

CARTA DELLA MOBILITA' SERVIZIO URBANO COMUNE DI ANCONA (anno 2012)

INDICE

1. ASPETTI GENERALI

Definizioni

- Art. 1 – Erogazione del servizio di Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Ancona
- Art. 2 – Fattori di qualità
- Art. 3 – Indicatori di qualità
- Art. 4 – Standard

Principi generali

- Art. 5 – Principi fondamentali
- Art. 6 – Eguaglianza
- Art. 7 – Imparzialità
- Art. 8 – Continuità
- Art. 9 – Partecipazione
- Art. 10 – Efficienza ed efficacia
- Art. 11 – Libertà di scelta

2. FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

- Art. 12 – Fattori di qualità e standard
- Art. 13 – Monitoraggio
- Art. 14 – Semplificazione delle procedure

3. RAPPORTI CON L'UTENZA

Diritti e doveri del viaggiatore

- Art. 15 – Regolamento Viaggiatori (All. B)
- Art. 16 – Diritti del viaggiatore
- Art. 17 – Doveri del viaggiatore
- Art. 18 – Sistema tariffario (All. C)
- Art. 19 – Documenti di viaggio
- Art. 20 – Trasporto di bambini
- Art. 21 – Trasporto di cose
- Art. 22 – Oggetti smarriti
- Art. 23 – Sanzioni amministrative
- Art. 24 – Danni alle attrezzature ed ai beni strumentali dell'impresa

Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

- Art. 25 – Informazioni all'utenza
- Art. 26 – Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

Tutela dell'utente

- Art. 27 – Segnalazioni e reclami
- Art. 28 – Responsabilità civile
- Art. 29 – Rimborso del titolo di viaggio per mancata prestazione del servizio
- Art. 30 – Responsabilità dell'utente

- Allegato A Standard minimi di Qualità
- Allegato B Regolamento Viaggiatori
- Allegato C Sistema Tariffario

1. ASPETTI GENERALI

Premessa

Art. 1 – Erogazione del Servizio di Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Ancona

Il Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Ancona per il periodo 1/07/2007 – 30/06/2013 è disciplinato da un Contratto di Servizio stipulato il 18/07/2007 tra il Comune di Ancona e la società ATMA s.c.p.a con sede ad Ancona, Via Bocconi, 35 tel. 0712837468 fax 0712837433 numero verde 800218820 mail: info@atmaancona.it sito www.atmaancona.it .

L'erogazione del Servizio è affidata da ATMA s.c.p.a. alla società Conerobus S.p.a. che è il socio di maggioranza della stessa.

Conerobus S.p.A. ha sede ad Ancona in Via Bocconi, 35 tel. 0712837411 fax 0712837433 mail info@conerobus.it sito www.conerobus.it .

Definizioni

La carta della mobilità costituisce uno strumento organizzativo, pensato in funzione dei diritti del Cittadino e della qualità complessiva del servizio offerto, grazie al quale gli utenti possono dialogare con il gestore.

Essa è prevista dall'art. 21 del Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Ancona.

Art. 2 – Fattori di qualità

Per fattori di qualità a questi effetti si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Art. 3 – Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Art. 4 – Standard

Lo standard è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili.

Lo standard può essere generale o specifico. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. A tale scopo gli standard specifici sono riportati nella presente Carta della Mobilità.

Principi generali

Art. 5 – Principi fondamentali

L'ATMA Azienda Trasporti e Mobilità di Ancona e Provincia s.c.p.a. si obbliga ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia
- Libertà di scelta

Art. 6 – Eguaglianza

L'ATMA si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a perseguire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e dei portatori di handicap adottando, progressivamente, le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti compatibilmente alla capacità economica dell'Azienda.

Art. 7 – Imparzialità

L'ATMA si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Art. 8 – Continuità

L'ATMA si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Art. 9 – Partecipazione

L'ATMA si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'azienda fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza.

In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

L'azienda, poi, acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utenza circa la qualità del servizio erogato.

Art. 10 – Efficienza ed efficacia

L'ATMA si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

Art. 11 – Libertà di scelta

L'ATMA garantisce, per la sua parte, unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione), il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

Art. 12 – Fattori di qualità e standard

L'ATMA per migliorare la qualità del servizio erogato, definisce gli indicatori di qualità ed i relativi standard di prestazione che si impegna a perseguire.

I fattori base di qualità sono i seguenti:

- Regolarità e affidabilità
- Confort
- Sicurezza
- Informazione e accesso alla rete.

Gli standard relativi, per il Comune di Ancona, sono quelli previsti dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Ancona il 18 luglio 2007:

1	REGOLARITA' DEL SERVIZIO
2	PULIZIA MEZZI ED STRUTTURE
3	INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA
4	COMFORT DEL VIAGGIO
5	SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP
6	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE
7	SICUREZZA DEL VIAGGIO
8	COMMERCIALIZZAZIONE TITOLI DI VIAGGIO

I dati analitici riferiti ai fattori ed indicatori di qualità sono riportati nell'allegato A della presenta Carata della Mobilità.

Art.13 – Monitoraggio

I valori da attribuire ad ogni indice, relativo ai fattori di qualità, saranno annualmente definiti mediante rilevazioni interne all'ATMA e monitoraggio sulla qualità percepita.

In particolare, attraverso il monitoraggio, si intende verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto.

I risultati di tali indagini verranno utilizzati per gli eventuali correttivi da apportare al servizio

Art. 14 – Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, l'ATMA si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.

3. RAPPORTI CON L'UTENZA

Diritti e doveri del viaggiatore

Art. 15 – Regolamento viaggiatori (Allegato B)

Il Regolamento viaggiatori allegato alla presente Carta della Mobilità di cui alla L.R. 24 dicembre 1998 n. 45 art. 6 lettera I ed ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n. 633 del 23 maggio 2005, disciplina i diritti e doveri dei viaggiatori e le modalità di svolgimento del servizio.

Art. 16 – Diritti del viaggiatore

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza del viaggio;
- continuità e certezza del servizio,
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capilinea);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline gestite dalle aziende,
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi ;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente i piccoli animali domestici tenuti in braccio, nonché i cani guida per i ciechi, muniti di museruola.

Art. 17 – Doveri del viaggiatore

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti, compresi quelli classificabili come nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite;

- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni delle aziende, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le strutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.
- non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata.
- non arrecare disturbo agli altri viaggiatori con schiamazzi, canti o suoni, nonché tali da arrecare pregiudizio alla regolarità del servizio e/o danno a sé o ad altri; nei casi di manifesta situazione di disturbo alla regolarità del servizio ed agli altri viaggiatori, il personale in servizio è autorizzato a fare scendere dall'autobus i responsabili, se del caso, anche richiedendo l'intervento della forza pubblica e senza che nulla possono pretendere a titolo di rimborso per il percorso ancora da effettuare;
- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro anche per fini benefici, distribuire volantini, senza averne ottenuta regolare autorizzazione da parte delle aziende;
- non rifiutarsi di esibire, a richiesta del personale addetto al controllo, un documento attestante la propria generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale;
- il passeggero alla fermata, che intenda salire sull'autobus, è tenuto a segnalare, con un cenno della mano, tale sua richiesta;
- il passeggero, a bordo dell'autobus, all'approssimarsi della fermata a cui desidera scendere, deve segnalare per tempo, utilizzando gli appositi pulsanti il segnale acustico e/o luminoso di richiesta di fermata;
- il passeggero in piedi, a bordo dell'autobus, deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.

Art. 18 – Sistema tariffario

Le tariffe sono determinate con apposito atto deliberativo da parte del Comune di Ancona (delibera n° 326 del 27/08/2010) e vengono riportate nell'Allegato C.

Art. 19 – Documenti di viaggio

L'utente è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati ed a validare il titolo nell'apposita oblitteratrice non appena sale a bordo del mezzo.

In caso di guasti delle apparecchiature, per la convalida dei titoli di viaggio deve rivolgersi immediatamente al conducente.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo, conducente compreso.

Art. 20 – Trasporto di bambini

I bambini di età inferiore a 6 anni accompagnati singolarmente da persona adulta e che non occupino posto a sedere sono trasportati gratuitamente.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Art. 21 – Trasporto di cose

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 75x50x25 e il cui peso non superiore ai 10 chilogrammi. In tutti gli altri casi

è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

Le aziende non sono responsabili per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Art. 22 – Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali vengono custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile.

Gli oggetti di proprietà dell'utente che vengono rinvenuti sui mezzi durante il servizio sono custoditi dal Conducente fino all'arrivo in sede; se si tratta di oggetti di valore (denaro, gioielli, articoli di pregio, ecc....) il Conducente riferisce immediatamente l'avvenuto rinvenimento presso la sede aziendale Conerobus di Ancona, che sarà quindi in condizione di rispondere tempestivamente ad eventuali richieste telefoniche dell'utenza.

Gli oggetti smarriti vengono poi catalogati per tipologia e dati riferiti al luogo e mezzo dove sono stati rinvenuti per essere poi custoditi presso la sede aziendale Conerobus di Ancona e conservati sino a 10 giorni di giacenza, termine oltre il quale vengono quindi trasferiti all'autorità Comunale, per il trattamento con le modalità previste dalla legislazione vigente.

Art. 23 – Sanzioni amministrative

Agli utenti sprovvisti di valido e idoneo titolo di viaggio, ai sensi della LR n. 12 del 26/05/2009, si applica:

- a) il pagamento della tariffa evasa (biglietto orario);
- b) la sanzione amministrativa da 40 a 200 volte la tariffa minima regionale del 1° scaglione chilometrico;

All'utente titolare di regolare abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa evasa (biglietto orario) se entro i 3 giorni successivi alla contestazione presenta il titolo di viaggio ai competenti uffici dell' ATMA purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della sanzione.

Qualora la presentazione dell'abbonamento non avvenga nel termine previsto si applica la sanzione di cui ai punti a e b.

Art. 24 – Danni alle attrezzature ed ai beni strumentali dell'Impresa

Per comportamenti dell'Utente che, ai sensi dell'art.29 del DPR 753/1980, abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali dell'Impresa si applica, secondo quanto disciplinato dalla LR n. 12/2009, la sanzione amministrativa da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00 oltre al risarcimento del danno derivante.

Informazioni all'utenza e aspetti relazionali

Art. 25 – Informazioni all'utenza

ATMA assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti in merito alle modalità di prestazione del servizio.

Art. 26 – Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza

ATMA assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento.

Il personale operante ai centralini è tenuto ad inoltrare le richieste agli uffici competenti e, se richiesto, a fornire il proprio nome o una propria sigla di identificazione.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, 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, in ogni caso, tenuto 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. Il personale, di ruolo, addetto all'esercizio, deve, inoltre, indossare la divisa aziendale.

Tutela dell'utente

Art. 27 – Segnalazioni e reclami

ATMA dispone di un apposito ufficio addetto ai rapporti con gli utenti, dove possono essere inoltrati reclami, suggerimenti e richieste di informazioni. All'atto della presentazione del reclamo l'utente dovrà indicare le proprie generalità e fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene forni oggetto di valutazione.

Le segnalazioni ed i reclami possono essere inoltrati nei seguenti modi:

- verbalmente
- telefonicamente
- via fax
- via posta ordinaria
- via e-mail

In ogni caso, i dati possono essere raccolti presso le sedi operative, le biglietterie e punti informativi ATMA/Conerobus di C.so Mazzini e Piazza U. Bassi Ancona ; normalmente deve essere compilato apposito modulo Segnalazione Utente, tranne nel caso in cui le informazioni siano contenute in un modello usato dal cliente stesso.

Il modulo deve essere compilato dal cliente nelle sue parti applicabili; nel caso di segnalazioni verbali o telefoniche da parte del cliente, è l'addetto che riceve la segnalazione a trascrivere nel modulo le informazioni; tale modulo è disponibile per il cliente nei punti informativi e sedi operative, sul sito web Conerobus/Atma oltre che negli Uffici Comunali di relazione con il pubblico.

ATMA/Conerobus si impegna ad evadere tutte le segnalazioni/reclami, con risposta motivata, entro 30 giorni dalla data di ricevimento, salvo particolari riscontri ed approfondimenti.

Ove risulti possibile, verranno fornite risposte brevi a mezzo telefono.

Art. 28 – Responsabilità civile

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente con le condizioni generali di traffico e viabilità all'interno delle quali opera.

In caso di dimostrata responsabilità, l'Azienda provvede al risarcimento di eventuali danni occorsi all'utente trasportato e/o a terzi per sinistri aziendali.

L'utente o il terzo sono tenuti a:

- contattare, al momento, l'autista del mezzo interessato segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità ed eventuali recapiti;
- contattare il responsabile della gestione dei Sinistri dell'ATMA per accertare l'avvenuta denuncia di sinistro da parte del conducente.

Art. 29 – Rimborso del titolo di viaggio per mancata prestazione del servizio

Nessun rimborso è dovuto qualora il disservizio sia dovuto a circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (es: in caso di sciopero del personale dipendente, incidente tra terzi, blocco traffico, ecc.).

Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- Il servizio venga soppresso senza un preventiva informazione;
- Si verifichino ritardi imputabili all' azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare in caso di servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non via siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti;

Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato (biglietto orario).

In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a tre volte il costo del biglietto orario.

Art. 30 – Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'azienda.

L'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

ALLEGATO A - Standard minimi di qualità

FATTORE DI QUALITA' N. 1: REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ	VALORE CONSUNTIVO 2009
Affidabilità	$I_{AFF} = \% \frac{N. \dots\dots \text{Corse Effettuate}}{N. \dots\dots \text{Corse Programmate}}$	98%	100,14% Corse effettuate 542.181 Corse programmate 541.431
Puntualità	$I_{ANT} = N. \frac{\text{Corse In Partenza In Anticipo Dal Capolinea}}{\text{Totale Corse Rilevate}}$	1%	0,00001% n. 5 Corse/541.431 Corse Programmate
	$I_{PAR} = N. \frac{\dots\dots \text{Corse In Partenza In Anticipo Dal Capolinea Con Ritardo} \geq 5 \text{ Minuti}}{\dots\dots \text{Totale Corse Rilevate}}$	5%	0,02% n. 112 corse/541.431 corse programmate
	$I_{ARR} = N. \frac{\dots\dots \text{Corse In Arrivo Al Capolinea Con Ritardo} \geq 10 \text{ Minuti}}{n. \dots\dots \text{Totale Corse Rilevate}}$	5%	0,02% n. 129 corse/541.431 corse programmate

FATTORE DI QUALITA' N. 2: PULIZIA MEZZI E STRUTTURE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ
Pulizia Ordinaria Mezzi	$N. \text{ Interventi Giornalieri} / N. \text{ Mezzi}$	0,8
	Stato Dei Mezzi	Pulizia a Bordo Entro La Prima Ora Di Servizio
Pulizia Straordinaria Mezzi (es. eliminazione scritte, cancellazione di graffiti)	Frequenza Media	1 Al Mese per Bus

* I dati a consuntivo 2009 hanno attestato il raggiungimento dello standard minimo di qualità

FATTORE DI QUALITA' N. 3: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA di carattere generale

INDICATORE	ASPETTO MONITORATO	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ
Sito Internet Aziendale	1. Funzionamento 2. Adeguatezza Dei Contenuti	<p>CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - travel planner; - quadro orario dei servizi; - variazioni programmate; - variazioni disposte a seguito di avvenimenti perturbativi della circolazione; - servizi minimi in caso di sciopero; - carta della mobilità in versione integrale; - elenco delle rivendite autorizzate; - elenco sportelli informativi; - numeri telefonici aziendali; - modalità di reclamo, indennizzo, rimborso; - possibilità di inoltro di commenti da parte dell'utenza
Rapporti Con L'Utenza	1. Ufficio Rapporto Con Il Pubblico	1. Operativo almeno 8 ore al giorno (tutti i giorni)
Sportelli Informativi	1. Localizzazione 2. Funzionamento 3. Informazioni Fornite	1. Almeno 1 Sportello Operativo 2. Aperto Almeno 4 Ore Tutti i Giorni Feriali 3. Almeno Tutte le Informazioni Obbligatorie Per Il Sito Internet
Carta Della Mobilità	1. Emissione 2. Aggiornamento 3. Contenuti	1. Annuale 2. Annuale 3. Conformi Al DPCM 30/12/1998 e Successive Modifiche

* i dati a consuntivo 2009 attestano il raggiungimento degli standard minimi di qualità. Le segnalazioni ed i reclami vengono raccolti nei modi di cui all'art. 27 e riscontrate nei tempi ivi previsti.

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA a bordo

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ	VALORE CONSUNTIVO 2009
Esposizione Dello Schema Di Rete Aggiornato (su modello validato dall'Ente affidante)	$I_{BOR1} = \% \frac{N \dots \dots \text{Veicoli Con Schema Di Rete}}{\text{Totale Veicoli}}$	80%	in corso di implementazione
Annuncio Visivo Delle Fermate	$I_{BOR3} = \% \frac{N \dots \dots \text{Veicoli Con Dispositivi Annuncio}}{\text{Totale Veicoli}}$	100% Veicoli Nuovi	100%
Numero Linea e Destinazione Leggibili Dall'Esterno	$I_{BOR4} = \% \frac{N \dots \dots \text{Veicoli Con Linea e Destinazione}}{\text{Totale Veicoli}}$	80%	100%

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA a terra

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ	VALORE CONSUNTIVO 2009
<i>Esposizione Dello Schema Di Rete Aggiornato (su modello valicato dall'Ente affidante)</i>	$I_{TER1} = \% N..... Paline Con Schema Di Rete /Totale Paline Fermate Principali$	25%	11% **
<i>Esposizione Orario Aggiornato</i>	$I_{TER2} = \% N.Paline Con Orario /Totale Paline Fermate Principali$	50%	73%**

** Non è stato definito congiuntamente all'Ente concedente l'elenco delle fermate principali per cui il dato indicato è riferito al totale delle fermate.

FATTORE DI QUALITA' N. 4: COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ	VALORE CONSUNTIVO 2009
<i>Climatizzazione Veicoli</i>	$I_{CLIM1} = \% n.....Veicoli Climatizzati / n.....Totale Veicoli$	30% del parco mezzi in uso 100% Veicoli Nuovi	79,67% n. 98 veicoli/123 totali

FATTORE DI QUALITA' N. 5: SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ
<i>Servizi Aggiuntivi (pedane mobili)</i>	$I_{AGG} = N. \dots\dots\dots \text{Veicoli Con Dispositivi Per Salita Disabili Funzionanti} / \dots\dots \text{Totale Veicoli}$	80% Veicoli Nuovi

Tutti i nuovi mezzi acquistati sono dotati di dispositivi per salita disabili

FATTORE DI QUALITA' N. 6: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ
<i>Emissioni (Adeguamento a Versione "Euro" Piu' Avanzata)</i>	$I_{EMI} = \% N. \dots \text{Veicoli Conformi} / N. \dots \text{Totale Veicoli}$	100% di Veicoli Nuovi Versione "Euro" Piu' Avanzata

Tutti i nuovi mezzi acquistati sono mezzi a metano e presentano il livello di emissioni EURO più avanzato

FATTORE DI QUALITA' N. 7: SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ	VALORE CONSUNTIVO 2009
<i>Incidentalita'</i>	$I_{INC} = (N. \text{Sinistri} / n. \dots\dots \text{Vetture} * KM) * 100.000$	6,0%	6,25% n. 257 sinistri/4.112.378 km
<i>Vetusta' Dei Mezzi</i>	$I_{VET} = N. \dots \text{Mezzi} > 15 \text{ Anni} / \text{Totale Mezzi}$	10%	27%* n. 33 mezzi/123 totali

* il Contratto di servizio prevede l'obbligo di utilizzare tutti i finanziamenti regionali per l'acquisto di nuovi autobus ma questi non sono sufficienti per il raggiungimento dello standard minimo di qualità

FATTORE DI QUALITA' N. 8: COMMERCIALIZZAZIONE TITOLI DI VIAGGIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO DI QUALITÀ
<i>Rivendite</i>	1. <i>N. Rivendite Biglietti</i>	1. 100
	2. <i>N. Rivendite Abbonamenti</i>	2. 5

I dati a consuntivo 2009 sono 160 rivendite totali di cui 10 abilitate per la vendita di abbonamenti

ALLEGATO B

DISPOSIZIONI DI INDIRIZZO PER L'UTILIZZO DEI MEZZI ADIBITI AL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA DA PARTE DEI VIAGGIATORI

(L.R. 24 dicembre 1998, n. 45, art. 6 comma 1, lettera I.)
Delibera della Giunta Regionale n. 633 del 23/05/05

Art. 1 Obbligo del Trasporto

L'Azienda esegue sulle linee automobilistiche da essa esercitate, alle condizioni ed alle tariffe in vigore, il trasporto di persone, colli a mano ed animali al seguito, secondo le condizioni generali stabilite nel Contratto di Servizio.

Art. 2 Pubblicazioni Orari

L'Azienda espone l'orario ufficiale delle corse e le relative tariffe nei propri locali, nei capolinea e nei punti di fermata.

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni che debbono essere preventivamente rese note all'utenza.

Art. 3 Condizioni e tariffe

Le vigenti condizioni e tariffe, debitamente approvate dalla Regione Marche, sono integralmente applicabili. Qualsiasi modifica deve essere preventivamente autorizzata e resa nota all'utenza mediante pubblicazione.

Art. 4 Accesso agli Autobus

L'accesso agli autobus avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo le linee esercitate dalle singole aziende.

Il passeggero deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire in vettura.

Il passeggero in attesa di scendere deve manifestare per tempo la propria intenzione utilizzando gli appositi pulsanti di richiesta fermata.

La salita e la discesa debbono avvenire esclusivamente dalla porta prescritta.

Art. 5 Comportamento in vettura

Ai passeggeri degli autobus è vietato:

- salire e scendere dalla vettura in punti diversi da quelli segnalati come fermate;
- avere comportamenti tali da recare disturbo al conducente del mezzo ed agli altri viaggiatori;
- fumare in vettura;
- occupare più di un posto a sedere senza munirsi del relativo titolo di viaggio e/o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- danneggiare o insudiciare i veicoli, le pareti, gli accessori e suppellettili;
- esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso della Società di Gestione;
- accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danni alla vettura;

- salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé ed agli altri occupanti del mezzo;
- sporgersi o gettare oggetti dai finestrini;
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso dei viaggiatori interessati;

Nei casi di manifesto disturbo arrecato agli altri viaggiatori il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dall'autobus anche ricorrendo all'intervento delle forze dell'ordine.

I passeggeri sono tenuti a:

- cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati i relativi posti in vettura, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito;
- informare il conducente sugli eventuali oggetti smarriti rinvenuti a bordo del mezzo.

Art. 6 Documenti di viaggio

Gli utenti dei servizi di autotrasporto pubblico di linea debbono munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio acquistato a terra o a bordo acquistandolo dal conducente del mezzo pagando la maggiorazione prevista nei casi stabiliti dalle norme regionali sulla disciplina delle tariffe dei servizi di trasporto pubblico locale o tramite le emettitrici automatiche qualora il mezzo ne sia provvisto.

Il titolo di viaggio non è cedibile e dovrà essere conservato integro e riconoscibile dall'utente per l'intero percorso o per tutto il tempo della sua validità ed esibito su richiesta del personale incaricato.

I titoli di viaggio che necessitano di convalida debbono essere obliterati immediatamente all'inizio della corsa.

In caso di mancato o inidoneo funzionamento dell'apparecchiatura di convalida del titolo di viaggio il viaggiatore dovrà darne immediata comunicazione al conducente affinché questi lo possa convalidare.

I passeggeri muniti di abbonamento, all'atto della salita a bordo, debbono esibire al conducente dell'autobus il regolare abbonamento.

Il titolo di viaggio, ove richiesto, va convalidato all'inizio del percorso ed in ogni caso prima di raggiungere la fermata immediatamente successiva.

Nel caso di abbonamenti acquistati presso rivendite autorizzate la convalida deve essere effettuata al momento del primo utilizzo.

Il diritto a viaggiare decade al termine del percorso corrispondente al valore del titolo di viaggio posseduto.

Nei casi di biglietti con validità oraria sono ammesse soste intermedie e l'utilizzo di più mezzi nel limite del tempo prefissato.

I documenti di viaggio che richiedono la compilazione di dati a cura dell'interessato debbono essere regolarmente compilati per essere validi.

La tipologia dei biglietti e degli abbonamenti e le relative tariffe sono stabilite dalla Regione Marche e/o dalla Amministrazione comunale competente che vi provvedono con appositi atti amministrativi.

Il possesso di un titolo di viaggio non obliterato o convalidato non abilita a viaggiare e l'utente viene considerato con titolo di viaggio non valido e passibile di sanzione amministrativa.

Art. 7 Controlli, sanzioni e norme generali

Il viaggiatore, quando richiesto, è tenuto a fornire le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Detto personale nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio acquisisce la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale.

Il viaggiatore sprovvisto di documento di identità può essere invitato a discendere dal mezzo e sottoposto ad identificazione presso la competente autorità di polizia.

Il viaggiatore che all'atto del controllo risulti sprovvisto del titolo di viaggio o presenti un titolo di viaggio comunque non valido (biglietto o abbonamento non convalidato, scaduto o non accompagnato dai documenti richiesti) è tenuto oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice anche al pagamento di una sanzione amministrativa nella misura stabilita dalla legge regionale vigente in materia.

Art. 8 Trasporto bambini

I bambini di età inferiore ai 6 anni sono trasportati gratuitamente purché non occupino posti a sedere e siano accompagnati singolarmente da persona adulta.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Art. 9 Trasporto bagagli

Il passeggero munito di regolare documento di viaggio può trasportare gratuitamente un collo di dimensioni non superiori a cm. 75x50x25 e di peso non superiore a 10 chilogrammi.

L'ammissibilità di ulteriori colli è subordinata alla disponibilità di spazio e di peso e al pagamento della tariffa in vigore.

Non è ammesso in nessun caso, il trasporto di oggetti ingombranti, sudici o pericolosi.

Il trasporto di bagagli, pacchi o colli non accompagnati è consentito soltanto sugli autobus provvisti di bagagliaio.

Art. 10 Trasporto animali domestici

Sugli autobus in servizio di linea il viaggiatore può portare con se, previo pagamento di un ulteriore biglietto, nei limiti consentiti dalle norme vigenti, un animale di piccola taglia purché tenuto in modo da non arrecare molestia agli altri passeggeri o danno al mezzo e/o alle cose trasportate.

I cani debbono essere muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio.

E' consentito il trasporto gratuito di cani accompagnatori di non vedenti, purché muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio – e cani poliziotto;

Qualora un animale insudici, deteriori la vettura o provochi danni a persone o cose, il passeggero che lo accompagna è tenuto a risarcire il danno.

Art. 11 Libera circolazione

Hanno diritto alla libera circolazione sugli automezzi di trasporto pubblico i dipendenti della Regione, delle Province e dei Comuni che svolgono su di essi compiti di controllo e vigilanza purchè adeguatamente e preventivamente segnalati alle società di gestione e muniti di apposita tessera di riconoscimento.

Hanno diritto alla libera circolazione sui mezzi di trasporto pubblico locale su gomma, ai sensi dell'articolo 22 comma 3, della L.R. 24 dicembre 1998 n.45, come modificato dall'articolo 24, comma 2, della L.R. 24 dicembre 2004, n.29, gli appartenenti alle Forze di Polizia.

Art. 12 Informazioni, Suggerimenti e Reclami

Per informazioni o segnalazioni il cliente può fare riferimento al centralino aziendale o al numero verde o al call - center attrezzato a tale scopo;

Gli utenti possono segnalare all'azienda esercente il servizio, a mezzo lettera o fax, eventuali reclami o suggerimenti relativi al servizio.

L'azienda dovrà evadere tutti i reclami scritti, con risposta motivata, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Art. 13 Smarrimento di oggetti personali

Il passeggero può rivolgersi al centralino aziendale, al numero verde o al call-center, per informarsi in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo degli autobus.

L'azienda terrà a disposizione gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi per 10 giorni dal rinvenimento, dopodichè applicherà le disposizioni previste dall'art. 927 e successivi del codice civile.

Art. 14 Infortuni sui mezzi

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri debbono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente, comunque non oltre il termine di 10 giorni dal verificarsi dell'evento, alla Società esercente il servizio con lettera raccomandata A/R.

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il numero di targa della vettura, il nominativo, l'indirizzo di eventuali testimoni ed una certificazione medica in caso di infortunio.

L'azienda esercente il servizio di trasporto provvederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice.

ALLEGATO C
Tariffe URBANE di Ancona in vigore dal 30/08/2010
 (delibera n° 326 del 27/08/2010)

BIGLIETTI	€
<i>Biglietto orario (Nota 1)</i>	1,20
<i>Carnet multiplo 10 biglietti (Nota 1)</i>	11,00
<i>Carnet multiplo 20 biglietti (Nota 1)</i>	20,00
<i>Biglietto di andata e ritorno (Nota 2)</i>	2,20
<i>Biglietto 24 ore</i>	4,00
<i>Biglietto 7 giorni (Nota 3)</i>	12,00
<i>Biglietto orario emesso a bordo dal conducente</i>	1,50
<i>Biglietto orario emesso a bordo da emettitrice</i>	1,40
<i>Biglietto di andata e ritorno venduto a bordo da emettitrice</i>	2,40
<i>Biglietto validità giornaliera venduto a bordo da emettitrice</i>	4,20
<i>Biglietto ascensore del Passetto a/r</i>	1,00

ABBONAMENTI ORDINARI	€
<i>Abbonamento ordinario 30 gg</i>	33,00
<i>Abbonamento argento 30 gg fascia morbida (Nota 4)</i>	20,00
<i>Abbonamento rosa 30 gg fascia morbida (Nota 5)</i>	27,00
<i>Abbonamento ordinario 180 gg</i>	175,00
<i>Abbonamento ordinario 360 gg</i>	290,00
<i>Abbonamento argento 360 gg reddito ISEE inferiore a € 18.000 (nota 6)</i>	210,00
<i>Abbonamento argento 360 gg reddito ISEE superiore a € 18.000 (nota 7)</i>	240,00
<i>Abbonamento 2° familiare venduto per stessa validità (nota8) sconto</i>	15%
<i>Abbonamento 3° familiare venduto per stessa validità (nota8) sconto</i>	30%
<i>Abbonamento 4° o più familiari venduto per stessa validità (nota8)</i>	gratis
<i>Abbonamento ascensore stagionale "Estivo" (nota9)</i>	50,00
<i>Abbonamento ascensore Passetto 30 gg</i>	20,00
<i>Abbonamento integrato bus urbano Ancona + ascensore Passetto 30 gg</i>	40,00

ABBONAMENTI IMPERSONALI	€
<i>Abbonamento Family 30 gg (nota 10)</i>	40,00

ABBONAMENTI STUDENTI	€
<i>Abbonamento studenti 30 gg</i>	28,00
<i>Abbonamento studenti 1/2 anno scolastico</i>	105,00
<i>Abbonamento studenti intero anno scolastico</i>	195,00

Integrazione abbonamento studenti periodo estivo

20,00

ABBONAMENTI STUDENTI UNIVERSITARI	€
Abbonamento studenti Università Politecnica delle Marche A.A. 2010/2011	130,00

TESSERE	€
Tessera regionale ordinaria di riconoscimento (validità 3 anni)	6,30

Legenda Note:	
1	Valido su tutte le linee urbane per 90 minuti dal momento della obliterazione.
2	Valido su tutte le linee urbane nell'arco della giornata per 240 minuti. Il biglietto deve essere obliterato una prima volta (andata) con validità 120 minuti e la seconda volta (ritorno) con validità 120 minuti.
3	Valido su tutte le linee urbane per 7 gg dalla data della prima obliterazione.
4	Rilasciato agli over 65 anni non rientranti nelle categorie agevolate; non è valido nelle ore di punta (dalle ore 7,30 alle 9,30 e dalle 12,30 alle 14,30).
5	Rilasciato alla clientela femminile, non è valido nelle ore di punta (dalle ore 7,30 alle 9,30 e dalle 12,30 alle 14,30).
6	Rilasciato agli over 65, non rientranti nelle categorie agevolate, con reddito ISEE inferiore a € 18.000.
7	Rilasciato agli over 65, non rientranti nelle categorie agevolate, con reddito ISEE superiore a € 18.000.
8	Per gli appartenenti ad uno stesso nucleo familiare che acquistano 2 o più abbonamenti urbani ordinari o scolastici, mensili o di periodo superiore, per uno stesso periodo di validità (anche di soli 20 giorni) è previsto il riconoscimento di uno sconto pari al 15% (per il 2° familiare), al 30% (per il 3° familiare), o gratuito (per il 4° o più familiari). Sono esclusi gli abbonamenti agevolati e gli annuali enti.
9	Valido per l'utilizzo dell'ascensore Passetto in tutti i giorni della sua apertura.
10	Abbonamento impersonale rilasciato senza tessera e utilizzabile su tutta la rete urbana da una persona. In caso di smarrimento non può essere rimesso.