



Ordine del Giorno del 14/5/2009

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N° 6

Deliberazione n°

43

del

14.5.2009

OGGETTO DELLA PROPOSTA

CARTA DELLA MOBILITA' EDIZIONE 2009. APPROVAZIONE.

ALLEGATI: CARTA MOBILITA' 2009

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso che:

- Di norma annualmente viene effettuato un aggiornamento della "Carta della Mobilità", adottata in attuazione dell'art. 2 comma 2 della legge 11/07/1995, n° 273, e redatta sulla base dei principi del D.P.C.M. 27/01/1994 e dello schema generale di riferimento, valido per il settore dei trasporti pubblici, allegato al D.P.C.M. 30/12/1998;
- Che attraverso tali aggiornamenti vengono adeguati gli standard di qualità che costituiscono i parametri qualitativi attraverso i quali è possibile misurare e migliorare la rispondenza del servizio erogato ai reali bisogni dei cittadini;
- Che, inoltre, nel mese di maggio 2008 è stata condotta dallo Staff Operativo della Qualità un'indagine di "Customer Satisfaction", attraverso la quale si è rilevato il grado di soddisfazione della clientela. I risultati di tale indagine devono essere pubblicati nell'edizione 2009;
- Che lo Staff Operativo della Qualità ha condotto una revisione ed un aggiornamento della Carta della Mobilità, adeguandone gli standard anche alla luce dell'indagine condotta presso la clientela.

Tanto premesso:

Vista la bozza della Carta della Mobilità edizione 2009;

Visti lo Statuto Sociale ed il codice civile;

a voti unanimi, resi nelle forme di legge

D E L I B E R A

1. Di approvare, siccome approva, la Carta della Mobilità dell'AMAT s.p.a., edizione 2009, allegata alla presente deliberazione.
2. Di autorizzarne la pubblicazione sul sito internet aziendale, nonché la più ampia diffusione possibile presso la cittadinanza e presso le associazioni dei consumatori.
3. Di incaricare lo Staff Operativo della Qualità per ogni incombenza connessa e consequenziale all'adozione della Carta della Mobilità, alla sua diffusione, al suo aggiornamento periodico e all'arricchimento del documento medesimo, attraverso le forme di indagine, di ricerca e di formazione personale, ritenute opportune e necessarie.

N° 43 del Registro

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

n° 43 del 14.05.2009

O G G E T T O

CARTA DELLA MOBILITA' EDIZIONE 2009. APPROVAZIONE.

L'anno duemilanove, il giorno 14 (quattordici) del mese di maggio, alle ore 10:15, in Taranto e nella sede della Società, si è riunito in seduta ordinaria, previo avviso di convocazione, il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei Signori:

- | | | |
|------------------|---------------------|-----------------|
| 1) Ing. Giuseppe | CASATELLO | Presidente |
| 2) Dott. Vito | SANTORO | Vice Presidente |
| 3) Ing. Giovanni | MATICHECCHIA | Componente |

Svolge le funzioni di Segretario del Consiglio il Dott. Pietro Carallo.

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

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Premesso che:

- ▶ Di norma annualmente viene effettuato un aggiornamento della “Carta della Mobilità”, adottata in attuazione dell’art. 2 comma 2 della legge 11/07/1995, n° 273, e redatta sulla base dei principi del D.P.C.M. 27/01/1994 e dello schema generale di riferimento, valido per il settore dei trasporti pubblici, allegato al D.P.C.M. 30/12/1998;
- ▶ Che attraverso tali aggiornamenti vengono adeguati gli standard di qualità che costituiscono i parametri qualitativi attraverso i quali è possibile misurare e migliorare la rispondenza del servizio erogato ai reali bisogni dei cittadini;
- ▶ Che, inoltre, nel mese di maggio 2008 è stata condotta dallo Staff Operativo della Qualità un’indagine di “*Customer Satisfaction*”, attraverso la quale si è rilevato il grado di soddisfazione della clientela. I risultati di tale indagine devono essere pubblicati nell’edizione 2009;
- ▶ Che lo Staff Operativo della Qualità ha condotto una revisione ed un aggiornamento della Carta della Mobilità, adeguandone gli standard anche alla luce dell’indagine condotta presso la clientela.

Tanto premesso:

- Vista la bozza della Carta della Mobilità edizione 2009;
- Visti lo Statuto Sociale ed il codice civile;

a voti unanimi, resi nelle forme di legge

D E L I B E R A

- 1) Di approvare, siccome approva, la Carta della Mobilità dell’AMAT s.p.a., edizione 2009, allegata alla presente deliberazione.
- 2) Di autorizzarne la pubblicazione sul sito internet aziendale, nonché la più ampia diffusione possibile presso la cittadinanza e presso le associazioni dei consumatori.
- 3) Di incaricare lo Staff Operativo della Qualità per ogni incombenza connessa e consequenziale all’adozione della Carta della Mobilità, alla sua diffusione, al suo aggiornamento periodico e all’arricchimento del documento medesimo, attraverso le forme di indagine, di ricerca e di formazione personale, ritenute opportune e necessarie.

MR

l.c.s.

firmato:

IL SEGRETARIO
Dott. Pietro Carallo

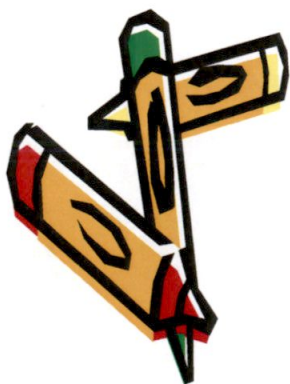
firmato:

IL PRESIDENTE
Ing. Giuseppe Casatello



Carta della Mobilità

2009





PRESENTAZIONE

Caro Cliente,

la Carta della Mobilità è lo strumento con il quale AMAT s.p.a. mantiene un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di definire prima, e migliorare poi, il livello di qualità dei propri servizi.

Si tratta della ottava edizione che viene emessa. Essa è redatta in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11 Luglio 1995, n° 273, nonché sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 Dicembre 1998.

La Carta della Mobilità è parte integrante dei contratti di servizio sottoscritti con il Comune di Taranto e, attraverso il Co.Tr.A.P., con la Provincia di Taranto in ordine ai servizi di Trasporto Pubblico effettuati in Taranto, Leporano e Statte.

La Carta della Mobilità rappresenta, dunque, un'occasione di dialogo con la clientela, che viene informata sui servizi e sugli impegni che l'azienda stabilisce per il loro espletamento. Nella Carta, infatti, i cittadini trovano indicati i valori di qualità garantiti per i servizi di mobilità pianificati e gestiti dall'AMAT, con gli obiettivi che l'Azienda definisce per il loro ulteriore miglioramento negli anni a venire. L'Azienda, tramite rilevazioni periodiche, è in grado di operare una costante verifica del grado di "soddisfazione" attesa e percepita dai propri clienti; i segnali di ritorno ricevuti rappresentano un continuo stimolo alla ricerca della migliore qualità.

Nella Carta sono anche descritte le modalità di ascolto e assistenza che AMAT mantiene attive verso i propri clienti, dai contatti telefonici quotidiani alla definizione degli strumenti per la tutela del consumatore, fra i quali le procedure di reclamo.

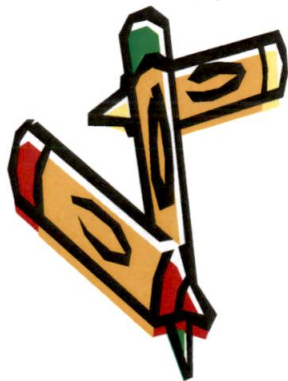
La Carta della Mobilità rappresenta, dunque, uno strumento di lavoro comune.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i percorsi più adatti, per suggerire modifiche al servizio e l'Azienda può servirsi di queste segnalazioni per migliorare le proprie prestazioni.

La collaborazione di tutti è, quindi, importante per consentire all'AMAT di lavorare bene e ai cittadini di vivere meglio.

Un cordiale saluto e buon viaggio!

Taranto, aprile 2009



IL PRESIDENTE
Ing. Giuseppe Casatello

TITOLO PRIMO

Premessa

Affidabilità, puntualità del servizio, comfort sui mezzi di trasporto, rispetto dell'ambiente, informazioni precise e tempestive alla clientela; sono alcuni dei punti cardine della Carta della Mobilità dell'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto (AMAT) S.p.A. per le attività di trasporto pubblico.

La "Carta della Mobilità" è quel documento che, in applicazione dei principi costituzionali, oltre che di precise normative comunitarie e nazionali, ha già modificato radicalmente il rapporto tra l'Azienda ed i Cittadini, visti non più soltanto come fruitori del servizio, ma come veri e propri Clienti dell'Azienda.

In quest'ottica l'AMAT S.p.A., nell'adottare la propria Carta dei servizi, assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i Cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che vengano adeguatamente rispettate le proprie esigenze.

Si tratta, quindi, di porre il Cliente al centro degli interessi dell'Azienda e l'adozione della Carta dei Servizi non è solo un obbligo dettato dalla normativa vigente, ma un modo per "ascoltare" le esigenze del Cliente stesso.

Il diritto alla mobilità, alla cui tutela è finalizzata la Carta della Mobilità, è sancito dall'art. 16 della Carta Costituzionale e dall'art. 8 del Trattato di Maastrich, che ha contribuito a proiettare la mobilità dalla dimensione locale a quella europea, valorizzandone il ruolo nel contesto del vivere e dello sviluppo sociale.

Inoltre, la Commissione Europea, in applicazione delle direttive contenute nel *Libro Verde*, si pone come ulteriore obiettivo quello dello sviluppo di reti integrate di trasporto atte a favorire l'uso del mezzo pubblico ed a ridurre la dipendenza dal veicolo privato.

In questo scenario l'AMAT S.p.A., nell'adottare la Carta della Mobilità, ottempera ad un preciso obbligo sancito dall'art. 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n° 273 (G.U. 11/07/1995, n° 160), emanata sulla base dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U. 22/02/1994, n° 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti pubblici allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. 2 febbraio 1999 n° 28).





La Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di miglioramento e impone all'Azienda un confronto costante con l'Utenza al fine di individuare, e quindi garantire, un servizio qualitativamente e quantitativamente più rispondente alle attese della Clientela.

L'AMAT S.p.A. intende offrire alla propria Utenza un servizio di qualità e, per meglio capire cosa si intende per Qualità, è opportuno conoscerne il significato e le sue tre dimensioni:

- **Qualità attesa**, ovvero il livello di servizio che il Cliente si attende;
- **Qualità fornita**, ovvero il livello di servizio effettivamente erogato;
- **Qualità percepita**, ovvero il tipo di servizio che il Cliente verifica di fatto nel normale esercizio e che fornisce la misura del livello di soddisfazione corrente.

È importante, innanzitutto, verificare sempre se esiste un divario fra le aspettative dell'Utente e le prestazioni fornite dall'Azienda, in modo tale da poter colmare un eventuale deficit con interventi mirati e non lasciati all'improvvisazione.

Valutare e confrontare le tre dimensioni della Qualità, quindi, è indispensabile per migliorare il servizio offerto e per individuare gli aspetti prioritari sui quali intervenire.

I principi cardine a cui si sono ispirati i provvedimenti legislativi sulla Carta della Mobilità, sono i seguenti:

- il principio di eguaglianza, parità di trattamento e partecipazione;
- i sistemi di misurazione delle prestazioni aziendali, che a loro volta devono comprendere anche gli indicatori di qualità del servizio;
- l'informazione degli utenti;
- l'obbligo di rispetto e di cortesia nei rapporti con gli utenti tramite l'istituzione degli *U.R.P.* (Uffici per le Relazioni con il Pubblico);
- la possibilità di "reclamo" da parte dell'utente circa la violazione degli impegni assunti.

La Carta, in definitiva, rappresenta per l'Azienda sia un veicolo di promozione presso i cittadini, sia uno strumento di controllo della qualità che serve a stimolare il personale aziendale, a tutti i livelli, verso obiettivi sempre più importanti.



Aggiornamento

Rispetto al primo anno di edizione della Carta, emanata per la prima volta nel 1997, l'AMAT può annoverare oggi una serie di risultati positivi, sia dal punto di vista dell'efficacia della programmazione del servizio offerto (le principali variazioni dei percorsi sono state elaborate sulla base delle osservazioni pervenute dall'Utenza), sia sotto il profilo della capacità di ampliare o modificare efficacemente l'offerta dei servizi grazie ad un proficuo e continuo confronto con la Clientela stessa.

Nel corso del 2008 è stata condotta dall'AMAT una nuova indagine di *customer satisfaction*, che si è svolta attraverso le seguenti fasi:

- 1) Preparazione di un questionario specifico che mettesse in evidenza il grado di soddisfazione percepita dai clienti intervistati in relazione ai diversi fattori di qualità;
- 2) Raccolta dei dati attraverso la compilazione dei questionari con i risultati di circa 1.300 interviste;
- 3) Elaborazione in forma aggregata di tutti i dati forniti con i questionari;
- 4) Analisi dei dati elaborati;

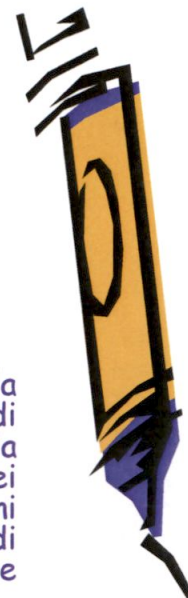
Con l'indagine in questione, che ha fornito indicazioni interessanti su un buon campione di utilizzatori del servizio pubblico, si è condotto uno dei rilevamenti che la Carta affida ai sondaggi di opinione, allo scopo di disporre di elementi utili ad individuare il grado di qualità percepita dal Cliente.

Le dichiarazioni raccolte costituiscono uno stimolo verso la realizzazione di specifici programmi tesi al miglioramento del servizio offerto.

Questa indagine, oltre a costituire per l'Azienda un motivo di riflessione, permette di intraprendere azioni correttive, nell'ambito del breve e medio termine, mirate per un verso ad aumentare la soddisfazione generale fra i fruitori attuali e, per l'altro, ad avvicinare utenti attualmente non utilizzatori del servizio di trasporto pubblico.

I rapporti con l'Utenza che scaturiscono dalla presente carta dovranno essere annualmente aggiornati.

Qualsiasi variazione del servizio o del sistema tariffario sarà tempestivamente resa nota al pubblico.



Carta della Mobilità 2009

L'Azienda, le strutture e i servizi forniti

L'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto S.p.A., società per azioni dal 12 gennaio 2001, garantisce il servizio di trasporto pubblico su un'area di **323 chilometri quadrati**, che comprende l'intera città di **Taranto** ed i comuni di **Statte** e **Leporano**, con una popolazione residente di circa **225 mila abitanti**, che danno luogo a ben **44.720 spostamenti al giorno**.

L'attività produttiva è concentrata quasi integralmente nella sede sociale di Via Cesare Battisti n° 657 (Taranto) nella quale sono ubicati il deposito, l'officina e gli uffici aziendali. L'Azienda ha, inoltre, il proprio Ufficio vendite (*Ufficio Prodotti del Traffico*) ubicato in Via D'Aquino, 21 (nel centro della città). Complessivamente, nelle due diverse sedi lavorano quotidianamente **600 persone** (forza media 2008).

La gestione del trasporto urbano e delle due tratte suburbane è la principale attività dell'AMAT.

L'AMAT S.p.A. gestisce un servizio di trasporto marittimo di persone mediante motonavi che, ad orari prestabiliti, collegano gli scali di Piazzale Democrate e isola di San Pietro.

L'AMAT gestisce il servizio della sosta tariffata nel territorio Comunale di Taranto.

Tutto il personale che lavora in AMAT, qualsiasi mansione esso svolga, ha un ruolo fondamentale nel garantire, ogni giorno, un servizio di qualità ai cittadini. In particolare, la qualità offerta ai clienti dipende in misura rilevante dalle capacità relazionali delle persone che sono a contatto con il pubblico.

Per sensibilizzare e coinvolgere chiunque partecipi alle attività dell'Azienda, valorizzandone il contributo come elemento importante per il miglioramento continuo del servizio, AMAT ha già realizzato iniziative formative, volte a sensibilizzare il personale di front-line, individuando, quali destinatari dei corsi attivati, il personale addetto alle verifiche ispettive a bordo degli autobus.

L'AMAT si prefigge di proseguire nel percorso intrapreso, estendendo ad un numero di persone via via crescente, l'attività di formazione interna ed esterna.



Carta della Mobilità 2009

In ottemperanza a quanto disposto per le pubbliche amministrazioni dall'art. 12 del D. L.vo n° 29/93 e successive modifiche ed integrazioni, espressamente richiamato dalla direttiva PCM 27/01/1994, l'Azienda ha dapprima inserito in pianta organica e quindi successivamente attivato l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), mediante l'assunzione di un funzionario, al quale sono stati affidati i compiti di relazione esterna con i cittadini e l'Utenza, derivanti dall'applicazione della presente Carta.





La rete dei servizi

L'Azienda gestisce linee di trasporto su gomma mediante autobus alimentati prevalentemente a gasolio tradizionale (a basso tenore di zolfo). Fanno parte del parco aziendale anche 18 autobus alimentati a metano e tre autobus elettrici.

L'area servita è costituita dal territorio dei tre comuni di Taranto, Statte e Leporano.

Il servizio di trasporto erogato, articolato su 22 linee, con una estensione di rete di 504 km, ha consentito nel 2008 la produzione di **8.104.261 vett. x km** in servizio di linea e può attualmente contare su un parco veicoli circolanti di 137 autobus. La velocità commerciale è stata pari a 17,00 Km/h.

La frequenza programmata dei passaggi delle linee alle fermate è variabile nel corso della giornata e raggiunge per alcune linee e nelle ore di punta i 9 minuti.

L'estensione del servizio ad aree di nuova urbanizzazione e l'intensificazione in quelle dove maggiore è la domanda di trasporto sono sempre uno degli obiettivi aziendali.

Le scelte saranno confortate, oltre che dagli indirizzi programmatici dell'Amministrazione Comunale inseriti nel *Piano Urbano del Traffico*, anche dai contatti sempre più frequenti che l'Azienda intende intrattenere con le circoscrizioni, con le associazioni di Utenti, con le realtà economico-sociali esistenti sul territorio.

La rete dei servizi è accessibile da 880 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 in ordine alla grafica dei percorsi.

Al 31/12/2008 le fermate dotate di pensilina di protezione sono in numero di 180.



La sicurezza dei viaggiatori

L'AMAT è impegnata in modo costante ad implementare e migliorare i sistemi di controllo presenti sulla rete per garantire, nei limiti del proprio ambito di competenza, la sicurezza di chi viaggia.

Le prime azioni poste in essere dall'Azienda si sono indirizzate al **potenziamento della presenza delle autorità di pubblica sicurezza**, attraverso il coordinamento tra le Forze dell'ordine e la sala operativa aziendale.

È stato quasi completato, inoltre, il progetto di georeferenziazione della flotta aziendale sulla rete d'esercizio attraverso l'uso di un sistema di rilevazione satellitare GPS. Ciò è stato realizzato attraverso l'estensione dell'installazione delle apparecchiature di rilevazione satellitare della posizione dei mezzi a tutti gli autobus aziendali, a seguito dell'aggiudicazione da parte del Comune di Taranto della gara di appalto appositamente indetta.

Oltre ad avere informazioni in tempo reale sugli eventuali ritardi degli autobus rispetto ai tempi di percorrenza programmati, con messaggi dei tempi di attesa sui display collocati alle fermate, sarà possibile per il conducente segnalare eventuali situazioni di pericolo alla sala operativa aziendale o alle Forze dell'ordine.





Viaggiare senza barriere

Allo scopo di permettere a tutti un più agevole utilizzo dei mezzi della rete di trasporto pubblico, con particolare riguardo ai cittadini disabili, l'AMAT negli ultimi quattro anni ha acquistato 91 nuovi autobus, tutti dotati di pedana mobile estraibile per l'accesso dei disabili non deambulanti, che si vanno ad aggiungere a quelli già in dotazione alla flotta.

Agevolazioni tariffarie in favore di categorie protette

In attuazione dell'art. 30 della legge regionale n° 18/2002, l'AMAT concede titoli di viaggio gratuiti alle seguenti categorie

- a) i privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- b) gli invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 113 e successive modificazioni, e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- c) gli invalidi civili e i portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80 per cento e loro eventuale accompagnatore se ne è riconosciuto il diritto, nonché gli invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali è stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70 per cento.

A seguito dell'introduzione della nuova regolamentazione regionale, emanata con deliberazione della Giunta Regionale n° 992 del 1° Luglio 2003, alle sopra elencate categorie di utenti sono rilasciati, gratuitamente, biglietti di corsa semplice.

Gli abbonamenti gratuiti mensili sono invece rilasciati esclusivamente ai cittadini che, rientrando nelle categorie sopra indicate, abbiano necessità di usare gli autobus per motivi di lavoro, di studio o di assistenza sanitaria.





TITOLO SECONDO

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Mobilità, come già precisato, è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

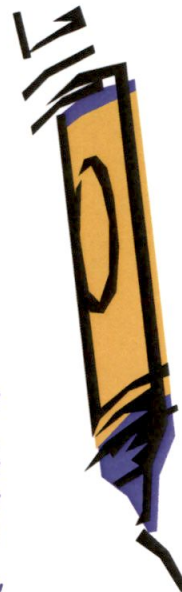
- ☒ individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ☒ adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ☒ predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento, che è alla sua ottava edizione, è quello di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati dall'AMAT S.p.A. attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/98.

Per meglio rispondere alle aspettative dell'Utente-Cliente, l'AMAT ha conseguito il *Certificato di Conformità n° 11'717-2003-AQ-BRI-SINCERT* ai requisiti della normativa *UNI EN ISO 9001:2000 (Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2000)*, relativamente all'attività di "Erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane e suburbane".

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, l'AMAT S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:





EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

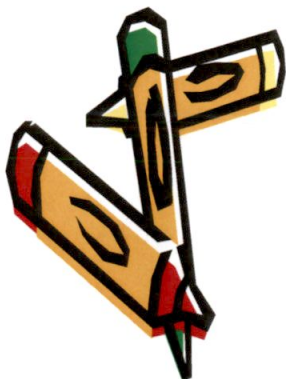
Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione. Migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda. Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITÀ:

Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare, secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore). Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

PARTECIPAZIONE:

Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti-Clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).





EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTÀ DI SCELTA:

Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore, in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati;
- gli standard corrispondenti a ciascun indicatore di qualità;
- una modalità di rilevazione dei risultati.



MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, l'AMAT si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente-Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- ✗ analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- ✗ segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- ✗ sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici.





FATTORI, INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD

Fattori di qualità

I fattori di qualità sono gli elementi dai quali dipende la qualità del servizio erogato.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono i parametri qualitativi e quantitativi che consentono di valutare lo stato, la struttura e la congruità del servizio erogato.

Standard di qualità

La Carta della Mobilità stabilisce degli standard di prestazione, ovvero dei parametri obiettivi di tipo qualitativo che consentono di misurare e migliorare la rispondenza del servizio ai bisogni del cittadino.

Gli standard di qualità sono condizionati, molto spesso in modo determinante, dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione del servizio.

La gran parte dei numerosi parametri ed indicatori contenuti nel DPCM del dicembre 1998, sono stati calcolati a livello aziendale per misurare gli attuali standard di qualità generali per i vari fattori base. I valori assunti si riferiscono alle rilevazioni aziendali del 2008.

Per come già riferito in premessa, un impegno costante dovrà continuare ad essere profuso dall'Azienda per l'esecuzione dei sondaggi sulla percezione della qualità da parte dei Clienti.

Fattori di qualità:

- 1) *Sicurezza del viaggio*
- 2) *Regolarità del servizio*
- 3) *Pulizia dei mezzi e degli impianti*
- 4) *Comfort del viaggio*
- 5) *Informazioni alla Clientela*
- 6) *Aspetti relazionali e di comunicazione*
- 7) *Livello del servizio commerciale*
- 8) *Attenzione all'ambiente*



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITA' "SICUREZZA" MISURATA NEL 2007= 68%				SICUREZZA
Indicatori	Unità di misura	Standard 2008	Obiettivo 2009	
1. Incidentalità	n° sinistri passivi annui/Km di servizio	30/1.000.000	30/1.000.000	
2. Vetustà dei mezzi	Età media dei mezzi	Anni 7	Anni 7	

La sicurezza dell'Utente in vettura, intesa come assenza dei rischi per lo stesso, è rappresentata da diversi fattori: il tipo di veicolo impiegato, la capacità e la prudenza del personale di guida, le operazioni di manutenzione preventiva effettuate sistematicamente su ciascun autobus, la presenza sul mezzo di apparati di radio comunicazione che consentono di richiedere l'intervento della forza pubblica tutte le volte che ciò sia necessario.

L'azienda provvede alle necessarie coperture assicurative ed il Cliente-Utente ha diritto al risarcimento per danni fisici sofferti in occasione di infortuni involontariamente cagionati dalla circolazione degli automezzi aziendali.

Il Cliente per accedere all'eventuale rimborso dei danni subiti dovrà:

Contattare immediatamente il conducente del mezzo interessato, o comunque la sede dell'AMAT, segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità, secondo quanto previsto dal Regolamento Viaggiatori;

- Contattare l'Ufficio sinistri AMAT per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente;
- Contattare la Compagnia Assicuratrice per l'attivazione delle procedure di risarcimento.

Gli aspetti connessi con la sicurezza dei trasportati o dei terzi, sono valutati con i seguenti indici:

- ✱ Numero dei sinistri passivi rapportato ai Km annui di servizio;
- ✱ età media dei mezzi.





SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITA' "REGOLARITÀ DEL SERVIZIO" MISURATA NEL 2007= 25%			
Indicatori	Unità di misura	Standard 2008	Obiettivo 2009
1. Affidabilità	Km svolti/Km programmati	96%	100%
2. Puntualità	Ritardo tra 5 e 15 min.	25%	22%
	Ritardo superiore a 15 minuti	10%	8%
	Mezzi di scorta in ore di punta (7.00 - 9.00)	1%	5%

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Sulla regolarità del servizio, da un punto di vista di garanzia e puntualità del servizio offerto, incidono diversi fattori: alcuni interni, quali l'organizzazione e la produttività aziendale, altri indipendenti dal funzionamento dell'azienda quali, ad esempio, le caratteristiche della viabilità e del traffico, l'esercizio dei diritti costituzionalmente garantiti quali lo sciopero e il diritto di manifestazione.

Fermo restando l'impegno degli operatori aziendali a programmare e ad erogare un servizio efficiente ed efficace, è bene evidenziare che sono gli enti preposti al governo del territorio che possono dare un sostanziale contributo alla regolarità del servizio, attraverso il miglioramento delle condizioni del traffico ed il perseguimento nella politica tesa a favorire l'uso del mezzo pubblico.



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITA' "PULIZIA DEI MEZZI E DEGLI IMPIANTI" MISURATA NEL 2007= 59%			
Indicatori	Unità di misura	Standard 2008	Obiettivo 2009
1. Pulizia ordinaria bus	Frequenza temporale	Giornaliera	Giornaliera
2. Pulizia straordinaria bus	Frequenza temporale	Settimanale	Settimanale
3. Pulizia impianti aperti alla clientela	Frequenza temporale	2 volte/giorno	2 volte/giorno

PULIZIA MEZZI E IMPIANTI

L'Azienda si impegna a mantenere i mezzi in condizioni igieniche adeguate, adottando e garantendo programmi di pulizia sistematica degli stessi.

La pulizia degli autobus in servizio di linea deve essere intesa sia come pulizia effettiva, sia come quella percepita dall'utente.

Per quanto riguarda la prima, il rilevamento può essere fatto con riferimento al numero di bus quotidianamente lavati internamente ed esternamente (dato medio).

Per quanto riguarda la pulizia percepita dall'utente, i criteri di valutazione sono numerosi e soggettivi, sicché l'unica possibilità per misurare il gradimento è il sondaggio di opinione, da effettuarsi mediante un questionario che consenta di focalizzare gli eventuali motivi di disapprovazione e le possibilità di intervento da parte dell'Azienda



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITA' "COMFORT DEL VIAGGIO" MISURATA NEL 2007= 32%				COMFORT DEL VIAGGIO
Indicatori	Unità di misura	Standard 2008	Obiettivo 2009	
1. Pensiline	n° pensiline/totale fermate	180/890	200/890	
2. Servizi igienici al terminal	n° servizi igienici/ n° sale di attesa	2/2	2/2	
3. Dispositivi speciali	n° bus dotati di indicatori luminosi/ n° totale bus	98/137	98/137	
4. Corse affollate	Corse affollate/totale corse giornaliere	20%	16%	

Il parziale rinnovo del parco autobus, effettuato con l'acquisto di autobus di ultima generazione, è stata l'occasione per migliorarne l'accessibilità e il comfort generale di marcia.

Gli autobus acquistati sono tecnologicamente all'avanguardia e sono provvisti di tutti i dispositivi per rendere il trasporto il più possibile confortevole e sicuro.

L'età media del parco (7 anni) è di gran lunga migliore della media nazionale (11 anni) e nei prossimi anni gli sforzi dell'Azienda saranno protesi verso il progressivo rinnovo di tutto il parco, con l'obiettivo finale di ridurne ulteriormente l'età media.



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITA' "INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA" MISURATA NEL 2007= 74%			
Indicatori	Unità di misura	Standard 2008	Obiettivo 2009
1. Libretto orario	n° copie libretto orario diffuse annualmente	0	15.000
2. Cartine linee	n° copie cartina dei servizi offerti diffuse annualmente	0	5.000
3. Sito internet	Presenza sito internet	SI	SI
4. Servizio informazioni tel.	Ore di disponibilità dell'ufficio informaz.	14h / 24h	14h / 24h
5. Orari su paline	n° paline con orari di transito/n° totale paline	0%	30%

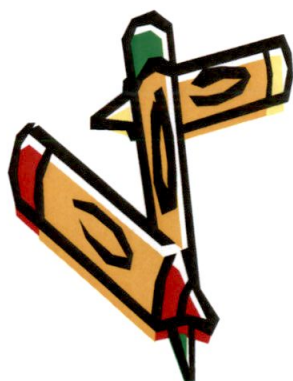
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

L'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto S.p.A. si impegna a diffondere una informazione qualificata, puntuale e capillare all'Utente.

L'Azienda ha attualmente un sistema di informazione al pubblico articolato in varie forme:

- 1) Pubblicazione di stampati, presso l'Ufficio Vendite, sito in Via D'Aquino, 21 (Taranto), presso le postazioni dei capilinea e presso tutti i rivenditori convenzionati, degli orari dei servizi invernali ed estivi;
- 2) servizio informazioni telefoniche relative ai prezzi dei titoli di viaggio, loro tipologie, orari delle corse, percorsi e variazioni di percorsi al numero: **099-7795527**, funzionante dalle ore 06:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali (dal lunedì al sabato) e dalle ore 14:00 alle ore 20:00 dei giorni festivi;
- 3) sito internet con indirizzo: **www.amat.ta.it**;

Per quanto riguarda l'informazione sui mutamenti contingenti del servizio, l'Utenza viene informata sugli scioperi attraverso quotidiani e televisioni locali; nella medesima maniera l'Utenza viene informata delle variazioni di percorso e di orari, nonché di deviazioni dovute ad esempio a lavori stradali, manifestazioni ecc.

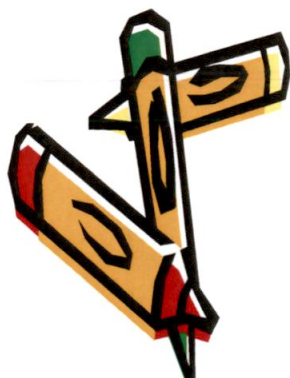




SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITA' "ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE" MISURATA NEL 2007= 88%				ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE
Indicatori	Unità di misura	Standard 2008	Obiettivo 2009	
1. Correttezza e cortesia	n° reclami sul comportamento del personale	10/100	8/100	
	Tempo medio di risposta ai reclami	25gg	24gg	
2. riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/totale del personale	100%	100%	

L'Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico (addetti alla verifica, personale dell'Ufficio vendite), attraverso appositi cartellini di riconoscimento sui quali sono riportati un codice che identifica univocamente il dipendente.

Il personale di guida ed ispettivo, nello svolgimento dei compiti ad esso assegnati, indossa la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è tenuto in ogni caso ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda ed Utenti.



FATTORE QUALITA' "LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE" MISURATA NEL 2007= 91%				LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard 2008</i>	<i>Obiettivo 2009</i>	
1. Punti vendita	n° punti vendita/n° abitanti	230/225.000	230/225.000	
2. Vendita biglietti a bordo	n° bus con vendita a bordo/n° bus in servizio	100%	100%	
	n° linee con vendita a bordo/n° linee totali	100%	100%	
	n° ore vendita a bordo/n° totale ore di servizio	100%	100%	

L'AMAT è da tempo impegnata a migliorare sempre più l'aspetto commerciale dell'attività, rendendo il più agevole possibile il momento dell'acquisto o del rinnovo dei titoli di viaggio.

L'Ufficio vendite dell'AMAT, punto di riferimento degli Utenti e dei Rivenditori, è ubicato in Via D'Aquino, 21.

Presso l'Ufficio vendite è necessario, da parte dell'Utenza, recarsi per la richiesta del primo abbonamento e il conseguente ritiro della tessera personale a microchip. I successivi rinnovi degli abbonamenti potranno essere eseguiti presso i rivenditori convenzionati.



**Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Vendite**

MATTINA			POMERIGGIO		
giorno	apertura	chiusura	giorno	apertura	chiusura
LUNEDÌ	7.30	12.30	LUNEDÌ		
MARTEDÌ	7.30	12.30	MARTEDÌ	-	-
MERCOLEDÌ	7.30	12.30	MERCOLEDÌ	15.00	17.30
GIOVEDÌ	7.30	12.30	GIOVEDÌ	-	-
VENERDÌ	7.30	12.30	VENERDÌ	-	-

INOLTRE, IN CONCOMITANZA CON I RINNOVI DEGLI ABBONAMENTI, GLI UFFICI RESTERANNO APERTI AL PUBBLICO NEGLI ULTIMI 3 GIORNI FERALI E NEI PRIMI 3 GIORNI FERALI DEL MESE SUCCESSIVO (SABATO INCLUSO), NEGLI ORARI SEGUENTI:

MATTINO	7.15	12.30	POMERIGGIO	15.15	17.15
----------------	-------------	--------------	-------------------	--------------	--------------

Relativamente ai biglietti, i punti vendita esterni attualmente convenzionati con l'Azienda sono circa 220.

Da diversi anni, ormai, l'AMAT ha sposato la politica di incrementare i punti vendita dei biglietti, offrendo a tutti gli Operatori commerciali la possibilità di diventare rivenditori di biglietti, con una semplice istanza, senza particolari formalità e senza alcuna necessità di rispetto di distanze minime tra un rivenditore e l'altro.

Ciò ha prodotto una diffusione molto capillare dei punti di acquisto, in tutti i quartieri della Città e in alcuni comuni vicini.

Già da alcuni anni, inoltre, è possibile acquistare il biglietto direttamente dal conducente del bus, su tutte le linee ed in tutti gli orari della giornata.

È necessario, però, precisare che la vendita di tali biglietti è soggetta ad un sovrapprezzo e che essa può avvenire esclusivamente ad autobus fermo ed in corrispondenza delle fermate autorizzate.

Inoltre, per motivi di sicurezza, ciascun conducente può disporre, al massimo, di 20 biglietti, per cui può accadere che all'atto della richiesta dell'Utente, ne sia occasionalmente sprovvisto.

Il servizio di vendita a bordo, pur essendo offerto durante l'intero orario di servizio, è principalmente mirato a migliorare la reperibilità dei biglietti negli orari di chiusura degli esercizi commerciali convenzionati con l'AMAT per la rivendita di biglietti. Si chiede all'Utenza, pertanto, di evitare, per quanto possibile, di acquistare il biglietto in vettura nei momenti di particolare traffico o di affollamento dei mezzi e di utilizzare esclusivamente moneta spicciola.



Relativamente agli abbonamenti, l'Azienda ha, sin dal 1997, adottato un sistema di tessere a microchip contact-less, che consente di avere, tra l'altro, una serie di utilissime informazioni sui flussi di viaggiatori e sulla distribuzione degli stessi in relazione alle linee ed agli orari.

Ai fini del rilascio della tessera di libera circolazione, l'Utente dovrà presentare all'ufficio vendite il documento di riconoscimento non scaduto dal quale si evinca la residenza e i certificati attestanti il proprio status sociale.

Ai sensi del D.P.R. 445/2000 e successive modificazioni, l'Utente può anche autocertificare il proprio stato giuridico, compilando e sottoscrivendo i moduli di dichiarazioni sostitutive già predisposti e disponibili presso l'Ufficio Vendite dell'AMAT.

Alla tariffa dell'abbonamento va aggiunta, solo per il primo rilascio, la somma di € 2,50 quale costo del tesserino magnetico.

Attualmente i punti di rinnovo degli abbonamenti AMAT sono 40 (compreso l'Ufficio vendite AMAT) e sono anch'essi distribuiti in maniera equilibrata su tutto il territorio servito.

In caso di smarrimento dell'abbonamento, l'Utente potrà presentarsi, munito di copia della relativa denuncia sporta presso un organo di Polizia giudiziaria, all'Ufficio vendite, dove gli verrà rilasciato, previo il versamento della somma di € 2,50 (costo del tesserino magnetico) un duplicato dell'abbonamento.

In alternativa, l'Utente potrà omettere la presentazione della denuncia di smarrimento, compilando e sottoscrivendo un apposito modulo di dichiarazione disponibile presso l'Ufficio vendite dell'AMAT.



Punti di rinnovo abbonamenti AMAT

TITOLARE	VIA	ESERCIZIO	QUARTIERE/COMUNE
BUSCICCHIO MARIA	VIA MAZZINI, n° 30	TABACCHI	BORGO
D'ANDRIA NICOLA	P.ZZA MARIA IMMACOLATA	BAR	BORGO
DE VITA COSIMO	VIA A, BERARDI, N° 45	TABACCHI	BORGO
GRECO FRANCESCO	VIA P. AMEDEO, n° 167/B	TABACCHI	BORGO
LAPADULA ANTONELLO	VIA MARGHERITA N°38	TABACCHI	BORGO
MARIANO GIOVANNI	VIA CRISPI n° 60	TABACCHI	BORGO
SOLIDORO DAMIANO	VIA DI PALMA, N° 117	TABACCHI	BORGO
STRAMMIELLO COSIMO	VIA MARGHERITA, n° 22	TABACCHI	BORGO
RICCHIUTI MARIO	VIA GARIBALDI, n° 164	TABACCHI	CITTA' VECCHIA
SO. GIR. VIAGGI S.r.L.	c/o PORTO MERCANTILE	AGENZIA	CITTA' VECCHIA
D'ANIELLO ROSANNA	VIA LIGURIA, n° 73/B	TABACCHI	ITALIA MONTEGR.
LA GIOIA MARCO	VIA DANTE, n° 158	TABACCHI	ITALIA MONTEGR.
MANTELLINI DOMENICO	VIA ABRUZZO, n° 60	TABACCHI	ITALIA MONTEGR.
MARTUCCI ANTONIA	VIA LIGURIA, n° 103	TABACCHI	ITALIA MONTEGR.
PULPITO ANGELO	VIA LIGURIA, n° 77	BAR	ITALIA MONTEGR.
SPAGNUOLO ALESSANDRO	C.SO ITALIA n° 230	TABACCHI	ITALIA MONTEGR.
STRANIERI STEFANIA	VIA PUGLIE, n° 156	TABACCHI	ITALIA MONTEGR.
SIMEONE FRANCESCO	VIA LAMA, n° 97/A	EDICOLA	LAMA
ROSPINI PIETRINA	C. COMMERCIALE PAOLO VI	SUPERMERCATO	PAOLO VI
MIALI MARIANNA	VIALE MAGNA GRECIA, n° 427	TABACCHI	SALINELLA
PEDONE GINA	VIA MAR GRANDE, n° 9	BAR	SALINELLA
ACCLAVIO GIUSEPPE	VIA CRIPTA DEL REDENTORE, n° 6	EDICOLA	SALINELLA (TA2)
GALLONE FABRIZIO	VIALE IONIO, n° 551	TABACCHI	SAN VITO
AMANDONICO UMBERTO	VIA ZARA n° 33	TABACCHI	SOLITO CORVISEA
BLASI EMANUELE	VIA C. BATTISTI n° 577	TABACCHI	SOLITO CORVISEA
CANIGLIA LUANA	VIA DANTE, n° 287	TABACCHI	SOLITO CORVISEA
CARACCILO NICOLA	VIA DANTE, N° 80/A	TABACCHI	SOLITO CORVISEA
MURIANNI VINCENZO	VIA ANCONA, N° 14	TABACCHI	SOLITO CORVISEA
PULIERI FABIO	VIA ALTO ADIGE, N° 123	TABACCHI	SOLITO CORVISEA
BISIGNANO MAURIZIO	C.SO VIT. EMANUELE, n° 174	EDICOLA	TALSANO
CALABRESE GENNARO	VIALE EUROPA, n° 89	TABACCHI	TALSANO
CORONA COSIMO	C.SO VIT. EMANUELE, n° 138	TABACCHI	TALSANO
LA NUOVA SCOLASTICA	C.SO V. EMANUELE 260	CARTOLIB	TALSANO
MOTOLESE SERENA	VIALE EUROPA N°207	TABACCHI	TALSANO
AXO LUISA	VIA GALESO, n° 9/A	TABACCHI	TAMBURI
BALDASSARRE CATERINA	VIA GALESO, n° 64	TABACCHI	TAMBURI
D'ANDRIA DARIO	VIA PLATEIA, n° 12	TABACCHI	TRE CARR. BATTISTI
MANTELLINI GIANFRANCO	VIA C. BATTISTI, n° 80/A	TABACCHI	TRE CARR. BATTISTI
TEDESCO LOREDANA	VIA CONSIGLIO	RICEVITORIA	TRE CARR. BATTISTI
ANCONA ROBERTO	VIA MADONNA ROSARIO, n° 18/A	EDICOLA	STATTE
DE LUCA GRAZIA	VIA PRINCIPE DI PIEMONTE n° 17	EDICOLA	STATTE
MELE COSIMO	P.ZZA VIT EMANUELE, n° 28	TABACCHI	LEPORANO
TRIGGIANI ANNA	LITORANEA SALENTINA 45/47	TABACCHI	LEPORANO





SERVIZI PER DISABILI

L'Azienda, pur essendo inserita in un contesto economico non più protetto (ricordiamo, tra l'altro, la sua trasformazione in società per azioni), non distoglie mai il suo sguardo dai Cittadini che hanno delle esigenze in più da soddisfare.

In tal senso si muovono le scelte che portano ad acquistare autobus dotati di sistema di pedana mobile per l'accesso delle carrozzelle per disabili.

Tra i programmi aziendali vi è quello di continuare a dotare tutti i prossimi autobus che saranno acquistati dei dispositivi speciali di incarrozzamento.

Le postazioni dei capilinea, ubicate in Via Consiglio, e in Via C. Colombo (Porto Mercantile), sono dotate di sala d'attesa accessibile mediante scivolo per disabili.

Il servizio giornaliero prevede che per ogni linea in esercizio un autobus dotato di pedana perfettamente funzionante, agli orari di transito previsti, possa essere utilizzato da soggetti a ridotta capacità motoria. Il tutto in condizioni normali di viabilità ed accessibilità alle fermate autobus.



FATTORE QUALITA' "ATTENZIONE PER L'AMBIENTE"				ATTENZIONE PER L'AMBIENTE
Indicatori	Unità di misura	Standard 2008	Obiettivo 2009	
1. Carburanti poco inquinanti	Carburante poco inquinante/totale carburante consumato	12%	12%	
	n° bus alimentati a metano/n° totale bus	18/137	18/137	
	n° bus elettrici / n° totale bus	3/137	3/137	
2. dispositivi	n° motorizzazioni Euro3 - Euro4 Euro5/n° totale veicoli	101/137	113/137	

Nel corso degli ultimi anni sono state realizzate importanti iniziative in materia di politiche ambientali e di mobilità sostenibile.

Nell'ambito del rinnovo del parco autobus, avvenuto negli ultimi tre anni, su 91 nuovi autobus acquistati, 18 sono dotati di propulsore a metano, tre sono alimentati elettricamente ed i restanti 70 sono ad emissioni ridotte e rispondono agli standard Euro3/Euro4.

Anche il parco autovetture in uso alla Presidenza, alle Direzioni, agli Uffici Amministrativi ed agli Uffici Tecnici è stato rinnovato con l'immissione di n° 7 autovetture con motorizzazione Euro3 ed Euro4.

I vantaggi sul versante dell'inquinamento sono quelli di abbattere l'ossido di azoto, responsabile delle piogge acide; il monossido di carbonio; il particolato PM10; il particolato nocivo (fumo nero) che è causa di malattie dell'apparato respiratorio (asma) ed ha effetti cancerogeni ed, infine, dell'anidride carbonica, responsabile dell'effetto serra.





TITOLO TERZO

IL SISTEMA TARIFFARIO

Per fare uso dei servizi AMAT l'Utente deve essere munito di idoneo documento di viaggio.

I documenti di viaggio si articolano in biglietti ed abbonamenti.

BIGLIETTI

Nelle tabelle seguenti sono rappresentate le tipologie di titoli di viaggio attualmente in vigore, unitamente alle informazioni sulla validità, l'utilizzo e le modalità di acquisto.

BiO - Biglietto Ordinario		BiO
Tariffa	€ 0,90	
Validità	Valido per una sola corsa in ambito urbano	
Chi può utilizzarlo	Chiunque utilizzi linee urbane - non utilizzabile per le tratte delle linee suburbane 4, 14, 16 situate oltre il confine comunale di Taranto	
Dove si acquista	Ufficio vendite AMAT e presso i rivenditori convenzionati	
BiT - Biglietto a Tempo		BiT
Tariffa	€ 1,20	
Validità	Valido per 90 minuti dalla prima oblitterazione su tutte le linee in ambito urbano	
Chi può utilizzarlo	Chiunque utilizzi linee urbane - non utilizzabile per le tratte delle linee suburbane 4, 14, 16 situate oltre il confine comunale di Taranto	
Dove si acquista	Ufficio vendite AMAT e presso i rivenditori convenzionati	



BiS - Biglietto Suburbano

BiS

Tariffa	€ 1,10
Validità	Valido per una sola corsa. Obbligatorio per le tratte delle linee 4 (Statte), 14 e 16 (Leporano) situate oltre il confine di Taranto
Chi può utilizzarlo	Chiunque utilizzi linee suburbane (4, 14, 16) oltre il confine comunale di Taranto
Dove si acquista	Ufficio vendite AMAT e presso i rivenditori convenzionati

BiV - Biglietto acquistato in Vettura

BiV

Tariffa	€ 1,50
Validità	Valido per una sola corsa su tutte le linee.
Chi può utilizzarlo	Chiunque
Dove si acquista	A bordo autobus. Venduto dal Conducente.

BUS 1 - Biglietto Urbano soluzione 1 giorno

BUS 1

Tariffa	€ 2,40
Validità	Su tutte le linee, per tutta la giornata nella quale viene effettuata l'obliterazione.
Chi può utilizzarlo	Chiunque
Dove si acquista	Ufficio vendite AMAT e presso i rivenditori convenzionati





BUS 3 – Biglietto Urbano Soluzione 3 giorni **BUS 3**

Tariffa	€ 6,00
Validità	Su tutte le linee, per tre giorni, compreso quello in cui viene effettuata la prima obliterazione
Chi può utilizzarlo	Chiunque
Dove si acquista	Ufficio vendite AMAT e presso i rivenditori convenzionati

BUS 7 – Biglietto Urbano Soluzione 7 giorni **BUS 7**

Tariffa	€ 14,50
Validità	Su tutte le linee, per sette giorni, compreso quello in cui viene effettuata la prima obliterazione
Chi può utilizzarlo	Chiunque
Dove si acquista	Ufficio vendite AMAT e presso i rivenditori convenzionati

ABBONAMENTI

Tutti gli abbonamenti dell'AMAT sono validi per circolare in tutte le ore di svolgimento del servizio e su tutte le linee gestite, senza alcuna limitazione.

Si espongono, di seguito, due tabelle riportanti tutti gli abbonamenti dell'AMAT, suddivisi in mensili ed annuali, riferiti ai cittadini residenti nel Comune di Taranto.



Carta della Mobilità 2009

ABBONAMENTI MENSILI

Validi su tutte le linee, per tutto il mese durante il quale viene acquistato l'abbonamento

ABBONAMENTI MENSILI	TARIFFA €	Tariffa per il 3° abbonamen to nel nucleo familiare €	Tariffa per il 4° abboname nto e successivi nel nucleo familiare €	Tariffa per il 2° abboname nto e successivi per anziani, invalidi e pensionati nel nucleo familiare
LIBERA CIRCOLAZIONE PERSONALE	34,00	17,00	9,00	===
LAVORATORI DIPENDENTI	31,00	15,50	9,00	===
GIOVANI DI ETÀ INFERIORE A 21 ANNI E STUDENTI UNIVERSITARI	19,00	9,50	9,00	===
STUDENTI UNIVERSITARI ISCRITTI AD UNA FACOLTÀ IN TARANTO	6,00	===	===	===
DISOCCUPATI CASSINTEGRATI	19,00	9,50	9,00	===
CASALINGHE	19,00	9,50	9,00	===
UTENTI DI ETÀ SUPERIORE A 65 ANNI	15,00	7,50	7,50	6,00
PENSIONATI AL MINIMO I.N.P.S.	15,00	7,50	7,50	6,00
UTENTI CON INVALIDITÀ A PARTIRE DAL 34%	15,00	7,50	7,50	6,00
MILITARI VOLONTARI IN FERMA BREVE (VFB1)	13,00	6,50	6,50	===
ABBONAMENTO INTEGRATO (biglietto)	15,00	15,00	15,00	===

ABBONAMENTI ANNUALI

Validi su tutte le linee, dal giorno in cui viene acquistato l'abbonamento e sino all'ultimo giorno dell'undicesimo mese successivo

ABBONAMENTI ANNUALI	TARIFFA €	ANNOTAZIONI
LIBERA CIRCOLAZIONE PERSONALE	340,00	La tariffa degli abbonamenti annuali è pari al prezzo di 10 abbonamenti mensili, anziché 12. In altri termini, si paga da gennaio ad ottobre, ma si viaggia da gennaio a dicembre. Lo sconto praticato per l'acquisto di tutti gli abbonamenti annuali e, quindi, pari, in termini percentuali, a poco meno del 17%
LAVORATORI DIPENDENTI	310,00	
GIOVANI DI ETÀ INFERIORE A 21 ANNI E STUDENTI UNIVERSITARI	190,00	
DISOCCUPATI CASSINTEGRATI	190,00	
CASALINGHE	190,00	
UTENTI DI ETÀ SUPERIORE A 65 ANNI	150,00	
PENSIONATI AL MINIMO I.N.P.S.	150,00	
UTENTI CON INVALIDITÀ A PARTIRE DAL 34%	150,00	

TESSERA DI ABBONAMENTO

ABBONAMENTI MENSILI ED ANNUALI	TARIFFA €	ANNOTAZIONI
COSTO DI EMISSIONE DELLA TESSERA A MICROCHIP	2,50	La somma è dovuta solo in caso di emissione della tessera microchip (primo abbonamento, rinnovo alla scadenza triennale, riemissione a causa di deterioramento, ecc.)

Delle modalità di emissione degli abbonamenti si è già detto a proposito dell'organizzazione commerciale.

Dal 1° gennaio 2003 sono state avviate due distinte iniziative tariffarie che proseguiranno per tutto l'anno 2009.

Esse sono rivolte ai nuclei familiari che acquistano più abbonamenti mensili (almeno due nel caso di pensionati, anziani e invalidi; almeno tre per tutti i tipi di abbonamenti).

Gli sconti per abbonamenti multipli superano, in alcuni casi, il 65% della normale tariffa.

Maggiori informazioni potranno essere richieste all'Ufficio Vendite dell'AMAT SpA.

Le norme complete relative all'utilizzo dei titoli di viaggio sono elencate nel Regolamento Viaggiatori aziendale.

Copia del Regolamento Viaggiatori, riportato integralmente al termine della presente Carta della Mobilità, è disponibile gratuitamente presso la sede dell'AMAT, in Via Cesare Battisti n° 657 - TARANTO e presso l'Ufficio Vendite sito in via D'Aquino, 21 - TARANTO.

Il Regolamento Viaggiatori è inoltre affisso all'interno di ogni autobus aziendale.



TITOLO QUARTO

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tutti gli Utenti possono inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, reclami, istanze e suggerimenti.

È necessario che l'Utente precisi, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile a chiarire con precisione le circostanze dell'accaduto.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente, e comunque entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione della segnalazione.

Le segnalazioni possono giungere in azienda attraverso i seguenti canali:

- ✚ Inviando un telefax al n° 099/7794247, attivo 24 ore al giorno;
- ✚ Inviando una e-mail all'indirizzo: amat@amat.ta.it;
- ✚ Utilizzando la posta ordinaria, da indirizzare alla Direzione dell'A.M.A.T. S.p.A., in via C. Battisti, 657 - 74121 TARANTO;
- ✚ Personalmente, presentandosi presso l'Ufficio Pubbliche Relazioni dell'AMAT, in Via C. Battisti n° 657, il lunedì ed il venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. L'Ufficio fornirà un modulo contenente tutte le informazioni richieste per la redazione del reclamo.
- ✚ Presentandosi presso l'Ufficio vendite, ubicato in Via d'Aquino, 21, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00, che fornirà un modulo contenente tutte le informazioni richieste per la redazione del reclamo, il quale potrà poi essere compilato seduta stante e riconsegnato all'Ufficio.





TITOLO QUINTO

REGOLAMENTO DI VETTURA E CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

L'ammissione del pubblico sulle vetture dell'AMAT SpA è indifferenziata, salvo le esclusioni e limitazioni di seguito specificate, purché il Cliente sia in possesso di regolare titolo di viaggio per sé e per l'eventuale bagaglio soggetto al pagamento di biglietto.

Il Cliente a bordo dei mezzi dell'AMAT SpA è tenuto al rigoroso rispetto dei seguenti divieti e norme:

Art. 1

Per la salita in vettura bisogna premunirsi di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento) in corso di validità.

Art. 2

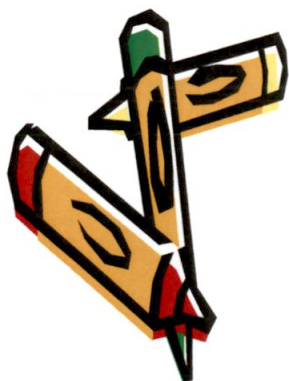
Al momento della salita in vettura il Cliente deve procedere immediatamente all'annullo del biglietto tramite l'apposita macchinetta (obliteratrice). Eventuali guasti della macchinetta debbono essere immediatamente segnalati al conducente. Il conducente ha l'obbligo di operare l'annullo del biglietto mediante strappo della parte riservata alla obliteratrice con contestuale indicazione della data. Il Conducente è tenuto ad informare via radio l'Area Tecnica al fine di eliminare il più rapidamente possibile l'anomalia di funzionamento della obliteratrice.

Art. 3

I possessori di abbonamento devono sempre portare con sé il documento di viaggio (biglietto o abbonamento, quest'ultimo accompagnato da tessera di abbonamento rilasciata dall'AMAT SpA).

Art. 4

Al momento del controllo da parte del personale aziendale è obbligatorio agevolare le operazioni relative, esibendo il titolo di viaggio e la tessera di abbonamento aziendale, se prevista. L'identità del passeggero trovato privo di abbonamento in corso di validità o di biglietto regolarmente obliterato sarà accertata dal personale AMAT preposto ai controlli. In tal caso il passeggero è tenuto a fornire il documento personale di identificazione. In mancanza di documento di riconoscimento in corso di validità o in caso di rifiuto a presentarlo l'Azienda procederà all'accertamento della identità personale attraverso le Forze dell'ordine.





Art. 5

La salita sull'autobus deve avvenire dalla porta anteriore e dalla porta posteriore, mentre la discesa deve avvenire esclusivamente dalla porta centrale.

Art. 6

È vietato occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi.

Art. 7

È vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.

Art. 8

È vietato distrarre, impedire od ostacolare l'autista nell'esercizio delle sue funzioni.

Art. 9

È vietato chiedere di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata. Il conducente potrà effettuare fermate straordinarie, in punti diversi da quelli individuati con le apposite paline di fermata, qualora si riscontrino situazioni di pericolo o di particolare necessità per il Cliente ed a condizione che non venga mai meno la sicurezza d'esercizio.

Art. 10

È doveroso agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disabili rispettando le disposizioni relative ai posti riservati agli stessi.

Art. 11

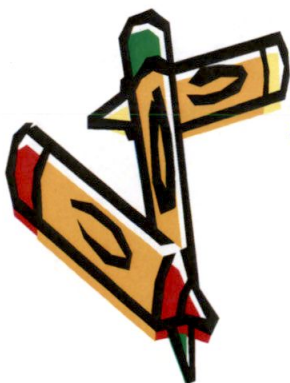
È vietato sporcare e danneggiare i sedili, le pareti, i vetri e le suppellettili dell'autobus.

Art. 12

All'interno dell'autobus è vietato fumare.

Art. 13

Non è ammesso l'accesso in vettura a coloro che si trovino in stato di ebbrezza manifesta o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio o da arrecare danno a sé o agli altri Clienti.





Art. 14

L'accesso in vettura è impedito quando l'abbigliamento personale sia sudicio o indecente.

Art. 15

A bordo degli autobus non è consentito cantare, suonare, schiamazzare o tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo, fastidio agli altri Clienti ed al personale in servizio.

Art. 16

È vietato azionare, salvo il caso di grave ed incombente pericolo, i dispositivi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato.

Art. 17

È vietato trasportare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano infastidire o danneggiare gli altri passeggeri o arrecare danni all'autobus; in particolare è proibito trasportare sugli autobus armi, ad esclusione di quelle in dotazione alle forze dell'ordine, nonché sostanze pericolose o nocive (bombole di gas compresso o liquido, materiale infiammabile, esplosivo, nocivo e/o contaminante).

Art. 18

A bordo degli autobus non è consentito, senza esplicita e preventiva autorizzazione dell'azienda, il volantinaggio e la distribuzione di materiale pubblicitario, anche se a scopo benefico.

Art. 19

Le violazioni alle norme del Regolamento di vettura sono sanzionabili ai sensi e per gli effetti della legge regionale n° 18/2002.

Art. 20

Ogni passeggero, munito di regolare documento di viaggio, può trasportare gratuitamente due valigie, pacchi o colli a mano, purché non vengano occupati posti a sedere. Per il trasporto di colli eccedenti i limiti ammessi il passeggero è tenuto al pagamento di un biglietto di corsa semplice per ogni ulteriore collo. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici o pericolosi. I passeggini per bambini sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché vengano ripiegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.

Art. 21

Bambini e ragazzi di età inferiore a 10 anni accompagnati da persona adulta sono trasportati gratuitamente.

Art. 22

È consentito il trasporto in vettura dei soli animali domestici di piccola taglia purché adeguatamente custoditi (gabbia, cestino, museruola). Per il trasporto di animali domestici deve essere comunque pagato il biglietto di corsa semplice. Il proprietario è responsabile di eventuali danni prodotti dal proprio animale. È ammesso il trasporto gratuito dei cani che accompagnino un non vedente, purché muniti di museruola.



Art. 23

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus dell'AMAT, se non sono riconducibili al proprietario, vengono custoditi presso gli uffici aziendali di via Cesare Battisti n° 657, in Taranto, per un tempo massimo di 30 giorni. Trascorso tale termine gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati al Sindaco del comune nel cui territorio è avvenuto il ritrovamento, nel rispetto delle norme recate dal Codice Civile (artt. 927, 931).

Art. 24

Le fermate sui percorsi di linea dei servizi esercitati dall'AMAT SpA sono individuate con apposite paline. A bordo degli autobus la richiesta di fermata relativa a quelle facoltative va fatta azionando, per tempo, gli appositi pulsanti. Non sono consentite fermate in luoghi diversi da quelli previsti, salve le eccezioni già indicate.

Art. 25

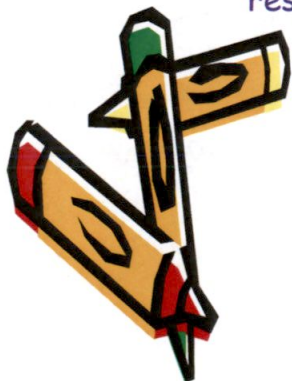
Il cliente che richiede l'acquisto del biglietto venduto a bordo degli autobus è obbligato a munirsi preventivamente di moneta contante al fine di agevolare le incombenze a carico del conducente per salvaguardare la puntualità alle fermate.

Art. 26

Il Cliente che ritenga di essersi procurato un danno fisico a bordo dell'autobus o all'atto della salita o discesa, è obbligato a riferirlo immediatamente al conducente dell'autobus, segnalando e fornendo i dati di eventuali testimoni. Nel caso in cui ciò non fosse possibile per qualsiasi motivo, egli deve individuare con precisione l'autobus (n° sociale e targa) e segnalare nel corso della giornata il fatto all'AMAT S.p.A. - Via C. Battisti n° 657 - 74100 TARANTO, anche a mezzo di telegramma. Egli è inoltre tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) che lo autorizzava all'uso dell'autobus nel giorno dell'evento e ad allegarne copia fotostatica alla denuncia di risarcimento del danno, unitamente a idonea documentazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica.

In ragione dei contratti assicurativi stipulati dall'AMAT SpA, la scrupolosa osservanza delle indicazioni e dei termini riportati al precedente capoverso è condizione necessaria affinché possano avviarsi le procedure di risarcimento di eventuali danni.

Di conseguenza, la Compagnia assicuratrice non potrà procedere al risarcimento di danni insorti in conseguenza di fatti non denunciati nei tempi e modi sopra descritti e per i quali l'Azienda non fosse posta immediatamente nelle condizioni di identificare il conducente dell'autobus e di accertarne eventuali responsabilità.



FAC-SIMILE MODULO DI RECLAMO

Taranto lì _____

Spett.le AMAT s.p.a.
via C. Battisti, 657
74121 - TARANTO

Oggetto: Reclamo

Il/la sottoscritta/o _____ nata/o a _____ il
_____ residente in _____ alla Via _____, n° _____
utente dell'AMAT S.p.A., segnala che il giorno _____ alle ore _____ in località
_____ sull'autobus n° _____ Linea _____ in direzione di marcia
_____, si è verificato il seguente disservizio:

- ☐ PUNTUALITÀ
- ☐ COMFORT DEI MEZZI
- ☐ PULIZIA DEI MEZZI
- ☐ SICUREZZA DEL VIAGGIO (atti vandalici a bordo)
- ☐ INFORMAZIONI
- ☐ COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
- ☐ ISTITUZIONE/RIMOZIONE PALINA, PENSILINA Dislocata presso _____
- ☐ STATO PENSILINA/PALINA Dislocata presso _____
- ☐ ALTRO (descrivere il motivo della segnalazione)

(proporre suggerimenti per migliorare il servizio attinenti il suddetto reclamo o indipendenti da esso)

Distinti saluti

firma _____

Il reclamo può essere inoltrato all'AMAT S.p.A. attraverso:

- Posta Ordinaria
- Al n° di Fax 099/7794247
- all'Ufficio Abbonamenti di Via D'Aquino, 21 - Taranto
- Presso ogni Capolinea



***Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto
Società per Azioni***

Sede sociale e Uffici amministrativi: via C. Battisti, 657 - 74121 TARANTO
Tel. 099 73561 - Fax 099 7794247

Indirizzo Internet: www.amat.ta.it - posta elettronica: amat@amat.ta.it

Ufficio vendite: via D'Aquino, 21 - 74123 TARANTO
Tel. 099 4526785 - Fax 099 4526785

*Finito di stampare nel mese di Aprile 2009
A cura dello Staff Qualità Aziendale
(Mimmo Russo & Tiziana Tursi)*

*Il contenuto di questo documento è di proprietà dell'A.M.A.T. - S.p.A.
e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.
L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge*

