

CARTA DELLA MOBILITA'

REGIONE PUGLIA



COTRAP
Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi



Società Trasporti Provinciale

2020

INDICE

1	PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'.	<u>1</u>
1.1	Che cosa rappresenta	<u>1</u>
1.2	A che cosa serve	<u>1</u>
1.3	Che cosa contiene	<u>2</u>
1.4	Quando e come si utilizza	<u>2</u>
1.5	Principi fondamentali del servizio	<u>2</u>
1.5.1	<i>Uguaglianza</i>	<u>3</u>
1.5.2	<i>Regolarità sicurezza</i>	<u>3</u>
1.5.3	<i>Pulizia dei mezzi e comfort del viaggio</i>	<u>3</u>
1.5.4	<i>Imparzialità</i>	<u>4</u>
1.5.5	<i>Partecipazione</i>	<u>4</u>
1.5.6	<i>Efficienza ed efficacia</i>	<u>4</u>
1.5.7	<i>Libertà di scelta</i>	<u>4</u>
2	FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ	<u>5</u>
3	ASPETTI RELAZIONALI PERSONALE/UTENZA	<u>7</u>
4	INTEGRAZIONE MODALE	<u>9</u>
5	RISPETTO DELL'AMBIENTE	<u>10</u>
6	TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE	<u>10</u>
7	IL MONITORAGGIO	<u>12</u>
8	DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	<u>13</u>
8.1	Diritti	<u>13</u>
8.2	Doveri	<u>13</u>
9	DOCUMENTI DI VIAGGIO	<u>15</u>
10	SANZIONI PER IRREGOLARITÀ DI VIAGGIO	<u>19</u>
11	VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ	<u>20</u>
12	PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ	<u>20</u>
13	PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	<u>22</u>
13.1	Ristrutturazione dei servizi	<u>22</u>
13.2	Servizi integrati con ferrovie locali	<u>22</u>

13.3	Paline di fermata	<u>22</u>
13.4	La Società ed Internet	<u>22</u>
13.5	Collaborazione con Enti Locali dei Comuni Serviti	<u>23</u>
13.6	Relazioni con il pubblico	<u>23</u>
13.7	Rinnovo parco autobus e impianti lavaggio automatico..	<u>23</u>
13.8	Innovazione tecnologica	<u>24</u>
14	RIEPILOGO INDICATORI DI SERVIZIO	<u>25</u>
TAB.1	F.Q.: Sicurezza del viaggio	<u>25</u>
TAB.2	F.Q.: Sicurezza personale e patrimoniale	<u>25</u>
TAB.3	F.Q.: Regolarità del servizio	<u>26</u>
TAB.4	F.Q.: Frequenza corse ordinarie	<u>26</u>
TAB.5	F.Q.: Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	<u>27</u>
TAB.6	F.Q.: Comfort del viaggio	<u>27</u>
TAB.7	F.Q.: Servizi aggiuntivi – Vendita biglietti a bordo	<u>27</u>
TAB.8	F.Q.: Servizi per viaggiatori con handicap	<u>27</u>
TAB.9	F.Q.: Informazione alla clientela	<u>28</u>
TAB.10	F.Q.: Aspetti relazionali e comportamentali	<u>28</u>
TAB.11	F.Q.: Livello servizio di sportello	<u>28</u>
TAB.12	F.Q.: Innovazione tecnologica	<u>29</u>
TAB.13	F.Q.: Integrazione modale	<u>29</u>
TAB.14	F.Q.: Attenzione all’ambiente	<u>29</u>
15	APPENDICE	<u>30</u>
15.1	Enti proprietari della Società Trasporti Provinciale	<u>30</u>
15.2	Sedi aziendali	<u>30</u>
15.3	Territorio servito e caratteristiche del servizio	<u>31</u>
16	AUTOLINEE ESERCITE	<u>32</u>
16.1	Autolinee interprovinciali	<u>32</u>
16.2	Autolinee provinciali	<u>32</u>
17	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	<u>33</u>

1 PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

1.1. Che cosa rappresenta

La “Carta della Mobilità” costituisce, unitamente al “Regolamento di servizio”, un accordo scritto fra Clienti utilizzatori e società STP sugli standard qualitativi dei servizi forniti da quest’ultima. Perciò la Carta, da un lato, impegna la STP a fornire servizi di qualità rispondente agli standard dichiarati in ossequio alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e ad adeguare gli stessi alle esigenze dei Clienti utilizzatori; dall’altro lato, consente ai Clienti di verificare che l’azienda erogatrice del servizio rispetti gli impegni assunti e ne esiga l’osservanza.

La Società ha adeguato a marzo 2018 le proprie certificazioni Qualità e Ambiente, riguardanti l’attività di “Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico locale e regionale su gomma”, ai requisiti delle nuove versioni delle norme, rispettivamente UNI EN 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 ed è in possesso della Certificazione sulla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro BS OHSAS 18001:2007.

1.2. A che cosa serve

La Carta della Mobilità è uno strumento tecnico idoneo:

- a) a garantire la libertà di mobilità dei cittadini come previsto:
 - dall’art.16 della Costituzione italiana (“ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale....”; “ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi....”);
 - dall’art.8 del Trattato di Maastricht (“ogni cittadino dell’Unione Europea ha il diritto di circolare liberamente nel territorio degli Stati membri....”);
- b) a garantire e migliorare la qualità dei servizi in termini di regolarità, sicurezza e affidabilità;
- c) ad avvicinare i Clienti utilizzatori alla Società erogatrice dei servizi e renderli partecipi all’attività di Gestione della Mobilità;
- d) a tutelare i Clienti utilizzatori dalle inadempienze dell’Amministrazione in modo da rendere effettivamente economica la loro scelta del servizio pubblico.

1.3. Che cosa contiene

La Carta della Mobilità contiene:

PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

- ✓ gli standard di qualità e quantità dei servizi offerti;
- ✓ gli strumenti di tutela a disposizione di un qualunque Cittadino che decida di scegliere come mezzo di trasporto il servizio pubblico STP;
- ✓ il monitoraggio delle problematiche connesse al servizio svolto per evitare discontinuità modali;
- ✓ le procedure di facile accesso al “reclamo”;
- ✓ i progetti aziendali di miglioramento del servizio in termini qualitativi e quantitativi, nei limiti di competenza della Società;
- ✓ i tempi di validità e i modi di pubblicità della Carta.

1.4. Quando e come si utilizza

Qualora i Clienti utilizzatori dei servizi STP dovessero accertare inosservanza degli impegni assunti dalla Società con la presente Carta, gli stessi potranno tutelare i propri diritti inoltrando reclamo alla STP S.p.A..

1.5. Principi fondamentali del servizio

Il servizio della mobilità, sancito dalla Carta Costituzionale quale diritto del Cittadino a circolare e soggiornare liberamente sull'intero territorio italiano, occupa una parte importante nella categoria dei servizi pubblici per la rilevanza che esso ha ai fini dello sviluppo sociale di un territorio.

I servizi offerti a garanzia di tale diritto alla mobilità del Cittadino possono essere espletati in modo individuale (privato) o collettivo (pubblico), su rotaia, su strada, via etere e su acqua.

La presente Carta della Mobilità è limitata alla modalità “su strada”, con riferimento alle autolinee che la STP S.p.A esercita su affidamento del Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi (Co.Tr.A.P.), quale affidatario, a sua volta, della Regione Puglia (n. 7 autolinee interprovinciali) e della Provincia di Bari (n. 16 autolinee provinciali).

La Carta della Mobilità si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, della Legge 11/7/1995 n.273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, di seguito riportati.

1.5.1. Uguaglianza

La Società si impegna ad offrire il servizio riservando uguale trattamento ai Clienti utilizzatori. In quest'ottica la Società eroga i propri servizi senza distinzione di nazionalità, di sesso, di razza, lingua, religione e opinione. La Società, su chiamata, entro le 24 ore antecedenti l'utilizzo, consente facile accesso ai propri

servizi e alle infrastrutture da parte di anziani o portatori di disabilità motorie, entro i limiti di posti offerti e delle compatibilità stradali esistenti in corrispondenza delle fermate autorizzate.

1.5.2. Regolarità e sicurezza

La Società, in ossequio alle norme vigenti nel settore, si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio in modo da ridurre al minimo i disagi derivanti ai Clienti utilizzatori in caso di interruzioni o disservizi per cause di forza maggiore.

La Società previene le cause di disservizio attraverso un costante programma di collaudo e di manutenzione ordinaria interna ed esterna dei veicoli in dotazione all'autoparco.

In caso d'interruzione del servizio per avaria del mezzo, la Società s'impegna al ripristino del servizio, su segnalazione del personale di guida, inviando un veicolo di riserva dal deposito più vicino, salvo che nella frequenza prevista dallo Standard non vi sia altra corsa programmata.

La Società s'impegna a consolidare lo standard di sicurezza del viaggio attraverso l'impiego di personale qualificato per cui il rischio d'incidente è nettamente inferiore a quello derivante dall'utilizzo del mezzo privato.

Anche la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore assume impegno operativo della Società in modo da ridurre situazioni di rischio e/o di disturbo per il viaggiatore.

1.5.3. Pulizia dei mezzi e comfort del viaggio

La Società utilizza per il servizio autobus puliti, provvedendo giornalmente alla pulizia del pavimento interno.

In caso di imprevisti che necessitano di interventi la Società si impegna alla risoluzione tempestiva degli stessi e comunque entro 24 h.

Particolare attenzione è stata rivolta dalla Società per quanto riguarda il condizionamento dell'aria interna, in modo da rendere migliore il comfort del viaggio dell'utente.

1.5.4. Imparzialità

Il rapporto tra Società erogatrice e Cliente utilizzatore del servizio deve ispirarsi a criteri di obiettività e imparzialità sia per le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie di utenti.

1.5.5. Partecipazione

Al fine di assicurare un'ottimale erogazione del servizio di trasporto, la Società garantisce la partecipazione dei Clienti utilizzatori, anche mediante Associazioni di Difesa organizzata, alla prestazione del servizio pubblico,

favorendo il confronto costruttivo e valutandone proposte e indicazioni e, pur non essendo destinataria diretta di quanto previsto nel comma 461 dell'art. 2 della Legge 244/07 (norma che riguarda gli enti locali concedenti e peraltro successiva alla stipula del vigente contratto di servizio), promuove, dopo l'effettuazione dell'indagine di Customer Satisfaction e prima della pubblicazione dell'aggiornamento annuale della Carta della Mobilità, apposito incontro con le Associazioni di tutela dei Consumatori.

1.5.6. Efficienza ed efficacia

La Società, perseguendo il costante miglioramento della qualità dei servizi offerti, assicura gli standard di efficienza nell'erogazione perché il Cliente rimanga efficacemente soddisfatto dopo l'utilizzazione del servizio.

1.5.7. Libertà di scelta

Nel rispetto del budget chilometrico ed economico imposto dal Contratto di Servizio stipulato con l'Ente affidante, la Società s'impegna ad adottare ogni iniziativa che consenta l'intensificazione dei servizi sul territorio, al fine di consentire ai Cittadini di attivare il proprio diritto alla mobilità, anche con iniziative che facilitino la libertà di scelta fra i diversi modi di trasporto.

2 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'

La Società STP, nel fare propri i principi fondamentali della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e dello "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti" di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, riporta nella Carta della Mobilità:

- i fattori che siano determinanti a essere percepiti dall'utenza per misurare la qualità del servizio;
- gli indicatori di qualità che, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, rappresentano i livelli prestazionali del servizio.

Questi fattori, peraltro, costituiscono la base su cui saranno elaborati progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle attese dei Clienti utilizzatori.

Perciò, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, i progetti realizzati costituiranno gli standard di qualità in atto, mentre i nuovi progetti di miglioramento costituiranno quell'aspirazione alla crescita della qualità, sempre più vicina alle attese e ai bisogni dei Clienti utilizzatori.

Tali elementi sono i più efficaci a disposizione sia dei Clienti, ai fini di una loro valutazione della qualità formale del servizio, sia della Società quale impegno a migliorarsi. Comprendere le esigenze del Cittadino, spiegargli i vantaggi dell'uso del mezzo pubblico in linguaggio comprensibile, trattarlo con educazione e cortesia, rappresentano tutte azioni complementari all'ottimizzazione del servizio.

Il personale viaggiante aziendale è dotato di apparecchi smartphone, in modo da assicurare, per i casi urgenti, il contatto tempestivo tra operatore e Direzione aziendale e con gli Organi di Polizia o di Pronto Soccorso. Tali apparecchiature assicurano anche che il conducente riceva immediatamente informazioni inerenti al servizio, evitando ritardi dovuti a interruzioni stradali e/o a situazioni meteorologiche particolari, e una riduzione dei tempi di attesa per le sostituzioni dei mezzi incorsi in avaria o in incidenti e, soprattutto, contribuiscono a scoraggiare ogni fenomeno di teppismo e microcriminalità sugli autobus.

In occasione di variazioni apportate al Programma di Esercizio per sospensioni, soppressioni o intensificazioni, così come per modifiche al percorso, alle fermate, agli orari di partenza e alle tariffe, la Società predispone tempestivamente **comunicati alla Clientela**.

In caso di scioperi, la Società provvederà, cinque giorni prima, anche attraverso i quotidiani locali a maggiore diffusione, a comunicare i servizi ritenuti indispensabili da erogare. Analogamente, in caso di particolari variazioni che interessino un cospicuo numero di Clienti utilizzatori dei servizi.

L'attività di **accoglienza** è demandata alle rivendite convenzionate con la Società alla vendita dei titoli di viaggio. Queste, a fronte di esigenze di trasporto

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'

chiare, puntuali e complete, forniscono informazioni e vendono titoli di viaggio rispondenti alle esigenze rappresentate.

I Clienti utilizzatori dei servizi saranno normalmente informati sugli orari delle corse e sulle modalità di esecuzione del servizio attraverso il Sito WEB, le rivendite convenzionate e l'utilizzo di canali informatici aziendali.

L'indice di **affidabilità** del servizio è stimato nel 97%, con impegno a tamponare improvvise e imprevedibili interruzioni del servizio mediamente entro 60 minuti.

Il Cliente può chiedere l'annullamento del titolo di viaggio entro 1 ora dall'emissione mediante la rivendica incaricata, che provvederà o a rimborsare l'importo o ad emettere nuovo titolo a richiesta del cliente.

3 ASPETTI RELAZIONALI PERSONALE/UTENZA

La Società STP incoraggia iniziative rivolte ad agevolare un rapporto di chiarezza e correttezza con i cittadini utilizzatori dei servizi, richiamandosi al “Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni” (Circolari Dip. Funzione Pubblica del 5/8/1989 n.36970 e del 18/02/1993 n.4).

Pertanto, il personale dipendente si ritiene a servizio del pubblico, usando sempre la massima cortesia sia nel comportamento sia nel linguaggio, al fine di offrire all’utenza il miglior servizio.

Nello svolgimento delle proprie funzioni, il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito, curando la propria persona ed evitando eccessive eccentricità. Il personale viaggiante, in particolare, indossa la rituale divisa, pulita e ben stirata, salvo autorizzazione specifica della Direzione.

Tutti gli addetti a contatto con il pubblico sono riconoscibili attraverso la dotazione del cartellino di riconoscimento, contenente mansione svolta o qualifica, numero di matricola e fotografia. Gli addetti al centralino, invece, si fanno riconoscere alla risposta indicando il proprio nome di battesimo o la propria matricola.

Il personale si esprime con linguaggio corretto e comprensibile, evitando forme dialettali o toni eccessivamente confidenziali. Non si lascia andare a critiche sull’azienda o sui superiori o sul servizio, ma assicura un rapporto di fiducia e di collaborazione fra utenti e Società erogatrice del servizio, mostrandosi sempre pronto e disponibile a risolvergli ogni problema.

Analogamente, con utenti “a terra”, il personale usa la massima cortesia, senza mai fare polemica o discussioni, pur nella convinzione di avere ogni ragione, limitandosi a prendere nota con discrezione di ogni lamentela dell’utenza e a segnalarla alla Direzione.

In servizio o nei trasferimenti come viaggiatore, il personale non commenta con il pubblico o con i colleghi le disposizioni della Direzione così come non diffonde notizie sull’organizzazione aziendale e/o sugli intendimenti aziendali di erogazione futura del servizio o di ogni strategia aziendale di cui il personale fosse a conoscenza attraverso il rapporto di dipendenza.

Ai sensi della Legge n.584/1975 e della Legge Regionale n.16/2002, il personale in servizio sugli autobus e/o negli uffici che possono essere frequentati dal pubblico osserva il divieto di fumare.

Analogamente, commette infrazione al Codice Postale, e quindi reato, il personale che accetti da Terzi di recapitare lettere o plichi.

In caso d’incidente, oltre a dare immediata comunicazione alla Direzione, il personale si attiva chiamando il servizio “118” per il trasporto dei feriti al più vicino Pronto Soccorso.

ASPETTI RELAZIONALI PERSONALE/UTENZA

La STP risponde dei sinistri che colpiscono il viaggiatore durante la corsa così come della perdita o dell'avaria delle cose che lo stesso porta con sé, qualora non provi di aver adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno.

La Società provvede alle necessarie coperture assicurative per cui l'Utente ha diritto al risarcimento:

- ✓ quando subisce danni fisici o infortuni derivanti dalla circolazione degli autobus aziendali e/o da comportamenti dei dipendenti quali civilmente responsabili;
- ✓ quando subisce danni ad indumenti e cose personali, purché siano portati con sé per loro naturale destinazione. Restano esclusi danni per smarrimento o furto di denari, preziosi, titoli, valigie, ecc. così come dei danni avvenuti per caso fortuito o di forza maggiore.

Per ottenere il risarcimento, l'Utente deve segnalare immediatamente al personale di bordo il danno subito e, in seguito, formalizzare per iscritto l'accaduto e la richiesta di risarcimento. Il sinistro sarà denunciato alla competente Compagnia assicurativa che copre la Responsabilità Civile, che provvederà direttamente al risarcimento.

Per informazioni sugli oggetti smarriti o dimenticati sull'autobus e concordare le modalità di ritiro in caso di ritrovamento l'Utente può il numero 080-9752640. L'utente dovrà fornire, inoltre, tutte le informazioni necessarie all'individuazione dell'oggetto smarrito

Il viaggiatore potrà recarsi presso l'ufficio movimento/magazzino aziendale ubicato in **Viale Lovri n. 22 – Bari** per recuperare l'oggetto dimenticato sull'autobus.

4 INTEGRAZIONE MODALE

Altro fattore di qualità che la Società persegue è quello dell'integrazione modale, per cui nei monitoraggi dei servizi saranno presi in considerazione i momenti di confine tra le diverse modalità di trasporto, al fine di evitare discontinuità di mobilità al viaggiatore.

Con la Scheda d'Integrazione Modale sarà sintetizzato il grado d'integrazione attraverso:

- indicatori quantitativi che individueranno i collegamenti, le frequenze e l'esistenza di un nodo di scambio;
- indicatori qualitativi che rileveranno i tempi di attesa e i servizi disponibili nei nodi di scambio;
- indicatori economici che rileveranno i termini d'integrazione tariffaria in base agli accordi fra Gestori.

5 RISPETTO DELL'AMBIENTE

Dal punto di vista dello sviluppo e miglioramento del servizio erogato dalla Società rientra anche una particolare attenzione alla difesa dell'ambiente, garantendo la costante conformità delle dotazioni alle norme ambientali vigenti.

Pertanto, il rinnovo graduale dell'autoparco avverrà, come già in atto, secondo criteri orientati all'acquisto di motori a scarico controllato.

6 TUTELA DELL'AMBIENTE/VIAGGIATORE

La Società STP assicura servizi continui e regolari, fatta eccezione per interruzioni derivanti da causa di forza maggiore: incidenti stradali, blocchi stradali, impraticabilità viaria, ecc.

In caso di sciopero, dando preventivo avviso cinque giorni prima dello sciopero attraverso gli Organi di stampa e televisivi locali, nonché attraverso il sito WEB e mediante avvisi sugli autobus, la Società s'impegna ad assicurare l'effettuazione di tutte le corse il cui orario di partenza dal capolinea iniziale (non di transito) sia compreso nelle seguenti fasce orarie e non coincidente con l'orario limite terminale di fascia:

- dalle ore 5.30 alle ore 8.30
- dalle ore 12.30 alle ore 15.30

Tali eventi, imprevedibili ed estranei alla volontà aziendale, non generano responsabilità della Società, per cui non potranno dar seguito a richieste di rimborso.

Invece, nel caso di comportamenti aziendali non conformi ai principi e alle finalità della Carta e agli impegni assunti dalla STP verso il Cliente o che provochino disservizi che vadano a limitare l'utilizzazione del servizio di trasporto o che contrastino con gli standard contenuti nella presente Carta, il Cliente può presentare reclamo.

Per conservare le caratteristiche di snellezza e tempestività nella segnalazione di un disservizio alla Società, il reclamo è opportuno che sia prodotto in forma scritta, tramite l'inoltro di una e-mail alla Direzione aziendale all'indirizzo di posta elettronica contattaci@stpspa.it recante l'autorizzazione alla Società STP al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) n. 2016/679 e allegando la scansione della carta d'identità del reclamante in corso di validità.

Nel testo della e-mail si dovrà riportare ogni elemento per facilitare la ricerca (luogo, ora, targa o numero sociale del bus, breve descrizione dell'accaduto, ecc.).

La Società provvederà a riscontrare entro 30 giorni dall'acquisizione del reclamo al protocollo aziendale.

TUTELA DELL'AMBIENTE/VIAGGIATORE

In caso di disservizi derivanti da eventi imprevisti ed imprevedibili che non consentono alla Società di informare tempestivamente l'utenza, il Cliente, se in possesso dell'abbonamento mensile interessato alle modifiche, avrà diritto al rimborso della quota di abbonamento che non ha potuto utilizzare, proporzionato al numero di giorni di mancato svolgimento del servizio.

7 IL MONITORAGGIO

Per conseguire la soddisfazione dell'Utente saranno costantemente osservate le seguenti linee guida:

- 1) domanda di trasporto dell'utente;
- 2) contratti di servizio dell'Ente affidante;
- 3) ottimizzazione del servizio;
- 4) eliminazione o riduzione dei fattori di disagio e d'insoddisfazione dell'Utente, utilizzando i seguenti sistemi:
 - analisi dei reclami e i suggerimenti pervenuti dall'utenza;
 - sondaggi sotto forma di questionari distribuiti a tappeto o su particolari linee al fine di una valutazione complessiva del servizio in termini di qualità e/o in termini di percezione dello stesso da parte dell'utente;
 - interviste dirette all'utente;
 - rilevazioni a campione con opportune verifiche mirate a rilevare i fattori di qualità.

La Società pubblicherà sul proprio Sito Web la Carta della Mobilità e le relative certificazioni S.G.Q., S.G.A. e S.G.S.L. in modo da informare l'Utenza.

Ogni anno, la Direzione della STP predisporrà una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, analizzando le cause di eventuali scostamenti dagli standard e i rimedi. Inoltre, nella relazione saranno indicati i programmi e le strategie da adottare per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e i livelli del "servizio promesso" per l'anno corrente. Tale rapporto sarà inviato ogni anno al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica.

Nell'anno in corso, la Società ha portato a termine una rilevazione della "**Customer Satisfaction**" attraverso interviste della Clientela con risposte a un questionario, che hanno permesso di monitorare il tipo d'utenza trasportata, le esigenze di massima e il grado di soddisfazione della stessa.

Nella *scheda modale* in appendice sono stati riportati, insieme agli standard di qualità, i risultati della "Customer Satisfaction" eseguita.

8 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

8.1. Diritti

1. sicurezza e tranquillità del servizio di trasporto;
2. continuità e certezza del trasporto, con rispetto degli orari di partenza, di transito e di arrivo delle corse, coerentemente alle situazioni normali della viabilità;
3. tempestiva informazione degli orari delle corse, delle condizioni di trasporto e delle tariffe vigenti;
4. igiene e pulizia degli automezzi;
5. rispetto del divieto di fumare sugli automezzi e negli uffici aziendali aperti al pubblico;
6. individuazione del personale addetto alle relazioni con il Pubblico attraverso un cartellino munito di fotografia, numero di matricola e funzioni;
7. facilità di accesso alla procedura del reclamo;
8. puntualità nelle risposte dovute.

8.2. Doveri

I viaggiatori sono tenuti:

1. a munirsi del titolo di viaggio presso le biglietterie convenzionate, verificando che lo stesso sia rispondente a quanto richiesto con particolare riguardo alla rispondenza tra percorso e prezzo pagato; in alternativa munirsi di titolo di viaggio elettronici via web o applicazione per smartphone;
2. Segnalare l'intenzione di voler salire sul mezzo in quanto tutte le fermate sono facoltative ad eccezione dei capolinea;
3. Ad agevolare, nei limiti del possibile, il lavoro del personale di servizio, tenendosi discosto dall'autobus alle fermate e salendo o scendendo solo ad automezzo fermo;
4. A salire e scendere dal bus dalle porte prescritte;
5. Ad obliterare il biglietto di corsa semplice alla prima utilizzazione, appena salito sull'autobus, facendolo vidimare dall'apposita macchinetta installata nella parte anteriore del bus, alle spalle dell'autista;
6. in caso di malfunzionamento della oblitteratrice, ad apporre sul biglietto la data e l'ora di inizio viaggio a penna ed avvertire immediatamente l'autista;
7. a non intrattenersi a parlare con il conducente o con gli Addetti alle Verifiche;

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

8. ad osservare il divieto di fumare sia sugli autobus, sia nelle biglietterie aziendali, sia in tutti i locali aziendali dove è esposto il relativo cartello segnaletico di divieto;
9. a non ingombrare i corridoi così come i vani delle porte di salita e di discesa;
10. a non disturbare gli altri viaggiatori;
11. a non occupare posti, che potrebbero essere utilizzati dall'utenza presente in piedi sull'autobus, per poggiare borse, zaini, bagagli o per riservarli ad utenti non ancora saliti sul mezzo;
12. a non sporgersi, né gettare oggetti dai finestrini;
13. a non sporcare, rimuovere o manomettere parti e apparecchiature dell'autobus;
14. a non ubriacarsi, né questuare, né assumere sostanze stupefacenti o droghe;
15. non esercitare il mestiere di venditore, di cantante, di suonatore e simili;
16. non comportarsi in modo scandaloso od offensivo per gli altri viaggiatori;
17. non distribuire oggetti, volantini, pubblicazioni, ecc. salvo nei casi espressamente autorizzati dall'azienda;
18. osservare tutte le prescrizioni relative all'utilizzo della corsa, comprese quelle che dovessero comportare impedimenti o restrizioni nell'esecuzione del trasporto, uniformandosi alle richieste e agli avvertimenti del personale di servizio;
19. osservare leggi, decreti e regolamenti in vigore in materia di polizia, sanità, ecc., nonché quelli connessi direttamente o indirettamente al servizio di trasporto;
20. usare ogni precauzione necessaria alla propria sicurezza e a quella delle persone in custodia, utilizzando le cinture di sicurezza e avvertendo all'occorrenza tempestivamente il personale di servizio in caso di pericolo ed evitando di usare dispositivi di emergenza di apertura delle porte o i martelletti frangivetro se non in caso di grave e incombente pericolo;
21. conservare, per tutta la durata del trasporto, il titolo di viaggio convalidato dall'obliteratrice ed esibirlo ad ogni richiesta del personale di verifica o delle Autorità;
22. fornire al personale di servizio, che ne faccia richiesta per giusta causa, le esatte generalità, nonché residenza o recapito;
23. non occupare posti riservati senza avere titolo;
24. segnalare al personale di servizio eventuali oggetti smarriti o dimenticati da altri viaggiatori;
25. avvertire tempestivamente il personale di servizio e successivamente l'azienda circa i danni subiti dalla circolazione del bus;
26. osservare le norme relative al trasporto bagagli.

9 DOCUMENTI DI VIAGGIO

In base alla Legge Regionale n.18/2002, la tipologia dei titoli di viaggio e le relative tariffe sono stabilite dalla Giunta regionale e provinciale. Inoltre, la Giunta Regionale con provvedimento n.1838 del 06/12/2005 ha disposto una agevolazione tariffaria ai pendolari che acquistano abbonamenti, accollandosi l'agevolazione pari allo sconto del 10% dell'importo a tariffa.

La Società ha previsto, su richiesta dell'utenza, la vendita a bordo di titoli di viaggio a tariffa maggiorata da parte del conducente. Tale opzione di acquisto potrà essere effettuata con un aumento di € 1,50 sul prezzo normale di acquisto, con arrotondamento all'Euro superiore.

Invece, i normali titoli di viaggio adottati sulle linee aziendali sono:

- *Biglietto di Corsa Semplice ordinario;*
- *Biglietto di Abbonamento Settimanale "a tariffa ridotta";*
- *Biglietto di Abbonamento Settimanale "a tariffa ordinaria";*
- *Biglietto di Abbonamento Mensile "a tariffa ridotta";*
- *Biglietto di Abbonamento Mensile "a tariffa ordinaria".*

La Società ha facoltà di procedere all'introduzione di altri tipi di titoli di viaggio così come all'eliminazione di quelli esistenti, previa autorizzazione degli Organi competenti.

I titoli di viaggio sono rilasciati dalle rivendite autorizzate presso le quali i viaggiatori sono tenuti ad acquistarli prima di iniziare il viaggio, prendendo visione del Regolamento di Vettura esposto sul mezzo o visionabile sul sito internet nella sezione "*Biglietti e abbonamenti*" (sottosezione "*Regolamento di Viaggio*" - "*Prima di partire leggi*").

E' possibile anche acquistare titoli di viaggio elettronici mediante dispositivi mobili (sms e smartpone) o via web.

I titoli di viaggio elettronico sono di seguito descritti:

1. **Biglietti di corsa semplice acquistabili mediante applicativo per smartphone "myCicero" con pagamento mediante carta di credito;**
L'utente che acquista il biglietto di corsa semplice con l'app dovrà validarlo prima della partenza richiamando il biglietto dall'app e cliccando sulla scritta oblitera. Ogni biglietto acquistato con l'app ha validità per una sola corsa. L'utente riceverà una e-mail di conferma del buon esito della transazione eseguita che non deve essere stampata in quanto all'atto della verifica si dovrà richiamare il biglietto direttamente dall'app e mostrare il display del dispositivo;
2. **Abbonamenti rinnovabili accedendo al portale predisposto sul sito web della Società con pagamento mediante carta di credito;**

l'utente, al termine della transazione di pagamento, dovrà stampare la ricevuta dell'abbonamento acquistato inviata via e-mail. Tale ricevuta dovrà essere allegata alla tessera di riconoscimento;

3. **Abbonamenti rinnovabili mediante applicativo per smartphone "myCicero" con pagamento mediante carta di credito.**

L'utente riceverà una e-mail di conferma del buon esito della transazione eseguita che non deve essere stampata in quanto all'atto della verifica si dovrà richiamare l'abbonamento direttamente dall'app e mostrare il display del dispositivo.

L'acquisto dei titoli di viaggio cartacei può essere eseguito anche in data anteriore a quella d'inizio della loro validità (obliterazione per i biglietti di Corsa semplice, settimana o mese di utilizzo per gli abbonamenti).

I **biglietti di Corsa Semplice** cartacei che non hanno ricevuto la prima obliterazione non hanno scadenza. Per dare validità al biglietto, il viaggiatore, appena salito sull'autobus, deve provvedere all'obliterazione dello stesso a mezzo dell'apposita macchinetta posta all'inizio del corridoio, alle spalle dell'autista.

Una volta obliterato, il biglietto di corsa semplice cartaceo dà diritto all'effettuazione del solo viaggio corrispondente al percorso e al prezzo indicati sullo stesso, e non consente fermate intermedie con prosecuzione di trasporto su altra corsa, salvo esplicita diversa indicazione.

Il **biglietto di Abbonamento Settimanale "a tariffa ridotta"**, rilasciato esclusivamente per le linee dirette alla zona industriale di Bari, consente un numero di viaggi illimitato sul percorso per cui è stato rilasciato. Non è soggetto ad obliterazione al momento della prima salita sul bus ed è valido nei giorni dal lunedì al venerdì della sola settimana per cui è stato emesso, comprese le festività infrasettimanali sulle linee dov'è in atto il servizio festivo.

Il **biglietto di Abbonamento Settimanale "a tariffa ordinaria"** è valido dal lunedì alla Domenica, comprese le festività infrasettimanali sulle linee dov'è in atto il servizio festivo. Consente un numero di viaggi illimitato sul percorso per cui è stato rilasciato, non è soggetto a obliterazione al momento della prima salita sul bus ed è valido nella sola settimana per cui è stato emesso.

Il **biglietto di Abbonamento Mensile "a tariffa ridotta"**, rilasciato esclusivamente per le linee dirette alla zona industriale di Bari, consente un numero di viaggi illimitato sul percorso per cui è stato rilasciato. Non è soggetto a obliterazione al momento della prima salita sul bus ed è valido nei giorni dal lunedì al venerdì del mese per cui è stato emesso, comprese le festività infrasettimanali sulle linee dov'è in atto il servizio festivo.

Il **biglietto di Abbonamento Mensile "a tariffa ordinaria"** è valido per un mese intero, comprese le Domeniche e le festività infrasettimanali sulle linee dov'è in atto il servizio festivo. Consente un numero di viaggi illimitato sul

percorso per cui è stato rilasciato, non è soggetto a obliterazione al momento della prima salita sull'autobus ed è valido nel solo mese per cui è stato emesso.

Per gli abbonamenti settimanali a tariffa ordinaria la settimana solare comincia alle ore 00.00 del lunedì e termina alle ore 24.00 della domenica. Per gli abbonamenti mensili a tariffa ordinaria il mese solare comincia alle ore 00.00 del primo giorno del mese e termina alle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese.

Per essere valido il biglietto di abbonamento settimanale o mensile deve riportare la settimana o il mese di utilizzo.

Il biglietto di abbonamento deve essere accompagnato, pena la non validità, da una tessera di riconoscimento del viaggiatore, rilasciata dalle biglietterie aziendali su domanda, previa consegna di due fotografie dell'interessato e rimborso del costo di emissione vigente.

Sulla tessera sono riportati i dati anagrafici del titolare e la validità della stessa.

E' fatto obbligo al viaggiatore verificare la correttezza dei dati riportati sulla tessera di riconoscimento al momento del suo ricevimento.

Sul biglietto di abbonamento la rivendita titoli di viaggio deve apporre il numero della tessera di riconoscimento cui si accompagna. Pertanto, è fatto obbligo al Cliente di utilizzare il biglietto di abbonamento unitamente alla relativa tessera di riconoscimento.

La mancanza del numero di tessera o numero non corrispondente sull'abbonamento o la mancanza di esibizione della tessera comporta la non validità del titolo di viaggio.

In caso di smarrimento, previa presentazione di denuncia resa ai Carabinieri o Polizia, e i relativi accertamenti presso il sistema informativo aziendale, si dispone che i tesserini di riconoscimento siano rilasciati gratuitamente.

Non è rilasciato duplicato di qualsiasi tipo di biglietto.

La mancata obliterazione del biglietto di corsa semplice comporta la non validità dello stesso e il viaggiatore è ritenuto sprovvisto di titolo di viaggio. In caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice o di mancata stampigliatura, anche o quando per altre cause (ad esempio per l'eccessivo affollamento), non si possa procedere all'obliterazione, l'utente deve convalidare il proprio biglietto indicando a penna nell'apposito spazio i seguenti dati: data e ora d'inizio del viaggio. I biglietti di Corsa Semplice possono essere ceduti solo prima dell'inizio del viaggio; ovvero, prima dell'obliterazione. I biglietti di abbonamento sono titoli nominativi non trasferibili.

La cessione abusiva del biglietto di abbonamento o della tessera di riconoscimento rende nullo il biglietto e gli stessi saranno sequestrati dal personale aziendale di controllo.

Sono vietati il commercio e la vendita dei titoli di viaggio senza una formale autorizzazione dell'azienda.

I documenti di viaggio devono essere integri, non manomessi, né gualciti e devono essere conservati per tutto il viaggio ed esibiti a ogni richiesta del personale di controllo. I documenti non in regola sono ritirati.

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il Cliente acquisisce il diritto:

- al trasporto gratuito di un bambino di età non superiore a dieci anni, purché regolarmente documentata;
- al trasporto gratuito di un solo pacco o valigia aventi dimensioni non eccedenti cm (75x50x25). In caso di colli eccedenti tali limiti di sagoma o in caso di colli in aggiunta a quello in franchigia, pur se rientranti nella sagoma limite, il trasporto è consentito previo pagamento del biglietto di corsa semplice e previo giudizio insindacabile del personale aziendale di bordo.

10 SANZIONI PER IRREGOLARITA' DI VIAGGIO

Il mancato rispetto delle norme in fatto di documenti di viaggio da parte del Cliente comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa disciplinata dalle Legge Regionale n.18/2002 e successive modificazioni.

Il Cliente utilizzatore del servizio deve vidimare (obliterare) il biglietto di corsa semplice nell'apposita macchinetta situata nella parte anteriore del bus, alle spalle dell'autista, appena salito sull'autobus, nonché accertare l'esattezza della timbratura effettuata dall'obliteratrice.

In caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice, o di affollamento della vettura, il viaggiatore convaliderà il proprio titolo di viaggio (indicando a penna nell'apposito spazio data e ora d'inizio del viaggio) ed avviserà tempestivamente l'autista.

La Società STP svolge la verifica dei titoli di viaggio a bordo con proprio personale, all'uopo autorizzato e munito di tessera identificativa di agente giurato.

I viaggiatori, sprovvisti di valido documento di viaggio al momento della verifica, sono tenuti al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria dal capolinea di partenza, oltre alla sanzione amministrativa nella misura prevista dalla normativa regionale vigente.

A fronte di tale infrazione del viaggiatore, l'Addetto aziendale compila verbale di accertamento, con l'indicazione della sanzione. I trasgressori hanno la possibilità di conciliare con effetto liberatorio, pagando entro 30 giorni dalla data di notifica del verbale l'importo ridotto, pari al 50% della sanzione.

Superato il trentesimo giorno dalla data della notifica, l'utente è obbligato al pagamento della sanzione per intero e delle spese di notifica.

Il Cliente, cui sia stata inflitta la sanzione amministrativa prevista dalla legge, può presentare ricorso entro il termine di 30 giorni dalla data di consegna o di notifica del verbale.

Analogamente, commette irregolarità di viaggio il viaggiatore che arreca disturbo agli altri utenti o manometta o danneggi suppellettili e dotazioni del bus o non utilizzi, durante la marcia, le cinture di sicurezza ove presenti. Per tali irregolarità il viaggiatore potrà essere sanzionato in base alle norme vigenti secondo le indicazioni riportate dal Regolamento di Vettura.

In mancanza di pagamento in misura ridotta e ove il ricorso sia ritenuto infondato l'autorità competente emetterà ordinanza ingiunzione

Contro l'ordinanza-ingiunzione può essere proposto ricorso al Giudice di Pace territorialmente competente, nel termine di 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza-ingiunzione, ai sensi della legge 689/1981 e successive modificazioni ed integrazioni nonché secondo quanto disciplinato dalle leggi vigenti in materia.

Ogni ulteriore modifica - aggiornamento sarà resa consultabile sul sito www.stpspa.it

11 VALIDITA' DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

La presente Carta, confrontata con i contenuti indicati dall'Assoutenti, è valida per l'anno di emissione riportato nel frontespizio e, comunque, fino all'entrata in vigore della versione aggiornata.

Si procederà ad aggiornamento della stessa sulla base delle indicazioni ricevute dalla sua applicazione e sulla base delle progettualità di miglioramento atte a qualificare il servizio offerto.

12 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DELLA

La Carta della Mobilità è pubblicata sul sito web aziendale www.stpspa.it. La Direzione della STP invia, inoltre, la copia della Carta della Mobilità ad ogni biglietteria convenzionata, che ha l'obbligo di mettere a disposizione della Clientela per la visione.

Le biglietterie hanno l'obbligo, altresì, di esporre comunicati della STP mirati a pubblicizzare l'iniziativa.

13 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

La società STP ha cominciato a gestire servizi extraurbani dal 22/05/2000, perseguendo da subito obiettivi di qualità del servizio.

La Società STP S.p.A., attraverso un contratto di servizio con il Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi (Co.Tr.A.P.), in regime di proroga fino alla nuova aggiudicazione dei servizi, esercisce i servizi affidati al Consorzio dalla Regione Puglia e dalla Provincia di Bari.

La Società ha dato avvio nell'anno 2010 ai progetti di miglioramento di seguito riportati.

13.1. Ristrutturazione dei servizi

Dal 12 aprile 2010, la Società ha proceduto ad una ristrutturazione dei servizi ai sensi della L.R. n.10/2007, tenendo conto delle esigenze di trasporto dell'attuale utenza con particolare attenzione a ridurre l'affollamento nelle ore di punta, intensificando le corse scolastiche e creando nuovi collegamenti da Bari e da Gravina in Puglia e ALTAMURA verso l'ospedale Miulli di Acquaviva delle Fonti.

13.2. Servizi integrati con ferrovie locali

La riprogrammazione dei servizi ha permesso di migliorare i servizi integrati e l'intermodalità con altre aziende erogatrici.

13.3. Paline di fermata

Al momento, la rete utilizza circa n.319 fermate, segnalate per il 97% essenzialmente in un solo senso di marcia. In ogni Comune si eseguono almeno tre fermate e, mediamente, una ogni quattro chilometri nei tratti intercomunali. Le paline sono complete di un contenitore con le indicazioni circa le biglietterie più vicine e degli orari delle corse in transito. Il progetto di miglioramento di stazionamenti e impianti di linea avviato nel 2009 è in continuo aggiornamento.

13.4. La Società ed Internet

La Società ha realizzato una pagina WEB su cui, attraverso una Home Page, è possibile ricavare informazioni sull'azienda, con particolare riguardo a servizi, orari, tariffe, percorsi, norme di carattere generale, ecc. Il servizio on-line rivolto all'utenza è in continuo miglioramento sugli aspetti riguardanti la fruibilità ed accessibilità del servizio.

13.5. Collaborazione con Enti Locali dei Comuni serviti

In osservanza dell'art.36 del Codice della Strada e della legge Regionale 18/2002 è stata sollecitata una revisione della segnaletica stradale relativa a cartelli indicanti limiti di velocità, residuati di vecchi cantieri stradali o determinati da cause di pericolo ormai non più esistenti, o in assenza dell'ordinanza dell'ente proprietario della strada, al fine di evitare aumenti non giustificati dei tempi di percorrenza del trasporto pubblico locale.

13.6. Relazioni con il pubblico

Il numero dei contatti pervenuti agli uffici della S.T.P. S.p.A. nel corso del 2019 è stato di 953.

13.7. Rinnovo parco autobus e impianti lavaggio automatico

Anche il parco autobus riveste particolare importanza ai fini della valutazione del servizio da parte dei Clienti utilizzatori attesi i riflessi che esso ha sulla sicurezza, sul comfort, sull'affidabilità del servizio, sull'inquinamento atmosferico e acustico, ecc. Il parco mezzi attuale consta di n.139 autobus, con un'età media complessiva di 12,89 anni.

Di essi un gruppo di n.101 autobus (76 %) ha un'età superiore a 10 anni e, per garantire alla Clientela un più facile accesso ai servizi, n.73 sono muniti di attrezzatura per il trasporto di soggetti a ridotta capacità motoria e/o non deambulanti. In ossequio alla normativa della Comunità Europea, al fine di abbassare i livelli delle emissioni inquinanti e di migliorare contestualmente la qualità della vita delle città servite, la Società, nel 2007, ha proceduto con il contributo finanziario della Regione Puglia ad acquistare n. 29 autobus dotati di motori a scarico controllato tipo Euro5, nel 2013, accollandosi l'intero onere, ha acquistato un autobus snodato sempre con scarico controllato tipo Euro5, e nel 2015, sempre accollandosi l'intero onere, ha acquistato due autobus di 12 m di cui uno con prima immatricolazione nel 2008 e l'altro con prima immatricolazione nel 2009 entrambi dotati di motore a scarico controllato Euro4 e di cui uno dotato di pedana portatori di handicap, inoltre tra Dicembre 2017 e Gennaio 2018 sono stati acquistati in autofinanziamento ed entrati a far parte del parco autobus due ulteriori autobus nuovi EURO 6, entrambi con pedana per disabili. Un gruppo di n.29 autobus è, invece, di tipo Euro3.

Nel periodo Luglio-Agosto 2018 sono stati messi in circolazione n. 33 nuovi autobus EURO 6.

Inoltre, la Società, dopo aver dotato il deposito di Bari di un impianto automatico per il lavaggio degli autobus, intende creare in ogni bacino di utenza una rimessa baricentrica dotata di attrezzatura per il lavaggio esterno degli autobus, al fine di migliorarne lo stato di pulizia.

13.8. Innovazione tecnologica

Sono stati attivati sin dal 2013 i nuovi canali di vendita che consentono all'utente sia di acquistare titoli di viaggio elettronicamente (tramite sms, applicativo per smartphone e via web) ed implementata la possibilità per gli utenti di organizzare il proprio viaggio accedendo al portale "**Mobilità in Puglia**" dalla *home page* sito internet www.stpspa.it: si possono ricercare orari, fermate e percorsi effettuati dai mezzi delle S.T.P. Bari S.p.A. da integrare progressivamente con sistemi analoghi di altre aziende di trasporto.

E' stata inoltre effettuata l'installazione sulla maggior parte dei veicoli di un sistema di videosorveglianza e scatola nera, finalizzato ad una maggior sicurezza dei viaggiatori e del personale di guida.

Con provvedimento del 25 febbraio 2016, il Garante per la Protezione dei Dati Personali, vista la richiesta preliminare, presentata, in data 09/02/2015 dalla S.T.P. ha autorizzato l'utilizzo, sui mezzi della S.T.P. S.p.A. Bari, di un dispositivo (MDVR E- BUS TS610, del tipo scatola nera), finalizzato a rilevare i parametri dinamici del veicolo (velocità, accelerazioni, longitudinali e trasversali) e video registrare i momenti antecedenti e successivi ad un eventuale impatto e/o a quanto accade a bordo, geolocalizzando i dati registrati, con rilevamento automatico dei dati di servizio della rete gestita da STP.

Pertanto, a far data dal 29 aprile 2016, il sistema di video sorveglianza è attivo su tutta maggior parte dei mezzi in dotazione alla Società.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 si comunica che, ove esistente, l'installazione del sistema è finalizzata:

- alla ricostruzione cinematica dei sinistri che coinvolgono gli autobus di proprietà;
- alla verifica di eventuali danni occorsi ai passeggeri;
- ad accertare responsabilità e, conseguentemente migliorare la difesa aziendale e la sinistrosità passiva;
- ad ottimizzare la sicurezza del personale degli autisti e dei passeggeri;
- a costituire un deterrente ai sempre più frequenti atti di vandalismo;
- a consentire alle forze dell'ordine di identificare eventuali aggressori o danneggiatori.

Il sistema consente la raccolta di immagini riferite allo spazio interno del veicolo e alla sede stradale prospiciente, attraverso l'installazione di quattro telecamere (una rivolta all'esterno e tre collocate all'interno del mezzo, con modalità tali da escludere la postazione del conducente), procedendo alla registrazione solo al verificarsi di predeterminate condizioni quali accelerazioni/decelerazioni o sobbalzi tali da far presumere che il veicolo possa essere coinvolto in un sinistro.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI

La registrazione delle immagini è prevista anche in caso di attivazione del sistema di allarme da parte dell'autista.

L'allarme sarà rilevato dalla sala controllo e solo il personale autorizzato potrà accedere alle immagini in diretta dell'evento.

Le immagini riguarderanno i 20 secondi precedenti e 20 secondi successivi all'evento.

I dati trattati verranno registrati dagli apparati di bordo e scaricati manualmente da personale incaricato per essere raccolti, catalogati e archiviati in un server centrale e verranno automaticamente cancellati dopo 72 ore.

In caso di sinistri le immagini e i dati relativi alla posizione geografica raccolti dal sistema saranno conservati per un periodo di tempo coincidente con il termine di prescrizione previsto dall'art. 2947, comma 2, del codice civile.

Su ciascun veicolo sono collocati cartelli informativi che indicano la presenza di un sistema di video sorveglianza.

L'Amministratore Delegato, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 4 comma 7) del Regolamento UE 2016/679, provvede a nominare il Responsabile del Trattamento dei dati raccolti con il sistema di video sorveglianza E-BUS TS610 il cui nominativo è comunicato all'utenza tramite apposito avviso pubblicato sui bus.

14 RIEPILOGO INDICATORI DI SERVIZIO

La Società ha iniziato la gestione dei trasporti di linea extraurbana fin dal 22/05/2000 e, quindi, gli standard del livello promesso derivano da elementi consolidati in questi anni di gestione e dai risultati emersi dalle indagini di "Customer Satisfaction".

Nel seguito si riportano, per ogni indicatore, il dato relativo ai due anni precedenti e quello atteso per l'anno in corso.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI

TABELLA 1 - F.Q.: SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Incidentalità Automezzi (1)	N. morti/aut.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ aut.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ aut.*Km x 10 ⁶	17,36	18,17	18,19	aziendale
Incidentalità Passiva (2)	N. morti/ viagg.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ viagg.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ viagg.*Km x 10 ⁶	5,39	2,07	1,09	aziendale
Vetustà automezzi	N° bus superiore a 10 anni	134	102	103	aziendale
	N° bus tra 5 e 10 anni	2	2	1	aziendale
	N° bus inferiore a 5 anni	3	35	35	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	23,23	24,31	14,47	intervista
	di cui % molto soddisfatti	47,49	48,58	31,14	intervista

1) Incidentalità automezzi = Numero Morti per sinistro/percorrenza consuntiva.

2) Incidentalità passiva = Numero morti a bordo dei mezzi/n° viaggiatori*viaggio medio.

TABELLA 2 - F.Q.: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Denunce Furti Danni molestie	% denunce/viaggiatori	0	0	0	aziendale
Azioni deterrenti	% soddisfatti	30	30	30	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	91,03	95,12	89,76	Intervista/sondaggio
	di cui % molto soddisfatti	56,21	63,2	39,94	aziendale

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI

TABELLA 3 - F.Q.: REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Territorio servito	Popolazione servita/Kmq territorio	320	320	320	Istat
Regolarità del servizio	% corse effettuate/programmate	99,99	99,99	99,99	aziendale
Distanza media fermate	Corse programmate (metri)	4.000	4.000	4.000	aziendale
Velocità commerciale	Km/h	42,6	38,0	37,95	aziendale
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0-5')	90	93,75	90	aziendale
	% autobus in orario (-10')	5	3,125	5	aziendale
	% autobus in ritardo (-20')	5	3,125	5	aziendale
Puntualità nelle ore di stanca	% autobus in orario (0-5')	97	97	97	aziendale
	% autobus in ritardo (6' -15')	3	3	3	aziendale
Percezione regolarità	% soddisfatti	85,95	72,22	87,17	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	37,04	68,75	34,45	Intervista

**TABELLA 4 - F.Q.: FREQUENZA CORSE ORDINARIE
(PERIODO INVERNALE SCOLASTICO)**

AUTOLINEA/TRATTA	DURATA DEL SERVIZIO		DURATA DEL SERVIZIO	
	ANDATA	FREQUENZA MINIMA	RITORNO	FREQUENZA MINIMA
Bari-Molfetta	4.45 – 22.10	25	5.15 – 21.55	20
Bari-Trani	4.45 – 22.15	30	4.45 – 21.00	30
Bari-Barletta	5.00 – 21.05	35	5.55 – 21.00	30
Bari-Canosa di P.	5.35 – 19.55	80	6.00 – 19.30	65
Bari-Cerignola	5.35 – 18.25	110	5.40 – 18.05	110
Bari-Margherita	4.45 – 17.45	100	9.10 – 20.40	90
Bari-Spinazzola	6.10 – 19.15	135	5.50 – 17.00	100
Andria-Trani	6.05 – 22.35	40	5.30 – 22.15	40
Ruvo-Molfetta	6.00 – 20.30	45	6.00 – 21.10	40
Terlizzi-Molfetta	6.10 – 20.40	30	6.20 – 21.30	35
Bitonto-Adelfia	5.50 – 19.30	120	6.55 – 18.00	100
Bitonto-Grumo	5.50 – 20.40	60	6.20 – 19.55	60
Bitonto-Molfetta	5.45 – 20.30	45	6.00 – 21.10	50
Bitonto-Toritto	6.35 – 13.40	145	7.05 – 14.20	150
Mola-Conversano	6.40 – 19.20	70	7.10 – 19.50	60
Bari – Mola	6.45 – 20.15	55	6.00 – 20.20	50
Mola-Rutigliano	6.20 – 18.30	70	7.05 – 19.05	70
Gioia-Altamura	7.20 – 14.30	180	7.05 – 12.50	115
Altamura-Poggiorsini	6.15 – 13.35	150	7.10 – 14.30	150
Gravina - Taranto	4.35 – 20.25	90	7.30 – 23.30	90
Molfetta - Taranto	4.15 – 19.45	90	7.30 – 23.25	90

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI

TABELLA 5 - F.Q.: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Pulizia ordinaria interna	frequenza in giorni	giornaliera	giornaliera	giornaliera	aziendale
Pulizia ordinaria esterna	frequenza in giorni	ogni 7gg	ogni 7gg	ogni 7gg	aziendale
Pulizia straordinaria	frequenza in giorni	Mensile	Mensile	Mensile	aziendale
Percezione livello pulizia	% soddisfatti	57,73	56,25	62,97	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	30,93	26,39	13,72	Intervista

TABELLA 6 - F.Q.: COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Affollamento	<u>Posti*Km offerti totali</u> viaggiatori*Km	5,45	5,45	5,28	aziendale
Affollamento	<u>posti-Km offerti seduti</u> viaggiatori*Km	3,89	3,89	3,11	aziendale
Climatizzazione	mezzi dotati	107	130	130	aziendale
Accesso facilitato	n. Mezzi totali	43	76	73	aziendale

TABELLA 7 - F.Q.: SERVIZI AGGIUNTIVI - VENDITA BIGLIETTI A BORDO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Servizio vendita a bordo titoli	% soddisfatti	84,91	77,38	76,85	intervista
	di cui % molto soddisfatti	48,81	40,02	29,63	Intervista

TABELLA 8 - F.Q.: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

NUMERO VIAGGIATORI CON HANDICAP	NUMERO AUTOBUS
3	73

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI

TABELLA 9 - F.Q.: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Tempestività di informazione	Tempo medio (anche tel.)	< 5'	< 5'	< 5'	aziendale
	Tempo medio sui disservizi	50'	50'	50'	aziendale
	Fascia oraria operatività	1320'	1320'	1320'	aziendale
Diffusione orari alle fermate	% <u>paline con orari</u> / paline totali	100	100	100	aziendale
Percezione livello informazione	% soddisfatti	85,15	82,64	67,42	intervista
	di cui % molto soddisfatti	51,62	59,03	27,13	Intervista

TABELLA 10 - F.Q.: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Percezione livello (aspetti di presentabilità riconoscibilità e comportamento)	% soddisfatti	93,14	93,76	98,31	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	70,15	77,09	60,57	Intervista

TABELLA 11 - F.Q.: LIVELLO SERVIZIO DI SPORTELLO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Punti vendita territorio	n. punti/comuni serviti	3,21	3,27	3,46	aziendale
Raccolta reclami	in giorni	7	7	7	aziendale
Riscontro reclami	in giorni	9,45	16,61	6,13	aziendale
Percezione livello sportello	% soddisfatti	86,87	86,81	78,07	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	56,29	56,96	31,58	Intervista

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO / RIEPILOGO INDICATORI

TABELLA 12 - F.Q.: INNOVAZIONE TECNOLOGICA

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Portale Infomobilità	% soddisfatti	75,68	77,43	84,36	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	48,56	45,69	43,58	Intervista
Titoli di viaggio elettronici	% soddisfatti	85,71	85,97	93,83	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	5	50,64	43,04	Intervista

TABELLA 13 - F.Q.: GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2017	2018	2020	
Coincidenze con altre Modalità di trasporto	% <u>n. corse intermodali</u> n. corse totali	40	40	40	aziendale
Percezione livello integrazione	% soddisfatti	87,18	77,94	57,71	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	26,80	41,44	18,61	Intervista

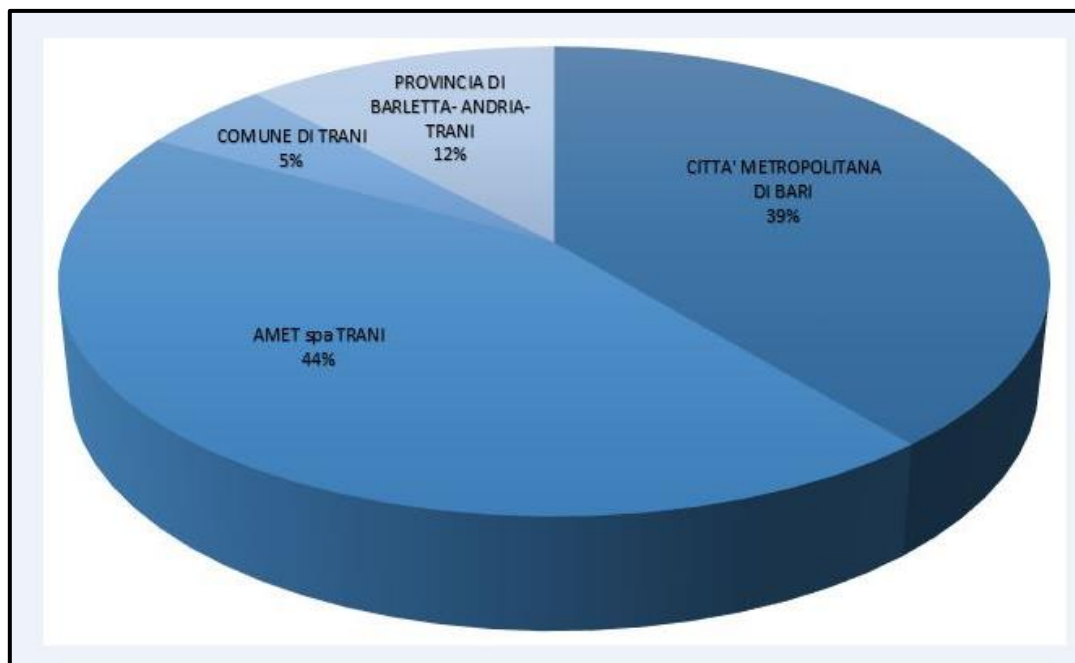
TABELLA 14 - F.Q.: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Combustibile a basso Tenore di zolfo	% consumi	0	0	0	aziendale
Mezzi elettrici o ibridi	Ore servizio/totale /totale	0	0	0	aziendale
Mezzi alimentati con Combustibili alternativi	% <u>mezzi alimentati</u> mezzi totali	0	0	0	aziendale
EURO 3		29	29	29	aziendale
EURO 4		2	//	//	aziendale
EURO 5		30	32	32	aziendale
EURO 6		//	35	35	aziendale
Percezione livello ambientale	% molto soddisfatti	n.i.	n.i.	n.i.	aziendale
	% soddisfatti	n.i.	n.i.	n.i.	aziendale

15 APPENDICE

15.1. Enti proprietari della Società Trasporti Provinciale

Gli Enti proprietari della STP sono la Città Metropolitana di Bari, la Provincia BAT, il Comune di Trani e l'AMET S.p.A. del Comune di Trani. La loro partecipazione è stata determinata in ragione del capitale di € 4.648.140,00 conferito alla Società secondo le seguenti quote:



15.2. Sedi aziendali

La Società ha le seguenti sedi:

❖ **Sede legale:**

via Barletta n.156 – 76125 Trani
Tel. e fax 0883.491800-492532
e-mail: stptrani@stpspa.it

❖ **Sede Direzione:**

viale Lovri n.22 – 70132 Bari Zona Ind.le
Tel. e fax 080.5058229-080.5058184
e-mail: stpbari@stpspa.it

Tutte le altre sedi rappresentano dei distaccamenti periferici abilitati al rimessaggio degli automezzi.

15.3. Territorio servito e caratteristiche del servizio

Superficie del territorio	5.138 km quadrati
Comuni serviti	43
Popolazione servita	1.670.234
Viaggiatori annui trasportati	4.995.311
Autobus-Km prodotti	5.606.748
Ricavi annuali del traffico	€ 4.614.693

Il servizio svolto è piuttosto articolato e interessa il territorio della Città Metropolitana di Bari, il territorio della Provincia di Barletta - Andria - Trani, con ramificazioni in quelle di Foggia e Taranto.

16 AUTOLINEE ESERCITE

16.1. Autolinee interprovinciali (comprese diramazioni e

1. Cerignola-Canosa di Puglia-Barletta-Trani-Bisceglie-Molfetta-Giovinazzo-S.Spirito-Palese-Bari, con deviazioni da Trani, da Bisceglie, da Molfetta e da Giovinazzo sulla S.S. 16bis (ordinaria);
2. Margherita di Savoia-Barletta-Trani-Bisceglie-Molfetta-Giovinazzo-S.Spirito-Palese-Bari, con deviazioni da Molfetta e da Giovinazzo sulla S.S. 16bis (ordinaria);
3. Spinazzola-Minervino Murge-Canosa di Puglia-S.Ferdinando di Puglia-Trinitapoli-Margherita di Savoia (ordinaria), con diramazione da Canosa per Margherita di Savoia via Barletta;
4. Molfetta-Bari-Taranto ILVA-Taranto P.M., con diramazione Bari/Acquaviva delle Fonti ospedale Miulli e diramazione Bari, Capurso, Casamassima, Sammichele (ordinaria/operaia);
5. Gravina in Puglia-Altamura-Taranto ILVA-Taranto P.M., con diramazione Altamura-Acquaviva delle Fonti ospedale Miulli (ordinaria/operaia);
6. Laterza-Santeramo-Cassano-Acquaviva-Bitritto-Bari Zona Industriale (operaia);
7. Altamura-Gravina in Puglia-Poggiorsini-Spinazzola-Minervino Murge-Canosa di Puglia-Margherita di Savoia (stagionale).

16.2 Autolinee provinciali (comprese diramazioni e prolungamenti)

1. Spinazzola-Minervino Murge-Andria-Trani-Bisceglie-Molfetta-Giovinazzo-S.Spirito-Palese-Bari, con deviazioni da Molfetta e da Giovinazzo sulla S.S. 16bis (ordinaria);
2. Ruvo di Puglia-Terlizzi-Molfetta, con deviazione Ruvo-Bisceglie-Trani e diramazione Terlizzi-Mariotto-Palombaio (ordinaria);
3. Bitonto-Giovinazzo-Molfetta (ordinaria);
4. Bitonto-Palo del Colle-Binetto-Bitetto-Grumo Appula-Sannicandro-Bitritto-Adelfia, con deviazione Bitonto-Palo del Colle- Sannicandro-Bitritto-Adelfia (ordinaria);
5. Bitonto-Palo del Colle-Grumo Appula-Toritto, con deviazione Bitonto-Palo del Colle-Toritto (ordinaria);
6. Gioia del Colle-Santeramo in Colle-Altamura-Gravina in Puglia-Poggiorsini (ordinaria), con diramazione Santeramo in Colle-stabilimento Ferrosud (operaia)
7. Altamura-Cassano Murge (ordinaria);
8. Andria-Trani (ordinaria);

9. Molfetta-Bisceglie-Trani-Corato-Gravina in Puglia-Altamura (ordinaria);
10. Mola di Bari-Torre a Mare-Bari (ordinaria);
11. Mola di Bari-Cozze-Conversano (ordinaria) ;
12. Mola di Bari-Rutigliano-Noicattaro;
13. Altamura-Bari Zona industriale (operaia);
14. Barletta-Trani-Bisceglie-Molfetta-Giovinazzo-S.Spirito-Bari Zona Ind.le (operaia).

17 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente Carta della Mobilità è stata redatta in conformità alle disposizioni dei sotto specificati strumenti normativi:

- Legge 7 agosto 1990, n.241, recante le “nuove norme in materia di procedimenti amministrativi e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i “principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica del 31 marzo 1994, recante il “Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche Amministrazioni”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994, recante i “principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- D.L. 12 maggio 1995, n.163, convertito nella Legge 11 luglio 1995, n.273, recante le “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti”;
- Legge Regionale 31 ottobre 2002, n.18 e s.m.i., recante il “Testo unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale”;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 ex Legge n.675/1996, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- Decreto Legislativo 31 ottobre 2003, n.361, recante “disposizioni attuative del regolamento CE n.2135/98 del 24/9/1998, modificativo del

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Regolamento CEE n.3821/85, relativo all'apparecchio di controllo nel settore dei trasporti su strada”;
- Decreto Ministeriale del 23 giugno 2005, recante le “modalità per il rilascio delle carte tachigrafiche e per la tenuta del registro ai sensi dell’art.3, comma 8, del Decreto Ministeriale 31 ottobre 2003, n.361”;
 - Decreto Legislativo 21 novembre 2005, n.286, recante “disposizioni per il riassetto normativo in materia di regolazione dell’esercizio di autotrasportatore”;
 - Deliberazione di Giunta Regione Puglia n.1838 del 06/12/2005, recante le agevolazioni tariffarie applicabili alla categoria dei Pendolari;
 - Direttiva della Comunità Europea 2003/20/CE, recepita con Decreto Legislativo del 23/02/2006, recante “Norme sull’uso obbligatorio delle cinture di sicurezza e dei sistemi di ritenuta”;
 - Regolamento della Comunità Europea 15 marzo 2006, n. 561, recante “Norme da osservare per l’orario di lavoro del personale adibito al servizio regolare di linea su percorrenze superiori a 50 Km”;
 - Legge Regionale 16 aprile 2007, n.10, recante le “norme per variazioni compensative ai programmi di esercizio dei servizi di trasporto pubblico regionale”;
 - Provvedimento 30 ottobre 2007 Conferenza Stato-Regioni, recante “intesa in materia di accertamento di assenze da tossicodipendenza”;
 - Direttiva della Comunità Europea n. 2002/15/CE, recepita con Decreto Legislativo 19 novembre 2007, n. 234, recante “Norme da osservare in fatto di orario di lavoro da parte dei cosiddetti ‘Lavoratori Mobili’ adibiti in servizi regolari di linea su percorrenze superiori a 50 Km”;
 - Ordinanza Ministero della Salute del 14 gennaio 2008, pubblicata sulla GURI del 28/01/2008, recante “Norme sulle modalità di trasporto dei cani”.
 - Regolamento UE 1370/2007, Relativo ai servizi pubblici di trasporto passeggeri su strada e per ferrovia;
 - Regolamento UE 1371/2007, Relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - Regolamento UE 1071/2009, Accesso alla professione di trasportatore su strada di persone;
 - Regolamento (UE) 181/2011, Regolamento sui diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
 - D.M. 25/11/2011, Disposizioni attuative del Regolamento U.E 1071/2009.