

Carta dei Servizi

Presentazione e Premessa

Questa Carta dei servizi, è stata redatta ed adottata dalla Autoservizi Fab srl in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

Validità e diffusione della carta

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

- Sito internet: www.autoservizifab.it
- Disponibilità di consultazione presso ogni sede aziendale;
- Affissione di estratti sintetici sui propri mezzi di trasporto;

La Carta dei servizi è un documento del Sistema Gestione per la qualità (allegato al manuale) e ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda

Stato delle revisioni

Rev n. 2 del 01/01/2022

Principi fondamentali della Carta

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

Eguaglianza ed imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione, l'azienda si impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinione;

Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;

Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (disabili – studenti - giovani e nuclei familiari) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

Regolarità e puntualità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;

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

In particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti.

Partecipazione del cliente

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori) e attraverso il sondaggio sulla soddisfazione del cliente raccoglie i suggerimenti prodotti dai clienti.

Efficienza ed Efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

Integrazione con le altre modalità di trasporto e libertà di scelta

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

Individuazione e monitoraggio degli indicatori della qualità

Registrazione ed analisi degli eventi critici e tempestiva adozione di azioni correttive, conseguenti al discostarsi dei valori dagli standard qualitativi.

Trasparenza

Attraverso la diffusione della carta dei servizi l'azienda si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli del servizio offerto.

Storia Aziendale

L'Autoservizi F.A.B. s.r.l. nasce nel 1999 in seguito alla scissione della società Asara Autoservizi s.n.c. fondata nel 1947 da Francesco Asara.

L'attività di gestione della F.A.B. può essere suddivisa in due distinte parti:

Attività di gestione autolinee regolate da un contratto di servizio

Attività di gestione di servizio di autonoleggio con conducente

Nella prima attività vengono gestite in particolare un'autolinea ordinaria extraurbana (Ozieri- Olbia- Lido la Playa-) della lunghezza complessiva di 83,4 Km a tratta, e l'autolinea urbana circolare di Ozieri il cui circuito ha una lunghezza totale di 11,3 Km.

Per quanto riguarda il secondo tipo di attività questo spazia dal noleggio di autovetture, bus e minibus (sempre con conducente) e si immette non solo sul mercato nazionale ma anche in quello internazionale.

In questo modo si hanno due diverse tipologie di consumatori:

da una parte coloro che chiedono un servizio di tipo pubblico di linea per recarsi nei rispettivi luoghi di lavoro o studio, dall'altra coloro che chiedono un servizio di tipo prettamente turistico o di interesse culturale (agenzie, associazioni, scuole e privati).

I prezzi dei servizi delle attività di gestione di autolinee sono del tutto vincolati alle tariffe regionali (prezzo politico) essendo un servizio di interesse pubblico. In questo caso la non copertura dei costi di gestione è quasi matematica annualmente, in questo caso si tiene conto di una serie di fattori quali:

Il totale dei costi /ricavi

Il numero di Km percorsi da ciascun mezzo annualmente

La domanda soddisfatta che non deve essere inferiore ad una soglia minima prefissata.

Il prezzo dell'attività di noleggio, al contrario, sono regolati dalle normali regole della libera concorrenza

Attualmente la società impiega: n. 1 Amministratore Unico – 2 impiegati (di cui 1 direttore tecnico) - 7 operatori di esercizio con contratto a tempo pieno; I servizi principali su cui si articola l'attività aziendale sono:

- Gestione in affidamento di servizi di trasporto pubblico locale (linea pubblica urbana/extraurbana) *attraverso le quali si realizzano collegamenti automobilistici ad orari prestabiliti su percorsi fissi tra città e paesi nell'ambito regionale, provinciale e interprovinciale;*
- Gestione di noleggi da rimessa e attività turistica *attraverso cui si realizzano servizi di trasporto passeggeri a livello regionale-nazionale ed internazionale sulla base di richieste predefinite da parte del committente.*

Il noleggio autobus

Il medesimo impegno e serietà adottato nella gestione del trasporto di linea.

Il parco autobus è attrezzato per questi servizi ed il personale di guida è in grado di fornire qualità di lavoro nel rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante, offre altresì la garanzia di automezzi affidabili e confortevoli.

L'ufficio noleggio autobus è ubicato in via Umberto I,40 07022 Berchidda (OT) e risponde ai seguenti numeri 079/704510 , fax 079/703018– E Mail: autoservizifab@tiscali.it garantisce risposte in tempi brevi alle richieste di preventivi, fornendo su richiesta dettagliate informazioni in materia di trasporto e mobilità dei passeggeri.

L'organizzazione dell' autoservizi al servizio del trasporto pubblico

Direzione Aziendale

Autoservizi FAB srl ha la sede legale in Berchidda via Umberto I,40

Tel.: 079.704510 – cell.3358433341

www.autoservizifab.it E Mail:autoservizifab@tiscali.it – pec: autoservizifabsrl@legalmail.it

Area Movimento

Il Personale di Movimento coordina, gestisce e controlla la rete dei servizi. L'ufficio amministrativo e i suoi responsabili sono a disposizione per fornire informazioni su orari e operatività dei servizi, e per ricevere suggerimenti e reclami.

Area Servizi Tecnici

Il Personale Tecnico garantisce la funzionalità del Parco Autobus secondo rigorosi standard di manutenzione programmata. Un servizio di reperibilità del Personale, coordinato con l'Area Movimento, è attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per garantire la continuità e la sicurezza dei servizi erogati.

Come si accede ai servizi autoservizi fab srl

Servizio offerto

Consistenza dei servizi e passeggeri trasportati

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

Sedi ed infrastrutture

- **Sede con ufficio/ biglietteria:** in via Umberto I,40 – 07022 Berchidda (SS)
- **Deposito:** in zona Industriale Berchidda – zona industriale Ozieri

I servizi di linea

Modalità di erogazione del servizio di autolinea urbana circolare di Ozieri:

Tale servizio viene erogato sulla base delle percorrenze riportate di seguito e a disposizione presso i punti vendita sul mezzo e in corrispondenza delle fermate.

Azienda **Fab**
 Cod. linea **1481**
 Nome **Circolare Ozieri n.**
 Linea **1**
 Tipo linea **urb**

ANDATA	Codice corsa		1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23
	Tipo corsa		FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER
	Nome fermata	km												
	Stazione Fraigas	0,0	---	---	---	09:30	---	---	12:30	---	---	16:30	---	---
	Via Aldo Moro	3,0	07:12	08:00	08:30	09:34	10:30	11:30	12:34	13:34	15:30	16:34	17:30	18:30
	S. Nicola	3,4	07:15	08:03	08:33	09:37	10:33	11:33	12:37	13:37	15:33	16:37	17:33	18:33
	Badde Pira	5,2	07:18	08:06	08:36	09:40	10:36	11:36	12:40	13:40	15:36	16:40	17:36	18:36
	Cimitero	5,8	07:19	08:07	08:37	09:41	10:37	11:37	12:41	13:41	15:37	16:41	17:37	18:37
	Bv. Chilivani Gescal	6,4	07:21	08:09	08:39	09:43	10:39	11:39	12:43	13:43	15:39	16:43	17:39	18:39
	Piazza Garibaldi	7,4	07:25	08:13	08:43	09:47	10:43	11:43	12:47	13:47	15:43	16:47	17:43	18:43
	Giardini su Cantaru	8,0	07:27	08:15	08:45	09:49	10:45	11:45	12:49	13:49	15:45	16:49	17:45	18:45
	Loc. Pumpuruiu "Piscine"	9,1	---	---	08:48	---	10:48	---	---	---	15:48	---	17:48	---
	Via Ospedale 3	9,8	07:29	08:17	08:51	09:51	10:51	11:47	12:51	13:51	15:51	16:51	17:51	18:47
	Caserma Finanza 46	10,2	07:31	08:19	08:53	09:53	10:53	11:49	12:53	13:53	15:53	16:53	17:53	18:49
	Boschetto	10,6	07:32	08:20	08:54	09:54	10:54	11:50	12:54	13:54	15:54	16:54	17:54	18:50
	Loc. Tramentu	11,0	07:34	---	08:56	09:56	10:56	11:52	12:56	13:56	15:56	16:56	17:56	18:52
	1° Cantoniera Forestale	12,1	07:35	08:23	08:57	09:57	10:57	11:53	12:57	13:57	15:57	16:57	17:57	18:53
	2° Caserma Forestale	12,7	07:37	08:25	08:59	09:59	10:59	11:55	12:59	13:59	15:59	16:59	17:59	18:55
	Lunghezza corsa		8,6	8,2	9,7	11,6	9,7	8,6	11,6	8,6	9,7	11,6	9,7	8,6
	Note corsa													
	Inizio periodo corsa		1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen
	Fine periodo corsa		31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic
			00:25	00:25	00:29	00:29	00:29	00:25	00:29	00:25	00:29	00:29	00:29	00:25
RITORNO	Codice corsa		2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24
	Tipo Corsa		FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER	FER
	Nome fermata	km												
	2° Caserma Forestale	0,0	07:35	09:00	10:00	11:00	11:55	13:12	14:10	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
	1° Cantoniera Forestale	0,6	07:37	09:02	10:02	11:02	11:57	13:14	14:12	16:02	17:02	18:02	19:02	20:02
	Caserma Finanza 46	2,1	07:41	09:06	10:06	11:06	12:01	13:18	14:16	16:06	17:06	18:06	19:06	20:06
	Via Ospedale 3	2,5	07:43	09:08	10:08	11:08	12:03	13:20	14:18	16:08	17:08	18:08	19:08	20:08
	Giardini su Cantaru	3,2	07:45	09:10	10:10	11:10	12:05	13:22	14:20	16:10	17:10	18:10	19:10	20:10
	Piazza Garibaldi	3,8	07:47	09:12	10:12	11:12	12:07	13:24	14:22	16:12	17:12	18:12	19:12	20:12
	Bv. Chilivani Gescal	4,8	07:51	09:16	10:16	11:16	12:11	13:28	14:26	16:16	17:16	18:16	19:16	20:16
	Cimitero	5,3	07:53	09:18	10:18	11:18	12:13	13:30	14:28	16:18	17:18	18:18	19:18	20:18
	Badde Pira	6,0	07:54	09:19	10:19	11:19	12:14	13:31	14:29	16:19	17:19	18:19	19:19	20:19
	S.Nicola 2	6,9	07:56	09:21	10:21	11:21	12:16	---	14:31	16:21	17:21	18:21	19:21	20:21
	S. Nicola	8,7	07:58	09:23	10:23	11:23	12:18	13:34	14:33	16:23	17:23	18:23	19:23	20:23
	Via Aldo Moro	9,2	08:00	09:25	10:25	11:25	12:20	13:37	14:35	16:25	17:25	18:25	19:25	20:25
	Stazione Fraigas	12,2	---	---	---	---	12:25	13:42	---	---	---	---	---	20:30
	Lunghezza corsa		9,2	9,2	9,2	9,2	12,2	11,3	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	12,2
	Note corsa													
	Inizio periodo corsa		1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen
	Fine periodo corsa		31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic
			00:25	00:25	00:25	00:25	00:30	00:30	00:25	00:25	00:25	00:25	00:25	00:30

ANDATA	Codice corsa		1	3	5	7	9	11
	Tipo corsa		FES	FES	FES	FES	FES	FES
	Nome fermata	km						
	Stazione Fraigas	0,0	---	09:30	---	---	---	---
	Via Aldo Moro	3,0	07:30	09:34	11:30	15:30	17:30	19:30
	S. Nicola	3,4	07:33	09:37	11:33	15:33	17:33	19:33
	Badde Pira	5,2	07:36	09:40	11:36	15:36	17:36	19:36
	Cimitero	5,8	07:37	09:41	11:37	15:37	17:37	19:37
	Bv. Chilivani Gescal	6,4	07:39	09:43	11:39	15:39	17:39	19:39
	Piazza Garibaldi	7,4	07:43	09:47	11:43	15:43	17:43	19:43
	V.Veneto n. 7	7,5	07:44	09:48	11:44	15:44	17:44	19:44
	V.B.Sassari fronte IAC	8,1	07:45	09:49	11:45	15:45	17:45	19:45
	V.Veneto n. 42	8,6	07:46	09:50	11:46	15:46	17:46	19:46
	V.Veneto sc. Elementari	9,1	07:47	09:51	11:47	15:47	17:47	19:47
	V.Veneto v.le delle Grazie	9,6	07:50	09:54	11:50	15:50	17:50	19:50
	Via Ospedale 3	10,0	07:52	09:56	11:52	15:52	17:52	19:52
	Caserma Finanza 46	10,4	07:54	09:58	11:54	15:54	17:54	19:54
	Boschetto	10,8	07:55	09:59	11:55	15:55	17:55	19:55
	1° Cantoniera Forestale	11,9	07:57	10:01	11:57	15:57	17:57	19:57
	2° Caserma Forestale	12,5	07:59	10:03	11:59	15:59	17:59	19:59
	Lunghezza corsa		9,5	12,5	9,5	9,5	9,5	9,5
	Note corsa							
	Inizio periodo corsa		1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen
	Fine periodo corsa		31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic
			00:29	00:33	00:29	00:29	00:29	00:29

RITORNO	Codice corsa		2	4	6	8	10	12
	Tipo Corsa		FES	FES	FES	FES	FES	FES
	Nome fermata	km						
	2° Caserma Forestale	0,0	08:00	10:05	12:00	16:00	18:00	20:00
	1° Cantoniera Forestale	0,6	08:02	10:07	12:02	16:02	18:02	20:02
	Caserma Finanza 46	2,1	08:06	10:11	12:06	16:06	18:06	20:06
	Via Ospedale 3	2,5	08:08	10:13	12:08	16:08	18:08	20:08
	V.Monserrato ang.Matteotti	3,0	08:10	10:15	12:10	16:10	18:10	20:10
	V.Matteotti n. 5	3,2	08:11	10:16	12:11	16:11	18:11	20:11
	V.Pastorino n. 30	3,4	08:12	10:17	12:12	16:12	18:12	20:12
	V.Scanu n. 23	3,5	08:13	10:18	12:13	16:13	18:13	20:13
	V.Don Minzoni	3,7	08:14	10:19	12:14	16:14	18:14	20:14
	V.D.Minzoni ang.Togliatti	3,9	08:15	10:20	12:15	16:15	18:15	20:15
	V.T.Nenni n. 10	4,1	08:16	10:21	12:16	16:16	18:16	20:16
	V.Rino Canalis	4,4	08:18	10:23	12:18	16:18	18:18	20:18
	V.Luigi Satta n. 1	4,8	08:20	10:25	12:20	16:20	18:20	20:20
	V.Veneto sc.elementari	5,1	08:22	10:27	12:22	16:22	18:22	20:22
	P.Carlo Alberto	5,5	08:24	10:29	12:24	16:24	18:24	20:24
	V.Veneto fronte p.Garibaldi	5,9	08:27	10:32	12:27	16:27	18:27	20:27
	V.Veneto n. 7	6,0	08:28	10:33	12:28	16:28	18:28	20:28
	Bv. Chilivani Gescal	7,0	08:30	10:35	12:30	16:30	18:30	20:30
	Cimitero	7,5	08:32	10:37	12:32	16:32	18:32	20:32
	Badde Pira	8,2	08:33	10:38	12:33	16:33	18:33	20:33
	S.Nicola 2	9,1	08:35	10:40	12:35	16:35	18:35	20:35
	S.Nicola	10,9	08:37	10:42	12:37	16:37	18:37	20:37
	V.Aldo Moro	11,4	08:41	10:46	12:41	16:41	18:41	20:41
	Stazione Fraigas	14,4	---	---	12:46	---	---	---
	Lunghezza corsa		11,4	11,4	14,4	11,4	11,4	11,4
	Note corsa							
	Inizio periodo corsa		1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen
	Fine periodo corsa		31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic

Circolare	Codice corsa	1	
	Tipo Corsa	FER	
	Nome fermata	km	
V.Veneto n. 42		0,0	07:50
P.le Enel		0,7	07:52
V.Veneto sc. Elementari		0,9	07:53
V.Veneto/v.le Grazie		1,4	07:54
V.Monserrato ang. Matteotti		1,9	07:55
Madonnina Monserrato		2,9	07:57
V.Matteotti n. 6		3,1	07:58
V.Pastorino n. 30		3,3	07:59
V.Scanu n. 23		3,4	08:00
V.D.Minzoni		3,6	08:01
V.D.Minzoni/ang.V.Togliatti n. 26		3,8	08:02
V.Nenni n. 10		4,0	08:03
V.Rino Canalis		4,3	08:05
V.Cap.L.Satta n. 1		4,7	08:07
V.Veneto sc. Elementari		5,0	08:09
P.Carlo Alberto		5,4	08:11
V.B.Sassari fr. IAC		6,3	08:14
V.Veneto n. 42		6,9	08:17
Lunghezza corsa			6,9
Note corsa			
Inizio periodo corsa			1-gen
Fine periodo corsa			31-dic

Circolare	Codice corsa	2		3		4		5		6		7	
	Tipo Corsa	FER		FER		FER		FER		FER		FER	
	Nome fermata	km											
V.Veneto n. 7		0,0	09:50	11:50	13:50	15:50	17:50	19:50					
V.B.Sassari fr. IAC		0,6	09:52	11:52	13:52	15:52	17:52	19:52					
V.Veneto n. 42		1,1	09:54	11:54	13:54	15:54	17:54	19:54					
P.le Enel		1,8	09:56	11:56	13:56	15:56	17:56	19:56					
V.Veneto sc. Elementari		2,0	09:57	11:57	13:57	15:57	17:57	19:57					
V.Veneto/v.le Grazie		2,5	09:58	11:58	13:58	15:58	17:58	19:58					
V.Monserrato ang. Matteotti		3,0	09:59	11:59	13:59	15:59	17:59	19:59					
Madonnina Monserrato		4,0	10:01	12:01	14:01	16:01	18:01	20:01					
V.Matteotti n. 6		4,2	10:02	12:02	14:02	16:02	18:02	20:02					
V.Pastorino n. 30		4,4	10:03	12:03	14:03	16:03	18:03	20:03					
V.Scanu n. 23		4,5	10:04	12:04	14:04	16:04	18:04	20:04					
V.D.Minzoni		4,7	10:05	12:05	14:05	16:05	18:05	20:05					
V.D.Minzoni/ang.V.Togliatti n. 26		4,9	10:06	12:06	14:06	16:06	18:06	20:06					
V.Nenni n. 10		5,1	10:07	12:07	14:07	16:07	18:07	20:07					
V.Rino Canalis		5,4	10:09	12:09	14:09	16:09	18:09	20:09					
V.Cap.L.Satta n. 1		5,8	10:11	12:11	14:11	16:11	18:11	20:11					
V.Veneto sc. Elementari		6,1	10:13	12:13	14:13	16:13	18:13	20:13					
P.Carlo Alberto		6,5	10:15	12:15	14:15	16:15	18:15	20:15					
V.Veneto P.Garibaldi		6,9	10:18	12:18	14:18	16:18	18:18	20:18					
Lunghezza corsa			6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9					6,9
Note corsa													
Inizio periodo corsa			1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen					1-gen
Fine periodo corsa			31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic					31-dic

Modalita' di erogazione del servizio di autolinea extraurbana Ozieri / Olbia lido la playa:

Tale servizio viene erogato sulla base delle percorrenze riportate di seguito e a disposizione presso i punti vendita sul mezzo e in corrispondenza delle fermate.

Azienda **FAB**
 Linea **Ozieri-Lido La Playa**
 Codice **1401**
 Tipo **ord**
Note Linea

ANDATA	Codice corsa	1	3	9	13
	Tipo corsa	FER	PSC	FER	SCO4
	Nome fermata	km			
	Ozieri(Bivio Nughedu)	06:05	----	----	----
	Ozieri(Osped.Civile)	06:07	----	----	----
	Ozieri(P.zza S. Sebastiano)	06:15	----	----	----
	Ozieri(S.Nicola)	06:23	----	----	----
	Oschiri(Via Umberto)	06:45	----	----	----
	Berchidda(P.del Popolo)	07:05	07:05	11:50	15:15
	Olbia Ospedale G.P.II	07:35	----	12:20	----
	Olbia via Vicenza scuole	07:42	07:35	12:27	15:45
	Olbia (Via Ungheria n. 2)	07:48	07:39	12:33	15:49
	Olbia (Molo Brin)	07:58	07:49	12:43	15:59
	Lunghezza corsa				
	Note corsa				
	Inizio periodo corsa	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen
	Fine periodo corsa	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic

RITORNO	Codice corsa	4	8	10	12
	Tipo Corsa	FER	PSC	FER	SCO4
	Nome fermata	km			
	Olbia (Molo Brin)	10:45	14:05	13:45	17:15
	Olbia (Via Ungheria n. 2)	11:02	14:22	14:02	17:32
	Olbia via Vicenza scuole	11:08	14:28	14:08	17:38
	Olbia Ospedale G.P.II	11:14	----	14:14	----
	Berchidda (P.del Popolo)	11:46	15:01	14:46	18:11
	Oschiri (Via Umberto)	----	----	15:04	----
	Ozieri (S.Nicola)	----	----	15:26	----
	Ozieri(P.zza S. Sebastiano)	----	----	15:36	----
	Ozieri(Ospedale Civile)	----	----	15:41	----
	Ozieri(Bivio Nughedu)	----	----	15:43	----
	Lunghezza corsa				
	Note corsa				
	Inizio periodo corsa	1-gen	1-gen	1-gen	1-gen
	Fine periodo corsa	31-dic	31-dic	31-dic	31-dic

Per qualsiasi reclamo e rimostranza verbale o scritta è possibile rivolgersi presso gli uffici di Berchidda dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.30 dal lunedì al venerdì, ai seguenti numeri: Tel. 079704510 – Fax: 079 703143 –

Email: autoservizifab@tiscali.it Sito web www.autoservizifab.it

Le regole del viaggio

Ammissione in servizio

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

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

Sistema tariffario, abbonamenti in servizio

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

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

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

– Impersonale

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

– Studente

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

– Over65

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

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

1. Corsa Semplice:

1.1. a tempo da 90' (urbana) o a tratta (extraurbana): **CS**

2. Carnet da 12 Corse Semplici a tempo da 90' (urbane) o a tratta (extraurbane): **CS12**

3. Biglietto Giornaliero con validità 24 ore: **BG**
4. Abbonamento Settimanale Impersonale: **ASI**
5. Abbonamento Mensile Impersonale: **AMI**
6. Abbonamento Mensile Studenti: **AMS**
7. Abbonamento Mensile Over 65: **AMO65**
8. Abbonamento Annuale Impersonale: **AAI**
9. Abbonamento Annuale Studenti: **AAS**
10. Abbonamento Annuale Over 65: **AAO65**

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

Le Condizioni di utilizzo e il sistema tariffario dei servizi offerti, sono integralmente consultabili presso le biglietterie aziendali e all'indirizzo www.autoservizifab.it; allo stesso indirizzo internet è possibile reperire la modulistica per il rilascio degli abbonamenti e delle tessere aziendali.

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

Acquisto dei Titoli di Viaggio

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

- presso l'ufficio biglietteria/informazioni: Via Umberto I,40 Berchidda (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00e dalle 15.15 alle 19.00 il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00) e presso i punti vendita autorizzati:

Elenco dei Punti vendita				
Denominazione PV	Località	Indirizzo	Giorno chiusura	Orario di apertura
IL GIRASOLE	OZIERI	REG. BADDE AINU	NESSUNO	08,00- 17,00
COPYPOINT	OZIERI	VIA UMBERTO I,131	SABATO- DOMENICA	9,30-13,00/16,30-19,30
BAR 46	OZIERI	VIA S. LEONARDO N. 1	GIOVEDI	7,00- 23,00
UFFICIO F.A.B.	BERCHIDDA	VIA UMBERTO I,40	DOMENICA	9,00- 13,00 / 16.00 -19,00

- L'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio, suddiviso per categoria merceologica e completo degli indirizzi, è riportato sul sito aziendale all'indirizzo: www.autoservizifab.it;
- a bordo degli autobus (salvo limitazioni disposte da autorità locali, regionali e nazionali) con pagamento di sovrapprezzo nell'autobus urbano pari ad Euro 0.5

Documenti di Viaggio

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

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

La convalida dei documenti di viaggio dovrà avvenire all'inizio della corsa, tramite le apposite validatrici. In caso di mancato funzionamento o di mancanza di validatrice a bordo, il passeggero è tenuto a recarsi dal conducente, che validerà il biglietto apponendo data, ora e firma; in caso di omessa convalida il titolo di viaggio non è considerato valido e al possessore verrà contestata l'infrazione amministrativa.

Agevolazioni tariffarie regionali

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

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

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

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

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

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

Condizioni di Utilizzo del Servizio

Diritti del Cliente

Il Cliente ha diritto a:

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

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

(di seguito esempi di struttura e relativa descrizione della presente sezione della Carta)

Trasporto Bambini

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

Trasporto Bagagli

Il Cliente in possesso di regolare titolo di viaggio, ha diritto a trasportare gratuitamente un bagaglio a mano sul servizio urbano e due su tratte extraurbane, che non superino le dimensioni di cm 50x30x25 e non eccedano il peso di 20 kg; i bagagli dovranno essere sistemati e custoditi, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare o arrecare disturbo agli altri viaggiatori, negli scomparti disponibili a bordo (ad esempio cappelliere, spazio sotto il sedile, etc.). Non è ammesso il posizionamento di bagagli nei corridoi o sui sedili o comunque in maniera tale da causare intralcio o pericolo per i viaggiatori. I bagagli aventi peso o misura superiore ai limiti sopraindicati non potranno in ogni caso essere posizionati nelle cappelliere; previa approvazione del conducente potranno invece essere alloggiati nel bagagliaio, ove presente.

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

Per ragioni di sicurezza è vietato trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme); è altresì vietato il trasporto di materiali fragili, preziosi, recipienti contenenti ad esempio vino, olio e loro assimilati. Il viaggiatore che trasporta bagagli non conformi a quanto sopra descritto, sarà tenuto a rispondere di eventuali danni causati a terzi o cose. Nel caso le vetture siano affollate e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli, il trasporto può essere rifiutato.

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

Trasporto biciclette e monopattini

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Trasporto Animali

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

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

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

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

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

Il libero percorso è così disciplinato:

Ufficiali di Polizia giudiziaria, senza limitazioni di numero;

Agenti di polizia Giudiziaria, due per vettura.

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

Oggetti Smarriti

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

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

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

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

Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste al numero 079704510 o all'indirizzo email autoservizifab@tiscali.it

Doveri del Cliente

Il Cliente ha il dovere di:

- fruire dei servizi aziendali solo in seguito a validazione di regolare titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, le apparecchiature di supporto e le strutture. Qualora si verificano atti di vandalismo o danneggiamento, l'azienda procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
- rispettare il personale aziendale e non ostacolare il conducente durante la guida;
- rispettare il "divieto di fumo", compreso quello con sigarette elettroniche;
- adottare comportamenti che non rechino disturbo ad altre persone o che non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane e i passeggeri con disabilità e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- reggersi agli appositi sostegni ed occupare tutti i posti a sedere eventualmente liberi;
- non trasportare oggetti classificati come nocivi e pericolosi (materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che, per qualsiasi ragione, possano risultare pericolosi);
- rispettare le norme per il trasporto di bagagli e animali;
- richiedere l'effettuazione delle fermate facoltative con congruo anticipo affinché il conducente possa effettuare la fermata in sicurezza;
- non usare impropriamente dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- non sporgersi dai finestrini;
- non mangiare a bordo dei mezzi;
- non ascoltare musica ad alto volume;
- non mettere i piedi sui sedili;
- avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);
- non suonare strumenti musicali a bordo senza autorizzazione rilasciata dall'azienda;
- non chiedere elemosina;
- togliere lo zaino dalle spalle in vettura per non intralciare gli spostamenti degli altri passeggeri;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone. Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:
 - o offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
 - o 2. non accompagnati, non siano in grado di badare a se stessi;
 - o 3. si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.
- non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni; salire e scendere dai mezzi esclusivamente a vettura ferma ed in corrispondenza delle fermate aziendali, né tentare di forzare l'apertura delle portine già chiuse.
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica.

Assistenza ed Informazioni al Cliente

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

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

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

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

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

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

- Berchidda, Via Umberto I,40

Ulteriori riferimenti sono costituiti da:

- Sito internet: www.autoservizifab.it
- E-Mail aziendale: autoservizifab@tiscali.it
- Numero telefonico 079704510, operativo dalle 09.00/13.00 e dalle 16/19.00 nei giorni feriali e dalle h/24 nei giorni festivi.
- Sede aziendale, via Umberto I, 40 Berchidda tel. 079704510

Reclami e suggerimenti

Il Cliente che intende reclamare per un disservizio può inoltrare specifica comunicazione formale – in lingua italiana - anche mediante l'apposito "Modulo di reclamo", a disposizione degli utenti nel sito web www.autoservizifab.it oppure di persona presso gli uffici sotto indicati:

- alla Direzione Autoservizi FAB via Umberto I,40 07022 Berchidda ;
- all'indirizzo PEC: autoservizifabsrl@legalmail.it ;

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

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

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

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

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

- se il reclamo è accolto o respinto, con l'esito degli accertamenti, se definiti;
- la causa del disservizio;
- eventuali responsabilità;
- l'eventuale diritto a ricevere un indennizzo o rimborso;
- le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e gli interventi correttivi adottati per evitare il ripetersi del disservizio, se del caso;
- i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta;
- un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta..

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

Autorità di Regolazione dei Trasporti

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

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

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

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

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

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

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

Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un Disservizio"

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

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

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

Richieste di Rimborso

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

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

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

La richiesta di rimborso deve essere formalmente inoltrata, a mezzo raccomandata alla Direzione Autoservizi Fab, via Umberto I,40 Berchidda o a mezzo PEC all'indirizzo: autoservizifabsrl@legalmail.it, corredata di concisa descrizione del disservizio subito e di copia del titolo di viaggio regolarmente validato. Nel caso in cui il Cliente inviasse la richiesta di rimborso entro 7 giorni dal disservizio, l'azienda, entro il termine di 30 giorni lavorativi successivi, comunicherà formalmente al ricorrente l'accoglimento o il rigetto, motivato, della richiesta di rimborso.

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

Richieste di Risarcimento Danni

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

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

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

Per accedere al rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, alla prima fermata utile, il passeggero fornisca le proprie generalità e la precisa descrizione dei danni subiti al conducente;
- venga formalmente inoltrata denuncia del sinistro, tempestivamente dal manifestarsi dell'evento che ne costituisce presupposto, a mezzo raccomandata all'indirizzo: Direzione Autoservizi FAB srl, via Umberto I,40 – Berchidda (SS) e per conoscenza alla sede territoriale aziendale competente o a mezzo PEC all'indirizzo

autoservizifabsrl@legalmail.it indicando la descrizione dettagliata dell'evento, il giorno, l'ora, l'esatto luogo dell'incidente, la linea ed il mezzo aziendale coinvolto.

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

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

oppure

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

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

Richieste di Istituzione di Nuove Fermate o Percorsi

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

Qualità del Servizio

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

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

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

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

Fattori di Qualità del Servizio

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

L'azienda ha definito i seguenti fattori di Qualità:

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

-

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

Continuità del Servizio

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

Tutte le informazioni sopraindicate sono disponibili anche presso le autostazioni, tramite tabelloni cartacei o display digitali.

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

Tempi di Attesa

L'azienda garantisce che il tempo medio di attesa presso i propri Uffici Informazioni dislocati nelle sedi territoriali è inferiore a 5 minuti in condizioni di normale affluenza.

Affidabilità del Servizio

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

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

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

Accessibilità al Servizio

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

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

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

Tutte le fermate di transito sono a richiesta del Cliente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando, per tempo, l'apposito pulsante; se a terra deve invece posizionarsi in corrispondenza della palina/pensilina/area di fermata.

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

I titoli di viaggio (biglietti ed abbonamenti), possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate. Per gli abbonamenti agevolati e i biglietti speciali (ad esempio titoli di viaggio per invalidi), è necessario rivolgersi alle biglietterie aziendali.

Le informazioni complete riguardanti il sistema tariffario sono reperibili e tempestivamente aggiornate, sul sito internet aziendale www.autoservizifab.it

Informazioni ai Clienti

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

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

Sicurezza del Viaggio

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

- incidenti causati dai mezzi aziendali;
- incidenti causati da altri veicoli;
- morti per viaggiatori al km;
- feriti/anno;
-

Pulizia e Comfort

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

- pulizia giornaliera: frequenza giornaliera;
- pulizia mensile: n.1 intervento/settimana per mezzo;
- pulizia radicale: frequenza media = 30 giorni;
-

Comfort di viaggio:

- bus climatizzati:80 % del parco mezzi;

Tutela del Cliente

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata a: AUTOSERVIZI FAB SRL via Umberto I,40 – Berchidda o a mezzo PEC all'indirizzo autoservizifabsrl@legalmail.it

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

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

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

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

Informazioni ai Clienti

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

- numero telefonico riportato sui principali elenchi abbonati;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo affissi presso le stazioni/fermate;
- organi di informazione locali;
- sito internet: www.....;
- comunicazioni dirette in casi particolari.

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

Sistema di Gestione per la Qualità

Per rispondere alle esigenze di rinnovamento imposte dalle mutate richieste del mercato e della Clientela, l'azienda ha deciso di perseguire la "Qualità del Servizio" come fattore strategico fondamentale per garantire la crescita dell'azienda, impegnandosi in attività di sviluppo organizzativo mirate al miglioramento della Qualità, con l'istituzione e il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015