



A. M. A. T.

Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

OGGETTO

Adozione "Carta dei Servizi".

L'anno millenovecentonovantasette, il giorno 26 (ventisei) del mese di giugno, alle ore 09.00, in TARANTO e nella sede dell'Azienda;

si è riunita in seduta ordinaria, previo avviso di convocazione, il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori :

1. Arturo MASI

PRESIDENTE

MEMBRI EFFETTIVI

2. Giuseppe ALTAMURA (a.g.)

3. Angelo DI CORRADO

4. Maria T. CONTE

5. Fedele PIGNANELLI

6. Francesco MATARRESE (a.g.)

7. Alberto MESSINESE

MEMBRI SUPPLEMENTI

8. Ernesto DATTO (con diritto a voto)

9. Giulio VINCI (con diritto a voto)

Assiste il Direttore Generale dell'Azienda ing. Francesco Lucibello.

Svolge le funzioni di Segretario del Consiglio il sig. Semeraro Raffaele

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- atteso che nella riunione del 27/03/1997 venne illustrata la bozza provvisoria della "Carta dei Servizi", redatta in esecuzione della legge 11.07.1995, n° 273, di conversione del D.L. 12.05.1995, n° 163, del D.P.C.M. 27/01/1994 e dell'art. 3 dello Statuto Aziendale dell'A.M.A.T., al fine di migliorare l'immagine aziendale, curare i rapporti con il cittadino-utente e fissare chiari elementi, per quanto possibile oggettivi, di valutazione del servizio prodotto;
- atteso che la suddetta bozza della "Carta" è stata inviata alle istituzioni e associazioni interessate, onde riceverne suggerimenti e osservazioni;
- atteso, in particolare, che i consigli circoscrizionali Borgo e Tamburi hanno tenuto sull'argomento riunioni cui ha partecipato per l'AMAT il direttore generale;
- visto il testo definitivo della suddetta Carta, il progetto grafico e la sua impostazione tipografica;
- atteso che la "Carta" rappresenta per l'Azienda un veicolo di promozione presso i cittadini, ma anche uno strumento di controllo della qualità che stimoli i responsabili a tutti i livelli verso obiettivi sempre più difficili da raggiungere quali, l'accessibilità, la conoscenza, l'affidabilità, la regolarità, il comfort;
- ritenuto quindi potersi procedere all'adozione della "Carta dei servizi 1997", che sarà annualmente aggiornata;
- ritenuto, altresì, di dover autorizzare il Direttore Generale agli atti necessari per la stampa di un numero adeguato di copie della suddetta "Carta", per iniziarne al più presto la distribuzione all'utenza;
- considerato che una massiccia diffusione potrà avvenire in concomitanza della campagna pubblicitaria autunnale;
- visto il D.P.R. n° 902/1986, in quanto applicabile;
- visto lo Statuto aziendale;
- a voti unanimi e con il voto consultivo favorevole del Direttore Generale

DELIBERA

- di adottare la "Carta dei Servizi 1997", redatta in esecuzione della normativa in premessa esplicitata, che in copia viene allegata al presente provvedimento come parte sostanziale ed integrante e che sarà annualmente aggiornata;
- di dare mandato al Direttore Generale per la realizzazione grafica e la stampa della suddetta "Carta", per la distribuzione della stessa all'utenza.

IL PRESIDENTE
(avv. Arturo Masi)



IL SEGRETARIO
(Semeraro Raffaele)



Comunicata all'Amministrazione Comunale il

Resa esecutiva il **26 GIU. 1997**

IL SEGRETARIO
Del Consiglio IL DIRETTORE
A. V. (Semerari Raffaele)



Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

Codice Fiscale 00146330733

Taranto, li 03/luglio/1997

Prot. n° : Dir/ 1621/97

Raccomandata a mano

Spett/le
Segreteria 4° Settore
Affari Generali
del Comune di Taranto
Palazzo Latagliata

TARANTO

Compiegate alla presente si trasmettono, in duplice esemplare, copie dei dispositivi delle deliberazioni assunte dal Consiglio di Amministrazione di questa Azienda, in data 26 giugno 1997, contrassegnate con i seguenti numeri cronologici:

- Del. nn° 141 - 142 - 143 - 144 - 145 - 146 - 147 - 148 -
149 - 150 - 151.-

Distinti saluti.

IL DIRETTORE GENERALE
(Ing. Francesco Lucibello)

Handwritten signature and date:
3/7/97

Handwritten signature of Ing. Francesco Lucibello



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

CARTA DEI SERVIZI

(in esecuzione del DPCM 27/01/1994)

1997

Adottata con deliberazione del C.d.A. n° xx del xx/xx/xxxx



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

INDICE

PREMESSA.....	3
L'AZIENDA.....	5
LA RETE DEI SERVIZI.....	7
INFORMAZIONI ALL'UTENZA.....	10
RECLAMI E RIMBORSI.....	12
PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO.....	14
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	16
STANDARDS DI SERVIZIO.....	20
SICUREZZA.....	20
SICUREZZA PATRIMONIALE.....	20
REGOLARITÀ.....	21
PULIZIA.....	21
COMFORT.....	22
INFORMAZIONI.....	23
RELAZIONI CON L'UTENZA.....	24
SERVIZI DI SPORTELLO.....	24
AMBIENTE.....	25
ACCESSIBILITÀ.....	26



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

PREMESSA

In esecuzione della legge 11/07/1995 n° 273, di conversione del D.L. 12/05/1995 n° 163, del D.P.C.M. 27/01/1994, dell'art. 3 dello Statuto Aziendale, l'A.M.A.T., Azienda per la Mobilità dell'Area di Taranto, Azienda Speciale costituita con deliberazione del Consiglio Comunale di Taranto n° 259 del 29/09/1995, al fine di migliorare l'immagine aziendale, curare i rapporti con il cittadino-utente e fissare chiari elementi, per quanto possibile oggettivi, di valutazione del servizio prodotto, promulga la presente Carta dei Servizi.

L'accessibilità, la conoscenza, l'affidabilità, la regolarità, il comfort e la qualità percepita, del servizio di trasporto, sono i principali standard che la Carta si prefigge di misurare, attraverso parametri intuitivi e di facile comprensione anche per i non addetti ai lavori, al fine di dare risposte sempre più adeguate alla domanda di servizi efficaci, temperati però, allo stesso tempo, con l'efficienza e l'economicità richieste dalla disponibilità di ben determinate risorse.

La Carta rappresenta per l'Azienda un veicolo di promozione presso i cittadini, ma anche uno strumento di controllo della qualità che stimoli i responsabili a tutti i livelli verso obiettivi sempre più difficili da raggiungere.

Essa, infatti, fotograferà la situazione attuale dell'Azienda diffondendo i principali dati sul servizio erogato, calcolando i parametri



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

annuali da confrontarsi in serie storica con quelli precedenti, valuterà il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti l'anno precedente, stabilirà gli obiettivi per l'anno seguente.

Si è preferito dare alla Carta una struttura snella, ad evitare che, fornendo molti dati e calcolando troppi parametri, somigliasse più ad una pubblicazione tecnica di settore che ad un prodotto di comunicazione Azienda-Utenti.

Il primo anno di attuazione servirà come base per affinare le tecniche di rilevamento dei dati e raccogliere quei suggerimenti che potranno aiutarci a migliorare il prodotto.

L'A.M.A.T. negli ultimi esercizi ha ottenuto buoni risultati, che negli anni intendiamo migliorare anche attraverso un confronto costante con i "clienti" e con le istituzioni.

Della Carta, e dei suoi aggiornamenti annuali, sarà data quindi ampia diffusione.

Taranto, aprile 1997

IL PRESIDENTE

(Avv. Arturo Masi)

IL DIRETTORE GENERALE

(Ing. Francesco Lucibello)



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

L'AZIENDA

L'A.M.A.T. è l'Azienda Speciale del Comune di Taranto che gestisce il servizio pubblico di trasporto urbano su tutto il territorio comunale, raggiungendo anche i due comuni limitrofi di Statte e Leporano. Lo Statuto Aziendale estende, tuttavia, il campo delle possibili attività aziendali a tutto ciò che è connesso con la nozione di mobilità.

L'Azienda ha unica sede, e rimessa veicoli, in Taranto, via C. Battisti 657, con un ufficio distaccato in via Margherita angolo via Matteotti.

Organi dell'Azienda sono il Consiglio d'Amministrazione, il Presidente e il Direttore Generale che ne ha la legale rappresentanza.

L'organizzazione aziendale, definita con deliberazione n° 294/96 del Consiglio d'Amministrazione, per complessive 497 unità è articolata su tre grandi settori : il settore amministrativo, che include le aree contabilità, personale, affari legali e informatica; il settore tecnico; il settore movimento.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

La consistenza numerica del personale al 31/12/1996 era di 556 unità.

Nella nuova pianta organica l'Azienda, in ottemperanza a quanto disposto per le pubbliche amministrazioni dall'art.12 del D.L.vo n° 29/93 e succ. modifiche ed integrazioni ed espressamente richiamato dalla direttiva PCM 27/01/1994, ha previsto la figura dell'addetto alle pubbliche relazioni, funzionario al quale saranno affidati anche i compiti di relazione esterna con i cittadini e l'utenza derivanti dall'applicazione della presente Carta.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

LA RETE DEI SERVIZI

L'Azienda gestisce esclusivamente linee di trasporto su gomma mediante autobus alimentati a gasolio.

Attualmente l'area servita, costituita dal territorio dei tre comuni di Taranto, Statte e Leporano, si estende per circa 323 km² con una popolazione di oltre 234'000 abitanti.

Il servizio di trasporto erogato, articolato su 21 linee principali, con una estensione di rete di 485 km, ha consentito nel 1996 la produzione di oltre 9.000.000. vett. x km annue (con un obiettivo per gli anni a venire di 9'300'000) e può attualmente contare su un parco veicoli di 175 autobus. La velocità commerciale è pari a 17,7 Km/h.

Le modulazioni di servizio più significative, oltre quelle giornaliere relative alle ore di punta, prevedono un periodo invernale ed uno estivo, nonché un servizio ridotto domenicale e festivo.

Ulteriori modulazioni di servizio sono legate a particolari giornate dell'anno.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

L'Azienda non eroga attualmente servizio notturno, sicchè il servizio copre la fascia oraria dalle 4:25 alle 24:00

La frequenza programmata dei passaggi delle linee ad intervallo è variabile nel corso della giornata e raggiunge per alcune linee e nelle ore di punta i 9 minuti. Le linee meno trafficate (con frequenza partenze superiore a 20'), sono invece da considerarsi servizi ad orario.

Pur in presenza di linee significativamente lunghe (oltre 27 km di media, con una punta di oltre 40 km per le circolari), rispetto alla media nazionale delle aziende omogenee (circa 11 km), fenomeno dovuto alla conformazione policentrica della città, il servizio è attualmente classificato come interamente urbano, sicchè anche la struttura tariffaria non ha differenziazioni in relazione alla lunghezza dello spostamento.

L'esigenza di estendere il servizio ad aree di nuova urbanizzazione e di intensificarlo in quelle dove maggiore è la domanda di trasporto, unitamente alla disponibilità di risorse e all'esigenza di pareggio del bilancio, porterà ad operare nuove scelte nell'interesse complessivo della collettività.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

Le scelte saranno confortate, oltre che dagli indirizzi programmatici dell'Amministrazione Comunale (che ha in via di allestimento il Piano Urbano del Traffico), anche dai contatti sempre più frequenti che l'Azienda intende intrattenere con le circoscrizioni, con le associazioni d'utenti, con le realtà economico-sociali esistenti sul territorio, nonchè dalle indagini di opinione che verranno effettuate.

La rete dei servizi è accessibile da 823 punti, di capolinea o fermata, che sono attualmente in corso di sistemazione ed aggiornamento, sia da un punto di vista strutturale (installazione e riparazione paline), sia per quanto riguarda la grafica dei percorsi.

In una seconda fase si prevede la progressiva installazione degli orari di partenza o passaggio delle linee.

Solo 108 fermate sono dotate di pensilina di protezione, ma le limitate risorse economiche disponibili non consentono per ora all'Azienda di prevederne l'incremento, sicchè è auspicabile che l'Amm.ne Comunale se ne assuma in prima persona la gestione trattandosi di arredo urbano.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Sul piano dell'informazione all'utenza l'Azienda è oggi carente, sia perchè non sono ancora state tutte aggiornate le paline di fermata, sia perchè non esiste una diffusione capillare di percorsi ed orari (in forma analitica o grafica).

La diffusione delle informazioni su percorsi e orari viene effettuata mediante comunicati stampa in occasione di modifiche, o è svolta su iniziativa di terzi, quindi al di fuori del controllo aziendale.

Prima della fine dell'anno, con una adeguata campagna pubblicitaria, si cercherà di ovviare a questa carenza distribuendo una piantina dei percorsi ed altre informazioni utili.

Presso i capilinea ed il punto vendita di via Margherita-via Matteotti è possibile ottenere informazioni, mentre presso la sede aziendale di via C. Battisti è in funzione un servizio telefonico di informazioni all'utenza che risponde al numero 7356240.

Le numerose modifiche alla circolazione stradale e ai percorsi, introdotte nel corso del 1995, hanno ritardato sia l'aggiornamento delle



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

paline di fermata, sia l'allestimento da parte dell'Azienda di un opuscolo contenente la piantina delle linee.

Questo è uno dei prossimi obiettivi il cui grado di raggiungimento sarà valutato annualmente.

Le altre iniziative riguardano l'installazione in punti strategici di emettitrici dotate di touch-screen (schermo sensibile al tocco) attraverso le quali fornire, oltre che titoli di viaggio, informazioni su percorsi ed orari.

Altro obiettivo aziendale è la ristestura del "Regolamento Viaggiatori", aggiornato alla vigente legislazione, cui verrà data inizialmente ampia divulgazione, ma che sarà costantemente affisso a bordo dei veicoli.

Ogni altra informazione, può naturalmente essere richiesta per iscritto alla direzione dell'Azienda e ad essa verrà data risposta a cura dell'ufficio relazioni esterne, in applicazione della Legge n° 241/90 e della presente Carta dei Servizi.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

RECLAMI E RIMBORSI

Ogni reclamo relativo al servizio deve essere inoltrato per iscritto alla direzione dell'Azienda, descrivendo dettagliatamente i motivi del reclamo stesso ed ogni elemento utile per l'individuazione del problema e degli eventuali responsabili.

Non appena sarà reso operativo l'ufficio pubbliche relazioni, l'Azienda si impegna a rendere noto il nominativo del responsabile e a rispondere ai reclami entro trenta giorni dal ricevimento degli stessi.

Per la determinazione della decorrenza fa fede la data della cartolina postale di ritorno o il protocollo aziendale di entrata.

L'accoglimento delle richieste di rimborso è subordinato alla dimostrazione, a carico dell'utente, della colpa grave dell'Azienda in violazione dei principi o degli standards pubblicati.

L'Azienda valuterà caso per caso la sussistenza del diritto al rimborso, nei limiti del costo della corsa, o dell'abbonamento acquistato e non potuto usufruire per responsabilità aziendali.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

La decisione aziendale viene comunicata per iscritto nel termine previsto di 30 giorni.

In caso di silenzio la richiesta di rimborso si intende respinta, e può effettuarsi la segnalazione dell'inadempienza aziendale all'Ente proprietario, il Comune di Taranto.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO

La vendita dei biglietti di corsa semplice, a validità oraria o giornaliera, è effettuata direttamente dall'Azienda, presso i capolinea, presso l'ufficio di via Matteotti e presso i quattro punti di distribuzione automatica (stazione F.S., via Margherita, via C. Battisti e P.zza. Gesù Divin Lavoratore, o indirettamente attraverso la rete di rivendite convenzionate.

Le 250 rivendite convenzionate coprono sufficientemente il territorio, ma l'Azienda ha rilevato la difficoltà di reperimento dei biglietti in alcune ore della giornata in relazione agli orari di chiusura degli esercizi commerciali.

Le possibilità di sopperire a tale mancanza sono quelle di incrementare il numero di emettitrici automatiche, ma soprattutto di affidare la vendita dei biglietti ai conducenti.

Su questo l'Azienda è disponibile al confronto e ad accogliere ogni altro suggerimento.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

La vendita di abbonamenti è effettuata inizialmente (rilascio tessera) presso l'ufficio AMAT di via Margherita, mentre il rinnovo mensile, mediante acquisto del bollino di convalida, può essere effettuato anche presso le 66 rivendite convenzionate.

L'attuale sistema di abbonamenti è tuttavia giudicato poco flessibile, sicchè l'Azienda ha già deliberato l'introduzione di un nuovo sistema più moderno basato su tessere a microchip, la cui introduzione è prevista entro il 1997.

I vantaggi del nuovo sistema sono diversi, sia per gli utenti sia per l'Azienda, e spaziano dalla semplicità di rilascio, alla flessibilità nella validità e nel rinnovo, nonché nei vantaggi derivanti dall'automazione degli incassi e dei controlli a bordo.

In una seconda fase si prevede l'obbligo di vidimazione, a bordo dei mezzi, anche per gli abbonati, nel quadro della lotta all'evasione tariffaria e per il rilevamento dei dati di frequentazione che consentano una migliore programmazione del servizio.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra Azienda, Ente Pubblico Economico, è tenuta direttamente ad uniformarsi ai principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 che qui si riepilogano :

Eguaglianza; Imparzialità; Continuità; Diritto di scelta; Partecipazione; Efficienza ed efficacia.

Da sempre impegnata, per quanto di sua competenza, nel rispetto di tutti i principi sopraelencati, l'Azienda con la stesura, e soprattutto con l'applicazione nel tempo, della presente Carta, si prefigge in particolare una maggiore concretizzazione del principio della Partecipazione, con il miglioramento del rapporto con l'utenza, cioè il cliente, che sia tale anche potenzialmente.

Non può infatti nascondersi che le aziende di trasporto, in particolare quelle urbane quasi totalmente pubbliche e di proprietà dei comuni, e fra queste certamente la nostra Azienda, hanno privilegiato una politica orientata alla produzione del servizio.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

La produttività aziendale ha quindi avuto come elementi principali l'efficienza (miglior utilizzo delle risorse) e l'economicità (minor costo di produzione), mentre l'efficacia (cioè il grado di favore che il servizio riceve da parte dei fruitori e quindi la sua capacità di soddisfare qualitativamente la domanda) è forse rimasta in secondo piano, anche perchè è stato difficile contemperare le esigenze dei molti attraverso la compartecipazione alle scelte.

Il regime di monopolio in cui l'Azienda sembrava operare è stato però negli anni, complice l'aumento della motorizzazione privata ed il maggior tenore di vita, minato dalla concorrenza degli altri modi di trasporto, sicchè la perdita progressiva di utenza può oggi essere contrastata solo recuperando quelle fasce che hanno maturato disaffezione al mezzo pubblico.

I cittadini, in quanto comproprietari dell'Azienda, hanno il diritto e l'interesse a partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi che devono soddisfare i loro bisogni primari.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

Per favorire tale compartecipazione l'Azienda si impegna a :

- a) comunicare su richiesta le principali notizie gestionali;
- b) mantenere rapporti frequenti con le componenti sociali;
- c) rilevare con indagini mirate il grado di soddisfacimento degli utenti;
- d) ricalcolare al 31/12 di ogni anno gli indici di qualità previsti dalla Carta, con raffronto all'anno precedente per consentire la valutazione dei risultati raggiunti, rendendoli pubblici mediante gli organi di informazione;
- e) valutare ed eventualmente accogliere i suggerimenti che verranno avanzati per l'aggiornamento ed il miglioramento della presente Carta dei Servizi.

Per conseguire risultati sempre migliori, l'Azienda a sua volta si attende che i cittadini-utenti :

- a) rispettino le proprietà ed il personale dell'Azienda;
- b) prendano visione dei regolamenti emanati per l'utilizzo dei servizi;
- c) rispettino le regole in essi contenute;



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

d) si rendano parte attiva, collaborando con l'Azienda, mediante segnalazioni, rispondendo ai questionari, fornendo nelle sedi competenti il proprio contributo, ecc.;

Un prezioso, importante e irrinunciabile contributo dovrà inoltre venire dall'Ente proprietario e dalle altre istituzioni, per tutte le attività aziendali che entrino nella sfera di loro competenza e che dovranno essere valutate con riguardo alla natura sociale del servizio prodotto.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

STANDARDS DI SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio offerto, mediante indici significativi e rappresentativi, sono stati individuati quelli che di seguito si commentano.

SICUREZZA

Gli aspetti connessi alla sicurezza dei trasportati o dei terzi, vengono valutati con tre indici che tengono conto delle casistiche più frequenti : incidenti annui occorsi con altri autoveicoli; danni effettivamente pagati ai trasportati o pagati a terzi, in cui quindi sia stata riconosciuta la responsabilità dell'Azienda;

Il n° di episodi sono rapportati ai km in linea percorsi o al n° dei trasportati.

SICUREZZA PATRIMONIALE

Gli aspetti connessi alla sicurezza del patrimonio aziendale, riconducibili a colpa del personale dipendente o di terzi, vengono valutati



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

in termini economici con tre indici che anche in questo caso rilevano le cause di danno più frequenti.

REGOLARITÀ

La regolarità dell'esercizio, cioè la certezza da parte dell'utenza che il servizio di trasporto avrà luogo alla data ed ora previste dal programma aziendale, viene rilevata mediante un indice globale che dà percentualmente la misura del grado di rispetto complessivo dei programmi, rapportando le corse non effettuate al totale delle corse programmate.

Nel 1996 tale indice è risultato del 95,4% e per il 1997 viene fissato nel 96%, con un sostanziale mantenimento dell'attuale livello di qualità in quanto un certo numero di corse sopresse è da ritenersi fisiologico.

PULIZIA

La pulizia degli autobus in servizio di linea ha un duplice aspetto in quanto riguarda sia la pulizia effettiva sia quella percepita dall'utente.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

Per quanto riguarda la prima, tenuto conto che nel corso del servizio la vettura può anche sporcarsi internamente e quindi risultare sporca senza possibilità di intervento da parte dell'Azienda, il rilevamento può essere fatto con riferimento al n° di bus quotidianamente lavati internamente ed esternamente. (Dato medio)

Per quanto riguarda la pulizia percepita dall'utente, i parametri in gioco sono numerosi e soggettivi, sicchè l'unica possibilità è il sondaggio di opinione mediante un questionario che consenta di focalizzare gli eventuali motivi di protesta e le possibilità di intervento da parte dell'Azienda.

COMFORT

Il comfort di viaggio sugli autobus, relativo tenuto conto delle loro caratteristiche intrinseche, dipende principalmente dal grado di affollamento che in generale si registra nelle ore di punta.

Un indice superiore al 100% è chiaramente sinonimo di sovraffollamento e necessità di potenziamento su alcune linee e fasce orarie al fine di abbassare la media generale.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

Anche per quanto riguarda il comfort di viaggio, gli aspetti soggettivi possono essere numerosi sicchè sarà opportuno un sondaggio di opinione per rilevare gli aspetti più sentiti.

Per migliorare il comfort di viaggio l'Azienda ha optato per l'installazione di impianti di climatizzazione estesi all'intero veicolo ritenendo questo uno degli aspetti più importanti nel periodo estivo.

INFORMAZIONI

Il grado di diffusione delle informazioni fra l'utenza verrà monitorato mediante indici legati al n° di paline con orari rispetto al n° totale, al n° di paline adeguate rispetto al totale ed infine al n° di ore di servizio che il personale presta per il servizio telefonico di informazioni.

L'adeguamento in corso delle paline di fermata, con l'indicazione dei nuovi percorsi, aveva raggiunto nel 1996 il 12% di avanzamento lavori, ma già nei primi mesi del 1997 ha raggiunto il 30% e raggiungerà l'80% entro fine anno.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

RELAZIONI CON L'UTENZA

Sotto questo aspetto vengono definiti due indici: uno relativo ai contatti quotidiani fra il personale aziendale ai vari livelli e l'utenza; l'altro relativo ai contatti ufficiali fra l'Azienda e l'utente.

Significativamente, il primo avrà come scopo la verifica che i comportamenti reciproci siano improntati alla necessaria correttezza, serietà e civiltà, intervenendo per quanto di competenza nei singoli casi e complessivamente mettendo in atto strategie formative sul personale ed informative nei riguardi dell'utenza.

Per quanto riguarda il secondo, fermo restando l'obbligo della risposta entro trenta giorni, si valuterà il grado di efficienza della struttura aziendale e del preposto, anche in relazione alle risorse messe a disposizione, nel rispondere alle lamentele che dovessero pervenire.

SERVIZI DI SPORTELLO

Ci si riferisce esclusivamente al punto vendita AMAT di via Margherita, non avendo gli altri punti vendita aziendali rilevanza



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

statistica ed essendo le rivendite convenzionate al di fuori del controllo aziendale.

L'attuale sistema tariffario può creare problemi di affollamento presso l'ufficio AMAT in occasione del rinnovo abbonamenti di fine ed inizio mese.

Le strategie che l'AMAT potrà porre in atto, a seguito del rinnovo del sistema degli abbonamenti con l'introduzione delle tessere a microchip, dipenderanno anche dai risultati ottenuti.

AMBIENTE

La città di Taranto, afflitta dalla presenza inquinante dell'ILVA e dagli altri stabilimenti industriali, sembrerebbe avere poco da preoccuparsi degli effetti inquinanti della circolazione stradale e all'interno di questa dei pochi autobus urbani.

L'Amministrazione comunale, tuttavia, sta valutando la possibilità di adottare autobus alimentati a metano, mentre l'Azienda dal suo canto pone in essere tutte le precauzioni connesse all'uso di autobus a gasolio.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

Questi annualmente vengono sottoposti a revisione dalla MCTC e tuttavia l'Azienda si impegna a verificare, con propria strumentazione in occasione degli interventi di manutenzione programmata, il rispetto dei limiti di emissione allo scarico fissati dalle leggi.

Trattasi comunque sempre di veicoli non ad inquinamento zero, poichè immettono nell'atmosfera ossidi di azoto e di carbonio, idrocarburi incombusti, particolato.

La possibilità di rilevare quanto queste emissioni, pur nei limiti di legge (normative europee), contribuiscano all'inquinamento totale dipende dalla conoscenza dell'inquinamento totale che è un rilevamento di competenza dell'Amministrazione Comunale.

L'Azienda si è dotata nel 1996 di spirometro per cui nel 1997 procederà al monitoraggio del grado medio di fumosità dei veicoli anche negli intervalli di tempo fra una revisione e la successiva.

ACCESSIBILITÀ

Per accessibilità al servizio si intende la facilità per l'utente di usufruire dello stesso e quindi, principalmente, la vicinanza delle fermate



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

ai propri punti di origine e destinazione dello spostamento e la possibilità di reperire il titolo di viaggio.

Per monitorare questo aspetto della qualità del servizio offerto si sono scelti due indici che rispecchiano la quantità di punti vendita rispetto al n° di abitanti serviti e il n° di fermate per km di rete.

Per entrambi gli indici vale la considerazione che il loro valore non può crescere indefinitamente, poichè nel primo caso si avrebbe una saturazione tale da rendere commercialmente non appetibile il volume di vendite per le rivendite convenzionate ed elevati per l'Azienda i costi di esazione; nel secondo caso un degrado delle prestazioni del sistema di trasporto per l'abbassamento della velocità commerciale dei mezzi per effetto delle eccessive fermate.

Gli indici calcolati dovranno quindi essere confrontati non solo in serie storica e in relazione agli indici promessi, ma anche rispetto ad altre realtà nazionali e tenuto conto della qualità percepita dall'utente.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

Quanto sopra esposto viene sinteticamente riepilogato nell'allegato prospetto in cui vengono riportati i valori già disponibili assunti dagli indici nel 1996 e gli indici obiettivo per il 1997.

Come già detto in precedenza, l'Azienda è disponibile a fornire chiarimenti, e a modificare successivamente la Carta in relazione ai contributi che proverranno dai singoli, dalle associazioni, dalle istituzioni e dalle altre forze politiche e sociali.



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

SONDAGGIO D'OPINIONE E QUESTIONARIO

VOTO (1 - 10)

- PULIZIA VETTURE
- AFFOLLAMENTO VETTURE
- CORTESIA DEL PERSONALE
- CONOSCENZA PERCORSI ED ORARI
- VALUTAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO
(Tempi di attesa, reperimento titoli di viaggio,
informazioni, efficacia dei percorsi)
- ADEGUATEZZA DEI CONTROLLI ANTIEVASIONE



*A*zienda per la *M*obilità nell'*A*rea di *T*aranto

GLI UFFICI AMAT

- **SEDE AMAT:** Via Cesare Battisti n. 657 Tel. 099/7356111
 - **UFFICIO ABBONAMENTI:** Via Matteotti n. Tel. 099/7356249
 - Informazioni Utenza: Tel. 099/7356240
 - Informazioni Titoli di viaggio: Tel. 099/7356249
 - Pubbliche Relazioni: Tel. 099/7356216
 - Sinistri: Tel. 099/7356252
 - Servizi Speciali: 099/7356232
-

ORGANI DELL'AZIENDA

- **PRESIDENTE:** Avv. Arturo Masi
 - **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:** Avv. Giuseppe Altamura
Dott.ssa. Maria Teresa Conte
Rag. Angelo Di Corrado
Sig. Francesco Matarrese
Sig. Alberto Messinese
Sig. Fedele Pignanelli
Sig. Ernesto Datto
Sig. Giulio Vinci
 - **DIRETTORE GENERALE:** Ing. Francesco Lucibello
- Collegio Revisori dei Conti :** dott. Paolo Ruta
dott. Carlo Aprile
rag. Lorenzo Cosa
-

CARTA DEI SERVIZI

INDICI DI QUALITÀ

Fattori base	Componenti elementari	Indicatori	Sistemi di monitoraggio	INDICE 1996	OBIETTIVO 97
Sicurezza	1) sinistrosità 2) danni ai trasportati 3) danni a terzi	n° incidenti/km danni pagati/pass. trasp. danni pagati/km	rilevazione rilevazione rilevazione	1/16.042 km	
Sicurezza patrimoniale	1) Furti all'azienda 2) atti di vandalismo 3) sinistrosità veicoli e impianti	danni subiti/anno danni subiti/anno danni subiti/anno	rilevazione rilevazione rilevazione	0 15 £ 620.000	
Regolarità	1) Regolarità complessiva	corse effett./corse programm.	rilevazione/ sondaggio	95.4%	96%
Pulizia e condizioni igieniche	1) Pulizia veicoli 2) Pulizia veicoli	n° bus lavati/giorno qualità percepita dall'utente	rilevazione sondaggio	12	15 da effettuare
Comfort	1) Affollamento vetture	grado medio affollamento in ore di punta	sondaggio		da effettuare
Informazioni alla clientela	1) Diffusione orari 2) Diffusione percorsi 3) Informazioni telefoniche	paline con orario/paline totali paline adeguate/paline totali ore di servizio/anno	rilevazione rilevazione rilevazione	12% 3.720 h/anno	da effettuare 80% 4.650 h/anno
Aspetti relazionali e di comportamento	1) Rapporti personale/utenza 2) Riscontro reclami	n° screzi/anno tempo medio di riscontro	rilevazione e sondaggio rilevazione		da effettuare 30 g.
Accessibilità del servizio	1) Reperibilità titoli di viaggio 2) Distribuzione fermate	n° rivendite/n° abitanti n° fermate/km di rete	rilevazione rilevazione	1/936 1/1,6	