



A. M. A. T.

Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

OGGETTO

ADOZIONE CARTA DEI SERVIZI

L'anno duemila, il giorno 12 (dodici) del mese di luglio, alle ore 11:00, 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. Mario RAZZINI

PRESIDENTE

MEMBRI EFFETTIVI

2. Giuseppe ALTAMURA (a.g.)

3. =====

4. Maria T. CONTE

5. Fedele PIGNANELLI

6. Francesco MATARRESE (a.g.)

7. Alberto MESSINESE (a.g.)

MEMBRI SUPPLENTI

8. Ernesto DATTO (con diritto a voto)

9. Giulio VINCI (con diritto a voto)

Assiste il Direttore Generale dell'AMAT 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 DIRETTORE GENERALE RIFERISCE

Con deliberazione n° 148 del 26/06/1997 fu approvata la prima edizione della Carta dei Servizi AMAT in esecuzione del DPCM 27/01/1994.

La necessità di fare eseguire alcune indagini fra l'utenza, nonché l'evoluzione normativa in atto, sia quella specifica di settore contenuta nel D.L.vo 422/97 e nella L.R. n° 13/99, sia quella generale poi sfociata nel DPCM 30/12/1998 e nell'adozione dello schema tipo di riferimento, hanno fatto sì che la successiva edizione della Carta venisse allestita all'inizio del corrente anno per essere portata all'attenzione del CdA.

Nel merito dei contenuti della Carta si rinvia alla bozza allegata, evidenziando nel contempo che si tratta di un provvedimento dovuto in quanto è un adempimento richiesto anche dalla L.R. n° 13/99 in quanto la Carta costituirà un allegato del Contratto di Servizio il cui schema è stato già approvato dall'Amministrazione Comunale e dovrà essere sottoscritto a breve.

Rispetto all'edizione 1997, oltre all'esposizione dei risultati dei sondaggi effettuati, è stato in particolare inserito il Regolamento Viaggiatori, stralci del quale potranno essere esposti a bordo degli autobus.

Per quanto riguarda la veste grafica si è dato incarico alla ditta Bradley, che già curò l'edizione 1997 della Carta, la quale ha già allestito tre diversi esempi e curerà anche la stampa in un congruo numero di copie che potranno poi essere distribuite attraverso i canali già utilizzati in passato, come ad esempio in allegato al Corriere del Giorno.

IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

- udito il direttore generale;
- presa visione della bozza allegata della Carta dei Servizi edizione 2000;
- visto il bilancio preventivo 2000;
- visto lo Statuto aziendale;
- visto il D.P.R. n° 902 del 04/10/1986, in quanto applicabile;
- con il parere consultivo favorevole del direttore generale;

Unanimemente

D E L I B E R A

- di approvare ed adottare la Carta dei Servizi edizione 2000 come da bozza allegata, dando mandato al direttore generale per tutti gli adempimenti conseguenti e necessari per la stesura definitiva, la stampa e la successiva distribuzione.

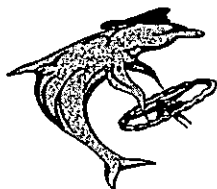
IL PRESIDENTE
(dott. Mario Razzini)

IL SEGRETARIO
(Semeraro Raffaele)

Comunicata all'Amministrazione Comunale il

Resa esecutiva il **12 LUG. 2000**

IL SEGRETARIO
Del Consiglio di Amministrazione
IL DIRETTORE
(Semerari Raffaele)



Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto

Codice Fiscale 00146330733 - Reg. Imprese di TA n° 13361

Taranto, li 19/luglio/2000

Prot. n° : Dir/ 2317/2000

Raccomandata a mano

Spett/le
Segreteria 4° Settore
Affari Generali
del Comune di Taranto
Via Plinio, 16

*19/7
2000*

TARANTO

Compiegate alla presente si trasmettono, in duplice esemplare, copie dei dispositivi delle deliberazioni assunte dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione di questa Azienda, in data 12 e 17 luglio 2000 contrassegnate con i seguenti numeri cronologici:

- Del. nn° 108 – 109 – 110 – 111 – 112 – 113 – 114 – 115 – 116
– 117 – 118 – 119 – 120 – 121.-

Distinti saluti.

IL DIRETTORE GENERALE
(Ing. Francesco Lucibello)

Carta dei Servizi

Edizione 2000

INDICE:

PRESENTAZIONE

TITOLO PRIMO

Premessa

L'Azienda

La Rete dei Servizi

TITOLO SECONDO

Principi Fondamentali

Fattori, Indicatori di Qualità e Standard

TITOLO TERZO

I Diritti e i Doveri del Cliente Viaggiatore

Il Sistema Tariffario

TITOLO QUARTO

Clausola di Aggiornamento

Allegato A: questionario

Allegato B: dove in città con il bus?

Allegato C: elenco dei rivenditori autorizzati di biglietti e abbonamenti

PRESENTAZIONE

Numerosi e fortemente innovativi sono i provvedimenti legislativi che negli ultimi due anni hanno interessato i servizi pubblici locali, ed in particolare il nostro settore dei trasporti pubblici collettivi.

Da una cultura tipica della Pubblica Amministrazione, che vede i cittadini semplici destinatari di provvedimenti e servizi, da accettare così come essi vengono forniti, senza possibilità concreta di contestazione o apprezzamento, oltre che di scelta, si sta passando ad una cultura orientata al mercato dove il cittadino, diventando cliente, dovrebbe ricevere migliori servizi ad un minor costo.

Nel caso dei servizi di trasporto il problema è molto sentito perché sono tra i servizi con la peggior immagine, trattandosi di un servizio a consumo immediato e senza possibilità di accumulo del prodotto, quindi con elevata rigidità alle variazioni di domanda e offerta nel tempo che rendono critica la gestione ed elevata la probabilità di disservizio.

Un vero mercato del trasporto pubblico locale sarà in realtà molto difficile da realizzare in quanto l'operatore, ancorché scelto mediante procedure concorrenziali, si troverà comunque ad operare per un lungo periodo di tempo in regime di monopolio e mancherà quindi la scelta diretta ed immediata da parte del cittadino tra più operatori.

Da molte parti, infatti, sono stati avanzati dubbi sul pericolo che in molti casi possa costituirsi un monopolio di tipo privato al posto di quello pubblico.

Tuttavia, dall'apertura al mercato del settore, significativi miglioramenti sono attesi nel medio-lungo periodo sul piano dell'economicità, efficacia e qualità dei servizi.

Il primo passaggio, indispensabile per introdurre forme di concorrenza nell'affidamento dei servizi, sarà la trasformazione, resa obbligatoria per

legge, delle Aziende Speciali (ex municipalizzate) in Società per Azioni entro il 31/12/2000.

Ciò consentirà la partecipazione di capitali privati nella proprietà delle Aziende in misura sempre più rilevante, con l'obiettivo di rimuovere alcuni vincoli che impediscono tuttora loro di muoversi come soggetti imprenditoriali veri e propri.

Le aziende che riusciranno ad acquisire sufficiente competitività si presenteranno all'appuntamento del 2003, termine ultimo in cui dovranno aver luogo le gare per l'affidamento dei servizi, in condizioni di vantaggio ed avranno possibilità di sopravvivere ed anzi ampliare i servizi gestiti, mentre altre saranno espulse dal mercato.

La competitività si acquisisce con gli strumenti, finanziari e gestionali, tipici dell'imprenditoria della nostra epoca, risanando l'impresa se c'è da risanarla, effettuando cessioni di rami d'attività, acquisendone altre, promuovendo fusioni, sinergie, collaborazioni, creando valore per i soci.

Strumenti pressoché ignoti alla gestione delle imprese pubbliche locali, ma con i quali saremo chiamati a confrontarci.

La nostra Azienda, pubblica perché di proprietà dell'Ente locale comunale, ha ovviamente pregi e difetti.

Per eliminare o quantomeno ridurre questi ultimi non basterà l'impegno degli scriventi, ma occorrerà la collaborazione del personale tutto, delle OO.SS. di categoria, dell'Amministrazione Comunale e infine dei cittadini-utenti-clienti.

Per poter portare all'esterno la qualità, occorre però prima realizzarla all'interno, e su questo l'Azienda è già impegnata da molti anni.

È per questo che uno dei prossimi obiettivi è quello di conseguire la certificazione di qualità della serie ISO 9000 che aiuti la struttura a raggiungere maggiori livelli qualitativi.

La Carta della Mobilità, oltre ad offrire una chiave di lettura del cambiamento intervenuto ed in corso, costituisce un mezzo per condurre il cittadino "all'interno" dell'Azienda, comprenderne il funzionamento, individuare i punti su cui la sua compartecipazione può essere determinante.

In tale ottica, in questa seconda edizione della Carta (la prima è stata quella del 1997), sono illustrati il passato, il presente e i progetti che nel futuro l'Azienda, in tutte le sue componenti, si impegna a realizzare per affrontare una situazione di libero mercato in un regime di concorrenza e di competitività.

Taranto, luglio 2000

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Razzini)

IL DIRETTORE GENERALE

(Ing. Francesco Lucibello)

PREMESSA

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.

Il modello Europeo di società, infatti, ha imposto all'economia italiana un nuovo indirizzo, una dimensione di mercato aperto e dinamico che si riflette anche nei servizi di interesse generale, con la conseguenza che a breve termine i servizi pubblici, tra cui il trasporto collettivo, dovranno essere gestiti secondo una logica concorrenziale.

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 che favoriscano l'uso del trasporto pubblico, diminuendo la dipendenza dal veicolo privato.

In questo scenario l'adozione della **Carta della Mobilità**, in esecuzione del D.P.C.M. 27/01/1994, della legge 11/07/1995 n°273 e del D.P.C.M. 30/10/1998, impone un radicale cambiamento nei rapporti tra enti gestori (aziende pubbliche, ma anche privati concessionari) e cittadini, i quali assumono il ruolo di veri e propri clienti e non di meri fruitori dei servizi.

La Carta deve essere uno strumento di miglioramento e comporta per l'Azienda un confronto costante con l'utenza al fine di individuare, quindi offrire e garantire, un servizio qualitativamente e quantitativamente più valido.

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

- 1) il principio di eguaglianza, parità di trattamento e partecipazione;
- 2) i sistemi di misurazione delle prestazioni aziendali, che a loro volta devono comprendere anche gli indicatori di qualità del servizio;

- 3) l'informazione degli utenti;
- 4) L'obbligo di rispetto e di cortesia nei rapporti con gli utenti tramite l'istituzione degli URP;
- 5) 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 stimoli i responsabili aziendali a tutti i livelli verso obiettivi sempre più difficili da raggiungere.

AGGIORNAMENTO

Il periodo trascorso dall'adozione della Carta, emanata per la prima volta a fine 1997, ha fatto registrare per l'AMAT risultati positivi, sia da un punto di vista costruttivo (le principali variazioni dei percorsi sono state elaborate sulla base delle osservazioni pervenute dall'utenza), sia sotto il profilo della capacità dell'Azienda di confrontarsi con le esigenze dell'utenza.

Nel corso del 1998 si è cercato di effettuare quei rilevamenti che la Carta affidava ai sondaggi di opinione, per poter disporre di elementi di confronto nella successiva edizione della Carta.

La campagna di sostituzione degli abbonamenti cartacei con gli abbonamenti a microchip, effettuata nel dicembre 1997; l'indagine effettuata di concerto con l'Università di Bari, nel corso del 1998; ed infine i sondaggi effettuati nei giorni 12/12/1998 e 23/01/1999 dalla Sezione di Taranto del WWF, hanno offerto all'Azienda la possibilità di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del Servizio di trasporto pubblico.

Le informazioni raccolte costituiscono uno stimolo verso la realizzazione di specifici programmi per il miglioramento del servizio offerto.

L'AMAT, ai fini della valutazione del livello di gradimento del servizio, nel suo questionario ha analizzato sei aspetti relativi al servizio che mettono in luce la relazione cliente/impresa nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico urbano, dei quali 5 relativi a caratteristiche del servizio e 1 relativo a caratteristiche di "relazione" fra operatori e utenti.

- 1) N° di viaggi effettuati giornalmente
- 2) N° di linee mediamente utilizzate
- 3) Lunghezza media di spostamento
- 4) Livello di affollamento e comfort dei mezzi pubblici
- 5) Pulizia interna dei mezzi
- 6) Cortesia del personale (sia di quello viaggiante che di quello degli uffici)

La metodologia di rilevazione delle informazioni è stata quella di un questionario d'indagine.

Complessivamente sono state esaminate 3.576 schede di cui 3.254 (87%) contenevano 1 o più risposte valide.

Il campione esaminato, costituito dagli acquirenti degli abbonamenti, si compone di studenti, pensionati, casalinghe e lavoratori, che rappresentano i maggiori utilizzatori del Servizio di Trasporto Pubblico.

I fruitori del servizio denunciano una certa insoddisfazione sugli aspetti del "servizio" mentre per gli aspetti di relazione il livello di soddisfazione migliora.

Gli aspetti relativi al servizio sui quali gli utenti esprimono parere negativo sono: il grado di affollamento dei mezzi, i tempi di attesa dei mezzi pubblici alle fermate.

Malgrado nel corso degli ultimi anni sia cresciuto sensibilmente il numero degli spostamenti nel corso della medesima giornata, i cittadini utilizzatori del trasporto pubblico sono risultati in calo.

Molti Cittadini non utilizzano i mezzi di trasporto pubblico, preferendo la propria auto, per motivazioni legate ad alcuni aspetti del servizio pubblico: affollamento e promiscuità, un maggior tempo complessivo richiesto dallo spostamento (tempo di viaggio, tempo di attesa alle fermate e tempi di accesso alla rete), mancata conoscenza degli orari ed insicurezza sull'effettiva possibilità di concludere lo spostamento nei tempi previsti.

Dal questionario elaborato con l'Università degli Studi di Bari, Facoltà di Economia e Commercio, e somministrato ad un campione di 1676 utenti presso le fermate AMAT, intercettando quindi non solo gli abbonati ma anche gli utenti con biglietto e quindi occasionali, sono emerse conferme di alcuni aspetti del servizio già rilevate con la precedente indagine, sia altri elementi di riflessione.

Rinviando per l'approfondimento all'analisi dei risultati effettuata in apposita relazione, si evidenziano qui:

- la forte rigidità dell'utenza del servizio pubblico, rappresentata per 2/3 da cittadini privi di un mezzo alternativo di trasporto (quesito n° 2);
- un grado di soddisfazione globale pari al 47% (quesito n° 8);
- il vantaggio del trasporto pubblico individuato dal 49% nell'eliminazione del problema del parcheggio (quesito n° 9);
- i difetti principali la poca puntualità (30%) e l'affollamento (28%) (quesito n° 10);
- suggerimenti : frequenza più elevata, maggiore puntualità e collegamenti più diretti (quesiti n° 11 e n° 20);
- disponibilità a pagare di più a fronte di una maggiore qualità del servizio (quesito n° 17).

Queste indagini, oltre a costituire per l'Azienda un motivo di riflessione, permettono di intraprendere azioni correttive a breve e medio termine, mirate sia ad aumentare la

soddisfazione generale fra i fruitori attuali, sia ad avvicinare utenti attualmente non utilizzatori del Servizio di Trasporto Pubblico.

I risultati conseguiti dopo l'adozione della prima carta consentono di affermare che il miglioramento delle prestazioni registrato è dipeso solo dal miglior impiego delle risorse interne, ma ulteriori miglioramenti dovranno essere frutto del coinvolgimento più ampio di tutti i soggetti (operatori pubblici e privati, utenti) che hanno interesse al raggiungimento di tale obiettivo.

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, anche se allo stato non ha potuto acquisire altre attività, come ad esempio la gestione dei parcheggi.

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 rappresentanza legale.

L'organizzazione aziendale, definita con deliberazione n° 84/99 del Consiglio d'Amministrazione, prevede 535 unità distribuite su tre grandi settori: il settore amministrativo, che include le aree contabilità, personale, affari legali e informatica; il settore tecnico; il settore movimento.

La consistenza numerica del personale al 01/01/2000 è di 486 unità.

In ottemperanza a quanto disposto per le pubbliche amministrazioni dall'art.12 del D.L.vo n° 29/93 e succ. 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 esclusivamente linee di trasporto su gomma mediante autobus alimentati a gasolio.

L'area servita, costituita dal territorio dei tre comuni di Taranto, Statte e Leporano, si estende per circa 323 km² con una popolazione servita di oltre 241'000 abitanti.

Il servizio urbano è di competenza del Comune di Taranto, mentre le linee che raggiungono Statte e Leporano sono di competenza della Provincia di Taranto.

Il servizio di trasporto erogato, articolato su 26 linee, con una estensione di rete di 495 km, ha consentito nel 1999 la produzione di 8'362'419 vett. x km in servizio di linea e può attualmente contare su un parco veicoli di 185 autobus. La velocità commerciale è stata pari a 17,8 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.

L'Azienda eroga servizio notturno, dalle ore 24 fino alla ripresa del servizio ordinario, con quattro linee che collegano il borgo alla periferia e viceversa, sicché il servizio si sviluppa per le complessive ventiquattro ore.

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 linee denominate 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 o suburbano, sicché anche la struttura tariffaria non ha differenziazioni in relazione alla lunghezza dello spostamento (come invece avviene per i servizi extraurbani).

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

Le scelte saranno confortate, oltre che dagli indirizzi programmatici dell'Amministrazione Comunale, 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, nonché dalle indagini di opinione effettuate.

Le proposte aziendali saranno sottoposte all'approvazione dell'ente locale competente, per il successivo recepimento all'interno del Contratto di Servizio che regolerà i rapporti fra committente (Comune o Provincia) ed Azienda.

La rete dei servizi è accessibile da 853 punti, di capolinea o fermata, la cui sistemazione ed aggiornamento, sia da un punto di vista strutturale (installazione e riparazione paline), sia per quanto riguarda la grafica dei percorsi, è ormai quasi completata. È in corso l'installazione, ad un numero sempre crescente di fermate, degli orari di partenza o passaggio delle corse.

Al 31/12/1999 158 fermate erano dotate di pensilina di protezione, ma si prevede l'installazione nel corso del 2000 di altre 50 pensiline.

TITOLO SECONDO

PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, l'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto è tenuta ad uniformarsi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza distinzione di sesso razza, lingua, religione ed opinioni. Una particolare attenzione viene riservata agli anziani e ai disabili, attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate.

E' altresì garantita parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

L'Azienda garantisce che il servizio sia ispirato a principi e criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'Azienda s'impegna ad assicurare una erogazione del servizio continua e regolare nel tempo. In caso di interruzione o disservizi dovuti a cause di forza maggiore l'Azienda s'impegna ad adottare misure volte a ridurre al minimo possibile il disagio arrecato agli utenti/cittadini, ponendo particolare attenzione agli aspetti di comunicazione e di informazione.

Partecipazione

L'Azienda favorisce la collaborazione con i cittadini/utenti, e s'impegna a valutare ogni proposta da questi avanzata, al fine di realizzare un servizio che sia conforme alle esigenze maturate.

In questa prospettiva, ogni cittadino può produrre memorie o documenti, dare informazioni o formulare suggerimenti per migliorare il servizio, gli stessi saranno riscontrati entro 30 giorni dal loro ricevimento.

L'Azienda dovrà inoltre acquisire, periodicamente, i parametri di valutazione del cliente/utente circa la qualità percepita del servizio reso.

Efficienza ed Efficacia

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio di trasporto in modo idoneo al raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza. L'Azienda si impegna inoltre a ricercare e porre in essere tutte le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche che possono migliorare il servizio ed il rapporto con i cittadini/utenti.

FATTORI, INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD

FATTORI DI QUALITA'

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

INDICATORI DI QUALITA'

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

STANDARDS DI QUALITA'

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 1998.

Per come già riferito in premessa, un maggiore impegno dovrà essere profuso dall'Azienda per l'esecuzione dei sondaggi sulla percezione della qualità da parte degli utenti.

FATTORI DI QUALITÀ

Sicurezza del viaggio

Sicurezza personale e patrimoniale

Regolarità del servizio

Pulizia e condizioni igieniche

Confortevolezza del viaggio

Informazione alla clientela

Livello del servizio di sportello

Attenzione all'ambiente

Sicurezza del viaggio

La sicurezza dell'utente in vettura, intesa come assenza dei rischi per il cliente, é 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 sulla macchina 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, corporali per infortuni involontariamente cagionati dalla circolazione degli automezzi aziendali.

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

1. Contattare, al momento dell'evento, l'autista del mezzo interessato segnalando il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti;
2. Contattare successivamente l'ufficio sinistri AMAT per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente;
3. Contattare la Compagnia Assicuratrice per l'attivazione delle procedure di rimborso.

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

- incidenti annui occorsi con altri autoveicoli rapportato ai Km di linea percorsi;
- età media dei mezzi.

Sicurezza patrimoniale

Gli aspetti connessi alla sicurezza del patrimonio aziendale, riconducibili a colpa del personale dipendente o di terzi, sono valutati con riferimento al numero di denunce ricevute.

Gli episodi quali furti, danni, molestie sono contrastati, per quanto possibile, dalla presenza in vettura del personale di controllo e dalla presenza a bordo di dispositivi di radio comunicazione con i quali l'autista può richiedere l'intervento immediato della Forza Pubblica.

Regolarità del servizio

Sulla regolarità del servizio, da un punto di vista di puntualità, regolarità e garanzia del servizio offerto, incidono diversi fattori: alcuni interni quali l'organizzazione e la produttività aziendale, altri indipendenti dal funzionamento dell'azienda quali p.e. 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 di programmare ed erogare un servizio efficiente ed efficace, è bene evidenziare che è il Comune, istituzionalmente preposto al governo della città, che può dare un sostanziale contributo alla regolarità del servizio attraverso il miglioramento delle condizioni del traffico e riconoscendo una priorità al mezzo pubblico.

Pulizia

L'Azienda s'impegna a mantenere i mezzi in condizioni igieniche adeguate adottando i 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, 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 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.

Comfort

Il rinnovo del parco autobus è l'occasione per migliorare l'accessibilità (adottando veicoli a pianale ribassato) ed il comfort generale di marcia.

Gli autobus acquistati nuovi negli ultimi anni sono stati inoltre dotati di impianto di aria condizionata, così come quelli di prossima acquisizione.

Sono stati tuttavia acquistati, per l'improrogabile esigenza di incrementare il parco, ed a causa delle ridotte risorse finanziarie, anche sette autobus usati interamente autofinanziati.

L'età media del parco è di 10,5 anni ma sarà abbassata con il previsto acquisto di 28 nuovi mezzi, in sostituzione di altrettanti con più di 15 anni di servizio, utilizzando finanziamenti di fonte regionale.

L'entrata in servizio dei nuovi mezzi è prevista per il 2001.

Informazioni alla clientela

L'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto s'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 e distribuzione, presso l'Ufficio Prodotti del Traffico, degli orari dei servizi invernali ed estivi;
- 2) esposizione degli orari alle principali paline di fermata. Gli orari ivi riportati contengono gli orari di partenza dai capolinea delle linee interessate nonché la frequenza dei passaggi programmati;
- 3) Informazione cartografica: l'azienda ha realizzato una cartografia della città di Taranto dove è stata riportata la rete di trasporto urbano.

La cartografia riprodotta in formato pieghevole è stata distribuita ai cittadini.

- 4) servizio informazioni telefonico al numero : **0994527650**

Questa informazione di base sarà integrata attraverso:

- a) l'integrazione dei portaorari alle paline di fermata
- b) l'istituzione di un sito Internet

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, o di deviazioni dovute ad esempio a lavori stradali, manifestazioni ecc.

Il progetto più qualificato che l'azienda ha in corso è tuttavia quello del **telerilevamento** satellitare della flotta, sistema che consentirà di disporre delle informazioni in tempo reale da comunicare progressivamente all'utente sia mediante display alle fermate, sia mediante altri sistemi quali sito web o interrogazione telefonica del server aziendale.

Aspetti Relazionali del personale a contatto con l'utenza

L'Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico (addetti alla verifica) munendoli di appositi cartellini di riconoscimento con un numero di riconoscimento che identifica univocamente il dipendente.

Il personale nello svolgimento dei compiti assegnati deve indossare 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.

Semplificazione delle procedure

L'Azienda procederà allo snellimento delle procedure per il rilascio dei documenti di viaggio limitando le incombenze a carico del cliente.

Segnalazioni e Reclami

Tutti gli utenti possono inviare all'Azienda comunicazioni segnalazioni istanze e suggerimenti indirizzandoli all'ufficio AFFARI GENERALI E PUBBLICHE RELAZIONI, presso AMAT via C.Battisti,657.

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

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

L'Azienda invita gli utenti ad esprimere le proprie osservazioni poiché costituiscono una importante integrazione alle indagini di Customers Satisfaction.

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, secondo lo schema sotto riportato:

TARIFFA IN VIGORE AL 1° GENNAIO 2000

BIGLIETTI		
TIPOLOGIE	TARIFFA	VALIDITA'
BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE	1.200	una sola corsa
BIGLIETTO ACQUISTATO A BORDO	1.500	una sola corsa (in fase di introduzione)
BIGLIETTO CON VALIDITA' 90 MINUTI	1.500	novanta minuti a partire dalla prima obliterazione
BIGLIETTO GIORNALIERO	3.000	tutta la giornata nella quale viene effettuata la prima obliterazione

ABBONAMENTO SETTIMANALE		
TIPOLOGIE	TARIFFA	VALIDITA'
BIGLIETTO SETTIMANALE	18.000	sette giorni, compreso quello della prima obliterazione

ABBONAMENTI MENSILI			
TIPOLOGIE	TARIFFA A CARICO DEI RESIDENTI NEL COMUNE DI TARANTO	INTEGRAZIONI TARIFFARIE CORRISPOSTE DAL COMUNE DI TARANTO	TARIFFA "INDUSTRIALE" AZIENDALE
LIBERA CIRCOLAZIONE PERSONALE	54.000	18.000	72.000
LAVORATORI DIPENDENTI	50.000	22.000	72.000
GIOVANI DI ETÀ INFERIORE A 21 ANNI	30.000	42.000	72.000
DISOCCUPATI - CASSINTEGRATI	30.000	42.000	72.000
CASALINGHE	30.000	42.000	72.000
UTENTI DI ETÀ SUPERIORE 65 ANNI	24.000	48.000	72.000
PENSIONATI AL MINIMO I.N.P.S.	24.000	48.000	72.000
UTENTI CON INVALIDITA' PERMAN. A PARTIRE DAL 34%	24.000	48.000	72.000
MILITARI DI LEVA	24.000	48.000	72.000

ABBONAMENTI ANNUALI			
TIPOLOGIE	TARIFFA A CARICO DEI RESIDENTI NEL COMUNE DI TARANTO	INTEGRAZIONI TARIFFARIE CORRISPOSTE DAL COMUNE DI TARANTO	TARIFFA "INDUSTRIALE" AZIENDALE
LIBERA CIRCOLAZIONE PERSONALE	540.000	216.000	756.000
LAVORATORI DIPENDENTI	500.000	264.000	764.000
GIOVANI DI ETÀ INFERIORE A 21 ANNI	300.000	504.000	804.000
DISOCCUPATI - CASSINTEGRATI	300.000	504.000	804.000
CASALINGHE	300.000	504.000	804.000
UTENTI DI ETÀ SUPERIORE 65 ANNI	240.000	576.000	816.000
PENSIONATI AL MINIMO I.N.P.S.	240.000	576.000	816.000
UTENTI CON INVALIDITA' PERMAN. A PARTIRE DAL 34%	240.000	576.000	816.000
MILITARI DI LEVA	240.000	576.000	816.000

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

Copia integrale del Regolamento Viaggiatori è disponibile gratuitamente, presso la sede dell'AMAT, in Via Cesare Battisti n° 657 – TARANTO e presso l'Ufficio Prodotti del Traffico sito in via Margherita n° 34 - TARANTO.

Copia sintetica del Regolamento Viaggiatori è affissa all'interno di ogni mezzo aziendale.

DOVE e COME acquistare i titoli di viaggio:

- ❑ presso l'Ufficio Prodotti del Traffico - sito in Via Matteotti n° 34 - Taranto - è possibile acquistare ogni tipo di biglietto e procedere alle operazioni di rilascio e rinnovo di ogni tipo di abbonamento; ai fini del rilascio della tessera di libera circolazione l'Utente dovrà presentare il documento di riconoscimento non scaduto dal quale si evinca la residenza e i certificati attestanti il proprio status sociale (ai sensi della legge 127/1997 e successive modificazioni, l'Utente può anche autocertificare il proprio stato giuridico). Al costo dell'abbonamento si aggiunge, solo per il primo rilascio, la somma di £ 5.000 quale costo del tesserino magnetico;
- ❑ presso i 38 rivenditori autorizzati, edicole, tabaccherie, bar è possibile effettuare il rinnovo di ogni tipo di abbonamento;
- ❑ presso le rivendite autorizzate è possibile acquistare i biglietti;

QUANDO rinnovare i titoli di viaggio:

- ❑ gli Abbonamenti possono essere rinnovati in qualsiasi momento presso l'Ufficio Prodotti del Traffico e le rivendite abilitate al rinnovo dell'abbonamento;

COSA FARE 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 prodotti del traffico, dove gli verrà rilasciato, previo il versamento della somma di £ 5.000 (costo del tesserino magnetico) un duplicato dell'abbonamento;

REGOLAMENTO VIAGGIATORI

1. Finalità

Il presente Regolamento disciplina le modalità di fruizione del servizio di T.P.L. gestito dall'AMAT, ai sensi dell'articolo 30 punto 6 L.R. 25/03/1999 n°13, e fa parte integrante della Carta della Mobilità emanata ai sensi del DPCM 30/12/1998.

2. Ammissione dei viaggiatori

1. E' fatto obbligo ai viaggiatori, prima di salire sull'autobus, di munirsi dell'apposito documento di viaggio (biglietti o abbonamenti) in vendita presso le rivendite autorizzate.
2. Il viaggiatore deve vidimare il biglietto sul primo autobus utilizzato, non oltre la fermata successiva a quella di salita, e deve custodirlo per tutta la durata del viaggio o per il tempo di validità dello stesso in caso di biglietto orario.
3. Gli abbonamenti sono nominativi e quindi non sono utilizzabili da soggetti diversi dal titolare.
4. L'utente deve esibire il titolo di viaggio al personale incaricato di effettuare i controlli. Non è ritenuto valido il titolo non nominativo (biglietto) esibito in un momento successivo alla verifica, né il titolo nominativo (abbonamenti e tessere) rinnovato in un momento successivo alla verifica.
5. Il viaggiatore è tenuto ad accertarsi della corretta timbratura del biglietto e a segnalare al conducente, o ad altro personale AMAT eventualmente presente sul mezzo che provvederà ad annullare il biglietto, il mancato o non corretto funzionamento dell'obliteratrice.

3. Documenti di viaggio

1. Costituiscono idoneo documento di viaggio, con funzione di scontrino fiscale ai sensi della L 413/1991 e successive modificazioni:
 - a) Biglietti
 - b) Abbonamenti
 - c) Tessere
2. I documenti di viaggio non sono cedibili, per cui ogni documento di viaggio indebitamente acquistato o ceduto decade di validità.
3. Il diritto di viaggiare cessa al termine della tratta od orario corrispondente al valore del titolo di viaggio. In caso di proseguimento, oltre la tratta od orario corrispondente al titolo di viaggio, il passeggero dovrà munirsi di ulteriore documento di viaggio in rapporto alla nuova destinazione.
4. Esenzioni: i ragazzi di età inferiore a 10 anni accompagnati da persona adulta sono trasportati gratuitamente (art.30 L.R. 13 del 25/03/1999).

4. Sanzioni

1. I viaggiatori che all'atto dei controlli risultino sprovvisti di titolo di viaggio o presentino titolo di viaggio non valido sono tenuti al pagamento oltre che del biglietto di corsa semplice, anche di una sanzione amministrativa pecuniaria di £ 60.000 ridotta a £ 30.000 se l'utente estingue l'illecito entro i 30 gg. successivi a quello della contestazione o della sua notifica (art. 34 L.R. n.13 del 25 marzo 1999).
2. Il pagamento deve essere eseguito a mezzo versamento sul C/C postale n° 10485746 intestato a "Servizio di tesoreria A.M.A.T. - Viale Magna Grecia, 76 - Taranto.
3. Qualora le infrazioni siano commesse da minori o da incapaci, le persone rivestite dell'autorità od incaricate della vigilanza concorreranno in solido, con l'autore della violazione, al pagamento della somma da questi dovuta.
4. E' responsabile in solido colui il quale garantisce l'identità dell'autore della violazione.
5. All'accertamento delle irregolarità di cui ai precedenti punti l'Azienda provvede mediante gli agenti all'uopo incaricati (verificatori) e muniti di tessera aziendale di riconoscimento, i quali, ai sensi dell'art. 71 DPR 753/80 e dell'art. 358 C.P., sono considerati, a tutti gli effetti, agenti di polizia giudiziaria.

6. L'utente al quale viene elevata sanzione amministrativa per mancanza e/o irregolarità di titolo di viaggio è tenuto ad esibire all'agente controllore le proprie generalità e valido documento d'identità personale.
7. E' opportuno richiamare all'attenzione dell'utenza che, il rifiuto di fornire le proprie generalità comporta la traduzione del trasgressore verso il più vicino posto di polizia per la conseguente identificazione, e, inoltre, che il Codice Penale punisce, all'articolo 496, chi effettua false dichiarazioni sull'identità o su qualità personali proprie o di altri.
8. Il trasgressore, invitato alla conciliazione in via breve, può, con effetto liberatorio, obblare la sanzione irrogata attraverso il pagamento, nelle mani del verificatore, di un importo pari a £ 31'200. Il verificatore rilascerà la ricevuta di avvenuta oblazione.
9. Il verificatore, qualora il trasgressore non intenda conciliare in via breve, redigerà sommario processo verbale riportando le generalità desunte dal documento d'identità.
10. L'utente ha diritto di inserire nel verbale proprie dichiarazioni che sottoscriverà e di riceverne copia.
11. Il mancato versamento dell'oblazione, o la non corretta identificazione, può dar luogo all'interruzione del viaggio alla prima fermata o alla richiesta d'intervento dell'Autorità di PS.
12. Avverso l'accertamento della violazione il trasgressore o le altre persone obbligate in solido possono far pervenire alla Direzione dell'AMAT, presso la sede in via C. Battisti n°657, Taranto, scritti difensivi e documenti.
13. Qualora il pagamento delle sanzioni non sia effettuato nelle forme di cui all'articolo 4 punti 1 e 7, il Direttore Generale, ricevuto il rapporto dell'agente che ha accertato l'infrazione, è competente ai sensi dell'art.18 della L.689/81 ad emettere l'ordinanza di ingiunzione con il relativo aggravio, a carico del sanzionato, delle somme dovute a titolo di rimborso spese postali e rimborso della notifica (art. 34, comma 3 L.R. 13 del 25/03/1999).

5. Trasporto di cose.

1. Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 Kg, le cui dimensioni non siano superiori a cm 75x50x25.
2. Sono soggetti al pagamento del biglietto di corsa semplice (art.20 L.R. n.5 del 23/01/92) i bagagli di peso superiore, o che abbiano anche una sola dimensione superiore, a quelle di cui al precedente comma.
3. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti sudici, pericolosi o ingombranti.
4. Il passeggero deve tenere presso di sé i bagagli, che restano sempre sotto la sua custodia, e risponderà altresì dei danni che essi dovessero eventualmente causare alle persone o all'autobus.
5. L'Azienda non è responsabile per i furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.
6. Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi dagli articolo 927 e segg. del c.c. e potranno essere richiesti per la restituzione presso la sede di via C. Battisti.

6. Trasporti di animali.

1. E' ammesso il trasporto di piccoli animali domestici, tenuti in apposite ceste o gabbie; i cani di piccola taglia devono essere muniti di museruola.
2. In ogni caso si dovrà corrispondere la tariffa ordinaria per passeggeri, per ciascun animale o cesta/gabbia trasportato.
3. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

7. Comportamento in vettura, in fermata ed in aree aziendali

1. Chiunque si serve degli autobus è tenuto all'osservanza di tutte le prescrizioni previste in questo capo.
2. Il viaggiatore è obbligato ad accedere alla vettura esclusivamente a dalle portiere anteriori e posteriori che recano la scritta "ENTRATA", mentre deve scendere dalle portiere centrali che recano la scritta "USCITA".
3. Il viaggiatore che effettui il viaggio in piedi deve sorreggersi agli appositi sostegni o maniglie.
4. E' fatto obbligo ai viaggiatori cedere il posto ai mutilati ed invalidi del lavoro, per i quali sono riservati i relativi posti (art.27 Legge 30/03/1971, n.118), nonché favorire le persone anziane e quelle con bambini.
5. E' vietato occupare i posti riservati, oppure distaccare o alterare i contrassegni dei posti riservati.
6. Il passeggero sull'autobus, all'approssimarsi della fermata di discesa, deve azionare, per tempo, il dispositivo sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata".
7. E' fatto divieto ad ogni passeggero di:
 - a) accedere in autobus con abbigliamento sudicio o indecente.
 - b) accedere in autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o di arrecare danno a sé ed agli altri;
 - c) distrarre il conducente durante la guida, impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
 - d) chiedere al conducente di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
 - e) cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
 - f) occupare più di un posto a sedere senza averne titolo o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale;
 - g) danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli, i locali, ambienti nonché gli arredi e gli accessori aziendali (art.29 D.P.R. n.753/80);
 - h) sporgersi dai finestrini con il veicolo in movimento;

- i) aprire le porte esterne dei veicoli e di salire o discendere dagli stessi quando non sono completamente fermi; salire o discendere da aperture diverse da quelle all'uopo destinate;
- j) salvo il caso di grave e incombente pericolo, è fatto divieto alle persone estranee al servizio di azionare i comandi per l'apertura di emergenza nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato (art.26 D.P.R. n.753/80);
- k) gettare dai veicoli qualsiasi oggetto (art.27 D.P.R. n.753/80);
- l) fumare nei veicoli sia in servizio sia in sosta (art.28 D.P.R. n.753/80) e nei locali in cui tale divieto sia esplicitamente indicato;

- 8. Per quanto non è espressamente contemplato trovano applicazione le norme di cui al DPR 753/80.
- 9. Il mancato rispetto da parte degli utenti dei servizi, delle norme contenute nel regolamento aziendale di vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie da £ 100.000 a 500.000, ridotta al 50% se l'utente estingue l'illecito entro i 30 giorni da quello della contestazione o della sua notifica (art.34 L.R. del 25/03/1999).
- 10. Gli importi delle sanzioni devono essere versate sul C/C postale n° 10485746 intestato a "Servizio di tesoreria A.M.A.T. - Viale Magna Grecia, 76 - Taranto.

8. Avvisi ed orari al pubblico.

- 1. Il passeggero è tenuto a leggere attentamente gli avvisi esposti all'interno degli autobus, delle agenzie e dei locali A.M.A.T. o convenzionati.
- 2. L'A.M.A.T. non risponde degli orari pubblicati da soggetti terzi.
- 3. Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni A.M.A.T. possono essere variati senza alcun preavviso per cause di forza maggiore, e con congruo preavviso negli altri casi.
- 4. Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo l'A.M.A.T. si impegna al ripristino del servizio in un tempo pari a quello fissato per la percorrenza della linea calcolato tra i capolinea di estremità.

5. Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovute a provvedimenti delle autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni tariffarie.
6. L'A.M.A.T. comunicherà tempestivamente agli utenti, nelle forme adeguate, il calendario, i modi, i tempi di erogazione dei servizi e le misure per la riattivazione degli stessi in costanza di esercizio del diritto di sciopero.

9. Registro dei reclami e dei suggerimenti.

Presso l'A.M.A.T. è istituito a disposizione del pubblico un registro per reclami e suggerimenti riguardanti il servizio aziendale.

10. Avvertenza per gli abbonati.

1. L'emissione di titoli nominativi, tessere e/o abbonamenti, agli aventi diritto è subordinata alla sottoscrizione di un modulo e alla presentazione della documentazione richiesta dalla natura del titolo.
2. I documenti di viaggio a microchip hanno validità temporale e pertanto devono essere rinnovati alla scadenza.
3. I documenti di viaggio nominativi devono essere esibiti, unitamente allo scontrino di rinnovo, al personale di servizio incaricato di effettuare i controlli.
4. L'uso irregolare dell'abbonamento può comportare il ritiro del documento stesso fatte salve le possibili ulteriori azioni di legge.
5. In caso di smarrimento, sottrazione dell'abbonamento l'utente potrà presentarsi, munito di copia della relativa denuncia sporta presso un organo di Polizia Giudiziaria, all'Ufficio Prodotti del Traffico, dove gli verrà rilasciato, previo il versamento della somma di £ 5.000⁴ (costo del tesserino magnetico⁷ un duplicato dell'abbonamento).

TITOLO QUARTO

Clausola di Aggiornamento

I rapporti e gli obblighi con l'utenza che scaturiscono dalla presente carta saranno annualmente aggiornati, per cui la presente pubblicazione avrà validità fino al 31/12/2001.

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

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4 a		Segmento modale/settore: AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE		
Fattori di qualità	Indicatori di Qualità		Standard di qualità (Livello di servizio attuale)	Standard di qualità (Livello di servizio Promesso) 2001
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n. sinistri/autobus km	1/14.710	1/15.000
	Vetustà mezzi	mezzi con oltre 15 anni	29	12
	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	30%	
Sicurezza personale e patrimoniale				
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	30%	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito	Kmq	323 Kmq	93%
	Popolazione residente	Numero	241.000 ab.	
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	91.2%	
	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio/giorno	1.283	> 13.000
	Distanza media fermate (servizio urbano)	metri	435	
	Velocità commerciale servizio urbano	km/h	17, 8	
	Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus con ritardo >10'	dato n. d.	
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus con ritardo >5'	dato n. d.	
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	47%	

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4 b		Segmento modale/settore: AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE		
Fattori di qualità	Indicatori di Qualità		Standard di qualità (Livello di servizio attuale)	Standard di qualità (Livello di servizio Promesso 2001)
	Tipologia	Unità di misura		
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria dei veicoli	n. interventi giornalieri/ n° mezzi in esercizio	82	
	Pulizia radicale dei veicoli	frequenza media in giorni	11	
Confortevolezza del viaggio	Confort alle fermate di attesa	N° fermate con pensiline/totale fermate	158/830	208/830
	Climatizzazione intero veicolo	N°mezzi climatizzati/totale mezzi	18/185	46/184
Informazione alla clientela	Tempestività	Ore servizio/ anno	3.850	
	Diffusione orari alle fermate	% paline con orario/paline totali	7.5%	15%

Carta dei Servizi Settore Trasporti

SCHEDA n. 4 c		Segmento modale/settore: AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE		
Fattori di qualità	Indicatori di Qualità		Standard di qualità (Livello di servizio attuale)	Standard di qualità (Livello di servizio Promesso 2001)
	Tipologia	Unità di misura		
Livello di servizio sportello	Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione residente	1/803	
	Raccolta reclami	modalità	e-mail, posta telefono	
	Riscontro proposte e reclami	entro giorni	20	
Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore a scarico controllati secondo standard EURO 2/3	numero	2	30