

AUTOLINEE BUDA S.R.L.

L'Azienda nasce intorno agli anni 30 come "Ditta Buda Salvatore". Nel 1958 diviene "Ditta Buda Alfio" sino al 1979, anno in cui si trasforma in Società Autolinee Buda s.r.l. che, nel volgere di poco meno di un anno, dà origine ad una nuova società parallela la **S.A.G. s.r.l. (Servizi Automobilistici Giarre)**.

La ditta Buda S.r.l., opera attivamente sul territorio locale, arrivando ai nostri giorni in ottima salute, rappresentando la storicità della piccola imprenditoria della città di Giarre e garantendo visibilità futura grazie alla continua ricerca di innovazione e di motivi di crescita, dimostrazione di tale politica aziendale è l'adozione del Sistema della Gestione della Qualità secondo norme **"UNI EN ISO 9001-2000"**, la quale mirando alla massima soddisfazione degli utenti permetterà alla società di offrire il proprio servizio guardando sempre più avanti e migliorandolo in funzione delle richieste/consigli dei propri clienti. Tale sistema infatti, individuando le criticità dell'Organizzazione e programmando le giuste azioni correttive, darà modo alla nostra azienda di operare in direzione dell'optimum e, mediante monitoraggi continui sullo stato di fatto e sui risultati raggiunti, si potranno fissare nuovi obiettivi sempre più ambiziosi.

Il primo passo verso la qualità perseguita è appunto questa prima edizione della carta dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI

Questo documento adottato dalla nostra azienda in ottemperanza alla direttiva del Presidente del consiglio dei ministri del 27 Gennaio 1994 recante "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" art. 2 legge 11 Luglio 1995 n° 273, decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici settore trasporti"

ed, in ultimo, art. 70 comma 5 L.R. n. 20 del 3 dicembre 2003, mira non solo ad ottemperare ad una direttiva Ministeriale ma anche, e prioritariamente, a regolare nel modo piu' chiaro possibile i rapporti con i nostri clienti o potenziali tali e migliorare continuamente la qualità della nostra offerta di servizi.

Il nostro obiettivo e' quello di fornire ai clienti uno strumento per verificare la rispondenza dei nostri servizi alle loro aspettative nei limiti contrattuali ed un accrescimento della soddisfazione in generale avvalendoci, oltre che dei misuratori tecnici, della collaborazione fornita dal pubblico, attraverso interviste e/o questionari appositamente predisposti, dove poter esprimere critiche, elogi, consigli, aspettative, ecc.

La presente carta dei servizi in prima edizione,avrà durata annuale e verrà rinnovata ed aggiornata di anno in anno, mettendo in evidenza gli obiettivi raggiunti, quelli non raggiunti e soprattutto quelli da raggiungere.

I principi fondamentali che perseguiamo sono di seguito elencati.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- Identificazione del personale (al quale rivolgere ogni richiesta) mediante divisa e/o cartellino recante nome e mansione.
- Presentazione fisica (abbigliamento, pulizia, cura personale) e comportamentale (modo di porsi garbato e linguaggio educato e comprensibile).
- Esclusione di qualsiasi forma di discriminazione (razziale, sociale ecc.)
- Continuità del servizio erogato senza interruzioni come da programma, fatto salvo il verificarsi del caso fortuito o di forza maggiore o comunque di eventi imponderabili, tenuto conto della natura del servizio.
- In particolare in caso di scioperi verranno divulgate con la massima tempestività e con le modalità disponibili al momento le notizie circa i servizi minimi garantiti.

- Informazione tempestiva sul proseguimento del viaggio in caso di guasto o incidente.
- Accessibilità alle informazioni relative alle linee, alle fermate, orari, percorsi, tariffe, abbonamenti.
- Accessibilità semplificata alla modulistica per sporgere reclamo e/o richiedere rimborsi.
- Risposta concreta e rapida alle richieste (entro 30 giorni dalla data di ricezione) tanto ai reclami quanto alle richieste di rimborsi, ove previsti.
- L'azienda si impegna a fornire un servizio efficiente inteso come prestazione che (in condizioni economiche positive) soddisfi le esigenze dei propri clienti.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

(COMPORTAMENTO A BORDO)

L'utente è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- Non salire o scendere quando la vettura è in marcia.
- Utilizzare il servizio solo con titolo di viaggio valido (biglietto o abbonamento).
- Occupare un solo posto a sedere.
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi.
- Non fumare e non disturbare in nessun modo le altre persone.
- Rispettare il diritto di posti riservati ai disabili.
- Non introdurre sul mezzo oggetti e/o materiali classificati nocivi o pericolosi.
- Non distrarre od ostacolare il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.
- Non usare i segnali di allarme o dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo.
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dal personale.

- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate al fine di non compromettere la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se e per gli altri viaggiatori.
- Esibire sempre quando richiesto il titolo di viaggio al personale di controllo, compreso il conducente.
- In caso di reclamo fornire per iscritto le proprie generalità, indirizzo, n° di telefono, data ora (luogo se il problema si è verificato a terra) numero identificativo del mezzo (targa) nome dell'operatore e tutte quelle informazioni necessarie alla propria rintracciabilità e reperibilità al fine di agevolare le operazioni di valutazione e risposta.

Gestione del Servizio

L'organizzazione esegue il trasporto di persone e di bagagli, alle condizioni ed ai prezzi in vigore, secondo i prezziari approvati dagli enti di controllo.

L'organizzazione si riserva di dare precedenza al trasporto secondo l'ordine di priorità determinato dal succedersi dei Clienti alle fermate e nei limiti della capienza omologata dell'autobus.

Nel caso in cui tutti i posti disponibili dell'autobus siano occupati, gli utenti, che non riescano, per tale motivo, ad usufruire del servizio di viaggio, non hanno diritto al rimborso.

Comportano l'esclusione dal trasporto, e vengono, se necessario, allontanati anche durante il viaggio, tutti gli utenti che rifiutino di seguire le disposizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelli che assumono comportamenti lesivi o quant'altro.

TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

Il passeggero è tenuto a munirsi del titolo di viaggio:

- Biglietto, che acquisterà direttamente dall'autista, all'interno del mezzo, conservandolo per l'intera corsa.
- Abbonamento, che acquisterà presso la sede dell'Azienda ed esibirà all'autista, al momento della salita, per il controllo a vista

Il mancato utilizzo, totale o parziale, dell'abbonamento non dà diritto al rimborso.

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

Il passeggero è tenuto ad esibire spontaneamente al personale ispettivo il biglietto o l'abbonamento con la tessera di riconoscimento. Il passeggero sorpreso senza biglietto o con biglietto, tessera o abbonamento irregolari, sarà tenuto al pagamento del biglietto e delle relative sanzioni previste dalle leggi vigenti.

Se la somma non viene regolata immediatamente, il Cliente è tenuto ad esibire le proprie generalità, ai fini dell'identificazione, al personale ispettivo/autista, il quale è autorizzato a richiederle in qualità di PUBBLICO UFFICIALE.

I titoli di viaggio, a disposizione dell'utenza, per usufruire del servizio di trasporto, emessi dall'organizzazione consistono in:

- biglietto di corsa semplice;
- biglietto andata/ritorno;
- abbonamento settimanale;
- abbonamento quindicinale;
- abbonamento mensile.

I biglietti sono acquistabili, esclusivamente, sui mezzi. Gli abbonamenti, viceversa, presso la sede dell'Azienda.

1. Il titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) è valido solamente previa convalida/punzonatura effettuata dall'autista all'inizio della corsa. È personale e non cedibile, deve essere conservato integro, deve essere esibito, a vista, all'autista e, su richiesta, al personale ispettivo.

2. Il biglietto di corsa semplice è valido per effettuare un solo viaggio per il collegamento indicato. In caso di trasbordo il biglietto, già convalidato/punzonato, è valido per la prima corsa utile verso la località di destinazione.
3. L'abbonamento è valido, solo se accompagnato da tessera di riconoscimento, per il collegamento per il quale è stato richiesto/rilasciato.
4. Il biglietto e l'abbonamento non sono cedibili, duplicabili o rimborsabili in caso di mancato, anche parziale, utilizzo per cause non imputabili al gestore del servizio.
5. La sottrazione o la perdita del titolo di viaggio non dà titolo al rimborso o emissione di duplicato.
6. L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o inconvenienti in cui possono incorrere i viaggiatori per ritardi o altre cause e per eventuali errori negli orari, tanto se esposti al pubblico quanto se riportati nelle pubblicazioni dell'Azienda.
7. **Il biglietto per essere valido deve riportare in modo chiaro e leggibile il nominativo dell'azienda, il prezzo, la data ed il percorso/destinazione**

BAGAGLI

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio a mano, di dimensioni non eccedenti i cm. 50x30x25 che potrà tenere con sé. I colli eccedenti tali limiti sono assoggettati al pagamento della tariffa minima in vigore.

I bagagli degli utenti, stipati nel vano bagagliaio, sito al di sotto della vettura, non sono soggetti a responsabilità dell'Organizzazione erogante il servizio.

TRASPORTO ANIMALI

Il viaggiatore può trasportare con sé un animale domestico di piccola taglia per il quale pagherà la tariffa ordinaria, senza diritto di occupazione del posto a sedere, purché non arrechi disturbo ai viaggiatori e al personale di servizio.

Gli animali devono essere tenuti al guinzaglio, devono avere la museruola oppure essere chiusi in apposita gabbietta. Il viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o persone che l'animale potrà arrecare.

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

TRASPORTO SOSTANZE NOCIVE O PERICOLOSE

E' proibito il trasporto sugli automezzi di armi cariche, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e, comunque, materie esplosive, infiammabili nocive, corrosive o contaminanti.

I contravventori saranno denunciati a norma di legge.

ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico, anche quelli indicati nelle pubblicazioni dell'Azienda, ed il tariffario possono essere variati improvvisamente.

L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o inconvenienti in cui possono incorrere i viaggiatori per ritardi o altre cause e per eventuali errori negli orari, tanto se esposti al pubblico quanto se riportati nelle pubblicazioni dell'Azienda. Le corse in coincidenza attendono, all'occorrenza, fino a 10 minuti le corse adduttrici in ritardo.

SALITA - DISCESA

La salita e la discesa dei passeggeri dalla vettura dovrà avvenire rispettando le indicazioni poste all'esterno e/o all'interno della vettura stessa o comunicate verbalmente dall'autista.

DIVETO DI FUMARE

È fatto divieto assoluto di fumare a chiunque si trovi a bordo di un autobus. Gli utenti che non volessero assoggettarsi a tali disposizioni verranno fatti scendere; se necessario ed in caso di difficoltà, con l'ausilio della Forza Pubblica.

RISPETTO DEGLI ALTRI VIAGGIATORI

Ogni utente deve occupare un solo posto a sedere e devono essere rispettate le disposizioni relative ai posti riservati ad invalidi ed anziani. Non è consentito usare apparecchi radio e/o riproduttori di suono in genere all'interno dei veicoli (considerati locali pubblici) se non muniti di cuffie o auricolari. L'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

DANNI

Il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti gli eventuali danni e guasti arrecati agli autobus dell'Azienda, nonché i danni arrecati ai passeggeri e non.

Il viaggiatore ha l'obbligo di seguire, oltre a quelle del vivere civile, tutte le regole prefissate in modo da salvaguardare, per quanto da lui dipende, la sicurezza e l'incolumità della propria persona e degli altri viaggiatori. È assolutamente vietato, agli utenti, di sporgersi dai finestrini o di scendere e salire dagli autobus durante la corsa o quando questi non sono completamente fermi. Allo stesso modo è fatto divieto di lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti rinvenuti negli autobus vengono depositati presso gli uffici e tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro.

I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermarne la loro proprietà al momento del ritiro.

RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati personalmente presso la sede dell'Organizzazione oppure a mezzo fax o via posta.

Sugli automezzi saranno disponibili dei modelli che gli utenti potranno utilizzare per la segnalazione dei reclami di cui sopra.

L'Organizzazione si impegna a risolvere tempestivamente tutte le problematiche emerse nel caso in cui dipendessero direttamente dall'attività di erogazione del servizio. Nel caso contrario verrà fatta opportuna segnalazione alle autorità competenti

SORVEGLIANZA

La sorveglianza sui servizi di autolinea è esercitata dagli Enti concedenti le autorizzazioni per l'esercizio delle attività e dall'ufficio provinciale della MCTC.

Misuratori per la qualità del servizio

L'azienda prevede un sistema di monitoraggio sulla qualità dei propri servizi attraverso indagini periodiche svolte sui mezzi, avvalendosi anche di un questionario sviluppato per raccogliere informazioni e suggerimenti dalla propria clientela relativi a:

- Efficienza del servizio (eventuali coincidenze con altri mezzi, numero di fermate, percorsi, orari, pulizia).
- Sicurezza di marcia, di guida, disponibilità di informazioni, cortesia e correttezza del personale.
- Condizioni di manutenzione e conformità ai requisiti previsti dalla normativa in vigore, oltre all'oggettiva valutazione rispetto all'attuale contesto sociale.
- Percentuale di incidentalità in relazione al numero di ore di servizio ed ai chilometri percorsi.
- Percentuale di guasti in relazione al numero di km percorsi.

- Puntualità, ovvero minuti di ritardo in relazione alle distanze coperte ed alla tipologia delle stesse per quanto riguarda le condizioni di strade e traffico .

La nostra rete si articola principalmente lungo la costa che va da Riposto/Giarre a Giardini Naxos, allungandosi con collegamenti che giungono sino a Taormina da una parte e Catania dall'altra, oltre ad una linea pedemontana che copre i comuni di Linguaglossa e Piedimonte Etneo.

Le nostre tratte hanno carattere annuale (con notevole incremento nel periodo scolastico), mentre alcune hanno carattere stagionale (periodo balneare). Per questo motivo, i nostri utenti dovranno aggiornare per tempo le informazioni di orari di cui dispongono.

Per tutte le informazioni ed indicazioni, oltre che al personale sugli autobus ci si può recare presso i nostri uffici, siti in via Sipioni n° 11 Giarre (CT) tel.095-931905

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 13,15- e dalle 16,10 alle 19,45

Le nostre linee

	feriale	festivo	Scolastico
Riposto-Taormina	8 corse A/R	3 corse A/R	1 corsa A/R
Riposto-Fiumefreddo	3 corse A/R		8 corse A/R
Riposto-Fiumefreddo-Cottone (Liberto)	2 corse A/R		
Riposto-Calatabiano	5 corse A/R		3 corse A/R
Riposto-Mascalì-	1 corsa A/R		3 corse A/R

Giarre-Fondachello	5 A/R		
Calatabiano-Catania	2 corse A/R		
Calatabiano- spiaggia S.Marco- Giardini Taormina dal 01-07 al 31-08	4 corse A/R		
Linguaglossa- Piedimonte Etneo- Cottone dal 15/07 al 31/08	3 corse A/R		
Fiumefreddo- Cottone	4 corse A/R		

Le località servite

Riposto	Trepunti
Giarre	Guardia Mangano
S. M. La Strada	Acireale
Mascali	Acicastello
Gona	Catania
Fiumefreddo (Cottone-Liberto)	Lingaglossa (15/07 - 31/08)
Pasteria	Piedimonte (15/07 - 31/08)
Calatabiano	Cottone (15/07 - 31/08)
P. Alcantara	
Schisò	
Giardini	
Taormina	

SERVIZI DI NOLEGGIO

Oltre ai servizi di Trasporto Pubblico Locale, l'Organizzazione differenzia le proprie attività di trasporto, mediante servizi di noleggio pullman con autista per tutte le destinazioni nazionali ed internazionali.

Vi chiediamo di comunicarci le Vostre osservazioni sulla Carta dei Servizi 2004 (Rev 00 del 01/12/2004), ci serviranno per rendere sempre più utile questa pubblicazione. Scrivete a:

budasrl@tiscali.it

Grazie per la collaborazione!