



SOCIETÀ EMILIANA TRASPORTI AUTOFILOVIARI



CARTA DEI SERVIZI IN BREVE

SERVICE CHARTER IN BRIEF

RÉSUMÉ DE LA CHARTE DES SERVICES

RESUMEN DE LA CARTA DE SERVICIOS

بطاقة الخدمات باختصار

L'IMPEGNO DI SETA PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per assicurare un servizio di Trasporto Pubblico Locale affidabile e di qualità nei tre territori provinciali di Modena, Reggio Emilia e Piacenza, SETA si impegna a:

- 1) effettuare il servizio tutti i giorni dell'anno, in ogni circostanza, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del controllo dell'Azienda, come interruzioni stradali, incidenti di significativa gravità, particolari fenomeni meteorologici (es. piogge, nevicate o gelate straordinarie), calamità naturali (es. terremoti o alluvioni), o altri eventi di ordine pubblico (manifestazioni, presidi, cortei, ecc.) che possano ripercuotersi sulle condizioni di traffico e viabilistiche. Nelle festività il servizio è garantito con orario normale festivo;
- 2) in caso di sciopero, garantire i servizi minimi indispensabili, definiti dalla vigente normativa che disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali. Le fasce orarie di garanzia previste dalla legge - che possono subire variazioni a seguito di decisioni della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali - sono ad oggi così differenziate per bacino:

Gli orari delle fasce di garanzia del servizio TPL gestito da SETA in caso di sciopero:

Bacino provinciale	Servizio Urbano	Servizio Extraurbano
Modena	Dal 1° settembre al 30 giugno: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 16.00. Dal 1° luglio al 31 agosto: dalle ore 6.30 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.30	Dal 1° settembre al 30 giugno: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 12.30 alle ore 16.00. Dal 1° luglio al 31 agosto: dalle ore 6.00 alle ore 8.30; dalle ore 16.30 alle ore 20.00
Reggio Emilia	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30	Da inizio servizio alle ore 9.00; dalle ore 13.00 alle ore 15.30
Piacenza	Dalle ore 7.00 alle ore 10.00; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea dalle ore 6.45 fino alle ore 9.45 e dalle ore 11.46 fino alle ore 14.45)	Da inizio servizio alle ore 8.30; dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (sono garantite le corse in partenza dai capolinea fino alle ore 8.00 e dalle ore 11.31 fino alle ore 14.30)

Diritti e Doveri di chi viaggia con i mezzi SETA

DIRITTI • I cittadini-utenti del servizio di trasporto pubblico locale su gomma dei territori di Modena, Reggio Emilia e Piacenza che utilizzano i mezzi SETA hanno diritto a:

- 1) viaggiare in tutta sicurezza;
- 2) usufruire di un servizio regolare e puntuale (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile da SETA);
- 3) viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
- 4) poter reperire agevolmente i titoli di viaggio (a terra o a bordo mezzo);
- 5) accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio, chiamando il Servizio Informazioni SETA al numero telefonico 840 000 216, oppure collegandosi on line al sito www.setaweb.it e tenendo conto che le tabelle orarie dei trasporti SETA sono regolarmente esposte a tutte le fermate o nelle autostazioni;
- 6) poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
- 7) vedere rispettate tutte le disposizioni contenute nel "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose".

I clienti SETA che non vedessero rispettate le condizioni di viaggio suddette o che incorressero in qualche irregolarità o inottemperanza di servizio, hanno diritto a:

- 1) fare una segnalazione, fornire un suggerimento, sporgere un reclamo
- SETA mette a disposizione della Clientela diversi canali di comunicazione e di ascolto, attraverso i quali è possibile fare una segnalazione, fornire un suggerimento o sporgere un reclamo. Osservazioni, suggerimenti, richieste o reclami possono essere inviati all'Azienda:
- 1) **per posta**, scrivendo all'Ufficio Segnalazioni SETA del bacino provinciale di competenza
 - 2) **on line**, compilando il modulo relativo al bacino provinciale di competenza
 - 3) **presso le biglietterie SETA**

- 3) fornire un servizio continuo e regolare, che - compatibilmente con le condizioni di traffico e viabilistiche e fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore - sappia rispettare con puntualità gli orari di servizio programmati;
- 4) in caso di ritardi o interruzioni di servizio dovute a incidenti, guasti, ecc., adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato agli utenti;
- 5) offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantendo la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza: in questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità al servizio da parte dei cittadini disabili e degli anziani;
- 6) adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili;
- 7) migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche di investimento finanziate (es. per il rinnovo del parco mezzi) orientate allo sviluppo sostenibile;
- 8) curare la formazione del personale, affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali improntati a correttezza e cortesia;
- 9) tutelare il diritto dei cittadini alla corretta esecuzione del servizio, garantendo loro la possibilità di:
 - presentare osservazioni, richieste, suggerimenti e reclami
 - presentare richiesta di rimborso
 - presentare richiesta di risarcimento
 - presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio

seguendo le indicazioni pubblicate nel sito www.setaweb.it (v. in particolare "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose", art. 11 "Altre disposizioni", paragrafo "Segnalazioni e reclami"), o che si possono ricavare chiamando l'Ufficio Informazioni SETA al numero **840 000 216**. Il modulo reclami è disponibile anche in lingua inglese sul sito nella sezione reclami in formato stampabile o presso le biglietterie in formato cartaceo.

È possibile non utilizzare il modulo purché vengano riportate le seguenti informazioni:

- nome, cognome, recapito dell'utente o dell'eventuale rappresentante allegando in tal caso la delega e copia di un documento di identità dell'utente in corso di validità;
- data, ora di partenza, luogo o fermata di partenza, luogo o fermata di destinazione;
- descrizione dell'accaduto.

SETA si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione. In caso di mancata risposta entro 30 giorni dall'inoltro del reclamo oppure in caso di risposta ritenuta non soddisfacente, gli utenti possono in seconda istanza rivolgersi al **Difensore Civico Regionale** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) o all'**ART Autorità di Regolazione dei Trasporti**, accedendo al sito www.autorita-trasporti.it in cui è possibile anche attivare la procedura di conciliazione ConciliaWeb.

2) presentare richiesta di rimborso

SETA corrisponde un rimborso qualora si verifichino ritardi o interruzioni/irregolarità di servizio imputabili all'Azienda. Nessun rimborso è invece dovuto allorché il ritardo o l'interruzione/irregolarità di servizio siano causati da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (es. calamità naturali, condizioni meteo particolarmente avverse, interruzioni e incidenti stradali, ecc.).

SETA risponde entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Le tabelle che seguono riepilogano le diverse procedure e/o tipologie d'indennizzo/rimborso previste da SETA nel caso in cui il Cliente incorresse in qualche irregolarità/inottemperanza di servizio, nel malfunzionamento dei sistemi di rilascio/validazione dei titoli di viaggio o nella mancata/ritardata risposta a un reclamo (restando esclusa qualsiasi altra forma d'indennizzo economico non ricompresa in quelle sotto specificate):

Indennizzi/rimborsi previsti da SETA in caso di irregolarità nell'esecuzione/organizzazione del servizio:

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo /Rimborso
Servizio extraurbano	Ritardo superiore a 60 minuti* Non effettuazione totale ultima corsa giornaliera*	Richiesta di rimborso scritta entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento. La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena, allegando copia del titolo di viaggio o della Card di abbonamento. Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico (+ codice IBAN del conto corrente bancario per l'eventuale bonifico) del richiedente e località, giorno, orario, linea interessata dal disservizio. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.	Rimborso in denaro, tramite bonifico bancario, pari al costo completo del biglietto (regolarmente convalidato), al prezzo a cui è stato acquistato o fino al massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive. Per i titolari di abbonamento: rimborso pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento (regolarmente convalidato) oppure, in alternativa Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00
Servizio urbano	Ritardo superiore a 30 minuti* Non effettuazione totale ultima corsa giornaliera*		
Servizi innovativi (es. ProntoBus, Aladino, ChiAma il Bus, ecc.)	Ritardo superiore a 30 minuti* Non effettuazione di corsa prenotata		

* se non sono intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. Non è previsto alcun rimborso qualora si verifichino disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili).

I clienti SETA hanno inoltre diritto a:

3) presentare richiesta di risarcimento

SETA garantisce, tramite adeguata copertura assicurativa, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli. A tal fine SETA ha stipulato la seguente copertura assicurativa:

- Responsabilità civile Auto (RC Auto) per la copertura del rischio responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore.

Se un passeggero trasportato subisce un danno alla persona dovrà indirizzare la richiesta di risarcimento all'Ufficio Sinistri di SETA.

4) presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio

I clienti SETA che volessero contestare una multa loro elevata per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio, possono presentare relativo ricorso, con le seguenti modalità:

Scritti Difensivi • Ai sensi della normativa vigente, entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione, è facoltà dell'autore della violazione, se maggiorenne, o dell'esercente la potestà in caso di violazione commessa dal minore, chiedere di essere sentito, presentare scritti difensivi e documenti. Tali deduzioni difensive dovranno essere fatte pervenire, esclusivamente in forma scritta e per posta, all'Ufficio Ricorsi SETA S.p.A. del bacino provinciale di relativa competenza, compilando l'apposito modulo presente sul sito www.setaweb.it (sezione "Viaggiare in regola"), o presso gli uffici aziendali identificabili consultando il sito www.setaweb.it o chiamando il Servizio Informazioni SETA al numero **840 000 216**. Esaminati i documenti inviati e gli argomenti esposti negli scritti difensivi e sentiti eventualmente gli interessati che ne abbiano fatto richiesta, **SETA si impegna ad inviare risposta scritta di accoglimento o non accoglimento**. Si avvisa che la presentazione di uno scritto difensivo non ha effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione

Ricorso all'Autorità Giudiziaria • Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono proporre opposizione dinanzi alle competenti autorità giudiziarie, entro 30 gg dalla notificazione dell'ordinanza-ingiunzione. L'opposizione è regolata dall'art. 6 del D. Lgs. 1 settembre 2011, n. 150*

Difensore Civico • Il cittadino che rilevi gravi anomalie nel servizio e non ottenga risposte soddisfacenti da SETA ha il diritto di rivolgersi al Difensore Civico Regionale, oppure all'ART Autorità di Regolazione dei Trasporti: www.autorita-trasporti.it.

Procedure previste da SETA in caso di irregolarità o malfunzionamento dei sistemi di rilascio/validazione dei titoli di viaggio

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di segnalazione	Procedura
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite emettitrice	Non funzionamento emettitrice	L'utente segnala il problema all'autista, al quale deve in ogni caso rivolgersi per acquistare il biglietto	Una volta munitosi del biglietto rivolgendosi all'autista, l'utente può proseguire il viaggio
Vendita titoli di viaggio a bordo mezzo tramite autista in caso di assenza o malfunzionamento emettitrice	Non disponibilità titoli di viaggio da parte dell'autista		L'utente può proseguire il viaggio
Validazione titolo di viaggio tramite obliteratrice a bordo mezzo	Non funzionamento obliteratrice	L'utente segnala il problema all'autista, il quale annulla il biglietto scrivendo a penna data e ora di salita sul mezzo	L'utente può proseguire il viaggio

Indennizzi /rimborsi previsti da SETA in caso di mancata o ritardata risposta a un reclamo

Tipologia Servizio	Irregolarità	Modalità di richiesta	Indennizzo/rimborso
Risposta SETA a reclamo scritto	Mancata risposta o ritardo risposta superiore a 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo da parte di SETA	Richiesta di rimborso scritta. La richiesta di rimborso scritta deve essere indirizzata a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena. Devono altresì essere indicati: nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico del richiedente. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento	Rilascio di un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10,00

DOVERI • Chi utilizza i mezzi SETA per i propri spostamenti è tenuto a:

- 1) rivolgersi al personale viaggiante in caso di pericolo;
- 2) rispettare il personale viaggiante preposto alle funzioni di guida e di controllo, attenendosi alle avvertenze e alle disposizioni da esso impartite nello svolgimento del suo lavoro;
- 3) rispettare il mezzo pubblico: non arrecare danni alle vetture con atti vandalici, non imbrattare sedili e pareti, ecc.;
- 4) astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- 5) munirsi di documento di viaggio valido, agevolmente reperibile presso le biglietterie e le rivendite SETA o le emettitrici a terra (laddove presenti), oppure a bordo mezzo, tramite le emettitrici presenti su tutti i mezzi urbani (e su alcuni suburbani) o rivolgendosi all'autista;
- 6) salire a bordo mezzo dalla porta anteriore e scendere da quella centrale (salvo diversa disposizione);
- 7) **convalidare sempre il titolo di viaggio a ogni salita** (non solo all'inizio del viaggio, ma anche ad ogni eventuale successivo cambio del mezzo: tale obbligo vale anche per i titolari di abbonamento mensile o annuale) ed essere sempre pronto ad esibirlo su richiesta del personale preposto al controllo, perché il **non rispetto di tale obbligo comporta una sanzione**;
- 8) non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona e non ingombrare uscite e passaggi;
- 9) agevolare le persone con ridotta capacità motoria e lasciare il posto a sedere a persone disabili, invalidi e donne in gravidanza;
- 10) rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;
- 11) tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
- 12) astenersi dallo svolgere attività commerciale e pubblicitaria, anche se a scopo benefico, sui veicoli, alle fermate o nelle autostazioni, senza l'autorizzazione scritta di SETA;
- 13) rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture (DPR 11 luglio 1980 n. 753).

* Per ogni ulteriore e specifico ragguaglio, consultare il "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose", pubblicato nella sua versione integrale sul sito www.setaweb.it e sulla Carta dei Servizi SETA. Una sintesi del Regolamento è esposta su tutti i mezzi in servizio e, laddove possibile, nei principali punti di accesso al servizio.

SETA'S COMMITMENT TO GUARANTEEING A QUALITY SERVICE

To ensure a reliable Local Public Transport service in the three provincial council areas of Modena, Reggio Emilia and Piacenza, SETA is committed to:

- 1) providing the service every day of the year, in all situations, apart from in circumstances beyond the company's control – such as road closures, major accidents, exceptional weather conditions (e.g. exceptional rain, snow or frost), natural calamities (e.g. earthquakes or floods) or other public order events (demonstrations, sit-ins, marches, etc.) – which may affect traffic and road conditions. On holidays, the service is guaranteed according to the normal holiday timetable;
- 2) in the event of strikes, the minimum essential service is guaranteed, as defined by binding legislation governing the right to strike in essential public services. The times guaranteed by law – which may be subject to variations following the decisions of the Essential Public Services Strike Law Implementation Guarantee Commission – are now divided according to user area:

SETA Local Public Transport service times guaranteed in the event of strikes

Provincial user area	Urban service	Extra-urban service
Modena	From 1st September to 30th June: From 06:30 to 08:30; from 12:00 to 16:00 From 1st July to 31st August: From 06.30 to 8.30; from 16.30 to 20.30	From 1st September to 30th June: From 06.00 to 08.30; from 12.30 to 16.00 From 1st July to 31st August: From 06.00 to 08.30; from 16.30 to 20.00
Reggio Emilia	From commencement of service to 09:00; from 13:00 to 15:30	From commencement of service to 09:00; from 13:00 to 15:30
Piacenza	From 07:00 to 10:00; from 12:00 to 15:00 (journeys leaving terminuses from 06:45 to 09:45 and from 11:46 to 14:45 are guaranteed)	From commencement of service to 08:30; from 12:00 to 15:00 (journeys leaving terminuses up to 08:00 and from 11:31 to 14:30 are guaranteed)

RIGHTS AND OBLIGATIONS OF PASSENGERS TRAVELLING ON SETA VEHICLES

RIGHTS • Citizen-users of the Local Public Road Transport service in the Modena, Reggio Emilia and Piacenza areas who use SETA vehicles have the right to:

- 1) travel in complete safety;
- 2) benefit from a regular, on-time service (road and traffic situations permitting, these being beyond the control of SETA);
- 3) travel in a clean, comfortable environment;
- 4) be able to find tickets easily (on or off vehicles);
- 5) quick, easy access to all information about the service, either by calling the SETA Information Service on 840 000 216, or by visiting the Website www.setaweb.it; note that the SETA transport timetables are regularly displayed at all bus stops and in bus stations;
- 6) be able to recognise transport staff easily;
- 7) expect that all the rules in the "General conditions of carriage for persons and objects" are complied with.

Any SETA customers seeing the above conditions not observed or witnessing irregularities or non-compliances in the service have the right to:

1) submit a report, make a suggestion, make a complaint

SETA has made a number of different communication and listening channels available for reports, suggestions or complaints. Observations, suggestions, requests or complaints can be sent to the Company:

- 1) **by post**, addressing your letter to the SETA Comments Office for the provincial user area in question
- 2) **on line**, by completing the form for the provincial user area in question
- 3) **at SETA ticket offices**

- 3) providing a continuous and regular service which – traffic and road conditions permitting and except for in the event of interruptions caused by unforeseen circumstances – is able to comply punctually with the scheduled timetables;
- 4) in the event of delays or service interruptions due to accidents, breakdowns, etc., taking all the necessary measures to reduce the non-service time and the inconvenience to users;
- 5) offering a service accessible to all with no discrimination on the basis of, gender, race, language, religion or political opinion; guaranteeing equality of treatment to the different geographical user areas, categories and time periods: also in this context, there is the commitment to improve accessibility to the service for disabled and elderly citizens;
- 6) taking all the appropriate and necessary measures, – of an operational, technical or organisational nature – to improve the efficiency and effectiveness of the service offered, in accordance with available resources;
- 7) constantly improving its environmental performance by means of funded investment policies (e.g. with regard to renewal of vehicle fleet) oriented to sustainable development;
- 8) ensuring that personnel are trained to adopt a professional, proper and polite attitude when dealing with customers
- 9) protecting the right of citizens to have a proper service, guaranteeing them the possibility to:

- make comments, requests, suggestions and complaints
- request refunds
- request compensation
- appeal against large fines for the non-use or improper use of tickets

see in particular "Regulations of general conditions of carriage of people and things", art. 11 "Other provisions", "Reports and complaints" paragraph), which can also be obtained by calling the SETA Information Office on **840 000 216**.

The complaint form is also available in English, either in printable format in the complaints section of the website, or in paper format at ticket offices.

It is not necessary to use the form as long as the following information is reported:

- name, surname, contact details of the user or their representative (if any), in the latter case please attach the letter of authorisation to represent the user, and a copy of the user's valid identity document;
- date, time of departure, place or stop departed from, destination place or stop;
- description of the incident.

SETA undertakes to respond within 30 working days of receiving the report.

If no response is received within 30 days of submitting the complaint, or the response is deemed unsatisfactory, users can in the second instance contact the **Regional Ombudsman** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) or the **ART Autorità di Regolazione dei Trasporti** (Office of Transport Regulation) via its website www.autorita-trasporti.it, where it is also possible to activate the ConciliaWeb dispute resolution procedure.

2) request refunds

SETA will provide a refund in the event of **delays or interruptions/irregularities in the service that are attributable to the company**. No refund will be forthcoming if the delay or interruption/irregularity in the service is due to circumstances and factors beyond the company's control (e.g. natural calamities, particularly harsh weather conditions, road closures and traffic accidents, etc.).

SETA will reply within 30 working days from the date it receives the request.

The tables below summarise the **different procedures and/or types of compensation/refund provided by SETA** in the event of irregularities/non-compliances in the service, malfunction of ticket issue/validation systems and non/late response to complaints (to the exclusion of all other forms of economic compensation apart from those specified below):

Compensation/refunds provided by SETA in the event of irregularities in the provision/organisation of the service

Type of Service	Irregularity	Requested by	Compensation/Refund
Extra-urban service	Cancellation of journey or delay in departure from bus stop of more than 60 minutes*	Written refund request within 48 hours of the occurrence of the event. The written refund request must be addressed to: SETA Management (Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena), attaching a copy of the ticket or of the season ticket card. The following details must also be provided: name, surname, address, telephone number (+ IBAN code of bank account for any bank transfer) of the claimant, plus the place, day, time, line affected by the non-service. SETA undertakes to reply within 30 working days from the date it receives the request.	Money refund, by means of bank transfer, equal to the full cost of the ticket (regularly validated), at the purchase price paid or up to a maximum of 20% of the ticket price in the case of group tickets. For season ticket holders: refund equal to the proportionate daily share of the full cost of the season ticket (regularly validated) or, alternatively Issue of a voucher valid for the purchase c/o company ticket counters of tickets valid for all SETA services, from one-way and multi-journey tickets to season tickets, up to a maximum of € 8.00
Urban service	Cancellation of journey or delay in departure from bus stop of more than 30 minutes*		
Innovative services (e.g. ProntoBus; Aladino; ChiAma il Bus, etc.)	Journey not carried out or delay of more than 30 minutes*		

* in the absence of replacement services or other buses travelling on the same line within the time period in question.No refund will be payable in the event of non-service caused by unforeseen circumstances (e.g. natural calamities, strikes and other unforeseeable emergencies).

SETA customers also have the right to:

3) request compensation

Availing of adequate insurance cover, SETA guarantees compensation for damage/injury to third parties and passengers arising from the circulation of motor vehicles.

For this purpose, SETA has stipulated the following insurance cover:

- Automobile liability insurance, to cover civil liability risks arising from the circulation of motor vehicles.

If a passenger on board suffers personal injury, any compensation claim must be sent to SETA Claims Department (Ufficio Sinistri di SETA)

4) appeal against large fines for the non-use or improper use of tickets

SETA customers wishing to contest a fine incurred for non-use or improper use of tickets must appeal in the following ways:

Written Submissions • In accordance with binding legislation, within 30 days of the protest or notification, the perpetrator of the violation – or his/her legal guardian in the case of a minor – may request a hearing and present written submissions and documents. These submissions must be sent – exclusively in writing and by post – to the SETA S.p.A. Appeals Office (Ufficio Ricorsi SETA S.p.A.) in the provincial user area in question, by completing the form on the Website www.setaweb.it ("Travelling legally" [Viaggiare in regola] section), or by going to the company offices stated on the Website www.setaweb.it or by calling the **SETA Information Service on 840 000 216**. After examining the documents and written submissions received and contacting any interested parties that have asked to be consulted, **SETA will send the notification of acceptance or non-acceptance in writing**. Please note that the presentation of a written submission does not imply the suspension of the terms of payment of the fine.

Appeal to Judicial Authorities • The interested party may appeal against the payment order-injunction to the relevant judicial authorities within 30 days of the order-injunction notification. The appeal is governed by Art. 6 of Italian Legislative Decree of 1st September 2011, n. 150.

Ombudsman • Any person noting serious anomalies in the service and not obtaining a satisfactory response from SETA has the right to appeal to the Difensore Civico Regionale (Regional Ombudsman), or to ART Autorità di Regolazione dei Trasporti (Office of Transport Regulation): www.autorita-trasporti.it

Procedures provided by SETA in the event of irregularities or malfunctions in ticket issue/validation systems

Type of Service	Irregularity	Reported by	Procedure
Tickets sold on bus by ticket machine	Ticket machine not working	User reports problem to driver and is obliged to purchase ticket directly from driver	After purchasing ticket directly from driver, user can continue with journey
Tickets sold on bus by driver in case of absence or malfunctioning of ticket machine	Driver has no tickets available		User can continue with journey
Ticket validated on bus by ticket validation machine	Ticket validation machine not working	User reports problem to driver, who cancels ticket by writing boarding date and time on ticket in pen	User can continue with journey

Compensation/refund provided by SETA in the event of non/late response to complaint

Type of Service	Irregularity	Requested by	Compensation/refund
SETA response to written complaint	No response or response later than 30 working days from the date that SETA received the complaint	Written refund request. The written refund request must be addressed to: SETA Management (Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena). The following details must also be provided: name, surname, address, telephone number of the claimant. SETA undertakes to reply within 30 working days from the date it receives the request.	Issue of a voucher valid for the purchase c/o company ticket counters of tickets valid for all SETA services, from one-way and multi-journey tickets to season tickets, up to a maximum of € 10.00

OBLIGATIONS • All persons travelling on SETA vehicles are obliged to:

- 1) notify the personnel on the vehicle of any danger;
- 2) respect the driver and inspection personnel on the vehicle, complying with the warnings and instructions they give in the course of their work;
- 3) respect the public vehicle: do not damage the vehicle with acts of vandalism, do not deface seats and walls, etc.;
- 4) do not behave in a way that disturbs or harms other passengers;
- 5) procure a valid ticket for travel; tickets are easily obtainable from SETA ticket counters or sales points, from ticket machines in the street (when installed), from ticket machines installed on all urban (and some suburban) buses and by asking the driver;
- 6) enter the bus through the front door and exit through the central door (unless otherwise specified);
- 7) **always validate the ticket when boarding a bus** (i.e. not only at the start of the journey, but also when boarding subsequent buses; this applies also to monthly and annual season ticket holders) and always have the ticket ready to show to inspection personnel when requested. **Anyone not complying with this obligation will be subject to a fine;**
- 8) do not occupy more than one seat per person and do not obstruct the exits and aisles;
- 9) assist people with reduced mobility and give up your seat to infirm or disabled people and pregnant women;
- 10) respect the rules governing the transport of animals and objects;
- 11) keep children, objects and animals away from the doors;
- 12) do not carry out commercial or advertising activity – even if for charity purposes – on the vehicles, at the bus stops or in the bus stations without written permission from SETA;
- 13) smoking is forbidden on the vehicles (Italian Legislative Decree no. 753, 11th July 1980).

* For further and more detailed information, see the "General conditions of carriage for persons and objects" or the "Service Charter" of SETA, published in full on the website www.setaweb.it. A summary of the Regulations is on display in all service vehicles and, where possible, at the main service access points.

L'ENGAGEMENT DE LA SETA POUR LA QUALITÉ DU SERVICE

La SETA prend les engagements suivants pour assurer un service de transport public local fiable et de qualité dans les provinces de Modène, Reggio Emilia et Piacenza.

1) Assurer un service chaque jour de l'année et quelles que soient les circonstances, en dehors des situations exceptionnelles indépendantes de la volonté de l'entreprise, notamment la fermeture des routes, les accidents graves, les intempéries (pluies, neiges, gelées exceptionnelles, etc.), les catastrophes naturelles (tremblements de terre, inondations, etc.) ou les événements publics (manifestations, défilés, cortèges, etc.) ayant des répercussions sur la circulation et l'état des routes. Un service est assuré les jours fériés selon un horaire spécifique.

2) Assurer un service minimum pendant les grèves conformément à la réglementation qui régit le droit de grève dans les services publics essentiels. Les tranches horaires obligatoirement desservies pendant les grèves peuvent être modifiées sur décision de la Commission d'application du droit de grève dans les services publics essentiels et sont actuellement les suivantes, selon la province concernée.

Tranches horaires du service de Transport public local assuré par la SETA pendant les grèves

Province	Service urbain	Service extra-urbain
Modena	Du 1er septembre au 30 juin : 6 h 30 à 8 h 30 ; 12 h à 16 h Du 1er juillet au 31 août : 6 h 30 à 8 h 30 ; 16 h 30 à 20 h 30	Du 1er septembre au 30 juin : 6 h à 8 h 30 ; 12 h 30 à 16 h Du 1er juillet au 31 août : 6 h à 8 h 30 ; 16 h 30 à 20 h
Reggio Emilia	Du premier départ à 9 h ; de 13 h à 15 h 30	Du premier départ à 9 h ; de 13 h à 15 h 30
Piacenza	7 h à 10 h ; 12 h à 15 h (les trajets au départ de la tête de ligne sont assurés de 6 h 45 à 9 h 45 et de 11 h 46 à 14 h 45)	Du premier départ à 8 h 30 ; de 12 h à 15 h (les trajets au départ des têtes de ligne sont assurés jusqu'à 8 h et de 11 h 31 à 14 h 30)

DROITS ET DEVOIRS DES VOYAGEURS DE LA SETA

LES DROITS DE L'USAGER • Les citoyens-usagers du service de transport public local roulant des provinces de Modène, Reggio Emilia et Piacenza qui voyagent dans les véhicules de la SETA ont les droits suivants :

- 1) voyager en sécurité
- 2) bénéficier d'un service régulier et ponctuel (sous réserve de l'état de routes qui n'est pas du ressort de la SETA)
- 3) voyager dans un environnement propre et confortable
- 4) pouvoir se procurer facilement des titres de transport (en ville ou à bord du véhicule)
- 5) accéder simplement et rapidement aux informations sur le service en appelant le Service d'information de la SETA au 840 000 216 ou par Internet sur le site www.setaweb.it, les horaires des transports SETA étant obligatoirement affichés à tous les arrêts et dans toutes les stations de bus
- 6) pouvoir reconnaître facilement le personnel affecté au service
- 7) obtenir le respect du texte "**Règlement et conditions générales de transport des personnes et des objets**".

Les clients de la SETA qui estiment que les conditions exposées plus haut ne sont pas respectées ou qui subissent une irrégularité ou une défaillance du service ont les droits suivants.

1) **Faire un signalement, une suggestion, une réclamation.** La SETA met à la disposition des usagers plusieurs canaux de communication et d'écoute qu'ils peuvent utiliser pour déposer un signalement, une suggestion ou une réclamation. Les remarques, suggestions, demandes et réclamations peuvent être envoyées :

- 1) **par courrier**, en écrivant au Bureau des réclamations de la SETA pour la province concernée

3) **Assurer un service continu et régulier** qui, sous réserve des conditions de circulation et de l'état de routes et sauf interruption du service pour cause de force majeure, respecte avec ponctualité les horaires programmés.

4) **Prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire l'attente et la gêne causée aux usagers** en cas de retards ou d'interruptions du service dus à des incidents, des pannes etc.

5) **Offrir un service accessible à tous** sans discrimination de nationalité, de sexe, de race, de langue, de religion ou d'opinion politique; assurer l'égalité de traitement entre les zones géographiques desservies et les catégories d'usagers; améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées et âgées.

6) **Adopter toutes les mesures nécessaires**, –opérationnelles, techniques ou administratives, pour améliorer l'efficacité du service en fonction des moyens disponibles.

7) **Améliorer en permanence les performances écologiques** par un effort d'investissement en faveur du développement durable (renouvellement du parc de véhicules, etc.).

8) **Donner au personnel une formation** lui permettant d'avoir envers la clientèle un comportement professionnel, correct et courtois.

9) **Veiller au droit des usagers à bénéficier d'une bonne exécution du service** et leur donner la possibilité de présenter :

- des observations, des demandes, des suggestions et des réclamations
- des demandes de remboursement
- des demandes d'indemnisation
- des recours contre les sanctions pour absence ou usage irrégulier du titre de transport

2) **par Internet**, en remplissant le formulaire de la province concernée

3) **aux billetteries SETA**

en suivant les indications données sur le site www.setaweb.it ou (« **Conditions générales de transport des personnes et des biens** », art. 11 « Autres dispositions », paragraphe « Signalements et réclamations »), en appelant le Service d'information de la SETA au **840 000 216**.

Le formulaire de réclamation est également disponible en anglais sur le site en version imprimable à la rubrique réclamations ou en format papier dans les billetteries.

Il est possible de ne pas utiliser le formulaire à condition de mentionner les informations suivantes :

- prénom, nom, code postal de l'utilisateur ou de son représentant avec copie du mandat et d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- date et heure de départ, lieu ou arrêt de départ, lieu ou arrêt de destination ;
- description de l'événement.

La SETA s'engage à répondre dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception du signalement.

Sans réponse dans les 30 jours qui suivent la réclamation ou si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse obtenue, il peut former un recours auprès du **Défenseur des Droits régional** (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) ou auprès de l'**ART Autorité de Régulation des Transports**, sur le site www.autorita-trasporti.it où il peut également activer une procédure de conciliation ConciliaWeb.

2) **Présenter des demandes de remboursement**

La SETA rembourse les voyageurs qui ont subi un **retard, une interruption ou une irrégularité du service imputable à l'entreprise**. Aucun remboursement n'est dû quand le retard, l'interruption ou l'irrégularité du service est causé par des circonstances indépendantes de la volonté de l'entreprise (catastrophes naturelles, conditions météorologiques particulièrement difficiles, interruption du trafic, accidents de la route, etc.).

Indemnités/remboursements prévus par la SETA en cas d'irrégularité dans l'exécution/ l'organisation du service

Type de service	Irrégularité	Modalités de la demande	Indemnisation/Remboursement
Service extra-urbain	Annulation du passage ou départ de l'arrêt retardé de plus de 60 minutes*	Demande de remboursement formulée par écrit dans les 48 heures qui suivent l'événement. La demande de remboursement écrite doit être adressée à : Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena, avec une copie du titre de transport ou de la carte d'abonné. La demande doit également comporter les informations suivantes : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone + IBAN du demandeur pour le virement, lieu, date, heure de l'incident et ligne concernée. La SETA s'engage à répondre à la demande de remboursement dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception du courrier.	Remboursement par virement bancaire du prix d'achat total du billet (dûment validé). Pour les abonnés, remboursement de la fraction journalière du prix de l'abonnement (dûment validé) ou jusqu'à 20% de la valeur du titre pour un billet de groupe.
Service urbain	Passage annulé ou départ de l'arrêt retardé de plus de 30 minutes*	La demande doit également comporter les informations suivantes : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone + IBAN du demandeur pour le virement, lieu, date, heure de l'incident et ligne concernée. La SETA s'engage à répondre à la demande de remboursement dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception du courrier.	délivrance d'un avoir pour l'achat d'un titre de transport (un ou plusieurs trajets ou abonnement) pour un total de 8 euros maximum, sur toutes les lignes de la SETA.
Nouveaux services (ProntoBus, Aladino, ChiAma il Bus, etc.)	Retard supérieur à 30 minutes; course ré-ervée et non effectuée		

* À défaut de service de remplacement ou autres desserte en transit sur la ligne dans la tranche horaire concernée. Aucun remboursement n'est prévu quand les perturbations du service sont dues à des causes de force majeure (calamités naturelles, grèves ou autre événement imprévisible).

La SETA répond dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande.

Les tableaux ci-dessous résument les procédures et les types d'indemnisation et de remboursement prévus par la SETA pour les usagers qui ont subi une défaillance du service, un dysfonctionnement du système de délivrance ou de validation des titres de transport, un défaut ou un retard dans la réponse à une réclamation (à l'exclusion de toute autre forme d'indemnité que celles qui sont énumérées ci-dessous).

Les clients de la SETA ont également les droits suivants.

3) **Demande d'indemnisation**

L'assurance de la SETA indemnise les dommages aux tiers et aux passagers survenus pendant la circulation des véhicules. La SETA a souscrit l'assurance suivante :

- responsabilité civile Auto (RC Auto) couvrant la responsabilité civile liée à la circulation des véhicules à moteur.

Si un passager transporté subit un dommage corporel, il doit adresser sa demande d'indemnisation au Bureau des sinistres de la SETA.

4) **Recours contre les sanctions pour absence ou usage irrégulier du titre de transport**

Les clients de la SETA qui souhaitent contester une amende pour défaut ou usage irrégulier d'un titre de transport peuvent présenter un recours selon les modalités suivantes.

Recours • Conformément à la loi, l'auteur d'une infraction peut - s'il est majeur ou par l'intermédiaire de son représentant légal s'il est mineur - demander à être entendu, présenter un recours écrit et des documents à l'appui de sa demande, dans les 30 jours qui suivent la notification des poursuites. Ce recours doit être envoyé exclusivement par écrit et par la poste au Bureau des recours de la SETA S.p.A. pour la province concernée en remplissant le formulaire en ligne sur le site www.setaweb.it (rubrique "Voyager en règle" ou aux bureaux de l'entreprise en ligne sur le site www.setaweb.it ou encore en appelant le Service d'information de la SETA au **840 000 216**. Après avoir étudié les documents et les arguments exposés dans les recours et éventuellement entendu les intéressés qui en ont fait la demande, **la SETA s'engage à leur apporter une réponse écrite, positive ou négative**. Le dépôt d'un recours n'a pas d'effet suspensif sur les délais de paiement prévus par la sanction.

Recours en justice • Les personnes concernées peuvent saisir la justice pour s'opposer à l'ordonnance ou à l'injonction de payer dans les 30 jours qui suivent sa notification. Cette opposition est régie par l'art. 6 de la loi 150 du 1er septembre 2011.

Médiateur • Les usagers qui ont constaté une anomalie grave dans le service et qui n'obtiennent pas de réponse satisfaisante de la SETA peuvent s'adresser au Médiateur de la région ou à l'ART (Autorité de régulation des transports): www.autorita-trasporti.it

Procédures prévues par la SETA en cas d'irrégularité ou de dysfonctionnement dans la délivrance/validation des titres de transport

Type de service	Irrégularité	Modalités de signalement	Procédure
Vente de titres de transport à bord des véhicules par des distributeurs automatiques	Dysfonctionnement des distributeurs automatiques	Le passager signale le problème au chauffeur auquel il doit s'adresser pour l'achat du billet.	Le passager muni du titre de transport délivré par le chauffeur le valide et peut poursuivre son voyage
Vente de titre de transport à bord par le chauffeur en cas d'absence ou de dysfonctionnement du distributeur automatique	Impossibilité de se procurer un titre de transport auprès du chauffeur		L'usager peut poursuivre son voyage
Validation du titre de transport par la poignéeuse à bord du véhicule	Dysfonctionnement de la poignéeuse	L'usager signale le problème au chauffeur qui annule le billet en écrivant à la main la date et l'heure de montée dans le véhicule.	L'usager peut poursuivre son voyage

Indemnités/remboursements prévus par la SETA pour défaut ou retard de réponse à une réclamation

Type de service	Irrégularité	Modalités de la demande	Indemnisation/Remboursement
Réponse de la SETA à une réclamation écrite	Défaut ou retard de réponse supérieur à 30 jours ouvrables après réception de la réclamation par la SETA	Demande de remboursement écrite La demande de remboursement écrite doit être adressée à : Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena. La demande doit également comporter les informations suivantes : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone du passager. La SETA s'engage à répondre à la demande de remboursement dans les 30 jours ouvrables qui suivent la réception du courrier.	Délivrance d'un avoir pour l'achat d'un titre de transport (un ou plusieurs trajets ou abonnement) pour un total de 10 euros maximum sur toutes les lignes de la SETA.

LES DEVOIRS DE L'USAGER• Les personnes qui voyagent dans les véhicules de la SETA sont tenues de :

- 1) s'adresser au personnel roulant en cas de danger
- 2) respecter le personnel roulant qui assure l'accompagnement et le contrôle des voyageurs, se conformer aux avertissements et aux dispositions qu'ils leur donnent dans le cadre de leurs fonctions
- 3) respecter les véhicules publics, ne pas les endommager par des actes de vandalisme, ne pas salir les sièges, les revêtements, etc.
- 4) ne pas avoir de comportement susceptible de perturber les autres passagers ou de leur nuire
- 5) se munir d'un titre de transport valide qu'elles peuvent se procurer facilement à la billetterie et chez les revendeurs de la SETA, aux distributeurs extérieurs (quand ils existent) ou à bord du véhicule, aux distributeurs installés dans les bus urbains et dans certains bus extra-urbains ou auprès du chauffeur
- 6) monter dans le bus par la porte avant et en descendre par la porte centrale (sauf disposition contraire)
- 7) **toujours valider leur titre de transport à chaque montée** au début du voyage, mais aussi à chaque correspondance (cette obligation concerne également les abonnements mensuels ou annuels), et être toujours prêtes à le montrer au contrôleur : **le non respect de cette obligation est passible de sanction**
- 8) ne pas occuper plus d'un siège par personne et ne pas encombrer les sorties ni les passages
- 9) aider les personnes à mobilité réduite et céder leur place aux invalides et aux femmes enceintes
- 10) respecter les règles sur le transport des objets et des animaux
- 11) éloigner des portes les enfants, les objets et les animaux
- 12) ne pas se livrer à des activités commerciales ou publicitaires dans les véhicules, aux arrêts ou dans les stations sans l'autorisation écrite de la SETA, même pour une œuvre de bienfaisance
- 13) respecter l'interdiction de fumer dans les véhicules (DPR 753 du 11 juillet 1980).

* Pour toute information supplémentaire, consulter les "Conditions générales de transport des passagers et des objets" ou la "Charte des services" de la SETA, publiées en extenso sur le site www.setaweb.it. Un résumé du Règlement est affiché dans les véhicules en service et, partout où c'est possible, aux principaux points d'accès au service

EL COMPROMISO DE SETA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para asegurar un servicio de Transporte Público Local fiable y de calidad en los tres territorios provinciales de Módena, Reggio Emilia y Piacenza, SETA se empeña en:

- 1) efectuar el servicio todos los días del año, en cualquier circunstancia, salvo en situaciones excepcionales que estén fuera del control de la empresa, como en caso de cortes viales, accidentes de gravedad significativa, fenómenos meteorológicos particulares (ej. lluvias, nevadas o heladas extraordinarias), calamidades naturales (ej. terremotos o inundaciones) u otros eventos de carácter público (manifestaciones, ocupaciones, desfiles, etc.) que puedan repercutir en las condiciones de tráfico y viales. Durante los días festivos el servicio está garantizado con horario festivo normal;
- 2) en caso de huelga, garantizar los servicios mínimos indispensables establecidos por la normativa que reglamenta el ejercicio del derecho de huelga en los servicios públicos esenciales. Las franjas horarias de garantía establecidas por la ley -que pueden sufrir variaciones según las decisiones de la Comisión de garantía de la aplicación de la ley sobre las huelgas en los

Franjas horarias de garantía del servicio TPL gestionado por SETA en caso de huelga:

Zona provincial	Servicio Urbano	Servicio Suburbano
Modena	Del 1 de septiembre al 30 de junio: De 6.30 a 8.30; de 12.00 a 16.00 Del 1 de julio al 31 de agosto: De 6.30 a 8.30; de 16.30 a 20.30	Del 1 de septiembre al 30 de junio: De 6.00 a 8.30; de 12.30 a 16.00 Del 1 de julio al 31 de agosto: De 6.00 a 8.30; de 16.30 a 20.00
Reggio Emilia	Desde la hora de inicio del servicio hasta las 9.00; de 13.00 a 15.30	Desde la hora de inicio del servicio hasta las 9.00; de 13.00 a 15.30
Piacenza	De 7.00 a 10.00; de 12.00 a 15.00 (garantizados los recorridos con salida desde la terminal de 6.45 a 9.45 y de 11.46 a 14.45)	Desde la hora de inicio del servicio hasta las 8.30; de 12.00 a 15.00 (garantizados los recorridos con salida desde la terminal hasta las 8.00 y de 11.31 a 14.30)

DERECHOS Y DEBERES DE QUIENES UTILIZAN LOS SERVICIOS SETA

DERECHOS • Los usuarios del servicio de Transporte Público Local sobre ruedas SETA en los territorios de Módena, Reggio Emilia y Piacenza tienen derecho a:

- 1) viajar en condiciones de máxima seguridad;
 - 2) gozar de un servicio regular y puntual (de acuerdo con la situación vial, que sin embargo está fuera del control de SETA);
 - 3) viajar en un ambiente limpio y confortable;
 - 4) conseguir billetes fácilmente (en tierra o a bordo del vehículo);
 - 5) acceder de manera rápida y sencilla a toda la información sobre el servicio, llamando al Servicio Información SETA al número telefónico 840 000 216, conectándose al sitio Internet www.setaweb.it o consultando las tablas de los horarios de transporte SETA expuestas en las paradas o en las estaciones;
 - 6) reconocer fácilmente al personal responsable del servicio;
 - 7) ver respetar todas las disposiciones del "Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes".
- Los clientes SETA que no vean respetar las condiciones mencionadas o que se vean afectados por irregularidades o incumplimientos en el servicio tienen derecho a:

- 1) hacer observaciones, ofrecer sugerencias y presentar reclamaciones. SETA pone a disposición de la clientela varios canales de comunicación y de escucha, a través de los cuales es posible hacer observaciones, ofrecer sugerencias y presentar reclamaciones. Es posible enviar a la empresa observaciones, sugerencias, solicitudes y reclamaciones:
 - 1) por correo, escribiendo a la oficina de atención SETA correspondiente a la zona provincial competente

servicios públicos esenciales- actualmente se diferencian por zona:

- 3) suministrar un servicio continuo y regular, respetando puntualmente los horarios de servicio programados -de acuerdo con las condiciones de tráfico y viales, y salvo en caso de interrupciones por causas de fuerza mayor-;
- 4) en caso de retrasos o interrupciones de servicio por accidentes, averías, etc., adoptar todas las medidas necesarias para limitar la falta de servicio y las molestias a los usuarios;
- 5) ofrecer un servicio accesible para todos sin discriminación alguna de nacionalidad, sexo, raza, idioma, religión u opiniones políticas; garantizando la paridad de tratamiento entre las distintas áreas geográficas, categorías y franjas de usuarios: en este contexto se inserta el empeño en facilitar el acceso al servicio para los discapacitados y los ancianos;
- 6) adoptar todas las medidas adecuadas y necesarias, de carácter operativo, técnico y organizativo, para mejorar la eficiencia y la eficacia del servicio ofrecido, de acuerdo con los recursos disponibles;
- 7) mejorar constantemente las prestaciones ambientales a través de políticas de inversión financiadas (ej. para la renovación del parque de vehículos), orientadas al desarrollo sostenible;
- 8) proporcionar la formación necesaria al personal para asegurar a la clientela un tratamiento profesional, correcto y cortés;
- 9) tutelar el derecho de los usuarios a una correcta ejecución del servicio, garantizándoles la posibilidad de:
 - presentar observaciones, solicitudes, sugerencias y reclamaciones
 - presentar solicitudes de reembolso
 - presentar solicitudes de indemnización
 - presentar recurso en caso de sanciones elevadas por falta o uso irregular de billetes

- 2) online, rellenando el formulario correspondiente a la zona provincial competente
- 3) en las taquillas SETA

siguiendo las indicaciones publicadas en el sitio www.setaweb.it (ver en particular el "Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y cosas", art. 11 "Otras disposiciones", apartado "Señalizaciones y reclamaciones"), o suministradas por la Oficina Información SETA en el número 840 000 216.

El formulario de reclamaciones está disponible, incluso en inglés, en formato imprimible en la sección Reclamaciones del sitio o en formato impreso en las taquillas.

Es posible no utilizar el formulario siempre que se indiquen los siguientes datos:

- nombre, apellido, dirección del usuario o del representante, adjuntando el correspondiente poder y la copia de un documento de identidad vigente del usuario;
- fecha, hora de salida, lugar o parada de salida, lugar o parada de destino;
- descripción de lo ocurrido.

SETA se compromete a responder en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la señalación. En ausencia de respuesta dentro de los 30 días desde el envío de la reclamación o en caso de respuesta considerada no satisfactoria, los usuarios pueden en segunda instancia dirigirse al Defensor Cívico Regional (difensorecivico@regione.emilia-romagna.it) o a la ART Autoridad de Regulación de los Transportes, accediendo al sitio www.autorita-trasporti.it donde es posible activar el procedimiento de conciliación ConciliaWeb.

- 2) presentar solicitudes de reembolso
- SETA paga un reembolso en caso de producirse retrasos o interrupciones / irregularidades de servicio imputables a la empresa. No habrá reembolso si el retraso o la interrupción / irregularidad de servicio es consecuencia de circunstancias y factores que están fuera del control de la empresa (ej. calamidades naturales, condiciones meteorológicas particularmente adversas, interrupciones y accidentes viales, etc.). SETA responde en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud.

Indemnizaciones / reembolsos previstos por SETA en caso de irregularidades en la ejecución / organización del servicio

Tipo de servicio	Irregularidad	Modalidad de pago	Indemnización / Reembolso
Servicio suburbano	Cancelación de recorrido o retraso de salida desde la parada superior a 60 minutos*	Solicitud de reembolso por escrito dentro de las 48 horas siguientes al evento. La solicitud de reembolso escrita debe dirigirse a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena; adjuntar copia del título de viaje o de la tarjeta de abono. Indicar asimismo: nombre, apellido, dirección, teléfono (+ código IBAN de la cuenta corriente bancaria para la eventual transferencia) del solicitante, y localidad, fecha, hora, línea afectada por la falta de servicio. SETA se compromete a responder a la solicitud de reembolso en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud	Reembolso en dinero mediante transferencia bancaria del coste total del billete (regularmente convalidado) al precio de compra o hasta un máximo del 20% del título de viaje en caso de billetes para comitivas. Para los titulares de abono: reembolso de la cuota diaria sobre el coste total del abono (regularmente convalidado) o como alternativa Emisión de un cupón válido para la compra, en la taquilla de la empresa, de títulos de viaje utilizables en todos los servicios SETA, a elección entre billetes de un solo recorrido o varios recorridos o abonos, hasta un máximo de € 8,00
Servicio urbano	Cancelación de recorrido o retraso de salida desde la parada superior a 30 minutos*	Solicitud de reembolso por escrito dentro de las 48 horas siguientes al evento. La solicitud de reembolso escrita debe dirigirse a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena; adjuntar copia del título de viaje o de la tarjeta de abono. Indicar asimismo: nombre, apellido, dirección, teléfono (+ código IBAN de la cuenta corriente bancaria para la eventual transferencia) del solicitante, y localidad, fecha, hora, línea afectada por la falta de servicio. SETA se compromete a responder a la solicitud de reembolso en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud	Reembolso en dinero mediante transferencia bancaria del coste total del billete (regularmente convalidado) al precio de compra o hasta un máximo del 20% del título de viaje en caso de billetes para comitivas. Para los titulares de abono: reembolso de la cuota diaria sobre el coste total del abono (regularmente convalidado) o como alternativa Emisión de un cupón válido para la compra, en la taquilla de la empresa, de títulos de viaje utilizables en todos los servicios SETA, a elección entre billetes de un solo recorrido o varios recorridos o abonos, hasta un máximo de € 8,00
Servicios innovadores (ej. ProntoBus; Aladino; ChiAma il Bus, etc.)	Falta de ejecución del recorrido o retraso superior a 30 minutos*	Solicitud de reembolso por escrito dentro de las 48 horas siguientes al evento. La solicitud de reembolso escrita debe dirigirse a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena; adjuntar copia del título de viaje o de la tarjeta de abono. Indicar asimismo: nombre, apellido, dirección, teléfono (+ código IBAN de la cuenta corriente bancaria para la eventual transferencia) del solicitante, y localidad, fecha, hora, línea afectada por la falta de servicio. SETA se compromete a responder a la solicitud de reembolso en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud	Reembolso en dinero mediante transferencia bancaria del coste total del billete (regularmente convalidado) al precio de compra o hasta un máximo del 20% del título de viaje en caso de billetes para comitivas. Para los titulares de abono: reembolso de la cuota diaria sobre el coste total del abono (regularmente convalidado) o como alternativa Emisión de un cupón válido para la compra, en la taquilla de la empresa, de títulos de viaje utilizables en todos los servicios SETA, a elección entre billetes de un solo recorrido o varios recorridos o abonos, hasta un máximo de € 8,00

* si no hubo servicios sustitutivos u otros recorridos en tránsito en la línea en cuestión durante el lapso de tiempo considerado. No está previsto ningún reembolso en caso de faltas de servicio por causas de fuerza mayor (por ejemplo: calamidades naturales, huelgas y otras emergencias imprevisibles).

Las tablas siguientes recapitulan los distintos procedimientos / tipos de indemnización / reembolso previstos por SETA en el caso de que el cliente se vea afectado por irregularidades / incumplimientos en el servicio, defectos de funcionamiento de los sistemas de emisión / validación de los billetes o falta / tardanza de respuesta a una reclamación (se excluye cualquier forma de indemnización económica no mencionada continuación):

Además, los clientes SETA tienen derecho a:

- 3) presentar solicitudes de indemnización
- SETA garantiza, mediante una adecuada cobertura de seguro, la indemnización de daños a terceros y a pasajeros transportados derivados de la circulación de los vehículos. Con tal fin, SETA ha estipulado la siguiente cobertura de seguro:
- Responsabilidad civil Auto (RC Auto), para la cobertura del riesgo de responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos motorizados.
- Si un pasajero transportado sufre un daño personal, deberá dirigir una solicitud de indemnización a la Oficina Siniestros de SETA.

- 4) presentar recurso en caso de sanciones elevadas por falta o uso irregular de billetes

Los clientes SETA que deseen objetar a una multa por falta o uso irregular de billetes pueden presentar recurso de la siguiente manera:

Escritos defensivos • De conformidad con la normativa vigente, en un plazo de 30 días desde la reclamación o notificación, el autor de la violación, si es mayor, o quien ejerza la potestad, en caso de violación cometida por un menor, tendrá derecho a ser escuchado y a presentar escritos defensivos y documentos. La documentación se deberá entregar exclusivamente por escrito y mediante correo postal a la Oficina de Recursos SETA S.p.A. de la zona provincial competente, rellenando el correspondiente formulario contenido en el sitio www.setaweb.it (sección "Viajar en regla"), o a las oficinas de la empresa identificables consultando el sitio www.setaweb.it o llamando al Servicio Información SETA al número 840 000 216. Examinados los documentos enviados y los argumentos expuestos en los escritos defensivos, y escuchados los solicitantes, SETA se compromete a enviar una respuesta escrita de aceptación o rechazo. Se aclara que la presentación de un escrito defensivo no implica la suspensión del plazo de pago de la sanción.

Recurso a la Autoridad Judicial • Contra la ordenanza-intimación de pago, los interesados pueden presentar objeción ante las autoridades judiciales competentes en un plazo de 30 días desde la notificación de la ordenanza-intimación. Las objeciones están reglamentadas por el Art. 6 del Decreto Legislativo del 1 de septiembre de 2011, n. 150.

Defensor cívico • El usuario que observe anomalías graves en el servicio y no obtenga respuestas satisfactorias de SETA tendrá derecho a dirigirse al Defensor Cívico Regional o a la ART Autoridad de Regulación de los Transportes www.autorita-trasporti.it

Procedimientos previstos por SETA en caso de irregularidades o defectos de funcionamiento en los sistemas de emisión / validación de los billetes

Tipo de servicio	Irregularidad	Modalidad de observación	Procedimiento
Venta de billetes a bordo del vehículo por medio de máquina emisora	Defecto de funcionamiento de la máquina	El usuario señala el problema al conductor, al cual debe dirigirse en todo caso para comprar el billete	Una vez que ha comprado el billete dirigiéndose al conductor, el usuario puede continuar el viaje
Venta de billetes a bordo del vehículo por medio del conductor en caso de ausencia o defecto de funcionamiento de la máquina emisora	Billetes no disponibles		El usuario puede seguir viajando
Validación del billete mediante máquina validadora a bordo del vehículo	Defecto de funcionamiento de la máquina	El usuario señala el problema al conductor, el cual anula el billete escribiendo con pluma la fecha y la hora de subida al vehículo	El usuario puede seguir viajando

Indemnizaciones / reembolsos previstos por SETA en caso de falta o tardanza de respuesta a una reclamación

Tipo de servicio	Irregularidad	Modalidad de pago	Indemnización / reembolso
Respuesta de SETA a una reclamación por escrito	Falta de respuesta o plazo de respuesta superior a 30 días hábiles desde la recepción de la reclamación por parte de SETA	Solicitud de reembolso por escrito. La solicitud de reembolso escrita debe dirigirse a: Direzione SETA, Strada Sant'Anna 210, 41122 Modena. Indicar asimismo: nombre, apellido, dirección, teléfono del solicitante. SETA se compromete a responder a la solicitud de reembolso en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud.	Emisión de un cupón válido para la compra, en la billettería de la empresa, de títulos de viaje utilizables en todos los servicios SETA, a elección entre billetes de un solo recorrido o varios recorridos o abonos, hasta un máximo de € 10,00.

DEBERES • Los usuarios de los medios de transporte SETA tienen la obligación de:

- 1) dirigirse al personal viajante en caso de peligro;
- 2) respetar al personal viajante responsable de las funciones de conducción y control, ateniéndose a las advertencias y disposiciones impartidas durante el desempeño del trabajo de dicho personal;
- 3) respetar el medio de transporte público: no dañar los vehículos con actos de vandalismo; no ensuciar los asientos y las paredes, etc.;
- 4) abstenerse de comportamientos que puedan ocasionar molestias o daños a otros pasajeros;
- 5) comprar un billete válido en una taquilla o en un puesto de reventa SETA o en una máquina emisora en tierra (donde las hay) o en la máquina emisora a bordo de todos los medios urbanos (y algunos suburbanos), o bien solicitándolo al conductor;
- 6) subir al vehículo por la puerta delantera y bajar por la central (salvo que la disposición sea otra);
- 7) convalidar siempre el billete a cada subida (no sólo al comienzo del viaje sino también a cada cambio de medio -esta obligación vale también para los poseedores de abonos mensuales o anuales-) y tenerlo a mano para mostrarlo al personal de control, ya que el incumplimiento de esta obligación implica una sanción;
- 8) no ocupar más de un asiento por persona y no obstaculizar el paso y la salida;
- 9) favorecer a las personas con capacidad motora reducida y dejar el asiento a personas discapacitadas y a mujeres embarazadas;
- 10) respetar las normas que reglamentan el transporte de objetos y animales;
- 11) mantener a los niños, a los objetos y a los animales lejos de las puertas;
- 12) abstenerse de ejercer actividades comerciales y publicitarias, aun con fines benéficos, en los vehículos, en las paradas y en las estaciones sin autorización escrita de SETA;
- 13) respetar la prohibición de fumar a bordo de los vehículos (Decreto del Presidente de la República del 11 de julio de 1980 n. 753).

* Por cualquier información, consultar el "Reglamento de las condiciones generales de transporte de personas y bienes" o la "Carta de Servicios" de SETA, publicados en su versión integral en el sitio www.setaweb.it. Se expone una síntesis del Reglamento en todos los vehículos en servicio y, en lo posible, en los principales puntos de acceso al servicio.



Sede Legale e Amministrativa

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)
Tel. +39 059 416711 – Telefax +39 059 416850
E-mail: protocollo@setaweb.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): segreteria@pec.setaweb.it

Sedi Operative

Modena

Strada Sant'Anna, 210 – 41122 Modena (MO)
Tel. +39 059 416711

Reggio Emilia

Via del Chionso, 50 – 42122 Reggio Emilia (RE)
Tel. +39 0522 278400

Piacenza

Via Arda, 21 – 29122 Piacenza (PC)
Tel. +39 0523 390611