

S.P.A.



CARTA DELLA MOBILITÀ

- 2018



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

INDICE

1.	PREMESSA	4
	1.a Presentazione S.A.T.I. S.p.a.	4
	1.b Finalità della Carta della Mobilità	5
	1.c Principi normativi	5
	1.d Principi generali	5
2.	RAPPORTI CON LA CLIENTELA	6
3.	ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO.....	6
	3.a Procedura di dialogo con la clientela	7
	3.a.1 La procedura di reclamo.....	7
	3.a.2 La procedura e casistica per i rimborsi.....	8
	3.b Il regolamento delle condizioni di viaggio.....	8
	3.c La rete dei servizi	8
	3.d Orari	8
	3.e Tariffe	9
	3.f Il parco rotabile.....	9
	3.g Le coperture assicurative	9
4.	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
5.	INDICATORI DI QUALITÀ	10
6.	SISTEMA DI MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE AZIENDALE	11
7.	CONCLUSIONI	11
	Allegato A - Schema "Reclamo del cliente"	12
	Allegato B - Regolamento delle condizioni di viaggio.....	13
	Allegato C - Norme di comportamento e Codice di comportamento del personale	15
	Allegato D - Disciplinare delle condizioni di trasporto pubblico	18
	Allegato E - Linee in concessione ad S.A.T.I. S.p.a.	41
	Allegato F - Parco rotabile	43



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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	Contrada S. Giovanni in Golfo, snc
E UFFICI AMMINISTRATIVI	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@satiatobus.com /www.satiatobus.com



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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 dell'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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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, caratterizzato da condizioni di diritto/dovere, che l'Azienda intende improntare a principi di chiarezza, correttezza e reciprocità.

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.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a

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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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 propria 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:



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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 conseguenza di incidente stradale.

Nell'esercizio dei servizi di noleggio il massimale è elevato da € 2.582.284,50 a € 10.329.137,98.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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/ricieste		



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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 variazioni 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 informativi 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.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Allegato B

REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO

Premessa

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 informazione 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 comunque 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;



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

- 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 imminente 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.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a

Allegato C

NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

- b) Ogni Agente, nell'espletamento dell'attività lavorativa, è tenuto al rispetto dei principi di: DILIGENZA, 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.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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 nell'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,



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a

Allegato D

DISCIPLINARE DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO PUBBLICO

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITA' DELL'AZIENDA

- 1.1. Sciopero
- 1.2. Privacy

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

- 2.1. Condizioni di utilizzo
- 2.2. Validità titolo di viaggio
- 2.3. Annullamento o rimborso del biglietto di viaggio
- 2.4. Furto e smarrimento del titolo di viaggio
- 2.5. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio
- 2.6. Fatturazione del titolo di viaggio

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

- 4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali
- 4.2. Accessibilità e informazione
- 4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza
- 4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

- 5.1. Obblighi di condotta generale
- 5.2. Responsabilità del passeggero per danni
- 5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

- 6.1. Diritto all'informazione
- 6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250km
- 6.3. Guasto del veicolo durante il viaggio
- 6.4. Assistenza
- 6.5 Assistenza in caso di incidente

ART. 7 TRASPORTO MINORI

- 7.1. Trasporto di minori accompagnati
- 7.2. Trasporto di minori non accompagnati
- 7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

ART. 8 IL BAGAGLIO

- 8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite
- 8.2. Bagaglio ulteriore
- 8.3. Contenuto del bagaglio
- 8.4. Responsabilità del bagaglio
- 8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio
- 8.6. Trasporto passeggini

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

- 9.1. Gli animali ammessi a bordo
- 9.2. Le condizioni di trasporto
- 9.3. Le responsabilità
- 9.4. Il costo del trasporto

ART. 10 RECLAMI E ORGANISMO DI CONTROLLO

- 10.1. Segnalazione disservizi
- 10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero
 - 10.2.1 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

PREMESSA

Le presenti Condizioni di Viaggio disciplinano il servizio di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale ed internazionale effettuato dalla Società SATI S.p.A., P.I./C.F. 00103170700, con sede legale in C/da San Giovanni in Golfo Snc, tel. 087460159 – fax 0874493573, e-mail: soc.sati@tin.it.

Le presenti condizioni costituiscono un estratto della carta dei servizi adottata dalla SATI S.p.A. e sono valide per tutti i servizi regolari di linea eserciti dalla società.

Le Condizioni di Viaggio possono essere consultate sul sito internet www.satiautobus.com.

ART. 1 DIRITTO AL TRASPORTO E RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA

I passeggeri hanno diritto al trasporto secondo condizioni e tariffe contrattuali offerte dall'Azienda al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza del passeggero o luogo di stabilimento dell'impresa.

L'Azienda si impegna a trasportare la persona munita di valido titolo di viaggio sulla tratta acquistata.

In caso di violazione delle prescrizioni riguardanti gli oggetti che il passeggero porta con sé (oggetti pericolosi, materiali esplosivi o infiammabili etc.) e/o animali trasportati al seguito, di cui più in dettaglio all'articolo 9 delle presenti condizioni, l'Azienda ha il diritto di rifiutare il trasporto o prendere provvedimenti per garantire la sicurezza del trasporto e dei passeggeri trasportati.

Il Passeggero ha diritto al servizio di trasporto indicato sul documento/titolo di viaggio.

L'Azienda è responsabile dell'adempimento della prestazione di trasporto, secondo le prescrizioni di legge, i termini e nei limiti fissati dalle presenti condizioni di trasporto. L'Azienda corrisponde i danni che dovessero essere causati al passeggero - dal momento della salita a bordo dell'autobus fino alla discesa - da propria responsabilità, esclusi i danni causati per negligenza del viaggiatore (vedi diritti e doveri del viaggiatore).

L'Azienda assicura il trasporto ai passeggeri salvo casi in cui si verificano condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi a mezzo autobus.

1.1. Sciopero

In base alle disposizioni vigenti, in caso si verificasse lo sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuati i servizi garantiti dall'Azienda che saranno tempestivamente comunicati di volta in volta agli utenti, tramite i siti aziendali, le biglietterie, le agenzie di viaggio convenzionate e gli uffici informazioni dell'Azienda.

1.2. Privacy

I dati personali relativi ai viaggiatori verranno trattati dall'Azienda su supporto informatico e cartaceo, nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e successive modifiche o integrazioni che dovessero intervenire da parte del legislatore Nazionale, secondo principi di trasparenza, pertinenza e non eccedenza per le finalità strettamente connesse all'erogazione del servizio di trasporto. Le informazioni relative ad eventuali cancellazioni o ritardi alla partenza di un servizio regolare saranno fornite ai passeggeri secondo quanto stabilito all'art. 6 delle presenti condizioni di trasporto, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta all'atto della prenotazione/acquisto del titolo di viaggio ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato. La mancata comunicazione di tali dati personali renderà impossibile adempiere agli obblighi di informazione all'utenza.

ART. 2 IL DOCUMENTO DI VIAGGIO

Il passeggero ha diritto al servizio di trasporto da parte dell'Azienda solo se in possesso di valido titolo di viaggio emesso a suo nome, per la tratta, la data e l'orario di partenza indicati. I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Non sono ammesse variazioni di località di salita e/o discesa o inversione del percorso.

I biglietti dell'Azienda sono acquistabili presso:

- Il Bar "Da Mare" presso terminal bus Via Martiri della Resistenza a Termoli (CB)
- Il Bar "L'Altro Mondo" in Via Colonia Giulia a Venafro (IS)
- "Metropark" presso il terminal bus Corso Arnaldo Lucci Napoli(NA)
- le biglietterie Aziendali :
 - Terminal Bus in Via G.Vico a Campobasso (CB)
 - Terminal Bus in Via Martiri della Resistenza a Termoli (CB)
 - S.A.T.I. S.p.a. in Via S.Ippolito snc Isernia (IS)

2.1. Condizioni di utilizzo

Il biglietto può essere richiesto per un singolo viaggio, per un viaggio di andata e ritorno o per un abbonamento settimanale o mensile, valido dal lunedì al venerdì oppure dal lunedì al sabato.

Il titolo di viaggio riporta tutte le indicazioni necessarie per definire il contenuto del contratto di trasporto. Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, prima di completare la transazione, se trattasi di acquisto on-line o presso rivendite convenzionate con l'Azienda, il passeggero è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati in esso riportati, con particolare riferimento al nominativo indicato, al prezzo corrisposto, alla tratta, alla data e all'ora di partenza, assicurandosi, altresì che sia stata applicata la riduzione tariffaria spettante [laddove prevista] e che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio.

Per i servizi di trasporto svolti in ambito internazionale, è condizione essenziale del trasporto che il passeggero sia munito di documento valido per l'espatrio (passaporto e/o carta di identità) nonché dei visti necessari per l'ingresso e il transito nei Paesi attraversati dal servizio di trasporto. Conseguentemente nessun passeggero sarà accettato a bordo in assenza di validi e regolari documenti e nessun rimborso sarà effettuato a favore di chi, privo di tali documenti, si presentasse all'imbarco, ovvero fosse costretto ad interrompere il viaggio.

2.2. Validità titolo di viaggio

Il titolo di viaggio emesso ha validità esclusivamente per il giorno, l'ora e la corsa indicata e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di servizio.

Su alcune linee la validità dei titoli di viaggio sarà la seguente:

- Linea Campobasso-Napoli la validità dei biglietti A/R è di 15 giorni.
- Linea Campobasso-Bologna la validità dei biglietti A/R è di 15 giorni.
- Linea Campobasso-Pescara la validità dei biglietti A/R è di 6 giorni

Se sprovvisto di titolo di viaggio il passeggero può essere ammesso a bordo, nel limite dei posti disponibili, ed il biglietto verrà emesso dal personale di bordo senza supplemento di prezzo.

Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.

Il titolo di viaggio è a tutti gli effetti un documento fiscale. Per richiedere la fattura, si consulti il punto 3.

2.3. Annullamento o rimborso del titolo di viaggio

L'annullamento del biglietto deve avvenire prima della partenza prenotata, in orario di ufficio e deve essere effettuato recandosi di persona presso la biglietteria convenzionata con l'Azienda dove è stato acquistato il titolo di viaggio oppure telefonicamente al numero 087460159 ovvero mediante e-mail a soc.sati@tin.it. In caso di annullamento del viaggio da parte del viaggiatore, questi ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto nella misura del:

- a) 100% per annullamenti registrati almeno 24 ore prima della partenza;
- b) 50% per annullamenti registrati entro le 3 ore prima della partenza.

Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo la partenza della corsa dal capolinea. Fermo quanto riportato al primo periodo, le domande di rimborso dei biglietti acquistati devono essere trasmesse via e mail all'indirizzo soc.sati@tin.it oppure per iscritto a: SATI S.p.A. – C/da San Giovanni in Golfo Snc, allegando il biglietto in originale debitamente annullato e indicando l'intestazione e il codice IBAN del c/c ove effettuare l'accredito. Per i biglietti acquistati online con pagamento con carta di credito, il rimborso avverrà esclusivamente con lo storno della transazione ed il relativo riaccredito sulla carta di credito.

Il passeggero decade dal diritto di richiedere il rimborso, qualora dovuto, se non viene esercitato entro il termine di 60 giorni dalla data di annullamento. I rimborsi saranno effettuati entro due mesi dalla data di ricevimento della richiesta, salvo i casi che richiedano indagini conoscitive più lunghe. Il vettore non è tenuto al rimborso della parte del biglietto non fruita a causa di impossibilità a proseguire il viaggio da parte del passeggero dovute al mancato rispetto da parte di questo delle disposizioni di legge, ovvero per causa imputabile al

medesimo (ad esempio se non si ripresenta all'appuntamento fissato dopo la sosta di ristoro ovvero deve scendere dall'autobus per motivi personali o di salute ovvero viene fatto discendere dal personale di bordo o dall'autorità per molestie o ubriachezza etc).

2.4. Furto e smarrimento del titolo di viaggio

I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili. In caso di smarrimento, furto, distruzione o deterioramento del titolo di viaggio già acquistato, il passeggero potrà viaggiare sulla corsa per la quale era nominativamente prenotato previa consegna ad una biglietteria della denuncia all'autorità ovvero semplice autocertificazione con allegata copia del documento di identità, fermo restando l'emissione di un nuovo biglietto, con a carico del passeggero i soli costi amministrativi di emissione.

2.5. Verifica e regolarizzazione a bordo del titolo di viaggio

Il personale di bordo (conducenti, ispettori e/o soggetti esterni appositamente deputati dall'Azienda) è incaricato ad effettuare servizi di vigilanza dei beni di proprietà o in concessione, di tutela del patrimonio aziendale e dei beni in dotazione al personale di bordo nonché le ispezioni concernenti la regolarità dei titoli di viaggio. In particolare, il personale in questione è incaricato di:

- a) effettuare il controllo dei titoli di viaggio e comminare le sanzioni amministrative ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente (Legge Regionale n. 19 del 19/08/1984 e del DPR 753/1980 e ss.mm.ii.);
- b) verificare la regolarità dell'esercizio: rispetto degli orari, rispetto delle fermate;
- c) effettuare la vigilanza o custodia sui beni di proprietà dell'Azienda: autobus, uffici, biglietterie, depositi etc;
- d) vigilanza degli autobus in sosta e controllo degli accessi a bordo;
- e) controllo a bordo finalizzato a rilevare elementi di rischio per la sicurezza - bagagli abbandonati, oggetti pericolosi, ecc. - ed eventuali situazioni di criticità.

Il personale in questione è, altresì, deputato ad ogni altro controllo o servizio di vigilanza ritenuto necessario dall'Azienda, per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego operativo di appartenenti alle Forze di polizia.

Il personale incaricato dall'Azienda ha potere accertativo che comprende il controllo sull'identità delle persone quando esso è strettamente e funzionalmente collegato all'attività di vigilanza e custodia di cui sopra e conseguentemente a elevare sanzioni che, nel caso di regolarizzazione del titolo di viaggio è pari al doppio della tariffa evasa, salvo in ogni caso



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

quanto previsto dalla vigente legge regionale in materia (art. 39 Legge Regionale n. 19 del 19/08/1984).

2.6. Fatturazione del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413. Il biglietto emesso online è già una ricevuta fiscale detraibile in contabilità ed il pagamento con la carta di credito ne certifica l'acquisto. L'emissione della fattura può essere richiesta dal passeggero entro 24 ore dalla data di acquisto al seguente indirizzo e-mail soc.sati@tin.it, compilando l'apposito modulo scaricabile dall'Area Clienti del sito dell'Azienda. Alla richiesta va allegata la copia del titolo di viaggio. La fattura sarà inviata in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito dal passeggero.

ART. 3 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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

Al più tardi alla partenza del servizio gestito dall'Azienda ed acquistato dal passeggero, questi dispone delle informazioni appropriate sui diritti conferiti dalla legge. Tali informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 10 delle presenti condizioni di trasporto.

ART. 4 DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

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

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità documentata;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- le persone con handicap mentale documentato.

4.1. Diritto al trasporto e condizioni speciali

E' sempre ammesso il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta tranne nei seguenti casi:

- a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione della UE, internazionale e nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- b) qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche delle fermate ed alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Nel caso in cui l'Azienda debba constatare tali impedimenti al trasporto, ne dà comunicazione alla persona con disabilità o a mobilità ridotta e, a richiesta, la informa per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Nel caso in cui non venga accettata una prenotazione ovvero emesso o altrimenti fornito un biglietto per le ragioni di cui sopra, il passeggero sarà informato su eventuali servizi alternativi accettabili gestiti dal vettore.

Qualora, al verificarsi delle ragioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra, l'Azienda non possa accettare il trasporto ovvero emettere la prenotazione del biglietto, la persona con disabilità o a mobilità ridotta può richiedere di essere accompagnata da un'altra persona di sua scelta in grado di fornirle l'assistenza richiesta e tale comunque da rendere possibile materialmente il suo accesso all'interno dell'autobus ed il suo posizionamento in condizioni di sicurezza a bordo durante il viaggio, cosicché cessino di applicarsi le ragioni ostative di cui alle lettere a) e b). In tale ipotesi, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente e, se possibile, potrà sedere accanto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

4.2. Accessibilità e informazione

Al fine di garantire la tutela del diritto al trasporto, l'Azienda dispone di condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta che si fondano sulla legislazione nazionale ed internazionale in materia di sicurezza e che sono a disposizione del pubblico. I passeggeri, qualora lo richiedessero, potranno ricevere tutte le informazioni generali pertinenti relative al viaggio e alle condizioni del trasporto materialmente ovvero anche in formati adeguati e accessibili. Tali informazioni comprendono, altresì, i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione delle disposizioni nazionali ed internazionali in materia di diritti dei passeggeri che viaggiano con autobus, di cui all'articolo 3 delle presenti condizioni di trasporto.

4.3. Condizioni di prestazione dell'assistenza

L'Azienda fornisce l'assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a condizione che:

- a) la necessità di assistenza della persona sia comunicata all'Azienda con un preavviso di almeno trentasei ore; e
- b) la persona interessata si presenti al punto indicato:
 - i) a un'ora stabilita precedentemente dall'Azienda che non preceda di più di sessanta minuti l'orario di partenza pubblicato, a meno che Azienda e passeggero non abbiano concordato un termine più breve; o,
 - ii) qualora non sia stato stabilito un orario, almeno trenta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato.

Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta devono notificare all'Azienda le esigenze specifiche per il posto a sedere al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto. In mancanza di notifica dell'esigenza di assistenza, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa, in sicurezza, salire a bordo del servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per il quale ha acquistato il biglietto.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Qualora la notifica di cui sopra sia stata inoltrata a terzi (agenti di viaggio o operatori turistici), questi dovranno trasmettere quanto prima, nel normale orario di lavoro, l'informazione all'Azienda per consentire a quest'ultima di adempiere.

Qualora a una persona con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di una prenotazione o di un biglietto, che abbia notificato le proprie esigenze di assistenza venga rifiutato il permesso di salire a bordo, e all'eventuale accompagnatore qualora ne abbia diritto, l'Azienda darà la possibilità di scegliere tra:

- a) il diritto al rimborso¹ e, se del caso, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; e
- b) tranne quando non è praticabile, il proseguimento del viaggio o il reinstradamento con servizi di trasporto alternativi ragionevoli fino alla destinazione indicata nel contratto di trasporto.

Nelle stazioni designate dal Ministero, l'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, presta gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta garantendo l'assistenza e le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di viaggiare in sicurezza².

A bordo dei propri autobus l'Azienda presta l'assistenza necessaria per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di ottenere le informazioni essenziali relative al viaggio in formati accessibili, qualora richieste, e salire e scendere durante le pause di un viaggio, solo se è disponibile a bordo altro personale oltre al conducente.

4.4. Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

In caso di perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'Azienda provvede a risarcire il passeggero nella misura opportuna prevista dalla legge³. Qualora necessario, l'Azienda compie ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi di sostituzione temporanea e, ove possibile, aventi simili caratteristiche tecniche e funzionali a quelli perduti o danneggiati.

¹ La norma prevede che la mancata notifica non incida sul diritto al rimborso del denaro pagato per il biglietto. Si è concordato nell'omettere tale previsione.

² Il Regolamento elenca le attività che costituiscono assistenza che il vettore deve garantire (cfr. allegato I del Reg. 181).

³ Il Regolamento prevede il risarcimento sia "in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati". Si è concordato nel sintetizzare la previsione.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

ART. 5 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture. L'utenza che fruisce dei servizi erogati dall'Azienda è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione attenendosi alle norme di condotta generale di seguito riportate.

5.1. Obblighi di condotta generale

I passeggeri devono osservare scrupolosamente le norme emanate dalle autorità competenti nell'interesse della sicurezza propria e dei terzi e della regolarità dell'esercizio del servizio di cui fruiscono. In particolare, è fatto obbligo al passeggero di:

- a) controllare preventivamente i dati indicati sul titolo di viaggio (data, orario, tariffa, località di partenza e di arrivo) e presentarsi al punto di partenza almeno 5 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore in casi specifici ovvero nei periodi di alta stagione;
- b) conformarsi alle prescrizioni di viaggio in materia di polizia, sanità, dogana e autorità amministrative;
- c) durante il trasporto:
 - c.1.) Osservare le prescrizioni, le avvertenze ed inviti del personale di bordo, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio. In particolare, è fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza laddove previste, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.
 - c.2.) astenersi dal parlare al conducente, distrarre comunque il personale dalle sue mansioni, osservare un comportamento decoroso, non arrecando disturbo agli altri viaggiatori; non tenere comportamenti molesti, cantare, suonare, schiamazzare, né discorsi osceni e inappropriati;
 - c.3.) non sporgersi dai finestrini;
 - c.4.) restare seduto quando l'autobus è in movimento. Nel caso di utilizzo dei servizi igienici a bordo durante il viaggio, è fatto obbligo di sorreggersi saldamente agli appositi sostegni.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

L'azienda declina ogni responsabilità in caso di danni occorsi ai passeggeri che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni per negligenza.

c.5.) non consumare alcolici o sostanze in genere che possano alterare le proprie capacità psicomotorie;

c.6) rispettare la durata della sosta programmata nelle aree di servizio autostradali (massimo 10 minuti);

c.7) perché vietato, fare la questua fra i viaggiatori od esercitare attività pubblicitaria e commerciale, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

Il passeggero non è ammesso al viaggio, e nel corso del viaggio stesso può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per il biglietto, nel caso in cui rappresenti pericolo per la sicurezza del servizio di trasporto secondo le condizioni prescritte dal Codice della strada. E' vietato, in tal senso, azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di sicurezza se non è necessario ed in condizioni di effettivo pericolo per sé e per gli altri viaggiatori.

d) esibire al personale di controllo un documento di identità per accertare il diritto allo sconto tariffario;

e) usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla propria sicurezza ed incolumità e delle persone, animali e dei bagagli che siano sotto la sua custodia.

f) nel caso in cui il passeggero viaggi con un bambino fino a 3 anni di età, per quest'ultimo è consigliato l'uso dell'apposito seggiolino omologato da fissare alle cinture di sicurezza dell'autobus sebbene non obbligatorio. Sarà, quindi, cura del passeggero premunirsi del seggiolino in questione.

5.2. Responsabilità del passeggero per danni

Il passeggero è responsabile nei confronti dell'Azienda per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale dell'Azienda; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di danneggiamento doloso, l'Azienda si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

5.3. Fumo/soste di ristoro/toilette

E' vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Qualora dotati di toilette di bordo, queste sono a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 3 ore è prevista una (o più) sosta presso area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta: ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 10 minuti.

ART. 6. CANCELLAZIONE O RITARDO

6.1. Diritto all'informazione

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare di linea, l'Azienda informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista.

Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza sulla rete gestita dall'Azienda in base all'orario a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'Azienda compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Ove possibile, tali informazioni sono fornite per via elettronica e nei termini di cui sopra, a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato.

6.2. Servizi regolari di linea con percorso superiore a 250 km

Laddove l'Azienda preveda ragionevolmente che un servizio subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti oppure in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre al passeggero la possibilità di scegliere tra:

- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
- b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Nel caso in cui l'Azienda non fosse in grado di offrire tale scelta, il passeggero avrà diritto, entro un mese dalla presentazione della richiesta all'Azienda, al rimborso del 50 % del prezzo del biglietto, oltre al rimborso del prezzo del biglietto.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto di cui alla lettera b).

Il pagamento del rimborso è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda e copre il costo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento.

Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento.

6.3. Guasto dell'autobus durante il viaggio

Nel caso in cui l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, l'Azienda garantirà la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile oppure il trasporto dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile verso un idoneo punto di attesa e/o una stazione da cui il viaggio possa proseguire.

6.4. Assistenza

In caso di servizi di linea di durata prevista superiore alle 3 ore, qualora intervenga una cancellazione o il ritardo alla partenza da una stazione superiore a 90 minuti, l'Azienda offrirà al passeggero l'assistenza ragionevole necessaria con generi di conforto in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano oggettivamente reperibili (sull'autobus o nella stazione o comunque in loco). Ove necessario, a causa di ritardi che interessino l'intera notte, l'Azienda fornirà il soggiorno in albergo o in altro alloggio nonché assistenza nell'organizzazione del trasporto tra la stazione ed il luogo di alloggio qualora si rendesse necessario un soggiorno di una o più notti entro i limiti massimi previsti dalla legge (cfr. Reg. 181/2011). Nel caso la cancellazione e/o il ritardo siano conseguenza di condizioni meteorologiche avverse o di gravi catastrofi naturali che mettono a rischio il funzionamento sicuro dei servizi con autobus, non sarà dovuta la sistemazione in albergo/alloggio di cui sopra.

6.5 Assistenza in caso di incidente

Nel caso si verificasse un incidente che comporta l'interruzione del servizio, l'Azienda presta l'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza, ove necessario, prevede il cibo, gli



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

indumenti, il trasporto, la prima assistenza e la sistemazione, salvo sia possibile utilizzare/sostituire il veicolo, garantendo così la prosecuzione del viaggio.

L'assistenza prestata in tali circostanze non costituisce riconoscimento di responsabilità da parte dell'Azienda.

ART. 7 TRASPORTO DI MINORI

L'Azienda presta particolare attenzione al trasporto sui propri servizi di passeggeri minorenni.

Prima di acquistare il servizio di trasporto è necessario verificare le condizioni alle quali il minore è ammesso al trasporto sui servizi dell'Azienda e comunque previo adempimento delle prescrizioni di legge. La validità della dichiarazione di autorizzazione al viaggio ovvero di accompagnamento è circoscritta al singolo viaggio (da intendersi come andata e/o ritorno) fuori dal Paese di residenza del minore di 14 anni, con destinazione determinata.

7.1 Trasporto di minori accompagnati

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati da persona maggiorenne. I genitori o chi esercita la responsabilità tutoria di minori di età inferiore a 14 anni che viaggino non accompagnati da almeno uno di loro e che intendono concedere l'autorizzazione ad una persona fisica diversa devono sottoscrivere la [dichiarazione di accompagnamento](#) che resterà agli atti della questura.

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per gli obblighi relativi ai sistemi di ritenuta per bambini si consulti l'articolo 7.1. di cui sopra.

7.2. Trasporto di minori non accompagnati

Per minori di età compresa tra i 14 e 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori da allegare al titolo di viaggio. Il modulo è scaricabile nell'Area Clienti dal sito www.satiautobus.com ovvero è possibile richiederlo telefonando al numero 087460159).

Sulle linee autorizzate in ambito nazionale, i minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni compiuti possono viaggiare solo se in possesso dell'autorizzazione di cui sopra rilasciata da genitori o tutori.

Sulle linee autorizzate in ambito internazionale, i minori di anni 16 sono ammessi al trasporto solo se accompagnati, mentre i soggetti di età compresa fra i 16 ed i 17 anni compiuti, possono viaggiare non accompagnati ma provvisti di documento di riconoscimento valido e muniti della [dichiarazione di accompagnamento](#) rilasciata dalla Questura.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Il personale di bordo potrà richiedere al passeggero l'esibizione di un valido documento di identità.

7.3. Sistemi di ritenuta per bambini a bordo dell'autobus

I bambini di età non superiore a 3 anni possono essere trasportati (sui minibus e sugli autobus di cui alle categorie internazionali M2 ed M3) senza necessità di adottare particolari accorgimenti e, pertanto, senza necessità di utilizzare i dispositivi di ritenuta per bambini, anche se installati.

I passeggeri bambini di età superiore a 3 anni, invece, devono essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta per bambini (di cui l'autobus o il minibus è dotato) per i quali sia compatibile l'impiego da parte dei bambini stessi e devono essere assicurati con sistemi di ritenuta per bambini solo se di tipo omologato (art. 172, comma 6 Codice della Strada). In assenza di sistema di ritenuta per bambini, devono essere utilizzate le cinture, solo se compatibili con il bambino. Tale disposizione è valevole soltanto per i bambini di peso inferiore a 36 kg così come previsto dalla normativa comunitaria che limita l'utilizzo dei dispositivi di ritenuta per bambini a tali soggetti.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni risponde la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul veicolo.

È fatto obbligo ai passeggeri di adempiere all'obbligo di utilizzare le cinture di sicurezza, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, in base alle informazioni impartite dal personale di bordo e comunque fornite mediante cartelli e pittogrammi apposti a bordo dell'autobus.

ART. 8 TRASPORTO BAGAGLI

8.1. Tipologia di bagaglio e dimensioni consentite

I bagaglio si distingue in:

a) **bagaglio a mano**: è il bagaglio di dimensioni ridotte e/o di particolare valore es. cellulari, computer portatili, palmari, gioielli etc., che resta nella sfera di vigilanza del viaggiatore e di cui questi è responsabile;

b) **bagaglio consegnato** al vettore, da depositare nel vano bagagli (valigie, borsoni, troller di dimensione e peso non eccedenti quanto definito nei limiti.

- Dimensioni consentite

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 50x30x25 e di peso non superiore a kg. 10 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito di n. 1 bagaglio a mano non eccedente le dimensioni totali di cm 160 (altezza + lunghezza + larghezza) e salvo casi speciali (sci, canne da pesca, strumenti musicali ecc. del peso di Kg 10 cadauno, sistemati nel bagagliaio di bordo con l'ausilio del personale di servizio) e di un piccolo bagaglio a mano da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

Il passeggero ha, altresì, diritto al trasporto gratuito di un ulteriore bagaglio, della dimensione massima di cm. 40x120x50 cm (lunghezza + profondità + larghezza) e di peso complessivo non superiore a kg. 20. Quest'ultimo bagaglio va riposto nella bauliera/stiva dell'autobus e deve recare l'indicazione chiara e leggibile del nominativo, dell'indirizzo e del recapito telefonico del passeggero. Il bagaglio dovrà essere ermeticamente chiuso a cura del passeggero.

Per le linee internazionali i primi due bagagli viaggiano in franchigia, il terzo verrà tassato secondo la tariffa in vigore. Il bagaglio eventualmente eccedente i limiti di cui sopra potrà essere trasportato a discrezione dell'Azienda e nei limiti dello spazio disponibile nella bauliera, ove presente, previo pagamento a bordo di un supplemento pagando per ogni bagaglio o collo aggiuntivo un supplemento uguale al costo del biglietto previsto per la tipologia di servizio interessata.

8.2. Bagaglio ulteriore

E' possibile accettare bagagli ulteriori solo in caso di disponibilità di spazio nella bauliera e previo pagamento a bordo di un supplemento come da tariffe in uso al personale viaggiante. È consentito il trasporto di una bicicletta (smontata in due pezzi e riposta in apposita sacca con individuazione del proprietario) solo in presenza di un solo bagaglio al seguito oltre alla bicicletta. Il costo per il trasporto della bicicletta è di Euro 9,00 da pagarsi direttamente al personale presente a bordo dell'autobus.

8.3 Contenuto del bagaglio

È fatto divieto al passeggero di collocare nel bagaglio cose che possano arrecare danno quali merci o sostanze pericolose e nocive, materiale infiammabile, esplosivi, radioattivi o ossidanti, veleni e materiali magnetici, altresì recipienti contenenti olio e/o vino; oggetti maleodoranti e liquidi in genere nonché materiali fragili (es. computer, telecamere). L'Azienda non risponde in alcun caso del contenuto del bagaglio dei passeggeri e si riserva di rivalersi sul passeggero il cui bagaglio rechi danni a terzi e/o ad altri bagagli.

Gli oggetti di valore, quali, a titolo esemplificativo, contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici (computer portatili, iPad, tablet, lettori MP3,



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

cellulari, macchine fotografiche), lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (certificati di diploma o laurea, altri certificati, credenziali, passaporti, patenti, titoli di credito), ecc. e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e non nel bagaglio di viaggio. Il bagaglio deve essere depositato in punti ove non ostacoli il passaggio dei viaggiatori.

In caso di violazione delle prescrizioni di cui alle presenti Condizioni generali di trasporto, constatata al momento della partenza, l'Azienda potrà legittimamente rifiutare il carico per la sicurezza del trasporto e l'incolumità dei passeggeri.

8.4 Responsabilità

Il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus deve considerarsi come bagaglio consegnato, mentre quello che il passeggero porta con sé a bordo e che resta sotto la diretta sorveglianza dello stesso rileva come bagaglio a mano. L'Azienda è responsabile della perdita o avaria del bagaglio consegnato salvo provi che la perdita e l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio. L'Azienda risponde, altresì, della perdita o avaria delle cose che il passeggero porta con sé nel bagaglio a mano salvo dimostri di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita (o delle avarie), se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

I passeggeri possono chiedere un risarcimento per la perdita o il danneggiamento del bagaglio. L'Azienda, infatti, in base alle disposizioni di legge vigenti, è responsabile - entro il limite massimo di euro 6,20 per chilogrammo, o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore - della perdita o della avaria del bagaglio che le è stato consegnato in stiva, salvo quanto sopra. La perdita o l'avaria devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avaria apparenti; ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o avaria non apparenti (art. 1697 codice civile). Qualora il bagaglio venisse rinvenuto sarà cura del passeggero ritirarlo presso l'Ufficio Clienti che gli sarà comunicato.

Qualora, per i servizi di linea superiori a 250 km, il danno o la perdita del bagaglio siano conseguenza di un incidente stradale in cui è rimasto coinvolto l'autobus, in base alla normativa comunitaria, l'importo massimo offerto a titolo di risarcimento in questo caso non sarà inferiore a 1200 Euro per bagaglio. In caso di danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

E' fatta salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari ovvero conseguenti ad incidente avvenuto per colpa del vettore.

8.5. Il furto e/o smarrimento del bagaglio

Fermo quanto al punto precedente, il passeggero che ha subito il furto, lo smarrimento e/o lo scambio del bagaglio riposto nella bauliera/stiva dell'autobus, deve far constatare, a pena di decadenza, la perdita o l'avaria al personale di bordo al momento dell'arrivo alla fermata. Dovrà quanto prima contattare l'Azienda al n. +39087460159 (tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 15:30 alle ore 18:30) ovvero inviare una mail a soc.sati@satiatobus.com o mediante l'apposita sezione "contatti e reclami" presente sul sito internet www.satiatobus.com.

8.6. Trasporto passeggeri

A seconda del tipo di servizio, i passeggeri per bambini possono essere ammessi, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli (40x120x50 cm) e, se pieghevoli, che questi siano ripiegati in condizioni di sicurezza.

ART. 9 IL TRASPORTO DI ANIMALI

9.1. Gli animali ammessi a bordo

Il passeggero può portare con sé, previa prenotazione, animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia), eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa. La norma sancisce, inoltre, il principio per cui *"ogni altra disposizione in contrasto o in difformità con la presente legge viene abrogata"*. Non è consentito il trasporto di animali nei servizi notturni. [Nei servizi statali ed internazionali non sono ammessi animali al seguito.]

9.2. Le condizioni di trasporto



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare sia un cane di piccola taglia, da tenere in braccio, sia i cani da caccia o comunque i cani di dimensioni medie, purché al guinzaglio e con la museruola.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

[Nel caso di trasporto in appositi contenitori o gabbiette questi devono essere coperti per evitare reazioni di paura negli animali e nei passeggeri. Non potranno invece essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità. Gli uccelli, i gatti, i pesci o i pulcini sono ammessi al trasporto all'interno dell'autobus in ceste, gabbie, contenitori a condizione che questi non superino determinate dimensioni (40x30x30 cm); non presentino spigoli vivi, non siano sudice e maleodoranti; siano prive di becchime e gli abbeveratoi non siano colmi. Durante il trasporto, che deve avvenire previo pagamento di biglietto a tariffa ordinaria, devono essere tenuti in modo da non arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori. Ogni passeggero può trasportare al massimo n. due ceste o gabbie o contenitori].

9.3. Le responsabilità

Al passeggero spetta la sorveglianza degli animali trasportati per tutta la durata del trasporto ed è responsabile in via esclusiva per qualsivoglia danno a persone e cose, provocati dal proprio animale.

Non è mai consentita l'occupazione del posto a sedere riponendo sullo stesso il trasportino: il sedile resta a disposizione del solo passeggero. La persona che conduce l'animale è tenuta a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori in altro modo l'autobus. Il rilevamento, da parte del personale aziendale, del mancato rispetto di tali regole può comportare l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio in condizioni di sicurezza.



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Nel caso in cui l'animale arrechi disturbo ad altri passeggeri (per problemi di allergia, ecc.) su indicazione del personale di bordo, il passeggero, con il suo animale, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile.

9.4. Il costo del trasporto

Al trasporto di animali si applica la tariffa ordinaria, fatte salve diverse disposizioni tariffarie nei periodi di alta stagione, periodi in cui non possono essere previsti sconti tariffari per fascia d'età.

Il cane guida del passeggero non vedente non è soggetto al pagamento di alcun biglietto.

ART. 10 RECLAMI

L'Azienda al fine di garantire un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, mette a disposizione dei propri clienti gli strumenti della SEGNALAZIONE e del RECLAMO.

10.1. Segnalazione disservizi

Per segnalazione si intendono eventuali suggerimenti, osservazioni, proposte, consigli e quant'altro possa essere utile a capire le esigenze dei clienti al fine di migliorare, se possibile, i servizi offerti. La segnalazione può essere inoltrata da chiunque vi abbia interesse.

La segnalazione può essere inoltrata all'Azienda tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per segnalazioni, accedendo all'Area Clienti sul sito www.satiautobus.com;
- inoltrando la segnalazione tramite posta ordinaria all'indirizzo SATI S.p.A. C/da San Giovanni in Golfo Snc 86100 Campobasso ovvero via mail all'indirizzo: soc.sati@tin.it ovvero a mezzo fax 0874493573

Eventuali segnalazioni inoltrate per iscritto dovranno sempre essere indirizzate a:

SATI S.p.A.

C/da San Giovanni in Golfo Snc

Campobasso – CAP 86100.

Al fine di poter eventualmente dare riscontro alle segnalazioni inoltrate, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, chiaramente la segnalazione con tutti gli elementi utili. L'Azienda garantisce la riservatezza dei dati personali, così come previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

10.2. Reclami per violazione dei diritti del passeggero



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- compilando l'apposito modulo per reclami, accedendo all'Area Clienti sul sito www.satiautobus.com;
- inoltrando una mail all'indirizzo: soc.sati@tin.it;
- inoltrando un fax allo 0874493573
- contattando gli uffici telefonicamente allo 087460159 oppure inviando un reclamo scritto all'indirizzo SATI S.p.A. – C/da San Giovanni in Golfo Snc – Campobasso – CAP 86100.

Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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

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

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

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

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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio – il cui codice va indicato nel reclamo medesimo – e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

- Procedura per richiesta rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;
- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

10.2.1 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

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

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

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it

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



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 Guardiaalfiera- Larino;



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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 Castelvetero, Castelpagano e Colle Sannita;
40. CBB01 Campobasso – Boiano – Isernia – Venafro – Vairano – Napoli;
41. CBB02 Isernia- San Salvo Marina – Vasto Marina – Vasto.

ELENCO LINEE STATALI

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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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



Società Autocooperative Trasporti Italiani - s.p.a.

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@satiabus.com –
www.satiabus.com**