



Servizi Espresi Nazionali di Autolinea



Carta dei Servizi *2008*

La presente Carta ha validità
dal 01.03.2008 al 29.02.2009

SINCERT

SGQ
CERTIFICATO



ANCIS

Qualità
UNI EN ISO
9001

La certificazione si riferisce alle attività
ed alle sedi di cui al certificato n. 315

INDICE

Presentazione e Informazioni generali

pag. 3

I

I Principi

pag. 4

II

L'Azienda

Presentazione, L'organizzazione, I servizi offerti,
pag. 5

III

I titoli di viaggio e la rete di vendita

Principali norme sulla bigliettazione

Come parlare con SENA

Come risparmiare viaggiando con SENA

Come si svolge un viaggio con SENA

pag. 8

IV

La comunicazione Azienda - Cliente

pag. 33

V

La qualità del servizio

Efficienza del servizio, Sicurezza, Comfort di viaggio,

Informazione e comunicazione

pag. 34

VI

Condizioni generali di trasporto

pag. 40

PRESENTAZIONE

Gentile cliente,

ci presentiamo a Lei con la sesta edizione della nostra "Carta dei Servizi" per l'anno 2008 che rappresenta, nel rispetto dei principi di qualità che vi sono enunciati, l'impegno di SENA al miglioramento del servizio avendo come riferimento il livello di gradimento dei propri Clienti.

In linea con le vigenti disposizioni di legge, anche quest'anno abbiamo individuato dei fattori del servizio come l'efficienza, la sicurezza, il comfort, l'informazione e la comunicazione, tenuti sotto controllo attraverso indicatori riportati nel Capitolo V – La Qualità del Servizio.

Il 2007 è stato per la SENA un anno di conferme ma soprattutto di innovazioni che hanno fatto sì che i nostri Clienti abbiano avuto vantaggi sia per quanto riguarda il servizio fornito sia per quanto riguarda le modalità di accesso al servizio stesso.

In particolare abbiamo migliorato il sistema informatico inerente l'acquisto on-line di titoli di viaggio con carta di credito, che l'utente può effettuare direttamente da casa risparmiando sul costo ordinario del biglietto, e l'ampliamento dell'offerta di biglietti Low Cost.

Il riscontro riguardo la miglioria apportata è stato molto soddisfacente, sia in termini di biglietti venduti che di apprezzamento per la semplicità della procedura di acquisto.

Nel 2008 intendiamo ampliare ulteriormente la nostra offerta, estendendo ad alcune linee notturne la possibilità di acquistare biglietti scontati, implementare il programma per la vendita con carta di credito alle agenzie di viaggio.

Questo consentirà di incrementare il numero di punti vendita Sena anche se per il 2007 ci possiamo ritenere soddisfatti avendo superato sensibilmente le previsioni formulate nel corso del 2006.

La Carta Servizi SENA ha cadenza annuale, con uscita nel mese di marzo di ogni anno, pertanto le risultanze riportate nelle schede sulla qualità del servizio della presente Carta rappresentano la rilevazione della situazione aziendale riferita all'anno 2007 e gli impegni, e le relative iniziative, di miglioramento programmati per l'anno 2008.

I PRINCIPI

I principi guida per l'offerta di un servizio pubblico

SENA srl ha assunto nei confronti dei propri Clienti l'impegno prioritario a migliorare la qualità del servizio offerto secondo i principi di seguito indicati:

- Partecipazione del cittadino alla prestazione offerta, sia per tutelarne il diritto alla corretta erogazione, sia per favorirne la collaborazione con l'Azienda: i Clienti possono esporre segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio avendo diritto ad una tempestiva risposta.
- Eguaglianza dei cittadini e imparzialità nelle regole di erogazione ed accesso al servizio.
- Continuità e regolarità del servizio riducendo i disagi derivanti da eventuali malfunzionamenti.
- Efficienza, intesa come buon rapporto tra risorse impiegate e servizi erogati, ed efficacia, intesa come giusto grado di soddisfazione delle esigenze dei Clienti.

Tutti i componenti dell'azienda rivolgono i loro sforzi in questa direzione consapevoli che, comunque, le cause foriere di un disservizio risultano talvolta indipendenti dalla loro volontà o non imputabili ad inefficienze rilevate all'interno di SENA.

Così come sono coscienti che sussistano ampi margini per un miglioramento generale della qualità del servizio.

Ed è proprio in questa direzione che intendiamo operare, in modo trasparente, di fronte agli stimoli ed al giudizio della nostra Clientela.

II - L'AZIENDA

I principi guida per l'offerta di un servizio pubblico

SENA è presente in Toscana, e soprattutto nel territorio della provincia di Siena ormai da oltre 50 anni. Nota originariamente come azienda di noleggio autobus per servizi turistici, a partire dagli anni '90 si è imposta come azienda leader nei collegamenti con Roma e le altre grandi città fuori regione oltre che per le autolinee a lungo raggio che collegano la Toscana con le altre regioni d'Italia.

Lavoriamo, però, sempre tenendo nella massima considerazione il Cliente, dato che rappresenta la nostra unica risorsa ed il nostro patrimonio più prezioso.

Già da tempo siamo impegnati in questo senso, lavorando per il perseguimento di obiettivi di qualità ed efficienza, con l'intento di raggiungere standard coerenti sia con le nuove esigenze di mobilità della Clientela che con la politica di miglioramento dei processi aziendali.

L'organizzazione: Le sedi

Biglietteria e Servizio Clienti:

SENA Srl
Sottopassaggio La Lizza
P. Gramsci - 53100 Siena
Tel. 0577-283203
Fax. 0577-40731

Sede Operativa e Officina:

SENA Srl
Via Gabbricce 14
53035 Monteriggioni (SI)
Tel. 0577-306055
Fax. 0577-306056

Uffici Amministrativi:

SENA Srl
Via Gabbricce 14
53035 Monteriggioni (SI)
Tel. 0577-306055
Fax. 0577-306056

Sede Legale:

SENA Srl
Via Mercadante 2
50144 Firenze
tel. 055-363041
fax. 055-363691

L'organizzazione: Il personale

Personale a terra	11
Personale viaggiante	30

L'organizzazione: Il parco autobus

Con caratteristiche da Linea di Lunga Percorrenza	17
Con caratteristiche da Linea di Gran Turismo	5

L'organizzazione: La rete dei servizi

22 Linee interregionali	Km 4.300.000
Numero fermate sulla rete (Comuni serviti)	190

L'organizzazione: La copertura del servizio

Zone servite:	tutte le regioni d'Italia ad esclusione di Valle d'Aosta, Molise e Sardegna
Copertura giornaliera:	intera giornata
Sospensione servizio:	il solo giorno di Natale
Servizi garantiti in caso di sciopero:	almeno 1 coppia di corse al giorno per ciascuna linea
Assistenza passeggeri:	Centro booking attivo dalle 6.15 alle 20.15 dal lunedì al sabato e dalle 07.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 la domenica, con numero verde da telefono fisso.



I servizi offerti

SENA s.r.l. ha sviluppato le proprie attività, e continua a farlo, nel settore delle linee interregionali che collegano massicciamente i centri toscani con tutti i principali capoluoghi della Penisola e della Sicilia.

I servizi interregionali SENA interessano in modo diretto ben 16 regioni d'Italia

Gli obiettivi di SENA S.r.l.

L'obiettivo prioritario di un'azienda di trasporti è quello di soddisfare l'esigenza di mobilità della Clientela. Capire dove nasce l'esigenza di spostamento di un Cliente sia esso abituale o potenziale o, più semplicemente, perché si sposta, quando si sposta, dove si reca, è l'obiettivo primario della nostra azienda.

Obiettivo certo non facile, anche per le variegata e mutevoli situazioni che ruotano attorno al vasto mondo della mobilità e, più in particolare, al trasporto pubblico su gomma: ma proprio in ciò sta il nostro impegno.

È nostro convincimento che occorra moltiplicare le occasioni di incontro con i Clienti. In tal senso riteniamo assolutamente importante dare corpo alle loro istanze attraverso indagini di Customer Satisfaction cui abbiamo dato corso in modo da conoscere, direttamente da chi viaggia, cosa si aspetta dal servizio e cosa ritiene non gli sia stato garantito.

III

I TITOLI DI VIAGGIO E LA RETE DI VENDITA

Principali norme sulla bigliettazione

- Il biglietto di corsa semplice è valido solo per una corsa.
- Il biglietto di andata e ritorno è previsto solo su determinate linee e con specifiche condizioni di validità. Ciò è riportato nelle “Condizioni particolari” e nei tariffari della linea interessata, nell’ambito dell’“Orario Generale”.
- Tutte le linee sono a prenotazione obbligatorie, presso i punti vendita o, telefonicamente, presso il Call Center. Le prenotazioni telefoniche sono soggette a limitazioni.
- In caso di prenotazione telefonica, questa ha validità fino a 20 minuti prima della partenza della corsa: pertanto il passeggero dovrà provvedere all’acquisto del titolo di viaggio definitivo presso un punto vendita entro tale termine.
- Particolari sconti sono riservati ai possessori della SENACARD, carta nominativa e non cedibile, con validità di un anno ed un costo di 26,00 (vedi regolamento riportato a pagina 14).
- Tutti i biglietti sono acquistabili presso i punti di vendita diretti oltre ad un rilevante numero di punti vendita convenzionati e dislocati sull’intera rete, come da elenco riportato nelle pagine successive.
- Possibilità di acquisto del titolo di viaggio ON-LINE, con pagamento a mezzo carta di credito, collegandosi al sito Internet www.sena.it.
- Possibilità di acquisto del titolo di viaggio a bordo, normalmente con una maggiorazione di 3,00 euro.
- Per le condizioni di validità, di variazione e di rimborsabilità dei titoli di viaggio, vedi l’apposito paragrafo nell’ambito delle “Condizioni Generali di Trasporto” riportate a pag. 36.

Come parlare con SENA

SENA ha attivato un servizio di informazioni telefoniche (centro booking) operativo dal lunedì al sabato dalle ore 06.15 alle ore 20.30 (domenica: 7.30 - 12.30/ 14.30 – 20.30) tramite il quale la clientela ha la possibi-

lità di ottenere informazioni aggiornate, nonché trovare assistenza per qualsiasi problema che dovesse verificarsi sulle linee. Lo stesso servizio può essere utilizzato per effettuare prenotazioni telefoniche, secondo le modalità previste e riportate nell'apposito paragrafo delle "Condizioni Generali di Trasporto", ed ottenere assistenza per l'acquisto mediante Carta di Credito.

Il centro booking SENA è raggiungibile da telefono fisso mediante il numero verde 0577 208282.

Inoltre informazioni sui servizi SENA si possono reperire sul sito Internet: www.sena.it.

Infine saranno di grande utilità per il miglioramento del nostro servizio nel suo complesso, le vostre critiche e suggerimenti che vorrete trasmetterci per iscritto, utilizzando l'apposito modello a pagina 27-28 o tramite la sezione "Reclami e Suggerimenti" del sito internet www.sena.it oppure, in caso di impossibilità, fornendo segnalazione telefonica al centro booking (Tel. 0577 208282).

Come risparmiare viaggiando con SENA

È possibile per tutti i clienti diventare titolari con modica spesa della tessera di fedeltà SENACARD, che dà diritto a consistente risparmio sulle tariffe ordinarie delle principali linee SENA.

Si prega prendere visione dell'apposito capitolo "Norme per SENACARD", a pag. 14.

Quali ulteriori e forti opportunità per viaggiare sulle principali direttrici della rete SENA a condizioni economiche vantaggiose, si segnalano le "Offerte LOW COST" che prevedono, a fronte di particolari condizioni di vendita, tariffe a partire da 3,00 per tratta e comunque un risparmio di almeno 2,00 per acquisto sul prezzo ordinario del biglietto.

Si prega prendere visione dell'apposito capitolo "Norme per offerte LOW COST", a pag. 15.

Come si svolge un viaggio con SENA

Soste per il ristoro passeggeri sono previste durante i viaggi notturni; gli autobus sono dotati di toilette a bordo sempre disponibile per i passeggeri, tranne diversa indicazione nel quadro orario della singola linea. Solo

su alcune linee (ove indicato nel relativo quadro orario) è previsto il servizio di piccolo catering a bordo, con bevanda e snack.

È sempre vietato fumare negli autobus, anche nel vano toilette.

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori (vedi fac-simile a pag. 16).

Norme per SENACARD

Per il titolare SENA Card, viaggiare è SCONTATO.

Per un anno è possibile risparmiare da € 3,00 a € 5,50 per ogni viaggio sulle principali rotte SENA, ed in particolare:

- **Siena (Poggibonsi e Colle V.) – Roma** Sconto di € 4,50
- **Siena (Poggibonsi) – Bologna** Sconto di € 4,50
- **Siena - Perugia** Sconto di € 4,50
(per le corse in partenza da Siena ore 6.40 e 10.30 ed in partenza da Perugia ore 8.30 e 17.30)
- **Siena (Poggibonsi - Firenze - Barberino M.) – Milano** Sconto di € 5,50
- **Toscana – Marche** Sconto di € 3,00
- **Toscana – Abruzzo** Sconto di € 3,00
- **Toscana – Campania** Sconto di € 4,00
- **Toscana – Puglia** Sconto di € 5,00
- **Toscana – Calabria** Sconto di € 5,00
- **Linee per la Sicilia** Sconto di € 5,00

Regolamento:

1. La SENACARD è strettamente personale, ed il suo uso è riservato esclusivamente al titolare. L'uso della SENACARD da parte di persona diversa, così come l'uso dopo la data di scadenza, non è consentito e verrà considerato illecito legalmente perseguibile.
2. Il titolare della SENACARD in corso di validità ha diritto all'acquisto di un numero illimitato di biglietti a prezzo speciale, da utilizzare PERSONALMENTE sulle autolinee Sena.
3. In caso di smarrimento o furto della SENACARD, il titolare ne deve dare immediata comunicazione alla SENA s.r.l. via di Gabbricce, 14



- Castellina Scalo - 53032 - Monteriggioni (SI) - Tel 0577 306055, con successiva conferma scritta (anche via fax allo 0577 306056) allegando copia della denuncia all'Autorità di Polizia. Il titolare rimarrà responsabile dell'uso della stessa sino al momento della ricezione da parte SENA della suddetta comunicazione.

4. La SENA CARD deve essere esibita unitamente al titolo di viaggio al personale viaggiante SENA, nei casi in cui il passeggero non sarà in grado di esibirla gli verrà fatto pagare a bordo l'importo relativo allo sconto precedentemente riconosciuto più euro 3,00 di penale.

Modalità per l'acquisto

Per l'acquisto è possibile rivolgersi direttamente alle Biglietterie SENA di Siena Sottopassaggio La Lizza oppure alla Biglietteria di P.zzale Rosselli atrio Stazione FS e presso tutte quelle abilitate:

Agenzie abilitate alla emissione della Sena Card:

Ascoli P.	Agenzia ATA
Bari	Agenzia ATS
Bologna	Terminal Bus
Colle V.	CTS - Train
Empoli	Biglietteria Lazzi
Firenze	Central Sita - Lazzi Ticket Point
Macerata	Biglietteria Perugini
Mestre	Eurolines
Milano	Ticketone "Spazio Oberdam" Bar Si Tabacchi 235 Autostradale
Modena	Actm Progetto Lavoro
Montecatini	Biglietteria Lazzi
Perugia	BiglietteriaApm Partigiani Agenzia Balena Blu Ctp Radio Taxi
Pisa	Agenzia Giadabà - Biglietteria Lazzi
Poggibonsi	Train
Ponsacco	Agenzia Jaluit



Rapolano T.	Agenzia Le Crete
Roma	Eurolines - Piccarozzi
Siena	Biglietteria SENA La Lizza - Biglietteria Train/Sena FS Edicola lo Strillone CTS Centro Turistico Studentesco Tabaccheria Narghilè
Torino	Autostazione
Urbino	Agenzia Marcheggiani

In alternativa è possibile inviare agli indirizzi SENA, i seguenti documenti:

- copia del documento di identità
- 2 foto formato tessera
- un assegno circolare di € 26,00 intestato a Sena s.r.l.

Norme per offerte LOW COST

I biglietti possono essere prenotati e contestualmente acquistati esclusivamente sul sito Internet www.sena.it.

La nuova offerta low cost in vigore dal 11/02/2008 al 30/04/2008 prevede l'esclusione dell'offerta per il periodo delle festività Natalizie e Pasquale, in proiezione annuale il n° di posti assoggettabili all'offerta low cost sarà di 110.000.

Le tratte interessate all'offerta sono quelle servite da Sena nell'ambito della rete Roma - Siena - Firenze - Bologna - Milano, incluso le tratte in coincidenza Roma - Milano via Siena e Roma - Bologna via Siena, Toscana - Puglia.

Si istituiscono tre tipologie di nuove tariffe, ferme restando le tariffe ordinarie in essere per la rete di vendita tradizionale:

- **Tariffa BUS LOW COST:** al costo di 5,00 € per le linee Siena - Milano, Siena - Roma, Siena - Bologna, Firenze - Milano (corsa semplice), 15,00 € per la linea Toscana - Puglia (corsa semplice), 3,00 € per la linea Siena - Perugia (corsa semplice);
- **Tariffa BUS MINI FARE:** al costo di 10,00 € per le linee Siena - Milano, Firenze - Milano, 9 € per le linee Siena - Roma, Siena - Bologna (corsa semplice), 25,00 € per la linea Toscana - Puglia (corsa semplice), 6,00 € per la linea Siena - Perugia (corsa semplice);

- **Tariffa BUS WEB FARE:** sconto di euro 5,00 rispetto alla tariffa di corsa semplice;

Ciascun acquisto via Internet deve essere effettuato con carta di credito, con l'applicazione di un costo aggiuntivo per "spese di gestione amministrativa" di 3,00 € per ciascun biglietto acquistato.

Le informazioni possono essere richieste sul sito Internet www.sena.it.

La tariffa Bus Low Cost si applica con le seguenti CONDIZIONI PARTICOLARI, in aggiunta o sostituzione (ove non compatibili) alle Condizioni Generali di viaggio di SENA:

- La prenotazione e contestuale acquisto del biglietto devono essere effettuati almeno:
 - 10 GIORNI PRIMA della data del viaggio per le linee Siena - Milano, Firenze - Milano, Siena - Roma, Siena - Bologna, Siena - Perugia
 - 8 GIORNI PRIMA della data del viaggio per la linea Toscana - Puglia;
- Si pongono in vendita posti in quantità PREDETERMINATA su corse predeterminate;
- I biglietti BLC sono esclusivamente NOMINATIVI;
- I biglietti BLC sono NON RIMBORSABILI;
- I biglietti BLC sono NON CEDIBILI;
- I biglietti BLC sono NON MODIFICABILI.
- La tariffa Bus Mini Fare si applica con le seguenti condizioni:

Stesse condizioni della tariffa BLC di cui sopra, con l'unica differenza che l'acquisto del biglietto deve essere effettuato almeno 5 GIORNI PRIMA della data del viaggio per le linee Siena - Milano, Firenze - Milano, 4 GIORNI PRIMA per le linee Siena - Roma, Siena - Bologna, Siena - Perugia e Toscana - Puglia.

- La tariffa Bus Web Fare si applica con le sole seguenti Condizioni Particolari:
 - Stesse condizioni della tariffa BLC di cui sopra, con l'unica differenza che l'acquisto del biglietto si può effettuare fino al giorno di partenza della corsa.

L'offerta Low Cost è soggetta a variazioni; si prega di consultare il sito www.sena.it.

CONDIZIONI APPLICATE AI TITOLI ACQUISTATI PRESSO BIGLIETTERIE E-TICKET

Le biglietterie E-ticket non sono autorizzate alla vendita di titoli di viaggio a tariffe Low Cost, per cui vi è possibile acquistare solo ed esclusivamente biglietti a tariffa ordinaria.

Per i biglietti acquistati presso le biglietterie E-ticket sono vevoli le condizioni generali di viaggio, salvo quanto sotto riportato:

Gli acquisti on-line dei viaggi Sena sono effettuati con disponibilità e accettazione immediata della prenotazione. Confermando il pagamento con carta di credito, viene confermata la prenotazione e l'emissione dei biglietti elettronici.

La biglietteria E-ticket è tenuta a stampare il "Riepilogo di viaggio" e consegnarlo al cliente, che dovrà presentare tale documento al momento della partenza dell'autobus.

Riepilogo di viaggio

Il "Riepilogo di viaggio" ha lo scopo di consentire al personale addetto un immediato riscontro della prenotazione sulla lista passeggeri. Il "Riepilogo di Viaggio" consente l'accesso al servizio solo se la prenotazione viene riscontrata anche sulla lista passeggeri, ossia se il "Riepilogo di Viaggio" riporta correttamente tutti i dati registrati nel "Biglietto elettronico".

Cambio prenotazione e rimborsi

E' possibile cambiare la data di partenza dei viaggi acquistati on-line prima della partenza prenotata. Il cambio data può essere effettuato esclusivamente presso le biglietterie e alle condizioni previste per la linea.

Per i biglietti acquistati presso le biglietterie E-ticket non è possibile richiedere rimborsi.



Autorizzazione per viaggiatori minorenni (14-18 anni)

FAC-SIMILE

(vedere la normativa nelle Condizioni Generali di Trasporto)

Luogo data

Spett.le S.E.N.A. s.r.l.

Via Gabbricce, 14

53035 Castellina Scalo (Siena)

Oggetto: Viaggio di minorenne non accompagnato

Il Sottoscritto genitore/tutore autorizza il figlio/a

Nome

Cognome

Nato/a il a

Documento di Identità

N° ril. a il

a viaggiare non accompagnato su un servizio di Autolinea SENA

da a

il giorno

e da a

il giorno

Nome del genitore/tutore:

Nome

Cognome

Nato/a il a

Documento di Identità

N° ril. a il

Telefono Firma

BIGLIETTERIE IN TOSCANA

Arcidosso (GR)

E-ticket True Eyes Group S.r.l. Parco donatori di sangue, 22 58031 Tel.
0564966600

Arezzo

Amaranto Viaggi Via Roma, 9 52100 Tel. 0575355324

Asciano (SI)

IL Giarsole Corso Matteotti, 12 53041 Tel. 0577716118

Bagno di Gavorrano (GR)

Travel Today di Carlo Gistri Piazza del Popolo 3 58021 Tel.
0566847011

Barberino di Mugello (FI)

Demidoff Viaggi Piazza Cavour, 72 50031 Tel. 0558416932
E-ticket Bilancino Tour Viale G. Matteotti 6 50031 Tel. 0558418020

Bettolle (SI)

Corticchi Nello Via Vittorio Veneto, 50 53048 Tel. 0577624102

Borgo San Lorenzo (FI)

Agenzai Mugel Travel Piazza M.L.King, 5/6 50032 Tel 0558495932
Mystic Viaggi Corso Matteotti 95 50032 Tel. 0558455398
Demidoff Viaggi Via Garibaldi, 1 50032 Tel. 0558495730
Bar grossi 50032 Piazza V.Veneto, 26 Tel. 0558495932

Capostrada (PT)

E-ticket Ukulele Viaggi Di Ancona Tommaso Via Dalmazia 433 51033
tel. 0573 904663

Castellina Scalo (SI)

Tabaccheria Maroni Via Berettini, 52 53035 Tel. 0577306035

Colle di Val D'Elsa (SI)

CTS Centro Turistico Studentesco 53034 Tel. 0577922626
Train Piazza Arnolfo 53032 Tel. 0577 921334
E-ticket Arnolfo Viaggi Via Cesare Battisti 5 53034 Tel. 0577923925
E-ticket Cosmo e Gea Viaggi sas Via di Spugna 64 53034 Tel.
0577921098
E-ticket Moserline Srl Via del Palazzo 25 53032 Tel. 0577953100

Empoli (FI)

E-ticket Turandot Via Roma 19 50053 Tel. 057174006
Biemme Piazza Don Minzoni (autostaz. Lazzi) 50053 Tel. 057174194



E-ticket I Viaggi dei Mercanti P.zza Matteotti 1/a 50053 Tel.
057172420

Firenze

Granducato Viaggi Via Masaccio, 12br 50100 Tel. 055571120

E-ticket Boston Travel - Florentur Via Cavour 63/r 50129 Tel.
055291999

Argonauta Viaggi Lungarno Torrigiani, 33br 50100 Tel. 0552342777

Illimani Viaggi Via Locchi, 43r 50100 tTel. 0554476516

E-ticket Culture & Creativity Travel di C&C Incoming Servic Via della
Scala 55 50123

Primavera Viaggi Via Ricasoli, 9 50100 Tel. 055282042

Lazzi express Piazza Adua 50100 Tel. 055215155

E-ticket Grandi Biglietterie Srl Via Alamanni, 9 r 50123 Tel.
0552656792

Central Sita Via S.Caterina, 15 50129 tel. 055218444

E-ticket Omega Viaggi 50123 P.zza Stazione 14 Int 37 Galleria Comm.
Smn Tel. 055291312

E-ticket Il Perseo Viaggi - Davoli Via A.Firenzuola 9/r 50133 Tel.
055580155

E-ticket Jeroboam Viaggi SRL Via Tagliaferri 45 50127 Tel.0554476091

E-tickEt Morrigan di Morgana Viaggi e Turismo P.le di Porta al Prato 47
50123 Tel. 055210987

E-ticket Kreando di Plan & Project Events Srl Via del Fratellino 11R
50131 Tel. 055577073

Follonica (GR)

E-ticket Fioretti viaggi di ellevi snc Via Colombo 4/b 58022 Tel.
056649068

Forte dei Marmi

Ag Lazzi Via Pascoli 55042 Tel. 058489186

Grosseto (GR)

Farm Holidays Agenzia Viaggi e Turismo di Green Ho P.zza Gioverti 10
58100 Tel. 0564418051

Livorno

E-ticket Solimanoviaggi di A. Pucci Largo F.Ili Rosselli 4 57123
Tel.0586896223

Attias Viaggi Piazza Attias 15 57125 Tel.0586883958

Lucca

Lazzi Express Via Buonamici 274 50100 Tel.0583418283

Monsummano Terme (PT)

E-ticket Giusti Viaggi srl P.zza G.Giusti 357 51015 Tel.057253703

Montecatini (LU)

Ag. Lazzi Piazza Italia 51016 Tel.0572766914

E-ticket Raneiri Viaggi Corso Roma 52/54 51016 Tel.0572904060

Monteriggioni (SI)

Ed.La Colonna Cassia Nord,16 53035 Tel.0577305203

Tabaccheria Maroni Via E. Berrettini, 52 53032 Tel.0577306035

Pieve di Sinalunga (SI)

E-ticket Zhir Viaggi Via Trento,56 53048 Tel. 057763217

Piombino (LI)

Lilly e il Vagabondo Via F. Petrarca,135 57025 Tel.0565226689

Pisa

E-ticket Il Pozzo dei desideri Via C. Battisti 81 56125 Tel.0502200346

E-ticket E. Norci & C. Srl Via San Bernardo 35 56125 Tel.050502424

E-ticket Anthurium Viaggi Diacipisa Viaggi Via Cesanello 168 56124
Tel.050579555

E-ticket Michele Viaggi Via Queirolo 7 56125 Tel.0506390004

E-ticket Lunella Viaggi Via Turati N. 24 56125 Tel.050503815

Tabaccheria Spalatri Donatella Via Silvio Pellico, 6 56100
Tel.05021393

Lazzi Piazza S. Antonio (c/o Autostazione CPT) 56100 Tel.05046288

Agenzia Giadabà Via Case Dipinte 3/5 56127 Tel.050970107

Consorzio Turistico Area Pisana Via Pietrasantina 1 56122
Tel.050830253

Pistoia

Copit Via XX Settembre 71 51100 Pistoia Tel.0573363243

Poggibonsi (SI)

Ed. Salceto Loc. Salceto 53036 Tel.0577933861

Train Piazza Mazzini 53036 Tel.0577937207

E-ticket Piperitaviaggi Via Montegrappa 59 53036 Tel.0577983729

Bar K2 Via Colombaio, 77 53036 Tel.0577938358

E-ticket Puravida Viaggi Srl Via Borgo Marturi, 24 53036
Tel.0577987963

E-ticket Cassia Tours Via Giorgio Riesci 3 53036 Tel.057799811

Ponsacco

Jaluit Piazza D'Appiano, 25/26 56038 Tel.0587734525



Prato

Kuklaglikha Viaggi Srl Via Roma 72 59100 Tel. 057420817

Rapolano Terme (SI)

Pippo Shop Via della Repubblica, 3 53040 Tel.0577724002

Centro Servizio 3 Via Provinciale nord, 90 53040 Tel.0577724092

Le Crete Vai Provinciale sud, 16 53040 Tel.0577726911

Rosignano Solvay (LI)

E-ticket Reali e Traversi S.r.l. Via Pisacane, 11 57013 Tel.0586762526

E-ticket Amici Srl Via Aurelia, 481 57013 Tel.0586799327

S.Piero a Sieve

Demidoff Viaggi Provinciale 2/c 50037 Tel.055848490

San Gimignano (SI)

Bar Gelateria Combattenti Via S. Giovanni, 24 53037 Tel.0577907166

Siena

Edicola Due Ponti Via SS. Levante, 73 53100 Tel.0577223627

Sportoletti Pian dei Mantellini, 55 53100 Tel.0577281396

SENA Sottopassaggio la Lizza 53100 Tel.0577283203

Train Piazzale Rosselli FS 53100 Tel.0577272241

Train Sottopassaggio la Lizza 53100 tel.0577204225

Info servizi Casato di Sotto,12 53100 Tel.057746091

Tabaccheria Narghilè Via Aretina, 6 53100 Tel.0577285307

Ed. Lo Strillone Via Fiorentina, 107 53100 Tel.0577594257

Ed. Del Giovane Via Pescaia, 101 53100 Tel.057741190

E-ticket E20 Toscani di E20 SRL Via Fontebranda 91 53100
Tel.0577222263

C.T.S. Centro Turistico Studentesco Via Sallustio Bandini 21 53100
Tel.0577285008

Tabacchi e Giornali (Ospedale Le Scotte) Viale Bracci Int. Le Scotte
53100 Tel.0577333026

APT Piazza del Campo 56 53100 Siena Tel.0577283004

Sinalunga (SI)

Edicola Zaccaria Via Trieste 27 53048 Tel.0577630360

Totoricevitoria Via P.P. Pasolini 53048 Tel.0577679596

E-ticket Valdichiana Tour Via F. Redi 3 53048 Tel.0577636169

Viareggio

Lazzi Express Piazza D'Azeglio 55049 Tel.058446234

Volterra (PI)

Solimano viaggi Via Guarnacci 2956048 Tel.058881364



www.sena.it

Informazioni e prenotazioni
Call Center ogni giorno dalle 07.00 alle 21.00:

Numero verde
800.930.960

Per chiamate da cellulare
199.730.760

GRAFICO della RETE

AUTOLINEE INTERREGIONALI



BIGLIETTERIE IN ITALIA

UMBRIA

Assisi (PG)

Mavitur Via Frate Elio, 1b 06081 Tel.075812377

Foligno (PG)

Tourist Trohpy Via Umberto I, 85 06034 Tel.0742355570

Perugia

E-ticket Felast Viaggi e Turismo Via XX Settembre, 92L 06124
Tel.0755733127

CPT Radio Taxi Piazza V. Veneto (CTP radio taxi) 06100 Tel.0755010888

Baby Lou Via Fontivegge, 55 06100 Tel.0755003700

Balena Blu Via della Pallotta 06100 Tel.07534477

APM Piazza Partigiani 06100 Tel.0755731707

Pool Travel Via Vailati G. 4 06100 Tel.07535169

Santa Maria degli Angeli (PG)

E-ticket Il Manuale dei Viaggi Global Tourist & Travel Serv Via Risorgimen-
to 4/6 06088 Tel.0758044406

Terra Umbra Antica Via Patrono d'Italia 10A 06088 Tel.0750043696

Spoletto (PG)

E-ticket Festival Travel di Carlini Moreno 06049 V.le Trento e Trieste, 117
Tel.0743221810

LIGURIA

Genova

Geotravel Piazza della Vittoria 57 16100 Tel.010587181

La Spezia

Agenzia De Franchi Via F.lli Rosselli, 74 19100 Tel.0187735146

PIEMONTE

Arona (NO)

E-ticket Go World Via Roma, 64 28041 Tel.0322248110

Torino

Terminal bus Corso Vittorio Emanuele II 131H 10100 Tel.0114338100

Sadem Express Corso Siccardi, 6 10100 Tel.011538967



VALD'AOSTA

QUARTO (AO)

Eurotravel Torrent de Maillod, 15 11100 Tel.0165773240

LOMBARDIA

Cambiagio (MI)

E-ticket Ku-Ruka Viaggi di Sial Viaggi Sas Via Comotti 1 20040
Tel.0295349101

Cantello (VA)

E-ticket Vagamondo Viaggi Piazza Comolli 21050 Tel.03322414340

Como

E-ticket Viaggi Mentasti Srl Via Manzoni 2 22100 Tel. 031303522

Milano

E-ticket Atlas S.r.L Via Agnello 19 20121 Tel.028641865

E-ticket Bernat Viaggi Via San Mamete 3 20128 Tel.0227204010

E-ticket Loft Studio Viaggi Via Evangelista Torricelli 30 20136
Tel.0289422055

E-ticket Pacini Viaggi Via Pacini, 20 20131 Tel.022665201

E-ticket Turista per Caso Viale Bligny 1/A 20136 Tel.0258322556

E-ticket Viaggi Cortesia Via Gonzaga 5 20123 Tel.027214251

E-ticket Ata Hotels Tour and Travel della Tour Excutive Atl Via Dei Mercan-
ti 21 20123 Tel.02865646

Spazio Oberdan - TicketOne Viale Vittorio Veneto 2 (Porta Venezia) 20124
Tel.0229536577

Tab. 235 Viale Lodi, 1 20100 Tel.0255192074

Meta Viaggi Piazzale Cadorna, 14 20100 Tel.02809956

Corvetto Viaggi Viale Martini 9 20100 Tel.0257403532

Autostradale Viaggi Srl Via G. Natta snc autostaz. Lampugnano 20154
Tel.02300891

UMBRIA

Fiera di Primiero (TN)

E-ticket La Terrazza Sulle Dolomiti Via Guadagnini 25 38054
Tel.0439762525



VENETO

Mestre (VE)

Eurolines Viale Stazione 1 30174 Tel.0415382118

EMILIA ROMAGNA

Bellariva

Foto Bellariva Via Regina Margherita, 13 47814 Tel.0541372151

Bologna

E-ticket Timing Viaggi P.zza xx Settembre 6 40121 Tel.051250125

E-ticket Girasole Viaggi by Giandomenico Rubino Via Saragozza 107/A
Tel.0515872250

E-ticket Veriviaggi S.r.l. 40125 Tel.051232965

Edicola del Comune Via Zamboni, 26 40127 Tel.051230171

Fastminute Via Triunvirato, 84 40100 Tel.0516479621

E-ticket Flic en Flac di Ilaria Marrocco Via Toscana 93/d 40141
Tel.051472943

Terminal Bus Piazza XX Settembre, 6 40100 Tel.051242150

Cattolica

Giunta Via Curiel, 13 47814 Tel.0541953677

Media tour Via Del Prete, 42 47814 Tel.0541954918

Cento

Ag. Waghemi Corso del Guercino, 66/b 44042 Tel.0516882840

Cervia

Turistica Penzo Viale Roma, 5 48015 Tel.0544970366

Cesena (FO)

E-ticket Viaggi Manuzzi S.n.c. Galleria Almerici, 3 47023
Tel.0547618560

Zavalloni e Fantini (al posto di Atr) Piazza K Marx, 135 47023
Tel.054721401

Ferrara

Fortuna Piazzale Stazione, 13 44100 Tel.0532770326

E-ticket Queen Road di Brighina Marta Via Modena, 65 44100
Tel.0532773090

E-ticket Gulliver Via Bologna 82 44100 Tel.0532769515

Igea Marina

Crociati Via Ovidio, 33 47183 Tel.0541331428



Imola

Agenzia Santerno Via P.Galeati, 5 40026 Tel.054233200

Massa Lombarda (RA)

E-ticket Il Mondo di Bob di Bob Vacanza S.a.s. Via della Repubblica 45/47
48024 Tel.0545971214

Milano Marittima

Testoni Viale Forlì, 23 48015 Tel.0544994207

Miramare

Nuova Martour Via Regina Margherita, 241 47814 Tel.0541373137

Misano Adriatico

Habitat e Vacanze Via dei Platani, 7/a 47843 Tel.0541613343

Modena

Progetto Lavoro Viale Virgilio 42D 41100 Tel.059416864

Parma

E-ticket Uniglobe Lumina Travel di Alma S.r.l. Via Trento, 67/F 43100
Tel.0521798409

TEP Piazza Dalla Chiesa Stazione Fs 43100 Tel.0521214220

Piacenza

Laneri Piazzale Marconi, 5 FS 29100 Tel.0523338470

Pinarella (RA)

Pinarella Viale Titano, 82 48015 Tel.0544987860

Ravenna

Orinoco Viaggi Via Classicana, 408 48100 Tel.0544270561

Riccione

Sabbatelli Viale D'Annunzio, 66 47838 Tel.0541643093

Perazzini Viale Bixio, 3 47838 Tel.0541601753

Rimini

Amarcord Viale Tripoli, 239 47900 Tel.0541390850

Rivabella

Bgt/Cambiavalute Gori Via Toscanelli, 31 47814 Tel.054154728

Rivazzura

Eros Travel Point Via Regina Margherita,28/b 47814 Tel.0541378870



Viserba

Bike Via Dati, 114 47814 Tel.0541735089

MARCHE

Ancona

Tabacchi Rossi Mario Piazza Rosselli 60126 Tel.07142682

Ascoli Piceno

E-ticket Etek Viaggi di Golden Beach srl Viale Marconi 2/b 63100

Tel.0736344001

Agenzia Ata Viale Indipendenza, 45 Tel.0736342340

Caccamo Serrapetrona (MC)

Bar Ferranti Via Nazionale, 56 62020 Tel.0733904153

Calcinelli (PU)

E-ticket RO. SA. SRL Via Flaminia, 182 61030

Camerino (MC)

Agenzia Viaggi Camars di Gili Franca Piazza Cavour, 14 63032

Tel.0737636349

Civitanova Marche (MC)

E-ticket Freemax TravelV.le Vitt. Veneto 22 62012 Tel.0733810766

E-ticket Mareva Tour Di Dartur Viale Vittorio Veneto 124 62012

Tel.0733775665

Tabaccheria n.11 Cintio Corso Umberto I, 139 62012 Tel.0733816740

E-ticket Atolli e Coralli di Elisir s.n.c. affiliato Le Mar C.so Garibaldi 7
62012 Tel.0733781120

Colli del Tronto (AP)

Etek viaggi Via Salaria 63030 Tel. 0736 892366

Grottammare (AP)

Tabaccheria Ricevitoria Marchionni Silvio Via Ischia, 193/195 63013

Tel.0735581318

E-ticket Etek Viaggi Via G. Leopardi 27 63013 Tel. 0735581318

Macerata

Biglietteria Perugini Via Valentini, 18/20 62100 Tel.0733261594

Agenzia CM viaggi Piazza N. Sauro, 41 Tel.0733232711

Severini viaggi Piazza della Libertà, 13 62100 Tel.0733235885



Montecosaro (MC)

E-ticket Channel Travel Via Roma, 147 62010 Tel.0733564639

Montelabbate (PS)

E-ticket Click - Magic Tour di Transe Europa Viaggi Via Bramante 19 61025
Tel.0731700070

Pesaro

AMI Spa P.le Falcone e Borsellino (Int. Autostazione) 61100
0721370734

Biglietteria Matteucci Ilva Via XXIV Maggio 61100 Tel.072134524

Porto D'Ascoli

Bar Tabacchi Marzonetti Via N. Sauro, 3/s 63037 Tel.0735659300

Porto Recanati (MC)

E-ticket Agenzia Viaggi Fanelli Via P.Micca 1 62017 Tel.0717592383

Anaid Viaggi Via Galilei 6 62017 Tel.0719797382

Porto San Giorgio (AP)

Bar Italia Corso Garibaldi, 204 63017 Tel.0734678596

Recanati (MC)

E-ticket Yucatan Viaggi Via Dalmizia 13 62019 Tel.0717576152

San Benedetto del Tronto (AP)

E-ticket Macondo viaggi di C.S.E. di E.Troiani sas Via Torino, 11 63037
Tel.0735751958

E-ticket Italtour Sas di Sansoni Maura & C. Via F.Crispi 10 63039
Tel.0735592827

Urbino

Agenzia Marcheggiani Via Mazzini, 60 61029 Tel.0722329284

LAZIO

Castel Madama (RM)

E-ticket Madama Viaggio di Mario Salvati Via S.Sebastiano 58 00024
Tel.0774440721

Castelnuovo di Porto (RM)

E-ticket Excel Vacanze e Soggiorni Via Roma 104 00060
Tel.0690178830

Ciampino (RM)

E-ticket ZA.MA Viaggi S.R.L Via XXIV Maggio 13 00043 Tel.067922223



Fiumicino (RM)

E-ticket Grandi Biglietterie SRL Stazione FS Apt L.da Vinci 00050
Tel.0665011989

Genzano di Roma (RM)

E-ticket Iamu Viaggi Via G.Matteotti 37 00045 Tel.069364442

Monterotondo (RM)

E-ticket Barna Viaggi Via Salaria 180 00016 Tel.069060498

Monterotondo Scalo (RM)

E-ticket New Distance di ND Srl Via Nomentana 53B 00016
Tel.0690080006

Pomezia (RM)

E-ticket Fra MaGia e Realtà Via Columella 9 00040 Tel.0691801455

Roma

E-ticket Sogni e Viaggi Via Festo Avieno 101 00136 Tel.0635454252

E-tivket Non solo Viaggi Via Marco Celio Rufo 33 00175
Tel. 0676967572

E-ticket Wonder S.r.l. Largo Febo, 7 00186 Tel.0689927288

E-ticket Alma Travel S.r.l. Via Salaria, 205/207 00198 Tel.068546843

Piccarozzi Autostaz. Tiburtina BOX 6 00100 Tel.0699704424

Lazzi Express Via Tagliamento, 27/B 00100 Tel.068840840

Eurolines Autostaz. Tiburtina BOX N° 4-5 00100 Tel.0697749156

Eurolines Circonvallazione Nomentana, 571 00100 Tel.064404009

E-ticket Grandi Biglietterie SRL Via G.Giolitti 34 00185 Tel.0647881536

Tivoli (RM)

E-ticket Sibilla Viaggi Vicolo Inversata, 21 00019 Tel.0774334341

Torvaianica (RM)

E-ticket Le Nereidi Viaggi Viale Francia 10 00040 Tel.0691751266

ABRUZZO

Martinsicuro (TE)

Casa Futura Via Roma, 209 64014 Tel.0861761738

PUGLIA

Bari

Ats Via Capruzzi, 266 70123 Tel.0805520347

Castellana Grotte (BA)

E-ticket Nuovatiemme Viaggi Piazza Leonardo da Vinci, 3 70013
Tel.0804967762



Cerignola

Il Tavoliere Piazza Duomo, 5 71042 Tel.0885415920

Corato (BA)

E-ticket Almond Travel Srl P.zza Indipendenza 18 70033 Tel.
0803593028

Erchie (BR)

E-ticket La Transiberiana Viaggi e Turismo Via Principe di Napoli,117
72020 Tel.0831763680

Fasano

Egnazia Tour Corso Garibaldi, 3 72015 Tel.0804391212

Galatone (LE)

E-ticket Fifla di Filoni Flavio & C. S.a.s. Via Roma, 69 73044
Tel.0833863320

Giovinazzo (BA)

E-ticket Stefy Tours snc Via Vittorio Veneto, 18 70054 Tel.0803942055

Manduria (TA)

E-ticket Biglietteria autolinee di Sammarco Anna Lucia Via Pacelli 1/A
74024 Tel.0999739482

Martina Franca (TA)

E-ticket I viaggi di Litta Via Donizetti, 60 74015 Tel.0804805242

Monopoli (BA)

E-ticket Barnaba Tour S.r.l. Via Marconi 38 70043 Tel.0804136140
Agintour Piazza V. Emanuele, 10 Tel.0809303100

Novoli (LE)

E-ticket Aduvei Viaggi di Fiore Massimiliano Via Carmiano 21B 73051
Tel.0832714118

Putignano (BA)

E-ticket Punto vendita Giliberti Rosanna C.so Garibaldi, 15 70017
Tel.0804911042 804935300

Ruvo Di Puglia

Masterpice Piazza Dante, 8 70037 Tel.0803614432

Trani

E-ticket Logos Viaggi di Elio La calamita Via G.Bovio, 103 70059
Tel.0883586046



Trani Astrotours Via Cavour, 99 70059 Tel.0883588834

CAMPANIA

Grottaminarda

De Prizio Via XVI Marzo,13 83035 Tel.0825445089

SARDEGNA

Macomer (NU)

E-ticket TIZYpuntoMIKE Viale Gramsci 20 08015 Tel.0785228091

CALL-CENTER SENA

Un servizio per portare SENA sempre più vicina alla propria clientela. Con una semplice telefonata gratuita da telefono fisso al numero **verde 800.930.960** si possono avere informazioni per fare prenotazioni sulle linee SENA, **tutti i giorni dalle 6,15 alle 21,00 (domenica: 7,00 - 21,00)**. Per chiamate, non gratuite, da telefono cellulare, digitare lo **199.730.760**.

Modello per comunicazioni dei passeggeri a SENA**OSSERVAZIONI - SUGGERIMENTI - RECLAMI**

Gentile cliente,

La ringraziamo per averci messo a disposizione la Sua diretta esperienza ed i Suoi consigli, onde consentirci di conoscere sempre meglio e di essere sempre più vicini alle aspettative della nostra clientela.

Se la presente comunicazione fa riferimento ad uno specifico viaggio, La preghiamo indicare quanto segue:

PERCORSO da a

GIORNO (di partenza) ORA (di partenza)

COMUNICAZIONI:

.....

.....

Età **Sesso** F M **Residenza**

Professione

Motivo del viaggio: Studio Lavoro Turismo Altro

Come ha conosciuto la linea: Pubblicità Radio/TV Manifesti

Pubblicità Giornali Sito Internet da amici/parenti.

Motivo per scegliere l'Autolinea: Comodità Sicurezza

Tariffa economica Altro:.....





Modello per comunicazioni dei passeggeri a SENA



Destinatario:

S.E.N.A. s.r.l.
Area Commerciale - Servizio Clienti
Via di Gabbricce, 14
53032 CASTELLINA SCALO (SI)

N.B.: Il presente modello può essere recapitato a SENA, oltre che tramite il Servizio postale, anche consegnandolo alle biglietterie di:

SIENA - Lizza

SIENA - Stazione FS

FIRENZE - Piazza Adua

PISA - Autostazione

MILANO - Autostazione Lampugnano

BOLOGNA - Autostazione

PERUGIA - Autostazione

ROMA - Tiburtina

Mittente: (Solo nel caso in cui Lei desideri ricevere una risposta, voglia indicare il Suo recapito)

Nome:

Cognome:

Indirizzo:

CAP/Località:

Telefono

(se Lei desidera essere chiamato):

N.B.: Si assicura la tutela prevista dalla legge sulla privacy.



IV

COMUNICAZIONE AZIENDA - CLIENTE

Abbiamo più volte manifestato l'intenzione di sviluppare la comunicazione con i nostri Clienti, intendendo questo processo come un controllo/verifica dinamico, che non vada ad esaurirsi con il semplice scambio di informazioni, ma che prosegua in un dialogo.

La Customer Satisfaction

Accanto ai canali tradizionali usati per il contatto con i nostri Clienti (posta, telefono, E-mail e centro booking), nell'ultimo periodo si sono sviluppate altre iniziative.

Il modulo prestampato per il rilevamento della Customer Satisfaction è a disposizione dei Clienti che vogliono inviare suggerimenti o proposte e fare osservazioni su particolari aspetti, sporgere reclami di cattiva offerta del servizio. Detto modulo è riportato nelle due pagine precedenti e nel sito internet: www.sena.it.

Tale modulo, che una volta compilato può essere spedito o consegnato presso le nostre strutture indicate sul modulo stesso, trasmette a SENA la voce dei Clienti. SENA garantisce l'assoluta riservatezza dei dati ricevuti, senza alcuna divulgazione esterna.

Un modulo di Customer Satisfaction che prevede richieste più dettagliate e specifiche ai nostri utenti, viene distribuito a bordo degli autobus, da parte del personale di bordo e di controllo, nell'ambito delle corse specificatamente individuate per il rilevamento sistematico del gradimento da parte dell'utenza. SENA sin d'ora ringrazia i propri utenti per il tempo che vorranno dedicare a queste nostre indagini, che rappresentano una preziosissima forma di collaborazione e fonte di importanti informazioni, per poter sempre meglio indirizzare l'attività dell'Azienda.

Nei punti di vendita biglietti e negli orari generali esponiamo le condizioni di trasporto, qui riportate a pag. 36, alle quali il Cliente può fare riferimento per ogni situazione che dovesse verificarsi.

V

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio di trasporto offerto è il riflesso della qualità dell'organizzazione interna, anche se molti fattori esterni, come il traffico, le condizioni atmosferiche e della viabilità, non di rado, possono condizionarne i risultati.

SENA srl ha elaborato un proprio Sistema Qualità che applica a tutte le attività dell'Azienda per operare con metodi e sistemi ottimizzati, efficienti e trasparenti.

Il Sistema di gestione per la Qualità ha lo scopo di migliorare i processi aziendali interni al fine di soddisfare le esigenze della Clientela. E poiché le aspettative della Clientela mutano nel tempo, anche il processo di miglioramento deve essere continuativo.

Il Sistema di Qualità di SENA srl, certificato nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2000, si basa su un principio: l'attenzione al Cliente, intesa sia come rilevazione delle esigenze e ricerca della sua soddisfazione, sia come istituzione di un dialogo diretto con i viaggiatori.

La qualità del servizio è determinata da una serie di indicatori per misurare il livello di qualità del servizio, presentati nelle prossime pagine che fanno riferimento alle seguenti norme, specificatamente quelle relative alle autolinee nazionali ed internazionali ("Scheda 5"):

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/09/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")
- Legge 273/95
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei Servizi del settore trasporti o Carta della Mobilità").

Il fine è quello di presentare all'utenza in modo chiaro i livelli di qualità dei servizi erogati da SENA, con riferimento ai seguenti fattori:

- A. Sicurezza;
- B. Efficienza del servizio;
- C. Comfort di viaggio;
- D. Informazione e comunicazione.

A. SICUREZZA

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Incidentalità mezzo di trasporto	n. morti/milioni di km percorsi dai viaggiatori	0,00	0,00	0,00
	n. feriti/milioni di km percorsi dai viaggiatori	0,03	0,02	0,02
	n. sinistri/milioni di km percorsi dai viaggiatori	0,01	0,01	0,01
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/milioni di km percorsi dai viaggiatori	0,00	0,00	0,00
	n. feriti/milioni di km percorsi dai viaggiatori	0,03	0,02	0,02
	n. sinistri/milioni di km percorsi dai viaggiatori	0,01	0,01	0,00
Manutenzione programmata e preventiva	Periodicità interventi in km/automezzo	30.000	42.631	43.000
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	98,00%	96,00%	95,00%
<p>Nota sui valori 2007: Si è determinato il raggiungimento degli obiettivi prefissati, in quanto il range del livello di soddisfazione dei clienti è ritenuto valido se compreso tra i valori 90% - 95%.</p> <p>Nota sugli obiettivi 2008: sono definiti obiettivi in linea con quelli previsti per il 2007.</p>				

2. SICUREZZA PERSONALE PATRIMONIALE				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Denunce (furti, danni e molestie)	n. denunce furto o molestie/1000 pax	0,00	0,00	0,00
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	Non disp.	Non disp.	Non disp.
Percezione complessiva del livello di sicurezza personale	% soddisfatti	98,00%	95,00%	95,00%
<p>Nota sui valori 2007: il lusinghiero risultato dell'indagine di Customer Satisfaction ci consente di valutare positivamente la cura di passeggeri e bagagli da parte del personale di bordo.</p> <p>Nota sugli obiettivi 2008: sono definiti obiettivi in linea con quelli previsti per il 2007.</p>				

B. EFFICIENZA DEL SERVIZIO

1. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,90%	99,85%	99%
Assistenza in linea convenzionata e distribuita sulla rete	Si / no	Si	Si	Si
Anticipi in partenza di oltre 5 minuti	% sul programma	0,01	0,01	0,00
Ritardi in arrivo al capolinea di oltre 15 minuti	% sul programma	4,70%	5,00%	5,00%
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	88,00%	85,00%	85,00%

Nota sui valori 2007: le migliorate condizioni viarie hanno contribuito al contenimento dei ritardi, in particolare, per quanto riguarda le principali direttrici delle linee SENA (raccordo SI-A1 e tratto BO-PC della A1).

Nota sugli obiettivi 2008: si reputa di mantenere i livelli raggiunti nel 2007 tenendo in considerazione quanto detto per i risultati del 2007.

2. PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE DEI MEZZI DELLE STRUTTURE				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Pulizia carrozzerie esterna (frequenza interventi)	n. interventi giornalieri/ n. automezzi	0,95	100,00%	100,00%
Pulizia interno automezzi	n. interventi giornalieri/ n. automezzi	0,95	100,00%	100,00%
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	96,00%	95,00%	95,00%

Nota sui valori 2007: la pulizia garantisce interventi sulla totalità dei mezzi in circolazione. Il riscontro sulla soddisfazione dei clienti è in sintonia con la cura esercitata da SENA.

Nota sugli obiettivi 2008: la programmazione degli interventi di pulizia viene confermata per la totalità dei mezzi. Si intende sensibilizzare l'utenza a rispettare tali condizioni di pulizia e di igiene a favore degli altri passeggeri.

3. GRADO INTEGRAZIONE MODALE				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Corse intermodali	N. corse con valenza intermodale (part./arrivo)	2.178	1.772	1.772
Percezione complessiva del livello di integrazione intermodale	% soddisfatti	85,00%	85,00%	85,00%
<p>Nota sui valori 2007: il programma di intermodalità definito per il servizio Sena 'Freccia dell'Appennino' è stato pienamente rispettato così come il programma che prevede il rispetto delle coincidenze con le linee aeree facenti scalo a Bologna.</p> <p>Nota sugli obiettivi 2008: gli obiettivi restano inalterati riguardo quelli previsti per il 2007.</p>				

4. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Automezzi con motore a scarico controllato standard Euro 2 - Euro 4	% mezzi sul tot.	85,00%	89,00%	89,00%
Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	94,00%	95,00%	95,00%
<p>Nota sui valori 2007: l'incremento di mezzi della fascia Euro 2-4, al fine di un sempre minore impatto ambientale, è proceduto secondo gli obiettivi programmati.</p> <p>Nota sugli obiettivi 2008: gli obiettivi restano inalterati riguardo quelli previsti per il 2007.</p>				

C. COMFORT DI VIAGGIO

1. COMFORT DEL VIAGGIO				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Spazio disponibile per viaggiare	mq. per posto	0,40	0,39	0,39
Distanza fra i sedili	cm. di distanza al centro seduta	77,00	76,00	76,00
Spazio disponibile per bagaglio	mc. medi di spazio in bauliera/ n. posti sul bus	0,24	0,23	0,23
Climatizzazione automezzi	% automezzi sul totale	100,00%	100,00%	100,00%
Reclinabilità dei sedili	% automezzi sul totale	100,00%	100,00%	100,00%
Distanziabilità laterale dei sedili	% automezzi sul totale	100,00%	100,00%	100,00%
Automezzi con pianale rialzato	% automezzi sul totale	95,00%	100,00%	100,00%
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	90,00%	85,00%	85,00%

Nota sui valori 2007: I mezzi di cui Sena è dotata rispettano gli standard programmati per un ottimale livello di comfort del viaggio. Lo dimostra il livello di soddisfazione complessivo riscontrato.

Nota sugli obiettivi 2008: il piano di ammodernamento degli autobus, garantisce il mantenimento degli standard di qualità raggiunti.

2. SERVIZI AGGIUNTIVI				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Automezzi con servizi aggiuntivi (toilette di bordo)	% automezzi sul totale	95,00%	94,80%	95,00%
Percezione complessiva dei servizi aggiuntivi	% soddisfatti	85,00%	83,00%	85,00%

Nota sui valori 2007: il programma di dotazione degli impianti igienico sanitari degli autobus è stato rispettato riscontrando l'atteso livello di gradimento da parte dell'utenza.

Nota sugli obiettivi 2008: il piano di ammodernamento degli autobus, garantisce il mantenimento degli standard di qualità raggiunti.

D. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

1. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Tempestività	Tempo medio di risposta servizio telefonico informazioni	15 secondi	15 secondi	15 secondi
	Tempo medio di informazione, tramite call center sui disservizi	On-line	On-line	On-line
	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	24 h su 24 h	24 h su 24 h	24 h su 24 h
Diffusione	% mezzi con display luminoso / n. mezzi totali	35,00%	36,00%	36,00%
Elaborazione e diffusione orari con tariffe, condizioni di viaggio	Si / no	Si	Si	Si
Percezione esaustiva dell'informazione	% soddisfatti	98,00%	96,00%	95,00%
<p>Nota sui valori 2007: la comunicazione fornita alla clientela attraverso il miglioramento di tutti i mezzi disponibili (call center, sito web, biglietterie, uffici di sede) ha trovato un elevato riscontro di soddisfazione.</p> <p>Nota sugli obiettivi 2008: considerati i risultati raggiunti per il 2007 si confermano gli obiettivi di miglioramento in corso.</p>				

2. LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO				
Indicatori aziendali di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2007	Valore rilevato 2007	Obiettivo 2008
Punti vendita biglietti Sena sul territorio	n. sportelli aperti	300	290	300
Raccolta reclami	modalità	Mod. scritti, e-mail, call center	Mod. scritti, e-mail, call center	Mod. scritti, e-mail, call center
Riscontro proposte e reclami	% di risposte entro 30 giorni	76,00%	73,00%	75,00%
Percezione complessiva del livello di sicurezza personale	% soddisfatti	97,00%	95,00%	95,00%
<p>Nota sui valori 2007: il programma di ampliamento della rete commerciale definito per il 2007 è in corso di attuazione attraverso l'ulteriore l'autorizzazione di punti vendita.</p> <p>Nota sugli obiettivi 2008: l'incremento di punti di vendita e le migliorate potenzialità di ricezione di suggerimento e di reclami attraverso il sito web consente a Sena di fornire risposte puntuali e tempestive.</p>				

VI

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le seguenti condizioni generali di trasporto sono validi per tutti i servizi di autolinea resi dalla società SENA; le condizioni particolari riportate nei singoli quadri orario/tarifari prevalgono per la linea stessa sulle norme corrispondenti delle condizioni generali.

Validità degli orari

Tutte le informazioni pubblicate negli orari e nei depliant pubblicitari sono soggette a variazione; pertanto il passeggero è tenuto a chiederne conferma al momento della prenotazione. I vettori non si assumono responsabilità alcuna per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze, se derivate da cause a loro non imputabili, come scioperi, maltempo, guasti meccanici, problemi di traffico, di percorribilità delle strade, di controlli dell'Autorità, ecc. Il programma di esercizio delle linee riportate nel presente orario, potrà subire riduzioni nei periodi di Capodanno, Pasqua, 1° Maggio e Natale: gli utenti sono pertanto pregati di accertarsi del programma definitivo per tali periodi, al momento della prenotazione.

Validità dei biglietti

I documenti di viaggio sono nominativi e non possono essere ceduti. Devono essere esibiti ad ogni richiesta del personale di bordo e di controllo. Sono validi esclusivamente per la tratta, il giorno e la corsa per cui sono stati rilasciati. Alla partenza, i documenti di viaggio devono essere integri, non deteriorati e comprensivi di tutti i tagliandi nonché dell'eventuale copertina. I documenti a compilazione manuale devono presentare il timbro dell'agenzia emittente. Per le linee che prevedono l'A.R., la validità è di 30 giorni dalla data del viaggio di andata. La tariffa applicabile è quella in vigore al momento dell'acquisto del biglietto. In caso di smarrimento o furto 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, fermo restando l'acquisto di un nuovo biglietto.

Acquisto biglietti - prenotazioni

Tutte le corse sono effettuate con prenotazione obbligatoria e nominativa; anche ai fini di eventuali rimborsi o responsabilità è interesse dello stesso passeggero fornire il proprio nominativo completo al momento dell'acquisto del biglietto. I passeggeri sono tenuti a munirsi di documento di viaggio presso le apposite rivendite a terra, previa prenotazione del posto. Eccezionalmente, e sempre che vi sia disponibilità di posti non prenotati, è possibile acquistare il biglietto presso il personale di bordo, previo pagamento della maggiorazione di 3 Euro. E' possibile effettuare prenotazioni telefoniche al numero 0577/208282, che saranno valide solo se confermate con l'acquisto del biglietto presso una biglietteria abilitata almeno 20 minuti prima della partenza della corsa dal capolinea, compatibilmente con gli orari delle agenzie. Le prenotazioni telefoniche potranno subire limitazioni o sospensioni nei periodi di alta stagione, o per particolari giorni della settimana o corse, che saranno resi noti agli utenti.

Trasporto minori

I minori di anni 14 non sono ammessi al trasporto se non accompagnati; per i ragazzi di età compresa fra i 14 ed i 18 anni, deve essere rilasciata una autorizzazione scritta da parte dei genitori o tutori (come da facsimile riportato nel paragrafo "Informazioni per i passeggeri").

Rimborsi

Nel caso di annullamento del viaggio da parte del passeggero, questi avrà diritto al rimborso del biglietto, solo alle seguenti condizioni: l'annullamento deve essere effettuato presso una biglietteria abilitata per la linea in questione, prima della partenza, e detta biglietteria dovrà certificare il giorno e l'ora di annullamento sul biglietto, con proprio timbro e sigla; il passeggero dovrà richiedere per iscritto il rimborso alla Direzione della società che ha emesso il biglietto, allegando il biglietto originale, e possibilmente gli estremi bancari dove effettuare il bonifico di rimborso. Il rimborso sarà pari all'80% del prezzo del biglietto, con ulteriore detrazione di 3 Euro per spese amministrative, per gli annullamenti effettuati almeno 24 ore prima della partenza; sarà pari al 50%, sempre al netto di 3 Euro, per gli annullamenti effettuati nelle 24 ore prima della partenza. Per le linee **Siena - Roma, Siena - Milano, Siena - Bologna, Siena - Perugia e Livorno - Fasano** è possibile ottenere il rimborso del 70% del titolo di

viaggio entro 10 giorni dalla partenza dell'autobus, direttamente presso le biglietterie SENA di Siena del Sottopassaggio La Lizza o in Piazzale Rosselli Atrio Stazione FS, oppure inviando richiesta scritta di rimborso alla direzione SENA allegando il titolo di viaggio in originale. Nessun rimborso è dovuto per annullamenti effettuati dopo tale termine.

- Nessun rimborso, neppure per annullamenti per cause di forza maggiore, è dovuto al di fuori dei casi sopra indicati.
- I biglietti smarriti, rubati o deteriorati non sono rimborsabili.
- I biglietti acquistati on-line con carta di credito non sono rimborsabili.

Cambio prenotazione

- E' prevista la possibilità di cambiare l'orario o la data del biglietto sulla stessa linea e sulla stessa tratta, fino al momento della partenza previo pagamento di 3 Euro per cambio prenotazione. Quando si richieda il rimborso di una tratta di un biglietto A.R. si considererà la differenza fra il prezzo del biglietto AR e di corsa semplice, e su questo si applicheranno le riduzioni e le spese amministrative di cui sopra.

Vettori

Sull'Orario Generale e sui titoli di viaggio sono indicati i nomi dei vettori che effettuano il servizio sulla linea, pertanto il passeggero è tenuto a prenderne nota onde riconoscere il veicolo su cui prendere posto per il viaggio. L'azienda che emesso il biglietto per un viaggio effettuato da veicolo di altro vettore agisce solo in qualità di rappresentante di quest'ultimo, e pertanto non è responsabile dei danni derivanti dalle prestazioni sue.

Trasporto bagagli a seguito

Ciascun viaggiatore pagante ha diritto al trasporto a proprio rischio e pericolo di n. 1 bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 160 (lunghezza + larghezza + altezza) da sistemare nella bagagliaia del pullman, ed un piccolo bagaglio a mano da sistemare nella cappelliera. Non sono ammessi bagagli contenenti liquidi. Compatibilmente con la disponibilità di spazio, possono essere accettati a bordo ulteriori bagagli, previo il pagamento della tariffa prevista direttamente al personale di bordo, che dovrà rilasciare formale biglietto ricevuta. Il bagaglio non è assicurato, pertanto

si consigliano i sigg. passeggeri a non trasportare oggetti di valore ovvero a dotarsi di apposita polizza assicurativa. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento, il vettore del quale venisse eventualmente dimostrata la colpa, sarà responsabile esclusivamente nei limiti massimi previsti dalla legge, vale a dire di Euro 103,3 per ciascun bagaglio, con il limite di Euro 206,6 per ciascun passeggero. Nessun responsabilità per il vettore per i bagagli a mano o per gli oggetti non depositati nella bagagliaia del pullman. Qualsiasi problema relativo al bagaglio deve essere immediatamente

segnalato in via formale dal passeggero alla sede del vettore, qualora il bagaglio venisse ritrovato, sarà cura del passeggero venire a ritirarlo presso l'Ufficio Assistenza che gli verrà comunicato.

Fumo - Soste di ristoro - Toilette

E' vietato fumare a bordo del pullman, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, cabina, ecc.). I pullman sono normalmente dotati di toilette di bordo, costantemente a disposizione dei passeggeri. Nei viaggi notturni è prevista una sosta durante la notte presso area di servizio attrezzata, presso la quale i passeggeri possono anche 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 20 minuti.

Trasporto animali

Non è consentito il trasporto di qualsiasi tipo di animale nei servizi notturni. Nei servizi diurni (cioè quelli in cui la partenza avviene dopo le 05.00 e l'arrivo avviene prima delle 24.00 dello stesso giorno) è possibile trasportare a presso animali di piccola taglia purché siano tenuti per tutta la durata del viaggio in apposita gabbia da posizionare appoggiata ai piedi del sedile a fianco a quello occupato dal proprietario, lato finestrino, e previo pagamento del biglietto al 50% della tariffa di corsa semplice.

Responsabilità del vettore e del passeggero

Qualora sia dimostrata la responsabilità del vettore, il passeggero ha diritto comunque ad essere trasportato a destinazione o con la stessa corsa o con la prima corsa utile successiva, nonché al rimborso del 50% del

biglietto qualora il ritardo o il disagio sia stato di grave entità (oltre 2 ore per le linee diurne, oltre 3 ore per le linee notturne).

Il passeggero è tenuto a risarcire tutti i danni ed i guasti causati ai veicoli, agli oggetti ed ai locali utilizzati per realizzare il servizio.

Per ogni controversia è competente il Foro di Firenze.

Assegnazione del numero del posto

Al momento della prenotazione viene assegnato il numero del posto sul pullman che il passeggero occuperà per il viaggio. Tale assegnazione di posto potrà subire eccezionalmente variazione se disposto dalla direzione aziendale del vettore, ai fini di una migliore organizzazione del servizio o logistica, ad esempio in occasione di corse multiple, coincidenze, sostituzione di tipologia di pullman (alta capienza), ecc. I passeggeri hanno la possibilità di occupare posti disponibili diversi da quello assegnato, però solo dopo che il pullman ha ultimato tutte le fermate di carico.

Riduzioni tariffarie

Sono applicabili le sole riduzioni tariffarie, previste nell'orario generale o nei volantini-orario, per ciascuna singola linea. Viaggiano gratuitamente i bambini fino a due anni senza diritto al posto a sedere.

Presentazione alla partenza

I passeggeri sono tenuti a presentarsi al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario previsto, salvo quando sia espressamente richiesto un anticipo maggiore nei periodi di alta stagione.

Servizi garantiti in caso di sciopero

In base alla vigente normativa, in caso di sciopero nel settore dei trasporti, verranno comunque effettuate le corse rientranti nei "servizi minimi garantiti", che saranno tempestivamente comunicate di volta in volta agli utenti, tramite le biglietterie e gli uffici informazioni SENA, nonché tramite gli Organi di Stampa.



Stampato presso le
Grafiche Cappelli s.r.l.
Sesto Fiorentino
nel mese di Gennaio 2008