

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE PER IL COLLEGIO SINDACALE N° ____

Deliberazione n°

del

OGGETTO DELLA PROPOSTA

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017/2018: APPROVAZIONE.

Il Direttore Generale, d'intesa con il Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta, quale componente lo Staff Qualità Aziendale, riferisce quanto segue:

Premesso che:

- ☐ L'AMAT è titolare di certificazione di qualità, rilasciata secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008, relativa all'attività di erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane e suburbane;
- ☐ In attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11.07.1995, n° 273, nonché sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30/12/1998, l'AMAT ha emesso la *Carta della Mobilità*, quale strumento di dialogo con la clientela e di assunzione di reciproci impegni e doveri;
- ☐ Le disposizioni normative richiamate prevedono, tra l'altro, che sia costantemente aggiornata la Carta della Mobilità, sia sulla scorta delle risultanze delle indagini sul grado di soddisfazione della clientela rispetto agli standard di qualità individuati (Customer Satisfaction) sia sulla scorta delle variazioni organizzative e gestionali dell'Azienda;
- ☐ L'ultima edizione della Carta della Mobilità AMAT fu quella relativa agli anni 2014-2015. L'aggiornamento per l'anno 2016 non fu portato a termine a causa di una serie di incombenze e problematiche aziendali, che hanno richiesto il pieno e costante impegno delle principali funzioni aziendali per il loro superamento;
- ☐ La mancanza del suddetto aggiornamento della Carta della Mobilità è stata oggetto di una non conformità maggiore (NC1) rilevata dall'ente di certificazione DNV durante la visita ispettiva del 12/06/2017;
- ☐ Lo Staff Qualità AMAT, ricostituito nella dotazione organica prevista, attualmente composto dal Responsabile dell'Area Esercizio/Sosta, p.i. Cosimo Russo, dalla Capo Unità Contabilità e Bilancio, Dott.ssa Marilena Passeretti e dal Capo Unità Contratti e Appalti, Dott. Nicola Carrieri, ha organizzato e condotto l'indagine di Customer Satisfaction presso la clientela AMAT, sia del

Trasporto Pubblico Locale sia della gestione della Sosta Tariffata, relativamente all'anno 2017. Tale indagine si è tenuta nell'arco di tempo compreso tra il 10/07/2017 ed il 24/07/2017;

- ☐ Attraverso l'analisi dei dati emersi a seguito della predetta indagine, lo Staff Qualità ha elaborato, aggiornato e redatto la "Carta della Mobilità edizione 2017/2018".

Tanto premesso, si propone di approvare l'allegata "Carta della Mobilità edizione 2017/2018".

Firmato il Responsabile Area Esercizio/Sosta: p.i. Cosimo Russo

Firmato Il Direttore Generale: Ing. Massimo Dicecca

IL COLLEGIO SINDACALE

- Vista la bozza della Carta della Mobilità edizione 2017/2018;
- Visti lo Statuto Sociale ed il codice civile;

a voti unanimi, resi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Di approvare, siccome approva, la "Carta della Mobilità dell'AMAT S.p.A., edizione 2017/2018", relativa ai servizi di Trasporto Pubblico Locale e alla gestione della Sosta Tariffata, allegata alla presente deliberazione.
- 2) Di autorizzarne la pubblicazione sul sito internet aziendale, nonché la più ampia diffusione possibile presso la cittadinanza e presso le associazioni dei consumatori.
- 3) Di incaricare lo Staff Operativo della Qualità per ogni incombenza connessa e consequenziale all'adozione della Carta della Mobilità edizione 2017/2018, alla sua diffusione, al suo aggiornamento periodico e all'arricchimento del documento medesimo, attraverso le forme di indagine, di ricerca e di formazione personale, ritenute opportune e necessarie.

Carta della Mobilità 2017 - 2018



PRESENTAZIONE

Caro Cliente,

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

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

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

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

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

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

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

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

Un cordiale saluto e buon viaggio!

Taranto, settembre 2017

TITOLO PRIMO

Premessa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aggiornamento

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

L'Azienda conduce periodicamente indagini di *customer satisfaction*, relativamente ai servizi di trasporto pubblico e alla sosta tariffata, che si svolgono attraverso le seguenti fasi:

- 1) Preparazione di questionari specifici che permettono di misurare il grado di soddisfazione percepita dai clienti intervistati in relazione ai diversi fattori di qualità;
- 2) Raccolta dei dati attraverso la compilazione dei questionari ;
- 3) Elaborazione in forma aggregata di tutti i dati forniti;
- 4) Analisi dei dati elaborati;

Le indagini di customer: forniscono indicazioni interessanti sugli utilizzatori dei servizi allo scopo di disporre di elementi utili ad individuare il grado di qualità percepita dal Cliente; costituiscono uno stimolo verso la realizzazione di specifici programmi tesi al miglioramento del servizio offerto e, inoltre, permettono di intraprendere azioni correttive, nell'ambito del breve e medio termine, mirate per un verso ad aumentare la soddisfazione generale fra i fruitori attuali e, per l'altro, ad avvicinare utenti attualmente non utilizzatori del servizio di trasporto pubblico.

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

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

L'Azienda, le strutture e i servizi forniti

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

Dal mese di Agosto del 2007 l'AMAT è affidataria della gestione della sosta tariffata nel territorio comunale della città di Taranto.

L'attività produttiva è concentrata quasi integralmente nella sede sociale di Via Cesare Battisti n° 657 (Taranto) nella quale sono ubicati il deposito, l'officina e gli uffici aziendali. L'Azienda ha, inoltre, la propria Area Commerciale (*Ufficio Prodotti del Traffico + Ufficio Parcheggi*) articolata su due uffici collocati rispettivamente in Via D'Aquino, 21 ed in via Matteotti, 34 (nel centro della città).

Complessivamente, nelle diverse sedi aziendali lavorano quotidianamente circa **476 persone** (forza media 2016).

La gestione del trasporto urbano e delle due tratte suburbane è la principale attività dell'AMAT. Da Luglio 2013 l'effettuazione delle corse delle linee suburbane che collegano Statte e Leporano (4 – 14 – 16) è stata subaffidata al consorzio CTP, tramite accordo quadro sottoscritto con la partecipazione del Co.Tr.A.P.- Ciò si è reso necessario al fine di garantire la continuità dei servizi di linea che AMAT non era in grado di assicurare stante una costante carenza di personale e di autobus. Tale accordo ha consentito l'effettuazione dell'intero programma di esercizio relativo sia alle linee urbane sia alle linee suburbane. Allo stato attuale l'accordo sarà rinnovato per tutto l'anno 2018.

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

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

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

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

In ottemperanza a quanto disposto per le pubbliche amministrazioni dall'art. 12 del D. L.vo n° 29/93 e successive modifiche ed integrazioni, espressamente richiamato dalla direttiva PCM 27/01/1994, l'Azienda ha dapprima inserito in pianta organica e quindi successivamente attivato l'**URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico), mediante 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 di trasporto pubblico locale

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

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

Il servizio di trasporto erogato, articolato su 22 linee, con una estensione di rete di 765km, di cui 637 in ambito urbano e 128 in ambito suburbano, ha consentito nel 2016 la produzione di 7.950.737 **vett. x km** in servizio di linea e può attualmente contare su un parco veicoli di 147 autobus. La velocità commerciale è stata pari a circa 15,00 Km/h.

La frequenza programmata dei passaggi delle linee alle fermate è variabile nel corso della giornata e raggiunge per alcune linee e nelle ore di punta i 12 minuti.

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

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

La rete dei servizi è accessibile da circa 850 punti di capolinea o fermata, che sono attualmente in corso di sistemazione ed aggiornamento sia da un punto di vista strutturale (sostituzione delle paline), sia in ordine alla grafica dei percorsi.

Al 31/12/2016 le fermate dotate di pensilina di protezione sono in numero di circa 180.

La sicurezza dei viaggiatori

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

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

È stato varato, inoltre, il progetto di georeferenziazione della flotta aziendale sulla rete d'esercizio attraverso l'uso di un sistema di rilevazione satellitare GPS. Allo stato attuale 24 autobus sono dotati di apparecchiature di rilevazione satellitare della posizione. L'Azienda si è posta l'obiettivo di dotare tutti i mezzi di tale tecnologia.

E' stato inoltre installato su 53 autobus il sistema di videosorveglianza interno. Con tale tecnologia è possibile per il conducente segnalare eventuali situazioni di pericolo alla sala operativa aziendale e alle Forze dell'ordine, attivando nel contempo, attraverso un tasto occultato, la registrazione permanente degli eventi che accadono all'interno del mezzo.

L'Azienda ha effettuato un ulteriore investimento relativo alla sicurezza, mediante l'installazione VEDR (Video Event Data Recorder) su tutti gli autobus. Tale tecnologia, basata sulla registrazione video di quanto accade all'interno e all'esterno del bus durante la marcia, consente di avere a disposizione, in caso di incidente, una chiara visione dei fatti nonché di disporre dei principali parametri relativi alla marcia del mezzo (accelerazione su tre assi cartesiani; coordinate GPS; data, ora e velocità del mezzo). Con l'installazione di tali dispositivi si è rilevata un'apprezzabile contrazione dei sinistri, specialmente di quelli connessi a presunte cadute di passeggeri all'interno del mezzo in marcia.

Viaggiare senza barriere

Allo scopo di permettere a tutti un più agevole utilizzo dei mezzi della rete di trasporto pubblico, con particolare riguardo ai cittadini disabili, l'AMAT ha modificato tutti i bus aziendali dotandoli di pedana mobile, estraibile a mano, per l'accesso dei disabili non deambulanti.

A agevolazioni tariffarie in favore di categorie protette

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

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

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

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



TITOLO SECONDO

PRINCIPÌ FONDAMENTALI

La Carta della Mobilità, come già precisato, è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi. In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

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

L'obiettivo di questo documento, che è alla sua dodicesima edizione, è quello di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati dall'AMAT S.p.A. attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/98. Per meglio rispondere alle aspettative dell'Utente-Cliente, l'AMAT nel 2003 ha conseguito la certificazione di qualità di cui alla *normativa UNI EN ISO 9001:2008 (Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2000)*, rinnovato fino al 2018, relativamente all'attività di "Erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane e suburbane".

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

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

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

CONTINUITÀ:

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

PARTECIPAZIONE:

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

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

LIBERTÀ DI SCELTA:

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

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

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

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

MONITORAGGIO

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

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

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

- 🍌 rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- 🍌 segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- 🍌 capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;

- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici

FATTORI, INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD

Fattori di qualità

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

Indicatori di qualità

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

Standard di qualità

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

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

La gran parte dei numerosi parametri ed indicatori contenuti nel DPCM del dicembre 1998, sono stati calcolati a livello aziendale per misurare gli attuali standard di qualità generali per i vari fattori base.

Fattori di qualità:

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

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ				
"SICUREZZA"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2015</i>	<i>Risultato 2016</i>	<i>Obiettivo 2018</i>
Incidentalità	N° sinistri passivi annui/Km di servizio	17/1.000.000	19/1.000.000	15/1.000.000
Vetustà dei bus	Età media degli autobus	12	11	9

La sicurezza dell'Utente in vettura, intesa come assenza dei rischi per lo stesso, 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 sul mezzo di apparati di radio comunicazione e di videosorveglianza che consentono di richiedere l'intervento della forza pubblica tutte le volte che ciò sia necessario.

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

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

- a) Contattare immediatamente il conducente del mezzo interessato, o comunque la sede dell'AMAT, segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità, secondo quanto previsto dal Regolamento Viaggiatori;
- b) Contattare l'Ufficio sinistri AMAT per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente;
- c) Contattare la Compagnia Assicuratrice per l'attivazione delle procedure di risarcimento.

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

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

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "REGOLARITÀ DEL SERVIZIO"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2015</i>	<i>Risultato 2016</i>	<i>Obiettivo 2018</i>
Affidabilità	Km svolti / Km programmati	93%	94%	97%
	Ritardo tra 5 e 15 minuti	2%	2%	1%
Puntualità	Ritardo superiore a 15 minuti	0	0	0
	Mezzi di scorta in ore di punta (07:00 – 09:00)	0	0	1%

Sulla regolarità del servizio, da un punto di vista di garanzia e puntualità del servizio offerto, incidono diversi fattori: alcuni interni, quali l'organizzazione e la produttività aziendale che nel 2016 è stata compromessa per problematiche relative alla disponibilità di autobus e di personale.

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

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "PULIZIA DEI MEZZI E DEGLI IMPIANTI"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2015</i>	<i>Risultato 2016</i>	<i>Obiettivo 2018</i>
Pulizia ordinaria autobus	Frequenza temporale	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia straordinaria bus	Frequenza temporale	Settimanale	Settimanale	Settimanale
Pulizia impianti aperti alla Clientela	Frequenza temporale	2 volte/giorno	2 volte/giorno	2 volte/giorno

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

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

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

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

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "COMFORT DEL VIAGGIO"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2015</i>	<i>Risultato 2016</i>	<i>Obiettivo 2018</i>
Pensiline	N° pensiline/ n° totale fermate	180/900	180/900	180/850
Servizi igienici presso terminal	N° servizi igienici/N° sale attesa	2/2	2/2	2/2
Dispositivi speciali	N° bus dotati di indicatori luminosi di percorso/n° totale bus	77/157	75/202	120/147
Corse affollate	Corse affollate/ totale corse giornaliere	16%	12%	10%



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2015</i>	<i>Risultato 2016</i>	<i>Obiettivo 2018</i>
Libretto orario	N° copie libretto orario diffuse annualmente	5.000	5.000	7.500
Sito Internet	Presenza in rete di sito internet	SI	SI	SI
Servizio informazioni telefonico	Ore di disponibilità	24 ore	24 ore	24 ore
Orari corse su paline	N° paline con orario di transito/ n° totale paline	40%	60%	95%

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

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

- 1) Pubblicazione di stampati e opuscoli, presso l'Area Commerciale, presso le postazioni dei capilinea e presso tutti i rivenditori convenzionati, degli orari dei servizi invernali ed estivi;
- 2) servizio informazioni telefoniche relative ai prezzi dei titoli di viaggio, loro tipologie, orari delle corse, percorsi e variazioni di percorsi ai numeri: **099-7795527 / 099-7356204**, funzionanti dalle ore 00:00 alle ore 24:00 di tutti i giorni;
- 3) sito internet con indirizzo: **www.amat.ta.it** ;

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



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE"				
Indicatori	Unità di misura	Risultato 2015	Risultato 2016	Obiettivo 2018
Correttezza e Cortesia	N° reclami sul comportamento del personale	6/100	5/100	4/100
	Tempo medio di risposta ai reclami	20	20	18
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino identificativo/totale personale	6%	6%	100%

L'Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico (addetti alla verifica titoli di viaggio), attraverso appositi cartellini di riconoscimento sui quali sono riportati un codice che identifica univocamente il dipendente. Il personale di guida, gli operatori della sosta e quello ispettivo, nello svolgimento dei compiti ad esso assegnati, indossa la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è tenuto in ogni caso ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda ed Utenti.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE"				
Indicatori	Unità di misura	Rilevato 2015	Rilevato 2016	Obiettivo 2018
Punti vendita	N° punti vendita/n° abitanti	200/200.000	200/200.000	210/200.000
Vendita biglietti a bordo autobus	N° linee, n° bus in linea, n° ore di servizio durante le quali sono disponibili i biglietti a bordo	100%	100%	100%

L'AMAT è da tempo impegnata a migliorare sempre più l'aspetto commerciale dell'attività, rendendo il più agevole possibile il momento dell'acquisto o del rinnovo dei titoli di viaggio e dei tagliandi di sosta. L'Ufficio vendite dell'AMAT, punto di riferimento degli Utenti e dei Rivenditori, è ubicato in Via D'Aquino, 21. Presso l'Ufficio vendite è necessario, da parte dell'Utenza, recarsi per la richiesta del primo abbonamento e il conseguente ritiro della tessera personale a microchip. I successivi rinnovi degli abbonamenti potranno essere eseguiti presso i rivenditori convenzionati.

Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Vendite

Giorno della settimana	Apertura	Chiusura
LUNEDÌ	07:30 15:00	12:30 17:30
MARTEDÌ	07:30	12:30
MERCOLEDÌ	07:30 15:00	12:30 17:30
GIOVEDÌ	07:30	12:30
VENERDÌ	07:30	12:30
APERTURE STRAORDINARIE PER RINNOVO ABBONAMENTI		
ULTIMI TRE GIORNI FIERALI DEL MESE E PRIMI TRE GIORNI FIERALI DEL MESE SUCCESSIVO (SABATO INCLUSO)	07:15 15:15	12:30 17:15

Relativamente ai biglietti, i punti vendita esterni attualmente convenzionati con l'Azienda sono circa 200. Da diversi anni, ormai, l'AMAT ha sposato la politica di incrementare i punti vendita dei biglietti, offrendo a tutti gli Operatori commerciali la possibilità di diventare rivenditori di biglietti, con una semplice istanza, senza particolari formalità e senza alcuna necessità di rispetto di distanze minime tra un rivenditore e l'altro. Ciò ha prodotto una diffusione molto capillare dei punti di acquisto, in tutti i quartieri della Città e in alcuni comuni vicini.

Già da molti anni, inoltre, è possibile acquistare il biglietto direttamente dal conducente del bus, su tutte le linee ed in tutti gli orari della giornata. È necessario, però, precisare che la vendita di tali biglietti è soggetta ad un sovrapprezzo e che essa può avvenire esclusivamente ad autobus fermo ed in corrispondenza delle fermate autorizzate. Inoltre, per motivi di sicurezza, ciascun conducente può disporre, al massimo, di 30 biglietti, per cui può accadere che all'atto della richiesta dell'Utente, ne sia occasionalmente sprovvisto.

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

Dal 2009 è stato introdotto il "**Biglietto Bus acquistabile da Parcometro**". Tale titolo di viaggio, acquistabile presso ognuno degli 96 parcometri dislocati in città, ha un costo di € 1,00, vale per 90 minuti su tutte le linee urbane e suburbane (linee 4 – 14 – 16) e non deve essere convalidato a bordo dell'autobus.

Dal 2016 è stata introdotta la possibilità di acquistare il biglietto di corsa semplice tramite il proprio SmartPhone utilizzando una APP specifica denominata **"MyCicero"**. Dal 2017 è possibile ricorrere anche all'acquisto di abbonamenti mediante la medesima applicazione.

Relativamente agli abbonamenti, l'Azienda ha, sin dal 1997, adottato un sistema di tessere a microchip contact-less, che consente di avere, tra l'altro, una serie di utilissime informazioni sui flussi di viaggiatori e sulla distribuzione degli stessi in relazione alle linee ed agli orari. Ai fini del rilascio della tessera di libera circolazione, l'Utente dovrà presentare all'ufficio vendite il documento di riconoscimento non scaduto dal quale si evinca la residenza e i certificati attestanti il proprio status sociale.

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

Alla tariffa dell'abbonamento va aggiunta, solo per il primo rilascio, la somma di **€ 2,50** quale costo del tesserino magnetico. Attualmente i punti di rinnovo degli abbonamenti AMAT sono 40 (compreso l'Ufficio vendite AMAT) e sono anch'essi distribuiti in maniera equilibrata su tutto il territorio servito.

In caso di smarrimento dell'abbonamento, l'Utente potrà presentarsi, munito di copia della relativa denuncia sporta presso un organo di Polizia giudiziaria, all'Ufficio vendite, dove gli verrà rilasciato, previo il versamento della somma di **€ 2,50** (costo del tesserino magnetico) un duplicato dell'abbonamento. In alternativa, l'Utente potrà omettere la presentazione della denuncia di smarrimento, compilando e sottoscrivendo un apposito modulo di dichiarazione disponibile presso l'Ufficio vendite dell'AMAT.

SERVIZI PER DISABILI

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

In tal senso si muovono le scelte che portano ad acquistare autobus dotati di sistema di pedana mobile per l'accesso delle carrozzelle per disabili. Tra i programmi aziendali vi è quello di continuare a dotare tutti i prossimi autobus che saranno acquistati dei dispositivi speciali di incarrozzamento.

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

L'AMAT ha, inoltre, realizzato una serie d'interventi sugli autobus dotati di pedana elettrica, trasformando tali dispositivi da automatici a manuali. Ciò al fine di evitare i frequenti malfunzionamenti che caratterizzano tali dispositivi.



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ ATTENZIONE PER L'AMBIENTE"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Rilevato 2015</i>	<i>Rilevato 2016</i>	<i>Obiettivo 2018</i>
Carburanti poco inquinanti	Carburante poco inquinante/totale carburante consumato	12%	12%	12%
	Bus alimentati a metano / n° totale bus	18/157	18/202	18/147
	N° bus elettrici/n° totale autobus	3/157	0/202	0/147
Dispositivi	N° motorizzazioni Euro6/n° totale bus	21/157	21/202	51/147

Nel corso degli ultimi anni le iniziative aziendali in materia di politiche ambientali e di mobilità sostenibile hanno subito un progressivo rallentamento, connesso alla nota indisponibilità di finanziamenti pubblici per il rinnovo del parco autobus.

Nell'ambito del rinnovo del parco autobus, l'ultima fornitura di mezzi nuovi di fabbrica è avvenuta nel 2009 (finanziamenti anno 2008). Per poter fronteggiare la penuria di autobus efficienti per l'esercizio giornaliero dei servizi di linea, AMAT si è rivolta al mercato dell'usato, giungendo ad acquistare, tra il 2012 ed il 2016, n° 90 bus di seconda mano.

Conseguenzialmente è cresciuta l'anzianità media del parco vetture ed è diminuita la percentuale di mezzi dotati di motorizzazione Euro4/Euro5.

Pertanto, i vantaggi sul versante dell'inquinamento ambientale, quali quelli di abbattere l'ossido di azoto, responsabile delle piogge acide; il monossido di carbonio; il particolato PM10; il particolato nocivo (fumo nero) che è causa di malattie dell'apparato respiratorio (asma) ed ha effetti cancerogeni ed, infine, dell'anidride carbonica, responsabile dell'effetto serra, sono, allo stato attuale, in una fase di impasse.

Dall'anno 2015, grazie ad un cospicuo finanziamento da parte dell'Assessorato all'Ambiente della Regione Puglia e a risorse proprie che AMAT ha messo in campo, è stato possibile procedere con l'acquisto di 21 autobus nuovi di fabbrica. Tale impegno proseguirà fino a tutto il 2018 in maniera tale da consentire che nel biennio 2017/2018 AMAT possa disporre di ulteriori 25 nuovi autobus che andranno a sostituire altrettanti mezzi obsoleti.

TITOLO TERZO

IL SISTEMA TARIFFARIO

Per fare uso dei servizi AMAT l'Utente deve essere munito di idoneo documento di viaggio. I documenti di viaggio si articolano in biglietti ed abbonamenti.

BIGLIETTI

I biglietti sono titoli di viaggio cartacei acquistabili c/o qualunque rivendita autorizzata, senza nessuna formalità, non necessitano di alcuna registrazione dei dati dell'acquirente utilizzatore, e devono essere annullati al momento della salita in vettura tramite l'apposita macchinetta (obliteratrice). Essi sono di diversa tipologia:

BiO	ORDINARIO CORSA SEMPLICE	Valido per una sola corsa; non valido per le tratte delle linee 4 (Statte), 14 e 16 (Leporano) situate oltre il confine comunale di Taranto;
BiPark	A TEMPO - 90 MINUTI - DA PARCOMETRO	Validità novanta minuti su tutte le linee a partire dalla emissione da parte dei parcometri automatici della sosta tariffata;
BiT	A TEMPO - 90 MINUTI	Validità novanta minuti a partire dalla prima oblitterazione su tutte le linee;
BiS	SUBURBANO	Validità per una sola corsa, senza limitazioni di percorsi. Obbligatorio per le tratte delle linee 4 (Statte), 14 e 16 (Leporano) situate oltre il confine comunale di Taranto;
BiV	CORSA SEMPLICE ACQUISTATO IN VETTURA	Una sola corsa. Venduto dal conducente a bordo degli autobus (con sovrapprezzo);
BUS 1	SOLUZIONE 1 GIORNO	Tutta la giornata nella quale viene effettuata l'oblitterazione;
BUS 3	SOLUZIONE 3 GIORNI	Tutta la giornata nella quale viene effettuata l'oblitterazione e le due giornate successive;
BUS 7	SOLUZIONE 7 GIORNI	Sette giorni, compreso quello della prima oblitterazione;

I biglietti di corsa semplice **BIO**, **BIV** e **BIS** valgono per la sola corsa su cui sono stati annullati. Il biglietto **BIO** non è utilizzabile sulle corse suburbane. I biglietti a tempo valgono per tutte le linee, su tutta la rete AMAT, in qualunque orario ed in qualunque giorno (feriale o festivo), per lo stretto tempo consentito dalla tipologia del biglietto, a partire dalla data ed ora di annullo. Sui biglietti **BUS3** e **BUS 7**, al momento dell'annullo, il viaggiatore deve anche riportare a

stampatello e con penna non cancellabile il proprio nome e cognome. Eventuali guasti della oblitteratrice debbono essere immediatamente segnalati al conducente. Il conducente ha l'obbligo di operare l'annullo del biglietto mediante strappo della parte riservata alla oblitteratrice con contestuale indicazione della data.

Il controllo sui biglietti acquistati tramite l'applicazione per smartphone "MyCicero" avviene a vista. L'utente deve mostrare, tramite il proprio telefono, il titolo di viaggio acquistato.

ABBONAMENTI

Gli abbonamenti sono titoli di viaggio rilasciati in abbinamento ad una tessera di riconoscimento nominativa; l'emissione delle tessere e degli abbonamenti è informatizzata e consente la registrazione dei dati anagrafici dell'utente e dei titoli di viaggio acquistati. Pertanto in caso di smarrimento può essere duplicato il titolo di viaggio, e l'estratto di tutti i titoli acquistati da ciascun abbonato.

I viaggiatori che intendono abbonarsi devono presentare apposita dichiarazione sostitutiva di certificazione (disponibile sul sito internet aziendale nella sezione modulistica), indicando la categoria tariffaria di appartenenza. Essi sono di diversa tipologia:

- ⇒ **Abbonamento annuale – 7/7** (valido sette giorni su sette)
- ⇒ **Abbonamento Mensile feriale e festivo – 7/7** (valido sette giorni su sette)
- ⇒ **Abbonamento Mensile feriale – 6/7** (valido sei giorni su sette)

Gli abbonamenti valgono per tutte le linee, su tutta la rete AMAT, in qualunque orario ed in qualunque giorno per gli abbonamenti 7/7 (feriale o festivo), o solo nei giorni feriale per gli abbonamenti 6/7, i mensili per tutto il mese (sino all'ultimo giorno del mese), gli annuali sino all'ultimo giorno dell'undicesimo mese successivo. Per gli abbonamenti acquistati mediante l'applicazione "MyCicero" il controllo a vista consiste nel mostrare all'atto del controllo da parte dei verificatori, la schermata del proprio telefono cellulare dalla quale è rilevabile la foto dell'abbonato, il suo nominativo, il numero di tessera su microchip, il tipo di abbonamento, la relativa tariffa e il periodo di validità.

I viaggiatori devono sempre portare con sé il titolo di viaggio, biglietto o abbonamento; quest'ultimo deve essere sempre accompagnato da tessera di abbonamento rilasciata dall'AMAT SpA.- Il tariffario in vigore, relativo a tutti i titoli di viaggio previsti, è presente sul sito internet aziendale ed è scaricabile.

ABBONAMENTI INTEGRATI

Gli abbonamenti integrati sono biglietti speciali, acquistabili senza alcuna formalità, senza dichiarazione dei dati anagrafici, sono validi per tutto il mese solare a partire dalla data di annullo, e consentono di viaggiare su tutte le linee, su tutta la rete AMAT, in qualunque orario ed in qualunque giorno. Essi devono essere sempre accompagnati da un titolo di viaggio valido al momento del controllo (biglietto o abbonamento) di una diversa azienda di trasporto pubblico (Ferrovie, Sud-est, CTP, ecc.) Non sono accompagnati da una tessera di riconoscimento, pertanto sebbene denominati "ABBONAMENTI", sono in tutto e per tutto assimilabili ai biglietti BUS7 (annullo tramite oblitteratrice, nessuna registrazione informatica).

INIZIATIVE PROMOZIONALI

Annualmente AMAT promuove iniziative promozionali dei propri abbonamenti, tese ad incentivare l'uso continuativo e costante del mezzo pubblico di trasporto. Esse sono rivolte ai nuclei familiari che acquistano più abbonamenti mensili (almeno due nel caso di pensionati, anziani e invalidi; almeno tre per tutti i tipi di abbonamenti); studenti che al termine dell'anno scolastico intendano avvalersi dell'autobus per andare al mare; studenti universitari.

Le norme complete relative all'utilizzo dei titoli di viaggio sono elencate nel *"Regolamento di Vettura e condizioni generali di viaggio"*.

Detto Regolamento è riportato integralmente al termine della presente Carta della Mobilità, è affisso all'interno di ogni autobus aziendale ed è disponibile sul sito internet aziendale.

TITOLO QUARTO

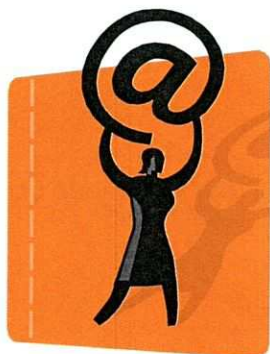
SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tutti gli Utenti possono inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, reclami, istanze e suggerimenti. È necessario che l'Utente precisi, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile a chiarire con precisione le circostanze dell'accaduto.

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

Le segnalazioni possono giungere in azienda attraverso i seguenti canali:

- ✚ Compilando l'apposito modulo preimpostato presente sul sito internet aziendale **www.amat.ta.it** nella sezione **"Modulistica" – "Reclami"**
- ✚ Inviando un telefax al n° **099/7794247**, attivo 24 ore al giorno;
- ✚ Inviando una e-mail all'indirizzo: **amat@amat.ta.it**;
- ✚ Utilizzando la posta ordinaria, da indirizzare alla **Direzione dell'A.M.A.T. S.p.A., in via C. Battisti, 657 - 74121 TARANTO**;
- ✚ Presentandosi presso l'Ufficio Pubbliche Relazioni dell'AMAT, in Via C. Battisti n° 657, il lunedì ed il venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.
- ✚ Presentandosi presso l'Ufficio vendite, ubicato in Via d'Aquino, 21, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00, che fornirà un modulo contenente tutte le informazioni richieste per la redazione e l'inoltro del reclamo.



TITOLO QUINTO

REGOLAMENTO DI VETTURA E CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

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

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

Art. 1

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

Art. 2

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

Art. 3

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

Art. 4

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

Art. 5

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

Art. 6

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

Art. 7

È vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.

Art. 8

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

Art. 9

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

Art. 10

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

Art. 11

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

Art. 12

All'interno dell'autobus è vietato fumare.

Art. 13

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

Art. 14

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

Art. 15

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

Art. 16

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

Art. 17

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

Art. 18

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

Art. 19

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

Art. 20

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

Art. 21

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

Art. 22

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

Art. 23

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

Art. 24

“Le fermate sui percorsi di linea dei servizi esercitati dall'AMAT – S.p.A. sono individuate con apposite paline. Tutte le fermate per la discesa dall'autobus sono facoltative e la richiesta di fermata va fatta azionando, per tempo, gli appositi pulsanti di prenotazione fermata. Non sono consentite fermate in luoghi diversi da quelli previsti, salve le eccezioni già indicate”.

Art. 25

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

Art. 26

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

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

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



LA SOSTA A PAGAMENTO

LA GESTIONE INTEGRATA DELLA SOSTA

Dal mese di Agosto 2007 AMAT gestisce i parcheggi pubblici a pagamento nella città di Taranto, in conseguenza dell'affidamento (cd. "in house") operato da parte del Comune di Taranto in forza delle deliberazioni del Commissario Straordinario nn° 726/2007 e 797/2007. Con deliberazione della Giunta Comunale n° 14 del 30/07/2007 e con Disciplinare Tecnico emanato con deliberazione della Giunta Municipale n° 134 del 05/08/2010. L'affidamento è stato prorogato per ulteriori nove anni in forza della deliberazione della Giunta Comunale n° 176 del 20/11/2014.

Attraverso la regolamentazione della sosta a pagamento si attua un "principio di equità", sulla base del quale il cittadino corrisponde un prezzo per l'utilizzo di un bene collettivo quale è lo spazio urbano e si consente di impiegare più razionalmente i parcheggi, usati secondo una effettiva necessità e quindi mediamente più disponibili.

Inoltre, la regolamentazione della sosta diventa un elemento determinante per il recupero dei suoli stradali alla loro primaria funzione di reti viarie.

Le aree di sosta regolata producono senz'altro un miglioramento ambientale e di sicurezza per il cittadino, contrastando la "sosta selvaggia".

I NUMERI DELLA SOSTA

AMAT S.p.A. ha in gestione circa 6.900 posti auto, per essi garantisce la progettazione, la pianificazione, il coordinamento ed il controllo sul territorio, la manutenzione dei parcometri, la segnaletica, le attività amministrative e le relazioni con il pubblico.

Per la realizzazione delle aree di sosta a pagamento l'Ente affidante si basa sul Piano Urbano del Traffico approvato dal Consiglio Comunale di Taranto.

Il canone della gestione della sosta regolamentata viene destinato dall'Amministrazione Comunale al miglioramento e allo sviluppo della viabilità cittadina, all'arredo urbano e al miglioramento della sicurezza stradale, così come previsto dal Codice della Strada.

Le attività di verifica e controllo, manutenzione ed amministrative inerenti la gestione della sosta sono compiute attraverso 80 unità lavorative inquadrare con contratti di lavoro a tempo indeterminato e a tempo pieno o part-time.

TIPOLOGIE DI PARCHEGGI

I parcheggi gestiti dal AMAT S.p.A. sono di due tipologie:

- ☐ Zone di sosta ad esclusivo pagamento;
- ☐ Zone di sosta miste, con parcheggio gratuito per i residenti (o domiciliati) e a pagamento per i non residenti, collocate nel centro cittadino (denominate zone A – B – C)
- ☐ Zone di sosta ad esclusivo pagamento collocate in aree chiuse e permanentemente vigilate.

AREE DI SOSTA – ORARI – TARIFFE

La sosta nei parcheggi pubblici è subordinata al pagamento di una tariffa, attraverso l'uso di sistemi fissi di esazione del tipo parcometri (ove sono indicati gli importi orari da corrispondere), e/o altri sistemi prepagati di esazione della sosta (tagliandi Gratta & Sosta); la sosta nei parcheggi pubblici, ivi compresi quelli presenziati, non dà diritto alla custodia del veicolo. Il pagamento della tariffa è previsto per tutti i veicoli (come classificati dall'art 47 del N.C.d.S.); i veicoli che eccedono la misura prevista di un stallo di parcheggio, sono soggetti al pagamento della tariffa in proporzione al numero di stalli occupati.

La tariffa ordinaria è di € 1,00/h; sono previste alcune zone a tariffa ridotta di € 0,50/h.

La sosta viene assoggettata al pagamento delle tariffe, negli orari previsti, in tutte le giornate feriali nonché in quelle festive coincidenti con l'apertura delle attività commerciali, previa autorizzazione del Comune di Taranto. Eventuali divieti e/o limitazioni alla sosta veicolare per esigenze particolari, sono di volta in volta individuati e/o autorizzate con apposite Ordinanze.

ZONE	ORARI E TARIFFE	VIE
ZONA A	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Quadrilatero compreso tra le vie C.so due Mari - Via Pitagora - Via De Cesare – Lungomare Vittorio Emanuele III.
	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria ridotta € 0,50	• via Giovinazzi (tra via Pitagora e P.zza Kennedy) • P.zza Kennedy (tutta) • via Roma (tutta) • Rampa L. Da Vinci (tutta) • C.so due Mari (tra via Roma e via Pitagora) • Via <u>Margherita</u> (tra Via Roma e Via Pitagora) • via <u>Pitagora</u> (tra via Giovinazzi e C.so Due Mari) • via <u>Cavour</u> (tra Pitagora e Roma)
ZONA B	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Quadrilatero compreso tra le vie Via De Cesare (esclusa) - via Nitti - Lungomare Vittorio Emanuele III – via Pitagora.
ZONA C	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Quadrilatero compreso tra le vie Nitti (esclusa) via Crispi - via Pitagora – viale Virgilio - via Di Palma e via Pacoret - Nazario Sauro, esclusi i tratti a tariffa ridotta, successivamente indicati
	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria ridotta € 0,50	• Via Nazario Sauro (tra via Pitagora e via Di Palma) • Via Crispi (tra C.so Umberto e Via Pitagora) • C.so Umberto (tra via N. Sauro e via Crispi) • Via Pitagora (tra via N. Sauro e via Crispi) • Via di Palma (tra via Crispi e via Pacoret) • Via Pacoret (tra via Di Palma e via N. Sauro)
	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria ridotta € 0,50	• Via Duca di Genova (tra via Oberdan e Via De Noto) • Via Oberdan (tra via Duca di Genova e Via Crispi) • Via Duca degli Abruzzi (tra viale Virgilio e Via Oberdan) • Via De Noto (tra via Bruno e Viale Virgilio) • Via Criscuolo (tra via Duca degli Abruzzi e Via Regina Elena) • Via Parisi (tra via Regina Elena e Via Crispi) • Via Dante (tra via Crispi e Via Duca di Genova) • Via Bruno (tra Via Crispi e Via Duca degli Abruzzi)
Parcheggio PRINCIPE AMEDEO	00:00 / 24:00 Tariffa oraria € 1,00	Area di parcheggio ex Piazza Coperta (tra Via P. Amedeo – via De Cesare – via Anfiteatro – via Acclavio)

ZONE	ORARI E TARIFFE	VIE
Parcheggio CATTOLICA	00:00 / 24:00 Tariffa oraria ridotta € 0,50	Area di Parcheggio di Via Di Palma
ZONA D	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Via Bruno (tra Via Crisoi e Via Minniti) Via Laclos (tra via Leonida e via Minniti) Via Minniti (tra Via Bruno e Viale Virgilio - lato Ovest).
ZONA E	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Corso Italia tratti tra via Marche e Via Abruzzo Via Marche tratti tra De Carolis e Via M. D'Oro.
ZONA F	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	P.za Municipio, Piazza Castello, Via Nasuti
	00:00 / 24:00 Tariffa oraria € 1,00	P.za Libertà (stazione FF.S)
ZONA H	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Via Liguria tratti: tra via Emilia e via Corsica(lato sud) - tra Via Salento e via Campania - tra Via Puglia e Via Lazio. Viale Magna Grecia tratto tra via Dalmazia e via Liguria (spartitraffico).
Parcheggio CAMPANIA	00:00 / 24:00 Tariffa oraria € 0,50	Area di Parcheggio Tra via Campania e via Emilia
ZONA I	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Via Salinella tra via Svetonio e via Ovidio (lato Ovest) Via Solito tra via Plino e Via Dante (lato est) Via C. Battisti tra Vico S. Giorgio e Via Pacuvio e tra Via Lupoli e Via Cagliari
ZONA L	08:30/13:30 – 16:30/20:30 Tariffa oraria € 1,00	Via C. Battisti nei tratti: tra Via Capotagliata e Madre Grazie
Parcheggio ICCO	00:00 / 24:00 Tariffa oraria € 0,50	Via Icco / Andronico
Parcheggio MAZZINI	00:00 / 24:00 Tariffa oraria € 0,50	Immobile ex UPIM tra Via Mazzini / Temenide
Parcheggio OBERDAN	00:00 / 24:00 Tariffa oraria € 1,00	Area di Parcheggio Via Oberdan
ZONA M	08:30 / 13:30 Tariffa oraria ridotta € 0,50	Via Cugini (tra via Otranto e via Leonida) - Via Leonida (tra via Falanto e via Mazzini) - via P. Amedeo (tra via Minniti e via Leonida) –
Parcheggio FADINI	00:00 / 13:30 Tariffa oraria ridotta € 0,50	Mercato Fadini
Parcheggio PACORET	00:00 / 24:00 Tariffa oraria ridotta € 0,50	Via Pacoret di Saint Bon

PAGAMENTO DELLA SOSTA

Per il pagamento della sosta è possibile utilizzare gli appositi parcometri (n° 96) dislocati in tutte le zone soggette a tariffazione e nelle aree chiuse e vigilate.

E' inoltre possibile utilizzare gli appositi tagliandi di parcheggio (*Gratta & Sosta*) acquistabili nelle rivendite convenzionate e presso gli Ausiliari della Sosta in servizio nelle vie cittadine soggette a tariffazione. I tagliandi di parcheggio sono disponibili nei tagli da: € 1,00 - € 0,50 - € 0,25.

☐ **Il tagliando da € 1,00 dà diritto a sostare:**

- alla sosta di 60 minuti nelle aree a tariffa intera da € 1,00
- alla sosta di 120 minuti nelle aree a tariffa ridotta da € 0,50

☐ **Il tagliando da € 0,50 dà diritto a sostare:**

- alla sosta di 30 minuti nelle aree a tariffa intera da € 1,00
- alla sosta di 60 minuti nelle aree a tariffa ridotta da € 0,50

☐ **Il tagliando da € 0,25 dà diritto a sostare:**

- alla sosta di 15 minuti nelle aree a tariffa intera da € 1,00
- alla sosta di 30 minuti nelle aree a tariffa ridotta da € 0,50

I tagliandi ***Gratta & Sosta*** (preventivamente annullati per la durata della sosta attraverso l'abrasione delle caselle corrispondenti ad anno – mese – giorno – ora e minuti inizio sosta), così come lo scontrino rilasciato dal parcometro, vanno esposti in maniera chiaramente visibile all'interno del veicolo, esclusivamente sul cruscotto dell'autovettura. Per soste prolungate è possibile esporre più tagliandi obliterati con orario di inizio in successione a quello di scadenza del tagliando precedente.

L'applicazione ***"MyCicero"***, attivabile mediante il proprio smartphone, mediante la quale è possibile effettuare il pagamento della tariffa di sosta in base alla zona tariffaria. L'utente dei parcheggi a pagamento all'inizio della sosta attiva il pagamento mediante il proprio smartphone e vi pone termine al momento che lascia il parcheggio. Gli addetti al controllo su strada (Operatori e Coordinatori della Mobilità), mediante lo smartphone in dotazione e attraverso il software ***"WebMobility"***, effettuano il controllo sulla regolarità del pagamento della sosta. Analogo controllo è effettuato per quanto riguarda i permessi per residenti (zone A-B-C) e gli abbonamenti.

Nel corso del 2017 sarà completata l'installazione della prima ***"Cassa Automatica"*** per il pagamento della sosta presso le aree di parcheggio chiuse. La prima area ad essere dotata di tale tecnologia è quella denominata ***"Icco"***. Seguirà, nel corso del 2018, l'installazione di analoga strumentazione presso le altre aree chiuse: Baraccamenti Cattolica – Oberdan.



ABBONAMENTI PER LA SOSTA

Possono essere acquistati i seguenti abbonamenti mensili consegnando agli Uffici Commerciali di via Matteotti 34 la fotocopia del libretto di circolazione e pagando la relativa tariffa.

ABBONAMENTI PER LA SOSTA Possono essere richiesti i seguenti abbonamenti mensili:			
ABBONAMENTO MENSILE DIURNO (dà diritto a sostare, dalle ore 08:30 alle ore 13:30, per tutte le strisce blu a tariffa INTERA E RIDOTTA della città, compresi i parcheggi presenziati)	VALIDO PER LE ZONE A TARIFFA:	FASCIA ORARIA	TARIFFA
ABBONAMENTO DIURNO	INTERA E RIDOTTA	8,30 - 13,30	€ 52.00

ABBONAMENTO MENSILE "NOTTURNO" (dà diritto al posteggio garantito nell'area di sosta prescelta dopo le 20,30 e fino alle 08,30)	FASCIA ORARIA	TARIFFA
AREA DI SOSTA "ICCO"	20,30 - 8,30	€ 40.00
AREA DI SOSTA "FADINI"	20,30 - 8,30	€ 40.00
AREA DI SOSTA "OBERDAN"	20,30 - 8,30	€ 40.00
AREA DI SOSTA "CAMPANIA"	20,30 - 8,30	€ 40.00
AREA DI SOSTA "CATTOLICA"	20,30 - 8,30	€ 40.00

ABBONAMENTO MENSILE "H24 INTERO" (dà diritto al posteggio garantito nell'area di sosta prescelta dopo le 20,30 e fino alle 08,30 - nella fascia oraria 08,30-20,30 il posto all'interno del parcheggio non è riservato, ma l'abbonamento è valido per tutte le strisce blu a tariffa INTERA E RIDOTTA della città)	VALIDO PER LE ZONE A TARIFFA:	FASCIA ORARIA	TARIFFA
AREA DI SOSTA "ICCO" - TARIFFA INTERA	INTERA E RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 100.00
AREA DI SOSTA "FADINI" - TARIFFA INTERA	INTERA E RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 100.00
AREA DI SOSTA "OBERDAN" - TARIFFA INTERA	INTERA E RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 100.00
AREA DI SOSTA "CAMPANIA" - TARIFFA INTERA	INTERA E RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 100.00

ABBONAMENTO MENSILE "H24 RIDOTTO" (dà diritto al posteggio garantito nell'area di sosta prescelta dopo le 20,30 e fino alle 08,30 - nella fascia oraria 08,30-20,30 il posto all'interno del parcheggio non è riservato, ma l'abbonamento è valido per tutte le strisce blu a tariffa RIDOTTA della città)	VALIDO PER LE ZONE A TARIFFA:	FASCIA ORARIA	TARIFFA
AREA DI SOSTA "ICCO" - TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 80.00
AREA DI SOSTA "FADINI" - TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 80.00
AREA DI SOSTA "OBERDAN" - TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 80.00
AREA DI SOSTA "CAMPANIA" - TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	0,00 - 24,00	€ 80.00

I titolari, dipendenti o collaboratori di aziende, enti, amministrazioni pubbliche, associazioni di categoria, ecc. **ubicate nelle zone assoggettate a tariffazione della sosta**, previa sottoscrizione di una convenzione tra le stesse aziende, enti, ecc. e l'AMAT S.p.A. potranno inoltre acquistare, i seguenti tipi di abbonamento:

SOTTOSCRIZIONE DI UNA CONVENZIONE TRA LE STESSA AZIENDE, ENTI, ECC. E L'AMAT S.p.A.: per il primo incontro di acquisto, l'acquisto dei 12 abbonamenti.							
ABBONAMENTO MENSILE PER LAVORATORI	VALIDO PER LE ZONE A TARIFFA:	FASCIA ORARIA	TARIFFA INTERA	TARIFFA da 20 a 30 ABBONAMENTI	TARIFFA da 31 a 50 ABBONAMENTI	TARIFFA da 51 a 100 ABBONAMENTI	TARIFFA oltre 100 ABBONAMENTI
acquistabile dai titolari, dipendenti o collaboratori di aziende, enti, amministrazioni pubbliche, associazioni di categoria, ecc. ubicate nelle zone assoggettate a tariffazione della sosta, previa sottoscrizione di una convenzione tra le stesse aziende, enti, ecc. e l'AMAT S.p.A.:							
MATTUTINO - TUTTE LE ZONE	INTERA - RIDOTTA	08,30 - 13,30	€ 52.00	€ 48.00	€ 46.00	€ 44.00	€ 42.00
MATTINA + METÀ POMERIGGIO - TUTTE LE ZONE	INTERA - RIDOTTA	08,30 - 17,30	€ 62.00	€ 57.00	€ 55.00	€ 53.00	€ 50.00
METÀ MATTINA + POMERIGGIO - TUTTE LE ZONE	INTERA - RIDOTTA	10,30 - 20,30	€ 58.00	€ 53.00	€ 51.00	€ 49.00	€ 46.00
INTERA GIORNATA - TUTTE LE ZONE	INTERA - RIDOTTA	08,30 - 20,30	€ 75.00	€ 69.00	€ 66.00	€ 64.00	€ 60.00
MATTUTINO - TUTTE LE ZONE A TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	08,30 - 13,30	€ 31.00	€ 29.00	€ 27.00	€ 26.00	€ 25.00
MATTINA + METÀ POMERIGGIO - TUTTE LE ZONE A TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	08,30 - 17,30	€ 36.00	€ 33.00	€ 32.00	€ 31.00	€ 29.00
METÀ MATTINA + POMERIGGIO - TUTTE LE ZONE A TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	10,30 - 20,30	€ 34.00	€ 31.00	€ 30.00	€ 29.00	€ 27.00
INTERA GIORNATA - TUTTE LE ZONE A TARIFFA RIDOTTA	RIDOTTA	08,30 - 20,30	€ 45.00	€ 41.00	€ 40.00	€ 38.00	€ 36.00
MATTINA + METÀ POMERIGGIO - ZONA AB	Quadr. P. AMEDEO (dal Lunedì al Venerdì)	08,30 - 18,30	€ 32.00	€ 30.00	€ 28.00	€ 27.00	€ 25.00

PERMESSI GRATUITI PER I CITTADINI RESIDENTI O DOMICILIATI IN UNA DELLE ZONE A – B – C

Ai cittadini residenti nelle zone A-B-C, regolarmente iscritti nei registri dell'anagrafe di Taranto, viene concesso un permesso di parcheggio gratuito (senza limitazione oraria) in ragione di un autoveicolo per ogni nucleo familiare residente, senza diritto di riserva del posto.

Il permesso viene rilasciato in riferimento ad un veicolo omologato come "autovettura", ovvero "autoveicolo per uso promiscuo", di proprietà del residente (o di un componente del suo nucleo familiare convivente) o utilizzato dallo stesso in locazione finanziaria (leasing) o in contratto di noleggio con durata superiore a 12 mesi, dei quali sia diretto contraente.

Viene considerato di proprietà, relativamente a tale specifica finalità, il veicolo di proprietà (ovvero in leasing o in contratto di noleggio con durata superiore a 12 mesi) di una azienda, affidato in uso esclusivo e privato ad un cittadino residente in una delle zone A, B, C, in qualità di socio, amministratore, dipendente dell'azienda proprietaria, dal rappresentante legale della stessa.

Il rilascio è subordinato alla presentazione di una istanza, alla quale va allegata la seguente documentazione:

- ☐ documento di identità in corso di validità;
- ☐ codice fiscale
- ☐ certificato cumulativo di residenza e stato di famiglia che attesti la composizione del nucleo familiare (o dichiarazione sostitutiva di certificazione);
- ☐ fotocopia del libretto di circolazione del veicolo;
- ☐ fotocopia del certificato di proprietà del veicolo;
- ☐ dichiarazione con la quale si attesta di non usufruire di box di proprietà o di posto a pagamento in garage;
- ☐ i soggetti intestatari di contratto di leasing o di nolo a lungo termine devono allegare copia del contratto, da cui si evinca intestatario del contratto e durata dello stesso.

Alle persone fisiche domiciliate nelle zone A - B - C sono estese le stesse agevolazioni previste per i residenti ed indicate al precedente comma. A tal fine, per domiciliati si intendono le persone fisiche che, pur avendo fissato la propria residenza anagrafica fuori dal comune di Taranto, si trovino a dimorare stabilmente in una delle zone A-B-C. Non è a tal fine considerato quale domicilio di una persona fisica la sede del proprio o altrui studio professionale, della propria o altrui impresa o, in generale, il luogo in cui è esercitata un'attività di lavoro.

Per i domiciliati, all'istanza per ottenere il permesso gratuito, andrà allegata anche la documentazione di seguito specificata oltre a quella già sopra indicata per i residenti:

- ☐ contratto di locazione o di comodato d'uso registrati o atto di proprietà dell'appartamento intestato al richiedente o a un parente di primo grado (genitore o figlio) o al coniuge;
- ☐ fattura delle utenze domestiche luce e gas intestate al richiedente o a un parente di primo grado (genitore o figlio) o al coniuge.

Nel caso in cui il domicilio del richiedente il permesso coincida con la residenza del nucleo familiare del parente di primo grado (genitore o figlio) al quale è intestato il contratto di proprietà o di uso dell'unità immobiliare e/o i contratti di somministrazione delle utenze domestiche, potrà essere rilasciato un solo permesso per unità immobiliare.

Ai cittadini residenti nelle zone A-B-C (e parimenti ai domiciliati), può essere rilasciato un abbonamento mensile a tariffa ridotta di € 40,00 per un altro autoveicolo di proprietà di un membro nel nucleo familiare convivente.

La sosta dei veicoli dotati di permesso gratuito o abbonamento a tariffa agevolata per residenti, è consentita nella sola zona di residenza con esclusione delle seguenti aree:

- P.ZA KENNEDY
- P.ZA ARCHITA
- RAMPA-PIAZZA SS. ANNUNZIATA
- PARCHEGGIO AMEDEO
- PARCHEGGIO OBERDAN
- PARCHEGGIO PACORET
- BARACCAMENTI CATTOLICA
- C.SO UMBERTO
- VIA CAVOUR
- VIA VIOLA (ex Carcere e vico Viola)

La descrizione sin qui effettuata in ordine agli orari della sosta, alle tariffe, alle modalità di rilascio dei permessi per i residenti ed agli abbonamenti, potrà subire delle sostanziali modificazioni in applicazione del nuovo contratto di servizio e relativo disciplinare tecnico sottoscritto in data 02/03/2017 tra Comune di Taranto ed AMAT, la cui applicazione materiale è prevista per il prossimo mese di novembre 2017.

LE SANZIONI AMMINISTRATIVE

L'accertamento delle violazioni in materia di sosta sulle strade ed aree soggette a tariffazione è effettuato dagli Ausiliari della Sosta AMAT. Questi sono nominati dal Sindaco, previa partecipazione ad uno specifico corso di formazione e dopo aver sostenuto l'esame di idoneità. La violazione accertata può essere estinta con il pagamento della somma ivi indicata **ENTRO 5 GIORNI** dalla data di accertamento mediante versamento sul c/c postale n. 77264737 intestato al Comune di Taranto - Comando Polizia Locale, servendosi dell'allegato bollettino, ovvero tramite bonifico - cod. IBAN: IT72 J076 0115 8000 0007 7264 737 (indicando nella causale di pagamento il codice #011). Può anche essere effettuato **con carte di credito o bancomat** presso l'Ufficio Cassa del Comando di Polizia Locale nella sede di Via Acton, 77, il lunedì dalle 9,00 alle 12,00 e il martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.

Alla mancata obblazione nei termini e modalità innanzi citati si procederà alla notificazione del Verbale con le modalità previste dall'art. 201 del C.d.S. e addebito delle spese sostenute. Eventuale ricorso potrà essere presentato alla Prefettura o al Giudice di Pace di Taranto entro 60 giorni dalla data in cui sarà notificato il processo verbale di accertamento.

Il verbale sarà comunque gestito direttamente dal citato Comando di Polizia Municipale al quale compete l'intera procedura e sarà registrato secondo le regole del predetto Regolamento di attuazione del Codice della Strada.

I PARCHEGGI PER DISABILI

Nella realizzazione degli stalli a pagamento per le vie cittadine comprese nelle zone A – B – C, dove la copertura delle "strisce blu" è totale, sono stati realizzati stalli di sosta riservati ai portatori di handicap titolari di specifico permesso di sosta. Tuttavia, considerata l'alta densità di autovetture circolanti in tali zone, è permesso ai titolari di detti permessi di parcheggiare gratuitamente la propria vettura anche negli stalli a pagamento laddove dovessero trovare occupati i parcheggi loro riservati.

Tale agevolazione non è prevista laddove sussiste l'alternanza tra stalli di sosta a pagamento e stalli gratuiti. Analogamente, non è prevista la possibilità di parcheggiare gratuitamente nelle aree di sosta chiuse e vigilate di: Principe Amedeo; Baraccamenti Cattolica; Fadini; Pacoret; Oberdan; Icco e Campania. In tale aree sono stati riservati stalli per i portatori di handicap in misura di uno ogni 50 stalli a pagamento.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE

E' possibile ricevere informazioni sui parcheggi a pagamento attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- ☐ UFFICIO VENDITE: via Matteotti, 34 – Tel. 099.4526785 / Fax 099.4537091
- ☐ UFFICIO INFORMAZIONI AMAT: via C. Battisti, 657 – Tel.099.7795527 / Fax 099.7794247
- ☐ UFFICIO GESTIONE PARCHEGGI: via C. Battisti, 657 – Tel. 099.7356216
- ☐ SITO INTERNET: www.amat.ta.it dal quale è anche possibile scaricare i moduli per il rilascio di abbonamenti e permessi gratuiti residenti.

PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Durante lo svolgimento dei loro compiti di controllo, gli Ausiliari della Sosta AMAT sono sempre disponibili a fornire informazioni ai cittadini e dare assistenza agli automobilisti.

Tutto il personale dell'Area Sosta AMAT a contatto con il pubblico, è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- Essere sempre disponibile e rispettare i diritti dei clienti;
- Rispondere alle richieste di informazioni con prontezza e precisione, con linguaggio chiaro e comprensibile;
- Evitare le discussioni e non rispondere in modo polemico a critiche, commenti, lamentele;
- Mantenere un atteggiamento positivo e conciliante;
- Evitare ogni commento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda o essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;

- Curare il proprio aspetto, indossare l'abbigliamento previsto ed esporre il cartellino di riconoscimento con la ragione aziendale, l'indicazione "Ausiliario della Sosta" con il numero di matricola.

IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

AMAT è impegnata a sviluppare un sistema volto al miglioramento continuo del servizio di gestione della sosta tariffata nella Città di Taranto.

Le attività di valutazione del grado di soddisfazione del cliente sono attuate tramite:

- La misurazione interna degli standard qualitativi dichiarati, riferiti principalmente al funzionamento dei parcometri, ai cartelli di segnalazione e all'informazione per il loro uso, al personale e al rapporto con i clienti secondo le norme di comportamento definite;
- La realizzazione annuale di un sondaggio d'opinione dei clienti sul servizio svolto, che potrà essere eventualmente illustrato alle Associazioni di tutela dei consumatori e utenti;
- La gestione e l'analisi delle segnalazioni e dei reclami che giungono sia dai clienti sia dall'Amministrazione comunale.

GLI INDICATORI DI QUALITA'

		STANDARD 2016	OBIETTIVI 2018
INFORMAZIONI	Parcometro con cartello di segnalazione e informazioni per l'uso	TUTTI	TUTTI
VENDITA TITOLI DI SOSTA	Rivendite convenzionate e segnalate con il marchio AMAT	80/6.700 posti auto	90/6.900 posti auto
TUTELA DEL CLIENTE	Risposta ai reclami	20 giorni	18 giorni
SERVIZI PER DISABILI	Posti riservati ai disabili	1 ogni 50 oppure possibilità di sosta gratuita negli stalli regolamentati ove consentito	1 ogni 50 oppure possibilità di sosta gratuita negli stalli regolamentati ove consentito
PARCOMETRI	N° parcometri	1 ogni 84 posti regolamentati	1 ogni 80 posti regolamentati
	Parcometri funzionanti	99%	99%
SEGNALETICA	Rispetto delle norme del Codice della Strada e del Regolamento	100%	100%

TUTELA DEL CLIENTE

IL SISTEMA DI ASCOLTO DEI CITTADINI

Per formulare suggerimenti, proposte o reclami sul servizio Sosta i cittadini possono:

SCRIVERE	TELEFONARE	COMPILARE
AMAT – S.p.A. Via C. Battisti, 657 74121 - TARANTO	UFFICIO VENDITE Via Matteotti, 34 – Taranto Tel. 099.4526785	Modulo reclami presso UFFICIO VENDITE UFFICIO PARCHEGGI
e-mail: amat@amat.ta.it	UFFICIO PARCHEGGI Via C. Battisti, 657 – Taranto Tel. 099.7356216	Il modulo è scaricabile anche dal sito aziendale www.amat.ta.it

LA VOCE DEI CLIENTI: IL RECLAMO

AMAT riceve costantemente comunicazioni da parte dei propri clienti attraverso vari canali (lettera, e-mail, fax, telefono) che chiedono informazioni, sporgono reclami o semplicemente suggeriscono proposte per il miglioramento del servizio.

AMAT ritiene che il reclamo rappresenti uno strumento importante per conoscere le motivazioni di insoddisfazione dei Clienti e per sviluppare le azioni correttive volte a migliorare le problematiche segnalate.

Per ogni contatto ricevuto viene attivata una procedura di verifica delle eventuali carenze o criticità segnalate.

AMAT si impegna a fornire in ogni caso al Cliente una risposta scritta o telefonica entro 20 giorni dalla data in cui ha ricevuto la segnalazione.

Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati si invita la clientela a segnalare ogni particolare utile ad identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto (data – ora – luogo – veicolo – targa). Per consentire ad AMAT di inoltrare la risposta è necessario indicare le proprie generalità complete di recapito.

SICUREZZA

La preparazione professionale e l'idoneità del personale AMAT sono una garanzia di sicurezza. Per mantenere i livelli garantiti l'Azienda adotta le seguenti azioni:

- Gli Ausiliari della Sosta sono abilitati all'attività prevista previo superamento di esami appositi;
- Il personale viene adeguatamente formato e costantemente aggiornato sulle normative relative alla sicurezza, attraverso un piano formativo interno all'Azienda;
- Sui luoghi di lavoro, specialmente quando svolto sulle strade, il personale dipendente, al quale AMAT affida il lavoro, è tenuto all'applicazione delle norme sulla sicurezza e all'uso dei dispositivi di protezione individuale.



Sede sociale e Uffici amministrativi: via C. Battisti, 657 – 74121 TARANTO

Tel. 099 73561 – Fax 099 7794247

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

Ufficio vendite: via D'Aquino, 21 – 74123 TARANTO

Tel. 099 4526785 – Fax 099 4537091

Finito di stampare nel mese di Settembre 2017

Elaborazione e redazione a cura dello Staff Qualità Aziendale

(Mimmo Russo - Marilena Passeretti – Nicola Carrieri)

Il contenuto di questo documento è di proprietà dell'A.M.A.T. - S.p.A.

e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.

L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge

