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che:

"Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce……

Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge".

Tale concetto viene ribadito ed ampliato dall'art.8 del Trattato di Maastricht "Ogni cittadino del-l'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri….".

Numerosi atti normativi e direttive (L. 273/1995, DPCM 19/5/1995 e 30/1/1997) e, per ultimo, il DPCM 30/12/1998 (supplemento alla G.U. 26/1999) recante "Schema generale per la predi-sposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", hanno fissato obiettivi, linee guida e contenuti, per la redazione della Carta della Mobilità.

Riferimenti diretti alla Carta dei Servizi sono contenuti nella legislazione di riforma del TPL, sia Nazionale (D.Lgs. 422/1997 - art. 19, c.3) sia Regionale (L.R. 19/2000 - art.14, c.3 lett.d.).

1.d Principi generali

Nello svolgimento dei servizi di trasporto S.A.T.I. S.p.a. si ispira al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza ed imparzialità

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione

di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di S.A.T.I. S.p.a.).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Partecipazione

- Garantire la partecipazione degli Utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

Efficienza ed efficacia

- Adottare le misure necessarie ad offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di S.A.T.I. S.p.a.

Libertà di scelta

- Garantire il diritto alla mobilità dei cittadini nell'ambito di competenza di S.A.T.I. S.p.a.

2. RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Con l'acquisto del titolo di viaggio viene ad instaurarsi un rapporto con l'utente del servizio, ca-ratterizzato da condizioni di diritto/dovere, che l'Azienda intende improntare a principi di chiarezza, correttezza e reciprocità. ***B*** I diritti riconosciuti al Cliente ed i doveri che è tenuto a rispettare sono elencati nell'Allegato
– **Regolamento delle condizioni di viaggio.**

3. ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO

Il personale in servizio, a contatto diretto con il pubblico, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti, ed informandoli dei loro eventuali obblighi. All'area aspetti relazionali vanno ricondotti

- la procedura di dialogo tra cliente ed azienda;
- il regolamento delle condizioni di viaggio;
- la procedura e casistica per i rimborsi;
- le informazioni relative a:
  - percorsi ed orari delle autolinee gestite;
  - sistema tariffario applicato;
  - parco rotabile;
  - coperture assicurative per danni alle persone e cose;
  - iniziative, azioni ed obiettivi per migliorare gli standard di servizio.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a rispettare le condizioni contenute nell'Allegato ***C*** – **Norme e Codice di comportamento del personale.**

3.a. Procedura di dialogo con la clientela

L'obiettivo prioritario di S.A.T.I. S.p.a. è il continuo miglioramento del grado di soddisfazione delle attese del cliente.

La trasparenza, la comunicazione ed il confronto, rappresentano momenti utili ed imprescindibili per conseguire il risultato dichiarato.

Per assecondare il dialogo con la clientela l'Azienda intende:

1) istituzionalizzare, con il concorso e controllo di Associazioni rappresentative dei consumatori;

- un punto di ascolto per raccogliere osservazioni e segnalazioni per definire iniziative e soluzioni utili per migliorare il soddisfacimento dei bisogni di mobilità;

- un tavolo di conciliazione per ridurre, attenuare ed eliminare ogni motivo di conflitto o contrasto fra Azienda e Clientela, secondo chiare modalità di accesso e di funzionamento;

2) definire la procedura di reclamo e la casistica per i rimborsi.

3.a.1 La procedura di reclamo

Per esercitare il diritto di accesso a tale procedura l'utente può inoltrare reclamo scritto oppure presentare denuncia verbale o telefonica.

L'utente è pregato di fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli elementi in suo possesso utili a rappresentare con esattezza l'accaduto, ovvero motivi e circostanze che ritiene possano configurare la violazione di principi ed impegni dichiarati ed assunti dall'Azienda con la presente Carta.

Per facilitare l'esercizio del diritto, in appendice, viene proposto (Allegato **A**) uno schema di reclamo.

Il personale d'ufficio è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo. Non vengono presi in considerazione reclami anonimi.

Entro 30 giorni, salvo la sospensione in caso di avvio della procedura di conciliazione (non appena attivata), l'Azienda provvede a comunicare l'esito degli accertamenti.

S.A.T.I. S.p.a. fornisce anche notizie sui presumibili tempi (e, se del caso, sulle condizioni pre-supposte) necessari per rimuovere le irregolarità riscontrate oppure per assecondare le richieste avanzate.

3.a.2 La procedura e casistica per i rimborsi

Nell'ottica di garantire la soddisfazione della clientela ed il rispetto degli impegni con essa assunti, S.A.T.I. S.p.a. prevede forme di rimborso in caso di irregolarità nello svolgimento del servizio, sempreché derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda.

Il viaggiatore ha diritto al rimborso qualora:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- non sia garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata;
- si verifichino ritardi imputabili all'Azienda superiori a 30 (trenta) minuti che arrechino un grave e palese danno al cliente.

Nessun rimborso è, invece, dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio siano derivati

o connessi con circostanze e fatti che esulano dal controllo dell'Azienda (quali: calamità naturali, interruzioni stradali, incidenti, astensione del personale dal lavoro, e similari) ovvero non siano ad essa imputabili.
Il rimborso è pari al valore del biglietto di corsa semplice acquistato. In caso di abbonamento è in facoltà del cliente richiedere, in alternativa, la proroga della validità dell'abbonamento stesso. Per accedere alla procedura di rimborso il cliente, entro le 48 ore successive al disservizio, deve inoltrare reclamo scritto all'Azienda precisando la natura della disfunzione ed ogni altra utile circostanza (giorno, ora, estremi della corsa, etc.).
Al reclamo deve essere allegato il biglietto acquistato oppure, se trattasi di abbonamento, fotocopia di quest'ultimo.
In caso di invio per posta fa fede la data del timbro postale.

3.b Il regolamento delle condizioni di viaggio

Il documento contiene una serie di disposizioni che servono a regolare in maniera più chiara e trasparente il rapporto tra il viaggiatore e l'Azienda.
Dando pubblicità alle condizioni di trasporto, l'Azienda punta anche a rafforzare e migliorare il rapporto di fiducia con la ropria Clientela.

3.c La rete dei servizi

Il complesso della rete gestita da S.A.T.I. S.p.a. è composto da n° 41 autolinee, analiticamente elencate in appendice (Allegato ***E).***
I percorsi, gli orari e le tariffe dei servizi sono stabiliti dagli Enti istituzionalmente competenti (ovvero nei contratti di servizio).
Le caratteristiche del servizio offerto dipendono, quindi, direttamente da tali definizioni.
I programmi di esercizio e gli orari tengono conto, per quanto possibile e se consentito, della convenienza di effettuare incidenze per offrire all'utenza la più ampia opportunità di spostamento nel territorio.

3.d Orari

Ai fini informativi sugli autobus in servizio vengono esposti al pubblico gli orari autorizzati.
Nella prospettiva di assicurare un'informazione sempre più completa e migliorare la comunicazione con la clientela, l'Azienda assicura, ai soggetti istituzionali ed alle organizzazioni di settore, la massima disponibilità con ogni forma di collaborazione per la redazione di orari generali regionali o con diverso riferimento territoriale.
Essa provvede:

- a pubblicare e diffondere l'orario di tutte le autolinee gestite;
- a gestire un proprio sito INTERNET, con possibilità di consultazione degli orari ed altre informazioni utili per l'accesso e fruizione del trasporto pubblico.

3.e Tariffe

Il sistema ed i livelli tariffari sono stabiliti dagli Enti istituzionalmente competenti.
L'Azienda applica integralmente le disposizioni emanate, di tempo in tempo, dalle Amministrazioni titolari competenti.
Le tipologie di biglietti ed abbonamenti messi in vendita sono le seguenti:

Biglietto Ordinario

• Biglietto di corsa semplice valido per una sola corsa.

Biglietto di andata/ritorno valido per il solo giorno del rilascio il cui costo calcolato moltiplicando per due il prezzo del biglietto di corsa semplice e scontando del 20% l'importo ottenuto.

Abbonamenti

• Abbonamento settimanale (tipo B) valido dal lunedì al sabato:
• Abbonamento settimanale (tipo A) valido dal lunedì al venerdì;
• Abbonamento mensile (tipo B) valido per tutti i giorni del mese richiesto esclusi i festivi;
• Abbonamento mensile (tipo A) valido per tutti i giorni del mese richiesto, esclusi i festivi ed il sabato;
• Abbonamenti settimanali e mensili del tipo A e B ridotti del 50 % negli stessi casi previsti per il biglietto di c.s. ridotto.

Per l'acquisto di qualsiasi tipologia di abbonamento personale è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento che viene rilasciata dall'Azienda.
Il costo degli abbonamenti settimanali si determina moltiplicando il doppio dei giorni di validità per il prezzo del biglietto di corsa semplice, scontando poi del 40% l'importo ottenuto.
Il costo dell'abbonamento mensile si determina moltiplicando il doppio dei giorni di validità per il prezzo del biglietto di corsa semplice, scontando poi del 50% l'importo ottenuto.
Gli abbonamenti sono "a vista" e consentono al possessore di effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso pagato nella settimana o mese di validità.
Gli abbonamenti sono validi solo nei giorni feriali e vengono emessi: settimanali dal venerdì al lunedì per la settimana in corso; mentre quelli mensili dal giorno 24 del mese precedente al giorno 03 del mese di validità. E' ammesso il rimborso dell'80% del costo del documento di viaggio, su richiesta dell'utente, prima dell'utilizzo.

3.f Il parco rotabile

Il parco rotabile complessivo, impiegato per l'esecuzione del servizio (comprensivo dell'attività di noleggio) è costituito da n° 127 autobus, inclusa un'adeguata scorta per garantire regolarità e continuità di servizio.
L'azienda dispone di un parco di n° 5 autobus destinati ad attività di turismo e di noleggio. La composizione del parco per tipologia ed anzianità è indicata nell'Allegato ***F.***
L'Azienda, a garanzia della sicurezza e regolarità di esercizio, adotta la procedura di manutenzione programmata secondo i tempi e modalità consigliati dalle case costruttrici eseguendo periodicamente gli interventi prescritti sul parco e sottoponendolo regolarmente a revisione entro i termini fissati dal Ministero delle Infrastrutture.

3.g Le coperture assicurative

S.A.T.I. S.p.a. assicura, con polizza a libro matricola, affidata a Compagnia di primaria importanza, tutti gli autobus impiegati nell'esercizio del trasporto pubblico per danni di responsabilità civile verso terzi compresi i viaggiatori, conseguenti alla circolazione.
Le garanzie assicurative coprono qualsiasi evento dannoso provocato al trasportato in conse-guenza di incidente stradale.
Nell'esercizio dei servizi di noleggio il massimale è elevato da € 2.582.284,50 a € 10.329.137,98.

4. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel rispetto ed applicazione dei principi e criteri dettati dallo schema generale della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (DPCM 30/12/1998), l'Azienda assume come fattori base di qualità i seguenti elementi:

- caratteristiche del servizio reso, con attenzione alle modalità di accesso; - regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- sicurezza del viaggio del cliente, anche sotto l'aspetto patrimoniale; - pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- confortevolezza del viaggio;
- aspetti relazionali e comunicazione con la clientela; - attenzione all'ambiente;
- integrazione modale.

INDICATORI DI QUALITÀ (Rif. L.R. 19/2000, art.14, comma 3 lett. d)

Fattori di Qualità	Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/ viaggiatori Km	Rilevazione
		n. feriti/ viaggiatori Km	
		n. sinistri	
	Vetustà mezzi	Media anni parco rotabile	
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva servizio	Percezione regolarità del servizio	Sondaggio
		Percezione puntualità mezzi	
	Diffusione sul territorio	Percezione copertura giornaliera	
	Distanza media fermate	Percezione distanza fra le varie fermate	
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	Rilevazione
		Percezione pulizia e condizioni igieniche	Sondaggio
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione	n. bus climatizzati/ n. bus totali	Rilevazione
	Percezione livello di confortevolezza del viaggio		Sondaggio
Servizi Aggiuntivi	Percezione complessiva qualità servizi		
Informazione alla clientela	Percezione tempestività nel fornire informazioni sui disservizi		
	Percezione nel fornire informazioni esaurienti in merito al servizio erogato		
	Percezione Qualità/livello di informazioni fornite dal personale viaggiante		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione comportamento del personale viaggiante		
	Percezione del livello di riconoscibilità del personale		
Livello servizio sportello	Percezione della capillarità di vendita dei titoli di viaggio		
	Percezione delle modalità di gestione dei reclami/lamentele da parte della SATI		
	Percezione dei tempi di risposta a vostre comunicazioni/richieste		

Coerentemente, l'Azienda si impegna ad attivare sistemi di monitoraggio della qualità del servizio per misurare:
a) Il grado di soddisfazione della clientela;
b) Il livello di percezione di ciascun fattore di qualità;
c) L'andamento della fenomenologia collegata alla procedura di reclamo.
In tale contesto l'Azienda comunica i risultati dell'indagine e, successivamente al primo accer-tamento, la serie storica dei parametri e le variazione nel tempo.

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE AZIENDALE

L'azienda provvede a monitorare in modo continuativo tutte le informazioni di ritorno dagli utenti circa la loro soddisfazione/insoddisfazione. Tale monitoraggio rappresenta una delle più importanti misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.
A tal proposito, l'azienda somministra annualmente una scheda di customer satisfaction agli utenti delle varie linee al fine di valutare la loro soddisfazione sui servizi erogati da S.A.T.I. S.p.a.
Il campione scelto è il seguente:

- misurare tutte le linee;
- distribuire un questionario ogni 5.000 Km percorsi riferiti a quella singola linea;
- il numero di questionari distribuiti su ogni singola linea non può comunque essere inferiore a 5.

L'azienda ha provveduto a definire e adottare dei metodi adeguati per misurare e monitorare tutti i processi realizzativi necessari per rispondere ai requisiti degli Atti di Concessione.
I metodi individuati prevedono un riesame accurato e sistematico dei dati a disposizione per ottenere la conferma della continua capacità dei singoli processi.
Questa conferma garantisce il perseguimento delle relative finalità che ciascun processo prevede.
L'azienda pianifica le attività di misurazione e monitoraggio delle caratteristiche dei prodotti/servizi (al ricevimento, in process e finali), allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.
S.A.T.I. S.p.a. opera con un Sistema Gestione Qualità, conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 e con un Sistema Gestione Sicurezza, conforme alla Norma OHSAS 18001.

6. CONCLUSIONI

Nella preparazione e nella redazione di questo documento l'Azienda ha cercato di:

- restare fedele ai principi informatori ed allo spirito della Carta della Mobilità;
- immedesimarsi nei bisogni e nelle aspettative dei cittadini;
- assumere nei confronti della clientela impegni concreti, certi e verificabili.

Costante è stata l'attenzione a realizzare un documento trasparente nei contenuti, chiaro nel linguaggio e di facile lettura, completo nelle informazioni.
L'Azienda è impegnata a promuovere la diffusione del documento, manifestando ampia disponibilità a valutare ed accogliere osservazioni e suggerimenti utili per la prossima stesura della Carta della mobilità aggiornata e migliorata.

Allegato A

SCHEDA RECLAMO CLIENTE

*** CLIENTE** _____

INDIRIZZO _____

NR. TELEFONICO _____

* Il Cliente deve riempire tutti i campi e apporre la propria firma. In caso contrario il reclamo non sarà preso in considerazione dall'azienda

DESCRIZIONE RECLAMO:_____

_____

_____

_____

_____

DATA _____

FIRMA COMPILATORE

_____

IDENTIFICAZIONE LINEA, CORSA, AUTISTA, MEZZO, SEDE DI RIFERIMENTO:

_____

_____

RICHIESTE CLIENTE:

_____

_____

---

o COMUNICAZIONE AL CLIENTE EFFETTUATA

DATA _____ Firma

_____

Allegato B

Premessa ***REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO***

Il documento contiene una serie di disposizioni per regolare – per quanto possibile – in maniera chiara e trasparente il rapporto con la clientela, sperando così di rafforzarne e migliorarne la fiducia verso l'Azienda.

L'attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per S.A.T.I. l'obiettivo prioritario. Per questo è fondamentale ricordare e riconoscere i diritti e doveri del cliente, che formano un insieme di regole per rendere più agevole e piacevole il

viaggio, e per favorire la collaborazione e civile convivenza tra clienti, personale ed Azienda.

La Carta della Mobilità fornisce l'elenco, sufficientemente completo, dei DIRITTI riconosciuti ai Sigg.ri Viaggiatori permettendo, così, a loro di conoscerli e di poterli far valere, ma anche dei DOVERI al cui rispetto sono tenuti.

Per completezza viene integralmente riportato l'elenco, contenuto nella Carta della Mobilità, dei diritti e doveri del viaggiatore-cliente.

Diritti

Al Cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- facilitazione dell'accesso al servizio da parte dei disabili;
- riconoscibilità e comfort delle fermate;
- pubblicazione degli orari ed agevole reperibilità degli stessi, nonché tempestiva infor-mazione sulle variazioni apportate anche se periodiche o temporanee;
- rispetto degli orari di partenza, transito e arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- correttezza, gentilezza e riconoscibilità del personale addetto;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami, nonché tempestiva risposta agli stessi, e co-munque entro il termine di 30 giorni.

Doveri

Il Cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- per salire e scendere – a veicolo rigorosamente fermo – utilizzare, rispettivamente la porta anteriore e quella posteriore, evitando situazioni di confusione e/o di pericolo;
- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti di biglietto valido, mantenendolo integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio, ed esibendolo a richiesta del personale di controlleria;
- non impegnare più di un posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare le disposizioni di divieto di fumo;

- non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone ovvero da compromettere in qualche modo la regolarità e la sicurezza del viaggio;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto pacchi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- non sporgersi dai finestrini, né gettare oggetti fuori dell'autobus;
- rispettare le istruzioni e le indicazioni ricevute dagli addetti al servizio;
- non intralciare ovvero facilitare le attività di controllo e di rilevamento a bordo;
- non distrarre od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.

Allegato C

NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

b) Ogni Agente, nell'espletamento dell'attività lavorativa, è tenuto al rispetto dei principi di: DI-LIGENZA, CORRETTEZZA e LEALTÀ verso il pubblico, l'Azienda ed i colleghi.

c) Il comportamento del personale in servizio (sugli autobus oppure nei locali e/o presso gli sportelli aziendali) deve essere costantemente improntato a grande correttezza e cortesia, per consolidare e rafforzare il rapporto di fiducia con la clientela. Il personale è, così, tenuto a:

- usare un linguaggio dignitoso;
- fornire informazioni chiare e complete;
- evitare discussioni inutili ed, ancor più, situazioni di contrasto;
- adoperarsi per rimuovere ogni motivo o ragione che procuri disagio alla clientela.

d) Tutti gli Agenti:

- nell'espletamento dei compiti propri della qualifica rivestita, e/o assegnati dalla Direzione, devono assicurare ogni possibile forma di collaborazione perché il servizio possa essere svolto nel migliore dei modi, nell'interesse del pubblico e dell'Azienda;
- sono tenuti a segnalare/riferire ogni elemento ed informazione utili per migliorare il servizio offerto ed il grado di soddisfazione della clientela.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare un abbigliamento decoroso e, se viaggiante, la divisa aziendale, evitando – in ogni caso – forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Art. 1

Campo di applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei soci e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti.
I soggetti, di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

Art.2

Finalità

Il Codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda. Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali, né modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale, stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e dal contratto collettivo.
Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Art. 3

Disposizioni di carattere generale

I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.
Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio si impegna ad osservarlo in ogni sua parte.
A tal fine, all'atto dell'assunzione, il personale è provvisto di una copia del Codice, unitamente al regolamento (allegato A), al R.D. n. 148/1931, ed agli altri regolamenti di servizio. Analogamente si provvede nei confronti del personale già in forza alla data di adozione del presente Codice.
Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.
Il direttore è il responsabile dell'osservanza delle norme del Codice.

Art. 4

Principi

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'azienda.
Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.
Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, si impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nel-l'interesse degli utenti ed assumere le responsabilità connesse alle proprie funzioni.
Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.
Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.
Il personale non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.
Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

Art. 5

Comportamento in servizio

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.
Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.
Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.
Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.
Il personale si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno,

del veicolo assegnato; si accerta che il veicolo sia dotato dei documenti prescritti; segnala sul-l'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediatamente soccorso alle persone infortunate.
Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita e in ordine. Il personale a contatto con il pubblico, è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, dell'ufficio/settore di appartenenza, del nome e cognome o del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

Art. 6

Rapporto con il pubblico

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.
Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.
Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.
A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenze per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.
Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.
Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi all'andamento della qualità del trasporto.
Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di
elevati standard di immagine aziendale.

Art. 7

Valutazione dei risultati

Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

Art. 8

Aggiornamento del Codice di comportamento

Periodicamente, o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali e da Associazioni di utenti o consumatori.

Allegato D

DISCIPLINARE DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO PUBBLICO

Titolo I

Condizioni di ammissione e comportamento dei viaggiatori

Art. 1

L'utente delle linee di trasporto è invitato ad osservare tutte le avvertenze, inviti e disposizioni dell' Azienda e del personale di questa per quanto riguarda: la regolarità amministrativa, l'ordine e la sicurezza del servizio.

Art. 2

L'utente, per avere diritto ad essere trasportato, deve essere in possesso del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento o tessera di libera circolazione) riconosciuto valido dall'Azienda. Il possesso del titolo di viaggio è obbligatorio anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.
Il biglietto deve essere conservato fino al termine del viaggio.
I documenti di viaggio non sono cedibili, salvo il caso di abbonamento impersonale.

Art. 3

Il titolo di viaggio deve essere mostrato, a richiesta, al personale incaricato dall'Azienda. Il controllo può essere effettuato, oltre che in vettura, anche negli spazi di fermata all'atto della discesa dei viaggiatori.
L'utente che risulta sprovvisto del titolo di viaggio, ovvero in possesso di titolo di viaggio non valido, ai sensi del successivo art. 4, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice nonché della sanzione amministrativa nella misura fissata dalla Regione Molise.

Art. 4

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

a) non mostra né biglietto, né abbonamento;
b) mostra un biglietto od un abbonamento scaduti;
c) dichiara di non avere con sé l'abbonamento (tessera e tagliando o tessera di libera circolazione), salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
d) è in possesso di tessera di riconoscimento non accompagnata dal tagliando di abbonamento, salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
e) la tessera di riconoscimento è utilizzata senza convalida dopo la scadenza annuale; f) il tagliando di abbonamento non porta il numero di tessera di riconoscimento cui si riferisce;
g) la tessera, pur munita di tagliando valido, non è utilizzata dal titolare;
h) utilizza il tagliando di abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento, salvo deroga di cui all'art. 3, c.3;
i) utilizza tessera di libera circolazione non valida;
j) presenta il biglietto o l'abbonamento con segni di alterazione o contraffazione.

In caso di contraffazione o alterazione del titolo di viaggio, l'agente provvede al ritiro ed alla identificazione del viaggiatore. La sanzione amministrativa non esclude ovviamente la respon-sabilità penale.

Art. 5

L'utente, nei cui confronti ricorrono le condizioni previste dagli articoli 3 e 4 e che rifiuti di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dalla vettura alla prima fermata utile, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

Art. 6

Le infrazioni alle condizioni generali di trasporto sono accertate e contestate dal personale dell'Azienda abilitato allo scopo.

Art. 7

I titoli di viaggio non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

E' vietata la vendita di titoli di viaggio senza l'autorizzazione dell'Azienda.

Il titolo di viaggio indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

Art. 8

Nel caso in cui il viaggiatore non possa usufruire del titolo di viaggio, per fatti imputabili all'Azienda, questo potrà essere rimborsato o prorogato nella sua validità, sempreché – nel caso di abbonamento – la richiesta venga presentata prima della scadenza della validità.

Art. 9

L'Azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti

dall'inosservanza: a) del divieto di

salire o scendere da porte diverse da quelle

prescritte; sporgersi dai finestrini;

gettare oggetti dai finestrini;

b) dell'obbligo di sorreggersi durante la marcia.

E', altresì, vietato conversare col conducente o, comunque, disturbarlo o distrarlo dalla

guida; fare uso di apparecchi radiofonici o similari se arrecano disturbo;

l'accesso in vettura di persone che: si trovino in stato di ubriachezza; offendano la decenza e/o diano scandalo, assumano comportamenti che comunque arrechino disturbo e/o disagio agli altri viaggiatori.

Art. 10

Salvo il caso di grave ed incombente pericolo, la manovra dei comandi di apertura di emergenza delle porte o di qualsiasi altro dispositivo di sicurezza installato sui veicoli è riservata esclusivamente al personale autorizzato.

Art. 11

E' vietato fumare in vettura (Legge 584 del 11.11.1975). I trasgressori sono soggetti alla

sanzione amministrativa da € 25 a € 250; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.

Art. 12

Ogni danno arrecato alle vetture dai Viaggiatori deve essere da questi risarcito, riservandosi l'Azienda, in caso di danneggiamento volontario, di sporgere eventuale denuncia o querela a norma di legge.

Art. 13

Sulle vetture non è permesso ad alcuno di svolgere l'attività di venditore di beni o di servizi.
E' vietato anche distribuire o affiggere oggetti o stampe, fare raccolta di fondi a qualunque titolo, senza l'autorizzazione dell' Azienda.

Titolo II

Norme di utilizzazione di biglietti e abbonamenti

A) BIGLIETTI

Art. 14

Il biglietto ordinario deve essere utilizzato una sola volta e da un solo passeggero e non può essere utilizzato al di fuori delle condizioni previste dalla relativa tariffa.

B) ABBONAMENTI

Art. 15

L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo da chi è titolare della prescritta tessera che abilita ad usufruire del tipo di tariffa per cui esso è rilasciato.
L'abbonamento deve essere sempre unito alla tessera di riconoscimento e deve obbligatoriamente riportare il numero della tessera a cui si riferisce.
La tessera di riconoscimento, utilizzabile soltanto dal titolare, viene rilasciata previa presentazione agli Uffici dell'Azienda esercente di apposita domanda ed una fotografia del richiedente.
La tessera ha validità di un anno, ad eccezione del primo rilascio, e deve essere convalidata all'inizio di ogni anno tra il 1° ed il 15 gennaio.
L'utente è tenuto al pagamento del costo di rilascio e/o di rinnovo della tessera di riconoscimento. La validità degli abbonamenti è fissata, per ciascuna tipologia, dalla Regione od altro Ente locale competente.

Titolo III

Condizioni per il trasporto dei ragazzi, degli animali e dei bagagli

A) TRASPORTO RAGAZZI

Art. 16

I ragazzi che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino

un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.
Per ogni altro occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

B) TRASPORTO ANIMALI Art. 17

Il trasporto degli animali sugli autobus dell'Azienda è consentito solo per le specie e con i limiti seguenti:

a) cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie; b) cani-guida per ciechi;
c) altri animali di piccola taglia (gatti, uccelli ecc.) purché racchiusi in ceste o gabbie o in altro contenitore atto a prevenire motivi di indisponibilità o di disturbo nei viaggiatori, sempre che le dimensioni non superino i limiti previsti.

E' ammesso il trasporto, con pagamento del biglietto, dei cani da caccia purché accompagnati da persona fornita di licenza, dall'inizio del servizio fino alle ore 8 e dalle 20 al termine, in numero non superiore a due per autobus. Il cane dovrà essere dotato di museruola a fitte maglie e tenuto a guinzaglio presso la persona che l'accompagna, in modo da non ingombrare la corsia e le porte e da non arrecare disturbo; in caso contrario potrà essere allontanato senza diritto al rimborso del biglietto per l'accompagnatore.
Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per ciechi) potrà essere limitato od escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento delle vetture. Se l'animale sporca la vettura o procura danni alle persone, l'accompagnatore incorre nella sanzione prevista dall'art. 12 fatte salve eventuali responsabilità civili o penali.
Ad eccezione dei cani guida per ciechi, il trasporto degli animali potrà avvenire previo pagamento del normale titolo di viaggio
Sulle linee a lunga percorrenza il trasporto animali esclusivamente di piccola taglia, potrà avvenire solo con trasportino.

C) TRASPORTO BAGAGLI Art. 18

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 Kg. E di dimensioni non superiori a cm. 50*30*25.
I bagagli che superino le anzidette misure dovranno essere regolarizzati con tassa di importo pari al costo del biglietto di corsa semplice sulla relazione di viaggio; per i bagagli di peso superiore a 10 Kg. La tassazione deve essere fatta di 10 Kg. in 10 Kg. Con biglietti di importo pari a quelli di corsa semplice sulla relazione di viaggio, al netto dei primi 10 Kg. Che sono trasportati in franchigia.
Il trasporto di bagagli non accompagnati viene assoggettato al pagamento, di 10 Kg. in 10 Kg., di un importo pari al prezzo del biglietto di c.s. sulla relazione di viaggio.
Per il trasporto dei bagagli non accompagnati si osservano, inoltre le disposizioni contenute nel D.P.R. n. 627 del 6-10-1978 (Art. 37 L.R. n°. 19 del 20-08-1984)
Il bagaglio, se non collocato negli spazi disponibili, deve essere custodito a cura e responsabilità del viaggiatore e sistemato in modo da non arrecare disturbo od ostacolare il passaggio.

E' ammesso il trasporto di bagagli di dimensioni e peso superiori a quelli indicati al

comma 1, previo pagamento della tariffa fissata dalla Regione Molise e nel limite di due colli per viaggiatore.
E' vietato trasportare: biciclette, armi, merci infiammabili, esplosivi, maleodoranti ed altro comunque pericoloso o dannoso.
Non è consentito affidare al personale plichi e bagagli non accompagnati, salvo che tale servizio sia regolato contrattualmente.
In caso di eccessivo affollamento, il trasporto dei bagagli può eccezionalmente essere rifiutato da parte del personale in servizio.
Il viaggiatore proprietario del bagaglio è responsabile degli eventuali danni arrecati dal bagaglio stesso all'autobus o agli altri viaggiatori.
L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati, salvo il dispositivo di Legge n. 450/85 e successive modificazioni.
L'azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

D) OGGETTI SMARRITI Art. 19

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'azienda viene inviato alla sede della società sita in Campobasso in C.da S. Giovanni in Golfo s.n. alla quale è possibile rivolgersi per ottenerne la restituzione.
L'oggetto è a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte ad identificarle, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal codice civile (Artt. 927- 931), che stabilisce tra l'altro la consegna al sindaco del comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

E) SERVIZI ESSENZIALI GARANTITI DALLA LEGGE 146/90

Art. 20

In caso di sciopero, la garanzia del servizio integrale è assicurata per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie stabilite di volta in volta dalle associazioni sindacali di categoria e comunicate all'utenza almeno cinque giorni prima della data prevista così come stabilito dall'art. 2, comma 6 della legge 146/1990.
Le corse già in effettuazione dal momento di inizio dello sciopero saranno portate a termine fino al più vicino capolinea. Le partenze saranno effettuate fino a 5 minuti prima dell'inizio dello sciopero.

F) ORARI E COINCIDENZE Art. 21

L'Azienda si riserva la facoltà di apportare eventuali modifiche agli orari delle linee.
Di ogni variazione sarà data tempestiva comunicazione. L'Azienda pone il massimo impegno affinché venga assicurato il rispetto degli orari; tuttavia non può assumersi alcuna responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi o ad altre cause indipendenti dalla propria volontà.

Allegato E

ELENCO LINEE TPL IN CONCESSIONE A S.A.T.I. S.p.A.

1. CB022 BIS Pescopennataro - Capracotta - Isernia;
2. CB037 Castelpizzuto - Longano – Isernia;
3. CB038 Castel del Giudice-S.Angelo del Pesco-Capracotta-Pescopennataro-Agnone;
4. CB039 Montefalcone-Campobasso diramata a Larino;
5. CB039 Bis Montefalcone nel Sannio – Larino;
6. CB040 Capracotta-Staffoli;
7. CB041 Campobasso-Castelmauro-Termoli, diramata a larino;
8. CB041 Bis Campobasso – Castelmauro – Termoli, diramata a Larino;
9. CB042 Lupara-Castelbottaccio - Lucito-Campobasso;
10. CB043 San Biase-Montagano-Campobasso;
11. CB044 Castellino del Biferno-Petrella-Campobasso;
12. CB045 Guardiaregia-Scalo F.S.-Campobasso;
13. CB046 Guardiaregia-Bojano;
14. CB047 Pietracatella-Scalo F.S. Ripabottoni-Campobasso;
15. CB048 Roccasicura-Miranda-Isernia;
16. CB049 Isernia-Carovilli-Pietrabbondante-Agnone-Z.I. Atessa (CH);
17. CB050 Poggio Sannita-Agnone-Isernia-Venafro – SO.TE.A;
18. CB051 Poggio Sannita-Scalzavacca-chiauci-Isernia;
19. CB052 Termoli-Z. I. di Termoli-Larino-Casacalenda-Campobasso;
20. CB053 Sesto Campano-Venafro-Roccapipirozzi deviata per Taverna e Ceppagna;
21. CB054 Cerasuolo-Filignano-Pozzilli-Venafro-Isernia;
22. CB055 Morrone-Casacalenda diramata per Ripabottoni e Provvidenti;
23. CB056 Monteroduni-Macchia d'Isernia-Isernia;
24. CB057 Triveneto-Bagnoli del Trigno-Poggio Sannita-Agnone;
25. CB058 Campobasso-Zona Industriale di Termoli-Termoli-Pescara-diram. Z.I. Atessa (CH);
26. CB059 Campobasso-Z.I. Termoli con diramazione per Morrone del Sannio e Ripabottoni;
27. CB062 Lucito-bivio Putrella Lucito-Z.I. Termoli-Termoli;
28. CB063 San Felice del Molise-Palata-Zona Industriale di Termoli-Termoli;
29. CB064 Montagano-Petrella Tifernina-Z.I. Termoli-Termoli;
30. CB065 Lucito-Castelbottaccio-Lupara-Zona Industriale di Termoli-Termoli;
31. CB067 Pietracatella-Sant'Elia a Pianisi-Casacalenda;
32. CB069 Isernia-Venafro-SO.TE.A.;
33. CB070 Guardialfiera- Larino;

34. CB071 Guardialfiera-Zona Industriale di Termoli-Termoli;
35. CB072 Civitacampomarano-Castelbottaccio-Lupara bivio Fondovalle del Biferno-Casacalenda;
36. CB073 Chiauci-Pescolanciano-Isernia;
37. CB075 S.Angelo del Pesco-Castel di Sangro-Rionero Sannitico-Forli del Sannio-Isernia;
38. CB076 Vairano scalo – Isernia – Campobasso;
39. CB110 Tufara – Gambatesa – Riccia – Campobasso prolungata a Castelvetere, Castelpagano e Colle Sannita;
40. CBB01 Campobbasso – Boiano – Isernia – Venafro – Vairano – Napoli;
41. CBB02 Isernia- San Salvo Marina – Vasto Marina – Vasto.

ELENCO LINEE STATALI

CAMPOBASSO – TERMOLI –ANCONA- RIMINI – FORLÌ – IMOLA – BOLOGNA.

Allegato F

PARCO ROTABILE

NUM.	FABBRICA / TIPO	TARGA	ANNO IMMATR.
1	FIAT 320.101	CB 400 MN	1970
2	FIAT 315.8.17	CB 196260	1989
3	FIAT 370,10,24	CB 202169	1990
4	FIAT 370.10.24	CB 202170	1990
5	MENARINI 120	AZ 702 FX	1990
6	FIAT 370.12.30 D.	CB 208370	1991
7	FIAT 370,10,24	CB 210899	1991
8	FIAT 370.10.24	CB 210900	1991
9	FIAT 370,12,30	CB 210908	1991
10	FIAT 370.12.30	CB 210909	1991
11	FIAT 370.12.30	CB 210910	1991
12	FIAT 370.12.30 P.	CB 213170	1991
13	FIAT 380.12.38 HD	CB 240840	1994
14	FIAT 380.10.29	AB 818 BF	1995
15	FIAT 380.12.35	AB 819 BF	1995
16	FIAT 380.12.35	AB 820 BF	1995
17	FIAT 380.12.35	AB 829 BF	1995
18	FIAT 315.8.17 P.	AB 857 BF	1995
19	FIAT 380.12.35	AE 970 HC	1995
20	TOP CLASS	AE 840 HE	1996
21	FIAT 370.E.12.35	AJ 880 YS	1997
22	FIAT 380.12.35	AV 037 CW	1997
23	FIAT 380.12.35	AV 038 CW	1997
24	FIAT 380.12.35	AV 198 CW	1997
25	FIAT 380.12.35	AV 199 CW	1997
26	FIAT 380.12.35	EP 140 DF	1997
27	FIAT 315.8.18 P.	CW 093 CC	1997
28	FIAT 380.12.35	AZ 687 GD	1998
29	FIAT 380.12.35	AZ 688 GD	1998
30	FIAT 380.12.35	AZ 689 GD	1998
31	FIAT 380.12.35	AZ 690 GD	1998
32	FIAT 380.12.35	AZ 698 GD	1998
33	FIAT 380.12.35	AZ 699 GD	1998
34	TOP CLASS	AZ 990 GD	1998
35	TOP CLASS	AZ 007 GG	1998
36	FIAT 380.12.35	BA 270 KF	1998

NUM.	FABBRICA / TIPO	TARGA	ANNO IMMATR.
37	FIAT 380.12.35	BW 556 BR	1998
38	SETRA S 328 DT	ED 969 XE	1999
39	PALLADIO	BJ 254 WA	2000
40	FIAT 380.12.35 T.	BN 834 LS	2000
41	FIAT 380.12.35 T.	BN 835 LS	2000
42	FIAT 380.12.35 T.	BN 836 LS	2000
43	FIAT 380.12.35 T.	BN 837 LS	2000
44	FIAT 380.12.35 T.	BN 838 LS	2000
45	FIAT 315.8.18 IR.	CW 121 CC	2000
46	FIAT 393.E.12.35	BS 750 SK	2001
47	FIAT 393.E.12.35	BS 751 SK	2001
48	FIAT 393.E.12.35	BS 752 SK	2001
49	FIAT 380.12.35	BS 146 SL	2001
50	FIAT 380.12.35	BS 148 SL	2001
51	FIAT 380.12.35	BS 149 SL	2001
52	FIAT 380.12.35	BS 150 SL	2001
53	FIAT 380.12.35	BS 151 SL	2001
54	FIAT 380.12.35	BS 152 SL	2001
55	FIAT 380.12.35	BS 153 SL	2001
56	FIAT 380.12.35	BS 154 SL	2001
57	FIAT 380.12.35	BS 155 SL	2001
58	FIAT 380.12.35	BS 156 SL	2001
59	FIAT 380.12.35	BS 157 SL	2001
60	DE SIMON IL 4	BX 118 NA	2002
61	DE SIMON IL 4	BX 119 NA	2002
62	DE SIMON IL 4	BX 120 NA	2002
63	DE SIMON IL 4	BX 121 NA	2002
64	DE SIMON IL 4	BX 122 NA	2002
65	DE SIMON IL 4	BX 125 NA	2002
66	DE SIMON IL 4	BX 126 NA	2002
67	DE SIMON IL 4	BX 127 NA	2002
68	FIAT 389E.12.43	CB 163 MT	2003
69	FIAT 389E.12.43	CB 164 MT	2003
70	FIAT 389E.12.43	CB 165 MT	2003
71	FIAT 389E.12.43	CB 166 MT	2003
72	FIAT 389E.10.36	CB 167 MT	2003
73	FIAT 389E.10.36	CB 168 MT	2003
74	FIAT 389E.10.36	CB 169 MT	2003
75	DE SIMON IL 4	CB 423 MT	2003

NUM.	FABBRICA / TIPO	TARGA	ANNO IMMATR.
76	FIAT 389E.12.36	CB 428 MT	2003
77	FIAT 389E.12.36	CB 429 MT	2003
78	DALLAVIA DV56	CW 324 CC	2004
79	TINTORETTO	CW 486 CC	2005
80	TINTORETTO	CW 501 CC	2005
81	D.VIA 397E.12.35	CY 248 WS	2005
82	IRIZAR SCANIAK	CY 217 WS	2005
83	TIZIANO 10,80	CY 320 WS	2006
84	TIZIANO 10,80	CY 321 WS	2006
85	CANALETTO	DB 306 KC	2006
86	CANALETTO	DB 307 KC	2006
87	CANALETTO	DB 332 KC	2006
88	TIZIANO 10,80	DB 573 KC	2006
89	TIZIANO 10,80	DB 575 KC	2006
90	TIZIANO 10,80	DB 576 KC	2006
91	TIZIANO 10,80	DB 577 KC	2006
92	TIZIANO 10,80	DB 578 KC	2006
93	TIZIANO 10,80	DB 579 KC	2006
94	TIZIANO 10,80	DB 580 KC	2006
95	TIZIANO 10,80	DB 581 KC	2006
96	TIZIANO 12	DB 588 KC	2006
97	TIZIANO 12	DB 589 KC	2006
98	TIZIANO 12	DB 590 KC	2006
99	TIZIANO 12	DB 591 KC	2006
100	TIZIANO 12	DB 592 KC	2006
101	TIZIANO 12	DB 593 KC	2006
102	TIZIANO 12	DB 594 KC	2006
103	TINTORETTO	DB 794 KC	2006
104	TINTORETTO	DB 795 KC	2006
105	CANALETTO	DK 332 YP	2007
106	CANALETTO	DK 333 YP	2007
107	CANALETTO	DK 334 YP	2007
108	DE SIMON MILLE	DG 177 DL	2007
109	DE SIMON MILLE	DG 179 DL	2007
110	VDL FUTURA	DS 047 WA	2008
111	BMC 750 MIDILUX	DS 052 WA	2008
112	VDL FUTURA	DZ 017 YA	2009
113	IRISBUS ITALIA	DV 458 FW	2010
114	BMC 850 PROBUS	DV 468 FW	2010

NUM	FABBRICA/TIPO	TARGA	ANNO IMMATR
115	IRISBUS MAGELYS	DZ 269 YA	2010
116	DOMINO 397E.12	DZ 405 YA	2011
117	DOMINO 397E.12	DZ 406 YA	2011
118	DOMINO 397E.12	DZ 957 YB	2011
119	DOMINO 397E.12	DZ 958 YB	2011
120	IVECO 50C17B	EP 060 DF	2013
121	IVECO 50C17B	EP 061 DF	2013
122	IVECO 50C17B	EP 063 DF	2013
123	VOLVO B12-60/38	FA 020 LT	1997
124	VDL BERKHOF	FA 072 LT	2007
125	SETRA S417GT HD	FA 263 LT	2011
126	SETRA S431 DT	FA 264 LT	2010
127	SETRA S328 DT	FA 408 LT	1998

S.A.T.I. S.p.a. - C.da S. Giovanni in Golfo s.n.c. - 86100 Campobasso
Tel. Uff. 0874 60159 - Fax 0874 493573
info@satiautobus.com - www.satiautobus.com

Finito di stampare
Giugno 2017
presso Arti Grafiche La Regione
srl RIpalimosani (CB)

S.A.T.I. S.p.a.

C.da S. Giovanni in Golfo s.n.c. - 86100 Campobasso Tel. Uff. 0874 60159 - Fax 0874 493573 info@satiautobus.com – www.satiautobus.com