

2023

CARTA
DELLA
MOBILITA'



Società Trasporti Provinciale

Sommario

1. La Carta della Mobilità	5
2. Chi siamo	6
<i>Servizio</i>	8
<i>Sedi Aziendali</i>	8
<i>Sito internet</i>	8
3. La flotta	8
4. Le Certificazioni	8
5. Orari e calendario del servizio	9
6. Titoli di viaggio	9
7. Validità del titolo di viaggio	10
I titoli di viaggio elettronici	10
I titoli di viaggio cartacei	11
CARTA DI RICONOSCIMENTO	12
• CARTA DI RICONOSCIMENTO IN FORMATO ELETTRONICO	12
• TESSERINI E TITOLI DI VIAGGIO PER INVALIDI (EX ART. 30 L.R. N. 18/2002)	13
CONVENZIONE TERME	14
8. Tariffe titoli di viaggio	14
9. Regolamento di Vettura	15
10. Trasporto passeggeri con disabilità	17
11. Trasporto Bambini	17
12. Trasporto bagagli	17
13. Trasporto animali	17
14. Comportamento a bordo autobus	18
15. Reclami	19
<i>MODALITA' INOLTRO SEGNALAZIONI/RECLAMI</i>	20
<i>PROCEDURE DI REGISTRAZIONE DEI RECLAMI, CONSERVAZIONE DEI RELATIVI DATI E PUBBLICAZIONE</i>	21
16. Sciopero nel TPL	22
17. Fermate	22
18. Sanzioni	23
19. Ricorsi avversi ad una sanzione amministrativa	24
<i>Risarcimenti</i>	24
20. Oggetti smarriti	25
21. Diritti degli utenti	25

22.	Aspetti relazionali personale - utenza	25
23.	Pulizia autobus	26
24.	Regolarità e Sicurezza	26
25.	Trattamento dei dati personali	26
26.	Strategie e obiettivi aziendali	26
27.	Indicatori	27
28.	Riferimenti Normativi	33

1. La Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità (o Carta dei Servizi) è uno strumento di informazione e comunicazione elaborato annualmente dalle aziende che gestiscono servizi di trasporto pubblico e può subire aggiornamenti nel corso dell'anno.

Per mezzo della Carta della Mobilità le aziende rendono noti ai clienti i valori a consuntivo degli indicatori di qualità delle prestazioni erogate relativamente all'anno trascorso e gli obiettivi di miglioramento per l'anno in corso sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio.

La Carta della Mobilità della S.T.P. S.p.A. Bari fa riferimento al Contratto di Servizio stipulato il 18 Marzo 2005 (attualmente in proroga) con il Co.Tr.A.P. (Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi) cui aderisce e, per il tramite del quale, svolge il servizio di trasporto pubblico locale extraurbano su gomma (come descritto nel seguito).

Nel suo complesso, la Carta della Mobilità viene redatta secondo i riferimenti normativi consultabili al punto 21. In coda al documento.

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, la S.T.P. S.p.A. si impegna ad erogare i servizi di trasporto affidati nel rispetto dei seguenti **principi fondamentali**:

Eguaglianza ed imparzialità

- garantendo l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- favorendo l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso le azioni descritte nella presente carta, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti;
- garantendo pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;

Continuità

- garantendo un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dall'Ente Affidante e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà delle Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa di settore;
- definendo e comunicando preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero;

Partecipazione

- istituendo un rapporto di scambio informativo tra la Società e gli utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulati dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

La Società, infatti, provvede ad inviare copia dell'aggiornamento annuale della Carta della Mobilità alle Associazioni dei consumatori al fine di acquisire eventuali suggerimenti utili al miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

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

Libertà di scelta

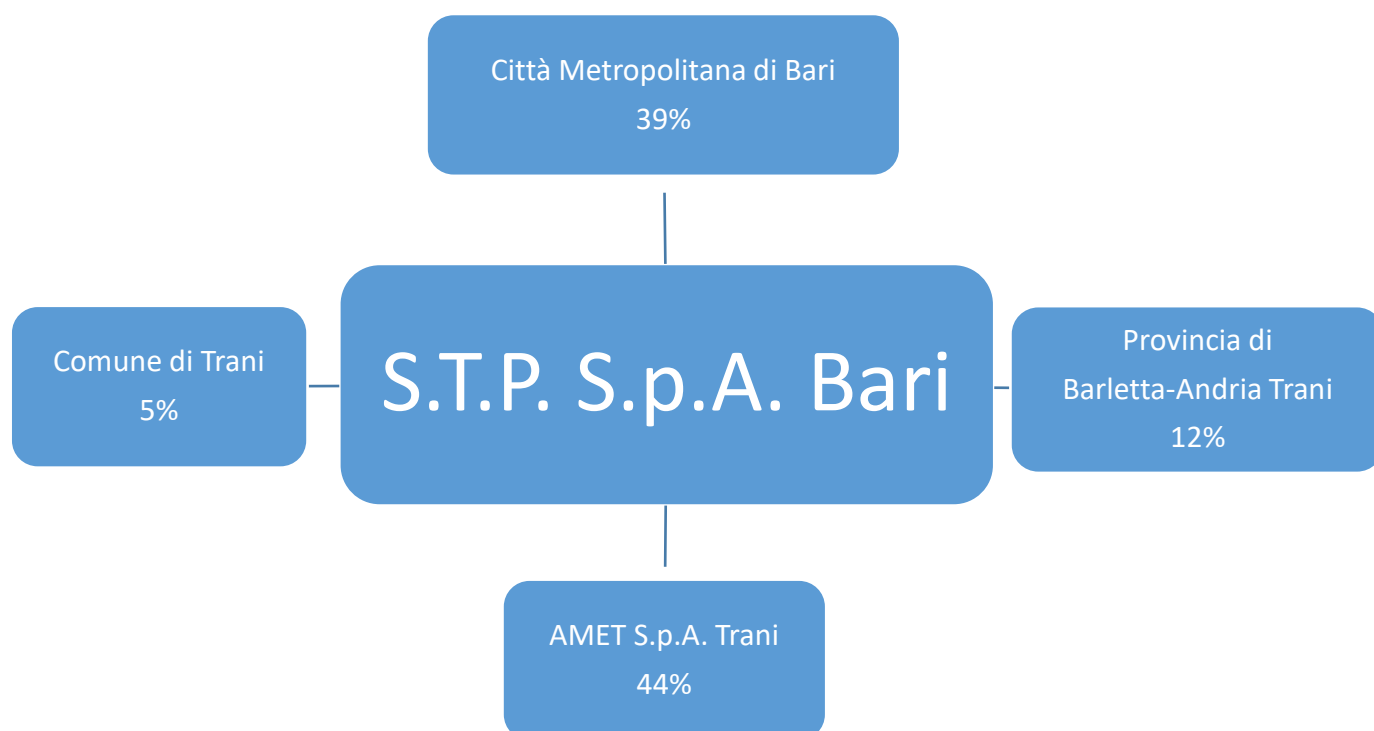
Nel rispetto del budget chilometrico ed economico imposto dal Contratto di Servizio stipulato con l'Ente affidante, al fine di consentire ai Cittadini di attivare il proprio diritto alla mobilità, la Società s'impegna ad adottare ogni iniziativa che consenta l'intensificazione dei servizi sul territorio,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

2. Chi siamo

La S.T.P. S.p.a. Bari ha iniziato la gestione del **trasporto pubblico locale extraurbano su gomma** a Maggio dell'anno **2000**, assumendo in concessione fino al 2004, dalla Provincia di Bari e dalla Regione Puglia, il complesso di autolinee precedentemente gestite dall'AMET e dalla SITA.

Dal **2005** la Società è affidataria del servizio di trasporto pubblico locale, per il tramite del Consorzio Co.Tr.A.P. cui aderisce, a seguito di Contratto di Servizio stipulato data 18/03/2005, della durata di nove anni, prorogato, una prima volta al 30/06/2018, una seconda volta al 30/06/2020 in virtù della delibera della DGR n. 903 del 28 maggio 2018, una terza volta al 31/12/2022 a seguito della DGR n. 1256 del 28/07/2021 e una quarta volta al 31/12/2026 per quanto alla DGR n. 917 del 27/06/2022.

Gli Enti proprietari della S.T.P. S.p.A. Bari 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:



Superficie del territorio servita	5.138 km quadrati
Comuni serviti	50
Popolazione servita	1.613.754
Viaggiatori annuali trasportati nel 2022	3.409.418
Autobus-Km prodotti nel 2022	6.175.160
Ricavi annuali del traffico nel 2022	€ 3.529.895,20

Il servizio di TPL extraurbano 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.

Le autolinee sono suddivise in Regionali e Provinciali come indicato alla pagina seguente:

Autolinee Regionali

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).

Autolinee Provinciali

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).

L'area d'azione della STP riguarda sia i trasporti pubblici di linea extraurbani che i servizi di Noleggio con Conducente.

Servizio noleggio con conducente

La S.T.P. S.p.A. Bari effettua servizi di **Noleggio con Conducente**, con bus da **54 posti**, per trasporto di gruppi verso qualsiasi destinazione nazionale.

I costi sono in ragione del servizio e possono essere richiesti scrivendo all'indirizzo della sede della Direzione della S.T.P. S.p.A. o tramite posta elettronica alla e-mail stpbari@stpspa.it specificando date, località di partenza e di arrivo, numero viaggiatori ed ogni altra informazione utile quali, (es. recapiti per i successivi contatti).

Sedi Aziendali

❖ **Sede legale:**

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

PEC: segreteria.trani@pec.stpspa.it

❖ **Sede Direzione:**

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

PEC: segreteria.bari@pec.stpspa.it

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

Sito internet

<https://www.stpspa.it/>

La S.T.P. S.p.A. ha attivato anche una pagina **Facebook** <https://www.facebook.com/STP-SPA-BARI-352864838424411/> e un profilo **Telegam** (@stpspabari) <https://t.me/stpspabari>

3. La flotta

Prima del 31/12/2022 la flotta della S.T.P. S.p.A. Bari per il servizio di TPL era costituita da n. 139 autobus, aventi età media di 14,89 anni.

Si precisa, altresì, quanto segue:

- ✓ con i fondi della Città Metropolitana di Bari, sono stati acquisiti n. 33 nuovi autobus da 12 mt, consegnati i primi giorni del mese di dicembre 2022;
- ✓ la Regione Puglia il 28/02/2022 ha, inoltre, approvato una delibera per l'acquisto di autobus tra i quali, per il tramite del Co.Tr.A.P. quale soggetto attuatore, 43 autobus saranno consegnati alla S.T.P. S.p.A. presumibilmente, entro la fine del 2023. Questi autobus andranno in sostituzione degli autobus più vecchi dell'attuale flotta.

4. Le Certificazioni

La STP S.p.a. applica:

- ✓ un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ aggiornato alla Norma UNI EN ISO 9001:2015. L'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità è legata all'esigenza primaria di orientare la gestione aziendale alla Soddisfazione del Cliente;
- ✓ un SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE aggiornato alla Norma UNI EN ISO 14001:2015, che garantisce un impegno dell'azienda per la salvaguardia dell'ambiente.
 - I due Sistemi di Gestione Qualità e Ambiente sono Integrati e la politica Qualità/Ambiente adottata dalla Direzione è disponibile sul sito internet al link:
<https://www.stpspa.it/wp-content/uploads/2023/08/Politica-Ambiente-2023.pdf>

- ✓ Un SISTEMA DI GESTIONE SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO aggiornato alla Norma ISO 45001:2018, la cui Politica si ispira ai principi di salvaguardia dell'incolumità e della dignità della persona umana.

5. Orari e calendario del servizio

La S.T.P. S.p.a. effettua servizio dal lunedì al sabato.

NON effettua servizio la **domenica e i giorni festivi** escluse le corse espressamente indicate negli orari.

Gli orari sono suddivisi in invernali ed estivi:

Gli **orari invernali** (per il periodo scolastico 2023-2024), come da deliberazione della Giunta Regionale n. 673/2023, sono indicati nelle tabelle sotto riportate:

PERIODO SCOLASTICO
dal 14/09/2023 al 07/12/2023
dal 11/12/2023 al 22/12/2023
dal 08/01/2024 al 10/02/2024
dal 14/02/2024 al 27/03/2024
dal 03/04/2024 al 07/06/2024

PERIODO NON SCOLASTICO
09/12/2023
dal 23/12/2023 al 05/01/2024
dal 12/02/2024 al 13/02/2024
dal 28/03/2024 al 02/04/2024
dal 08/06/2024 al 30/06/2024

Gli **orari estivi** in vigore dal 01/07/2024 resteranno validi fino al 31/08/2024.

Dalla *home page* del sito internet <https://www.stpspa.it/> è possibile scaricare il file degli orari aggiornato al seguente link: <https://www.stpspa.it/wp-content/uploads/2024/07/Generale-Estivo-2024-al-02-07-2024.pdf>

6. Titoli di viaggio

La Legge regionale 18/2002 all'art. 27 dispone che:

1. Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a conservarlo

per la durata del viaggio e ad esibirlo al personale dell'impresa esercente o dell'ente di vigilanza o controllo.

2. Le imprese di trasporto sono tenute a rilasciare, a richiesta degli utenti, i seguenti titoli di viaggio:

a) biglietti di corsa semplice, validi per effettuare una sola corsa;

b) abbonamenti settimanali, validi per la settimana di convalida;

c) abbonamenti mensili, validi per il mese di convalida;

d) abbonamenti settimanali e mensili ridotti, validi per la settimana o mese di convalida,

e) per eventuali servizi utilizzabili per non più di cinque giorni alla settimana.

3. Le imprese di trasporto possono con proprio regolamento limitare la validità degli abbonamenti settimanali e mensili, ferma restando la validità temporale per la settimana o il mese di convalida, a un numero di corse non inferiore rispettivamente a dodici e cinquantadue corse, ridotte a dieci e quarantadue corse per gli abbonamenti ridotti.

I titoli di viaggio adottati sulle linee aziendali sono:

a. **Biglietto di Corsa Semplice ordinario:**

consente l'effettuazione del solo viaggio corrispondente al percorso e al prezzo indicati sugli stessi senza fermate intermedie con prosecuzione di trasporto su altra corsa, salvo formale indicazione dell'azienda;

b. **Abbonamento Settimanale:**

- "a tariffa ridotta": rilasciato esclusivamente per le linee dirette alla zona industriale di Bari, consente un numero di 10 corse. E' soggetto a 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;

- “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 12 corse sul percorso per cui è stato rilasciato, è soggetto a obliterazione al momento della prima salita sul bus ed è valido nella sola settimana 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;

c. Abbonamento Mensile:

- “a tariffa ridotta”: rilasciato esclusivamente per le linee dirette alla zona industriale di Bari, consente un numero di 42 corse sul percorso per cui è stato rilasciato. E' 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;
- “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 52 corse sul percorso per cui è stato rilasciato, 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 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.

7. Validità del titolo di viaggio

L'Utente, per usufruire legittimamente del servizio di trasporto sui mezzi della S.T.P. S.p.A. Bari, è tenuto a munirsi di titolo di viaggio, presso una delle biglietterie convenzionate o, in alternativa, attraverso i canali elettronici messi a disposizione. I titoli di viaggio sono: biglietti di corsa semplice, abbonamenti e tessera di riconoscimento da portare unitamente all'abbonamento. I titoli di viaggio smarriti, deteriorati o rubati non sono rimborsabili né sostituibili con altri.

Il mancato rispetto delle norme comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa disciplinata dalla L.R. n. 18/2002 e successive modificazioni.

I titoli di viaggio elettronici

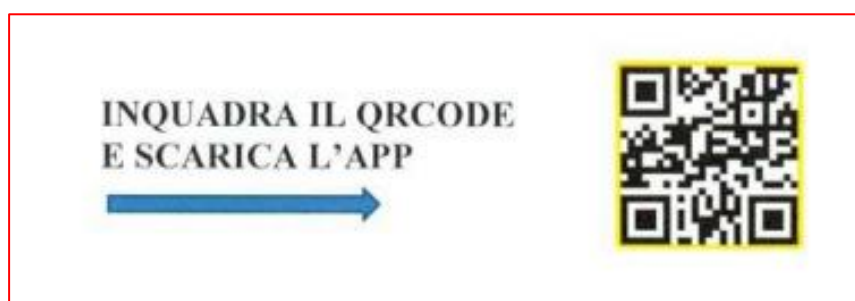
sono:

- Biglietti di corsa semplice e abbonamenti acquistabili mediante l'area web sul sito web della S.T.P. S.p.A. Bari nell'area accessibile al seguente link: https://www.stpspa.it/?page_id=29
- Biglietti di corsa semplice acquistabili accedendo al portale predisposto sul sito web www.cotrap.it effettuando il pagamento mediante i canali elettronici consentiti dal sistema. L'acquisto genererà un biglietto in formato PDF che potrà essere stampato o mostrato attraverso il proprio smartphone o altro dispositivo mobile al personale di bordo ivi adibito. Ovviamente, il biglietto acquistato avrà validità univoca solo per il giorno, l'orario e la corsa prescelta. In caso di mancato utilizzo non sarà rimborsabile.
- A partire dal 25/03/2022 è possibile scaricare su smartphone (Apple e Android) e tablet la **nuova APP** Co.TR.A.P. che replica le funzionalità già presenti sul sito www.cotrap.it rendendole ancora più veloci e intuitive e aggiunge nuovi servizi che potranno rendere ancora più facile l'esperienza di acquisto per gli utenti del TPL della Puglia.

- Possibilità di pre-caricare un “credito” (di importo tra € 5,00 e € 250,00) con cui si potranno acquistare in qualsiasi momento e senza dover più inserire i dati della carta di credito i titoli di viaggio fino ad esaurimento del credito. Tali titoli di viaggio acquistati saranno salvati e visualizzabili nella sezione “biglietti dell’App e sempre a disposizione.
- Individuazione delle fermate di arrivo e partenza grazie all’integrazione con Maps;
- Notifiche Push per avvisi e comunicati aziendali.

Con questa iniziativa Co.Tr.A.P. si candida ad essere più **attenta all’ambiente** evitando lo spreco inutile di carta (pur restando disponibile all’acquisto dei biglietti cartacei presso le biglietterie), **più smart** garantendo in pochissimi passaggi l’acquisto del titolo di viaggio e, infine, **più social** comunicando avvisi e aggiornamenti con notifiche in tempo reale.

Apri lo store (App Store o Play Store) inserisci nel campo di ricerca la parola COTRAP e procedi con il download dell’applicazione. Esegui la registrazione del tuo Account e inizia ad acquistare on line in modo sicuro e veloce



I titoli di viaggio cartacei

sono:

- Biglietti di Corsa Semplice o abbonamenti acquistabili presso una delle biglietterie convenzionate con la S.T.P. S.p.A. Bari;
- Biglietto di corsa semplice a bordo, a tariffa maggiorata: facendo richiesta al conducente sui mezzi dove è attivo il servizio, l’utente può, inoltre, acquistare il **BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE A BORDO, A TARIFFA MAGGIORATA** indicate nella tabella riportata alla pagina seguente:

Tariffe Vendita Biglietti a bordo		
Fascia km	ordinario	a bordo
1 -10	1,30	3,00
11 – 15	1,30	3,00
16 – 20	1,70	3,50
21 – 25	2,10	4,00
26 – 30	2,50	4,00
31 – 35	2,90	4,50
36 – 40	3,40	5,00
41 – 45	3,80	5,50
46 – 50	4,20	6,00
51 – 60	5,00	6,50
61 – 70	5,90	7,50
71 – 80	6,70	8,50

81 – 90	7,60	9,50
91 – 100	8,40	10,00
101 – 110	9,30	11,00
111 – 120	10,10	12,00
121 – 130	10,90	12,50
131 – 140	11,80	13,50
141 – 150	12,60	14,50
151 – 160	15,50	15,00

Tariffe in vigore dal 1°luglio 2024

L'acquisto a bordo del biglietto di corsa semplice comporta, così come analiticamente riportato in tabella, un sovrapprezzo di euro 1,50 sul prezzo normale del biglietto di corsa semplice, con arrotondamento ai 50 centesimi superiori Per usufruire di tale possibilità, prima di iniziare la corsa il viaggiatore dovrà richiedere al conducente l'emissione del biglietto a tariffa maggiorata, comunicandogli la destinazione del viaggio da effettuare.

1. Il diritto di acquisto è garantito al viaggiatore che paghi in contanti, e senza necessità di resto, un importo corrispondente alla tariffa maggiorata dovuta.
2. Il conducente potrà invece rifiutare l'emissione del titolo a tariffa maggiorata nel caso di mancanza di resto, o per difficili situazioni viabilistiche o di affollamento della vettura. L'impossibilità di acquisto a bordo, non solleva il viaggiatore dall'obbligo di munirsi di titolo di viaggio presso una delle biglietterie a terra o mediante modalità di acquisto elettronico e, quindi, dal rischio di subire le sanzioni amministrative previste dalla L.R. n° 18/2002.

Il biglietto acquistato a bordo a tariffa maggiorata non necessita di obliterazione. Al momento dell'acquisto del Titolo di viaggio, l'Utente deve assicurarsi, sotto pena di decadenza da qualunque eventuale diritto, che il titolo stesso sia rispondente a quello richiesto. In particolare, verificherà la rispondenza tra itinerario e prezzo e, in caso d'abbonamento, apporrà il numero corrispondente alla tessera di riconoscimento effettivamente posseduta. In caso di mancata rispondenza tra titolo di viaggio e quanto richiesto, il Cliente provvederà immediatamente a restituire alla biglietteria il titolo di viaggio facendosi riconsegnare quello idoneo.

CARTA DI RICONOSCIMENTO

Gli **abbonamenti** devono essere accompagnati, pena la non validità del titolo di viaggio, dalla **carta di riconoscimento** del viaggiatore in corso di validità, che a partire dal 01/01/2023 può essere rilasciata soltanto in formato elettronico.

- **CARTA DI RICONOSCIMENTO IN FORMATO ELETTRONICO**

Il cliente può richiedere direttamente la tessera on line (da PC o da smartphone), attraverso la creazione preliminare di un account individuale per mezzo dell'utilizzo della piattaforma disponibile al seguente indirizzo <https://mycard.stpspa.it>
Trattandosi di una tessera strettamente personale, questa deve essere personalizzati con i dati anagrafici e una foto del cliente.



Validità - costo – consegna

La tessera vale 5 anni e ha un costo di emissione di 10 euro.

È possibile effettuare il pagamento comodamente con carta di credito o debito.

La consegna avviene presso l'indirizzo indicato dall'utente, ma nelle more è immediatamente rilasciata la tessera temporanea in formato A4 che riporta un opportuno codice e può essere immediatamente utilizzata per l'emissione degli abbonamenti in rivendita e su App drop ticket.

Si ricorda che la tessera è strettamente personale e non cedibile; va mostrata a ogni richiesta del personale di controllo, pena la sanzione prevista dalla normativa vigente.

Per problematiche inerenti le tessere elettroniche si dovrà scrivere alla Società che gestisce il servizio mediante form a cui si accede dal seguente link:

https://assistenza.tecbus.eu/submit_ticket/next/tessere-elettroniche#navbar

Si precisa che:

- Le tessere cartacee in circolazione saranno valide fino alla loro naturale scadenza;
- Per le categorie protette di cui all'ex art. 30 L.R. n. 18/2002 si conferma, fino a diversa comunicazione, la procedura prevista dall'avviso del 02/09/2021, che di seguito si richiama.

• **TESSERINI E TITOLI DI VIAGGIO PER INVALIDI (EX ART. 30 L.R. N. 18/2002)**

La Regione Puglia può disporre il rilascio da parte delle imprese di documenti di viaggio per la circolazione gratuita sui servizi di trasporto, (art.30 L.R. 18 del 31 ottobre 2002 - Regione Puglia), nel limite consentito dal fondo, per le seguenti categorie di cittadini:

- ai 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;
- gli invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 1B marzo 1968, n. 113 e successive modificazioni, e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- gli invalidi civili e i diversamente abili 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 sia stata accertata una invalidità nella misura non inferiore al 70 per cento.

I titoli di viaggio gratuiti (biglietti di corsa semplice, abbonamenti settimanali e mensili) possono essere rilasciati da ciascun punto vendita autorizzato esclusivamente ai possessori della Tessera di Riconoscimento per invalidi.

Per ottenere il tesserino il soggetto beneficiario della gratuità dovrà stampare e compilare il modulo domanda di rilascio del tesserino d'identità, dal sito istituzionale <https://www.stpspa.it/wp-content/uploads/2023/07/MODULO-TESSERA-INVALIDI-DA-INSERIRE-SUL-SITO-.pdf> onde consentire l'inserimento dei dati anagrafici nell'elenco dei beneficiari.

E' importante che il modulo sia compilato dall'avente titolo in ogni sua parte, per consentire le opportune verifiche.

Il tesserino è personale, incedibile, vale tre anni dalla data di emissione ed è rilasciato gratuitamente dalla S.T.P. S.p.A. Bari. e dovrà essere esibito in caso di controllo insieme al titolo di viaggio (in caso contrario il titolo di viaggio non sarà considerato valido). Se durante un controllo non si è in possesso del tesserino d'identità saranno applicate le sanzioni amministrative previste dal Regolamento di Viaggio salvo che entro 5 giorni successivi dal controllo, si dimostri di essere regolarmente in possesso del tesserino (rilasciato in data antecedente a quella del controllo).

Per avere supporto e assistenza è possibile scrivere a biglietteria@stpspa.it

CONVENZIONE TERME

La S.T.P. S.p.A. Bari sottoscrive annualmente una convenzione con la Società Terme di Margherita di Savoia al fine di incrementare e migliorare l'utilizzo del servizio di T.P.L.

La convenzione ha durata stagionale da maggio al 31 dicembre. L'attivazione della convenzione viene comunicata all'utenza mediante apposito avviso sul sito internet <https://www.stpspa.it/>.

I punti vendita convenzionati con questa Società emetteranno a seguito delle richieste degli utenti utilizzatori del servizio, titoli di viaggio con codice "999".

I suddetti titoli dovranno essere esibiti al personale della S.T.P. S.p.A. Bari addetto al controllo unitamente alla prenotazione della Società Terme di Margherita di Savoia, al fine di garantirne l'unicità.

Ne discende che gli utenti fruitori dei servizi presso le Terme di Margherita di Savoia saranno esenti dalla carta di riconoscimento per abbonamenti.

8. Tariffe titoli di viaggio

A decorrere dal 01/07/2024 ai titoli di viaggio sono applicate le nuove tariffe in ossequio alla delibera G. R. Puglia n. 767 dell'11/06/2024, così come previsto dalla L.R. n. 18/2002 art. 26 comma 2. Ai fini dell'adeguamento tariffario è stato applicato l'indice generale nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC), al lordo dei tabacchi 2023 pari al valore di +5,7%.

Le tariffe sono visionabili sul sito internet della S.T.P. S.p.A. al seguente *link*:

<https://www.stpspa.it/wp-content/uploads/2024/07/tariffe-.pdf>

I biglietti di C.S. che non hanno ricevuto la prima obliterazione, non hanno scadenza fino alla variazione del regime tariffario.

Il Cliente in possesso di un titolo di viaggio, acquistato prima della variazione del regime tariffario e non ancora obliterato, ha la possibilità di chiedere la sostituzione del titolo previo pagamento dell'integrazione tariffaria.

Il Cliente ha 90 giorni di tempo dalla data di variazione tariffaria per chiedere la sostituzione del documento di viaggio. Scaduto tale termine il biglietto non è più sostituibile.

9. Regolamento di Vettura

Il Regolamento di Vettura è disponibile sul sito web della Società al link oltre che a bordo dei mezzi.

Esso rappresenta, in forma sintetica, tutti gli aspetti che l'Utenza deve osservare per viaggiare con la S.T.P. S.p.A. Bari.

L'utente potrà cliccare su ciascun argomento d'interesse per ottenere rapidamente le informazioni ad esso relative.

Alla pagina seguente si riporta una immagine del Regolamento di Vettura.

Ogni argomento indicato è trattato anche nella Carta della Mobilità.

REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA (L.R. Puglia n. 18/2002 e successive m. e i.)

Società Trasporti Provinciale - Bari

1

PRIMA DI SALIRE A BORDO MUNIRSI DI TITOLO DI VIAGGIO:

Biglietti di corsa semplice o abbonamenti

- elettronici
- cartacei
- a bordo a tariffa maggiorata

2

QUANDO SALI A BORDO

Oblitera il biglietto cartaceo o
valida il titolo di viaggio elettronico

3

RICORDA CHE L'ABBONAMENTO DEVE
SEMPRE ESSERE ACCOMPAGNATO
DALLA TESSERA DI RICONOSCIMENTO

TESSERA PER CATEGORIE PROTETTE DI
CUI ALL'EX ART. 30 I L.R. 18/2002

4

NORME DI COMPORTAMENTO A BORDO

5

ACCESSO A BORDO PASSEGGERI CON DISABILITA'

6

TRASPORTO BAMBINI

7

TRASPORTO BAGAGLI

8

TRASPORTO ANIMALI

9

OGGETTI SMARRITI

10

SANZIONI

- Per irregolarità titoli di viaggio
- Per Comportamento a bordo

11

RECLAMI

12

RICORSI

13

RISARCIMENTI

10. Trasporto passeggeri con disabilità

- Su ogni autobus impegnato in servizio, n.2 posti a sedere, recanti apposita indicazione, sono riservati ai mutilati o ai portatori di handicap.
In caso che gli aventi titolo siano in numero maggiore, la precedenza è determinata secondo l'accesso in autobus e, in caso d'accesso simultaneo, la precedenza è determinata dal percorso maggiore e, in caso di percorso uguale, dall'accordo delle parti.
I posti riservati possono essere altrimenti occupati solo in assenza degli aventi diritto e devono essere messi a disposizione di questi ultimi quando, nel corso del viaggio, dovessero farne richiesta.
- Negli autobus attrezzati con pedana mobile è disponibile 1 posto per utenti con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle.
L'accesso e la discesa autonoma dagli autobus possono avvenire unicamente dalla porta centrale e in corrispondenza di fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle autorità competenti, dove l'uso di rampe o elevatori azionati da personale aziendale e sotto responsabilità dello stesso, possa avvenire in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.
In corrispondenza di fermate dove non sussistano, in parte o del tutto, le condizioni di cui al precedente punto, la salita e la discesa di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire, dove gli spazi e le infrastrutture lo consentano, solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso.
L'utente è invitato a segnalare all'indirizzo contattaci@stpspa.it e stpbari@stpspa.it, con congruo anticipo (due giorni prima), l'intenzione di viaggiare con il bus munito di pedana; inoltre la richiesta deve contenere: *data del viaggio, orario, comune di partenza e destinazione e fermata.*

11. Trasporto Bambini

I bambini d'età inferiore a 10 anni sono trasportati gratuitamente solo se accompagnati da persona adulta, purché in possesso di regolari documenti d'identità.
La gratuità è riservata ad un solo bambino per ogni accompagnatore adulto.
È consentito trasportare gratuitamente i passeggini, che devono essere ripiegati in modo tale da ridurre al minimo l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione onde non arrecare pericolo, intralcio e fastidio agli altri passeggeri

12. Trasporto bagagli

- I bagagli a mano che non superino le dimensioni di cm (25x30x50) e il peso approssimativo di Kg 10 sono esenti dal pagamento di biglietto. Purché possano essere sistemati nelle apposite cappelliere o, comunque, senza occupare posti a sedere e senza ingombrare o disturbare altri viaggiatori;
- In caso di colli eccedenti limiti di sagoma e di colli in aggiunta a quello in franchigia, pur se rientranti nella sagoma limite, o per sagoma fino a cm (25 x 45 x 80) e peso massimo contenuto in 20 Kg, il trasporto è consentito previa discrezionalità, insindacabile, del personale di bordo e previo pagamento del biglietto di corsa semplice, che dovrà essere regolarmente obliterato;
- Non è consentito il trasporto di monopattini elettrici, biciclette, ecc.

13. Trasporto animali

Non è consentito il trasporto di animali a bordo fatta eccezione per le seguenti circostanze:

- cani accompagnatori di non vedenti, per i quali è consentito il trasporto gratuito e l'accesso in vettura senza museruola, purché tenuti al guinzaglio;
- cani di piccola taglia, previo acquisto di biglietto di corsa semplice regolarmente obliterato, purché essi siano muniti di museruola e guinzaglio.
- animali domestici di piccola taglia (come gatti, criceti o uccelli), purché tenuti in apposita gabbietta dal proprietario, previo acquisto di biglietto di corsa semplice, regolarmente obliterato.

Durante la corsa è consentito il trasporto di un solo animale per passeggero, con il limite massimo di due animali per autobus.

Spetta al conducente aziendale la discrezionalità insindacabile di non accettare l'animale sull'autobus laddove la presenza di quest'ultimo possa compromettere la sicurezza dell'esercizio.

14. Comportamento a bordo autobus

- a) L'Utente, per usufruire legittimamente del servizio di trasporto sui mezzi della S.T.P. S.p.A. Bari, è tenuto a munirsi di regolare titolo di viaggio
- b) Per dare validità al biglietto di corsa semplice cartaceo, il viaggiatore deve provvedere all'obliterazione dello stesso per mezzo dell'apposita macchinetta posta all'interno dell'autobus, senza estrarre il biglietto prima che l'obliteratrice abbia terminato l'operazione. In caso di mancato funzionamento della oblitteratrice, il viaggiatore è tenuto ad apporre sul biglietto la data e l'ora di inizio viaggio a penna e ad avvertire immediatamente l'autista.

Se il titolo di viaggio cartaceo è un abbonamento, dovrà effettuare l'obliterazione all'inizio settimana o per il mese per cui è stato rilasciato e deve essere esibito all'autista al momento della salita.

Il biglietto di abbonamento (settimanale o mensile) deve essere obbligatoriamente accompagnato, pena la non validità, dalla tessera di riconoscimento.

I titoli di viaggio acquistati elettronicamente dovranno essere validati al momento della salita.

L'Utente è tenuto a conservare il titolo di viaggio per tutta la durata del trasporto e a esibirlo a richiesta del personale aziendale di controllo, identificabile da cartellino di riconoscimento.

In caso di titoli acquistati elettronicamente l'utente dovrà esibire, qualora richiesto, il proprio smartphone per consentire al personale di verifica di visionare l'immagine del biglietto o dell'abbonamento.

- c) L'Utente che ha già utilizzato il suo titolo di viaggio non può rivenderlo.
- d) L'Utente deve essere munito di documento d'identificazione valido.
- e) E' vietato sostare sulle piattaforme ingombrando le porte.
- f) La salita sull'autobus si effettua dalla porta anteriore e la discesa da quella posteriore.
- g) E' severamente vietato fumare sull'autobus, ai sensi della Legge n.584/1975 e successive m. e i. e della Legge Regionale 7/8/2002 n.16 e successive m. e i.
- h) E' severamente vietato azionare il meccanismo di emergenza apertura porte durante la marcia, o senza che ne sussista l'esigenza.
- i) E' vietato 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.
- j) E' vietato sputare, arrecare molestie fisiche e verbali alle persone, viaggiare in stato di ebbrezza, portare armi, oggetti contundenti o sostanze infiammabili, chimiche o tossiche, cantare, schiamazzare, compiere ogni altro atto tale da infastidire il Conducente o gli altri passeggeri.

- k)** E' vietato danneggiare con qualsiasi mezzo l'autobus o sue parti, asportare o danneggiare le attrezzature di bordo.
- l)** in ottemperanza a quanto disposto dal D.L. 13 marzo 2006, n. 150, tutti i passeggeri di età superiore ai 3 anni, devono utilizzare, quando sono seduti ed il veicolo è in movimento, le cinture di sicurezza in caso di veicoli provvisti di tali dotazioni.

Sono esenti dall'obbligo di uso delle cinture di sicurezza:

- gli appartenenti alle forze di Polizia ed ai corpi di Polizia Municipale e Provinciale nell'espletamento di un servizio di emergenza;
- i conducenti e gli addetti dei veicoli del servizio antincendio e sanitario in caso di intervento di emergenza;
- gli appartenenti ai servizi di vigilanza privati regolarmente riconosciuti che effettuano scorte;
- gli istruttori di guida quando espletano le funzioni previste dall'art. 122 comma 2;
- le persone che risultino, sulla base della certificazione rilasciata dalla Unità Sanitaria locale o dalle competenti autorità dello Stato membro della Comunità Europea, affette da patologie particolari o che presentino condizioni fisiche che costituiscono controindicazione specifica all'uso di dispositivi di ritenuta. Tale certificazione deve indicare la durata di validità, deve recare il simbolo previsto nell'art. 5 direttiva 91/671/CE e deve essere esibita su richiesta degli organi di polizia di cui all'art. 12;
- le donne in stato di gravidanza sulla base di certificazione rilasciata dal ginecologo curante che comprovi condizioni di rischio particolari conseguenti all'uso delle cinture di sicurezza;
- i passeggeri degli autobus autorizzati al trasporto in piedi ed adibiti al trasporto locale e che circolino in zona urbana;
- gli appartenenti alle forze armate nell'espletamento di attività istituzionali nelle situazioni di emergenza.

m) E' vietato alterare o ostacolare il normale funzionamento delle cinture di sicurezza.

n) Su ogni autobus impegnato in servizio, n.2 posti a sedere, recanti apposita indicazione, sono riservati ai mutilati o ai portatori di handicap.

In caso che gli aventi titolo siano in numero maggiore, la precedenza è determinata secondo l'accesso in autobus e, in caso d'accesso simultaneo, la precedenza è determinata dal percorso maggiore e, in caso di percorso uguale, dall'accordo delle parti. I posti riservati possono essere altrimenti occupati solo in assenza degli aventi diritto e devono essere messi a disposizione di questi ultimi quando, nel corso del viaggio, dovessero farne richiesta.

o) Si specifica che la modalità d'uso estiva del condizionamento dell'intero veicolo prevede che il condizionatore sia impostato in modo che la temperatura all'interno dell'autobus sia inferiore di non più di 5 – 7 gradi rispetto a quella esterna; per il riscaldamento nel periodo invernale si imposterà all'interno dell'autobus una temperatura di 20 – 24 gradi centigradi.

15. Reclami

La S.T.P. S.p.A. Bari garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni

generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o, dalla carta dei servizi.

MODALITA' INOLTRO SEGNALAZIONI/RECLAMI

Il passeggero può presentare un reclamo:

- a) utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
- b) utilizzando più canali tra cui:
 - il *form* del sito web aziendale, a cui si accede dal seguente *link*: https://www.stpspa.it/?page_id=3277 ;
 - a mezzo indirizzo e-mail: contattaci@stpspa.it con rilascio di apposita ricevuta (si precisa che la e-mail deve essere corredata della copia del documento d'identità in corso di validità del soggetto che inoltra il reclamo);
 - a mezzo posta raccomandata o posta ordinaria tramite il seguente indirizzo: S.T.P. S.p.A. Bari, Viale Lovri, 22 - 70132 Bari Z.I. (si precisa che la lettera di reclamo deve essere corredata della copia del documento d'identità in corso di validità del soggetto che inoltra il reclamo);
 - a mezzo PEC all'indirizzo segreteria.bari@pec.stpspa.it (si precisa che la PEC deve essere corredata della copia del documento d'identità in corso di validità del soggetto che inoltra il reclamo);
 - compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile, reperibile sul sito internet in italiano o in inglese, nella sezione "segnalazioni/reclami";
 - consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali.

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

- 1) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- 2) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio;
- 3) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente per servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 Km:

- ❖ Condizioni contrattuali o tariffe discriminatori;
- ❖ Inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotte;
- ❖ Informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- ❖ Mancanza adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- ❖ Mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato alla S.T.P. S.p.A. Bari esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'azienda nel rispetto dei termini previsti dall'articolo 27 del Regolamento (UE) n.181/2011. In particolare il reclamo deve essere

inoltrato entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro **30 giorni** dall'avvenuto ricevimento del reclamo, la S.T.P. S.p.A. Bari notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame.

Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, la S.T.P. S.p.A. Bari fornirà al passeggero una risposta definitiva.

Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
- b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna alla S.T.P. S.p.A. Bari;
- c):
 - c.1) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;
 - c.2) consegna a mano del reclamo presso gli uffici aziendali, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto nel giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta.

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti con le modalità descritte al successivo **punto C**.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile alla corsa semplice pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- l'importo del titolo di viaggio è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

PROCEDURE DI REGISTRAZIONE DEI RECLAMI, CONSERVAZIONE DEI RELATIVI DATI E PUBBLICAZIONE

La S.T.P. S.p.A. Bari, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. La S.T.P. S.p.A. Bari, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni

formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

A. SEGNALAZIONI AGLI ORGANI DI CONTROLLO

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo alla S.T.P. S.p.A. Bari, può segnalare l'evento anche ai seguenti Organi Nazionali:

* **Autorità di Regolazione Trasporti** - in caso di rifiuto o mancata risposta oltre i 90 giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia dei diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale. L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti alla quale il reclamo può essere inoltrato compilando l'apposito modulo presente nel sito www.autorita-trasporti.it, dove troverà tutte le informazioni necessarie.

Il reclamo può essere inoltrato, anche ai seguenti indirizzi:

* Via Nizza 230, 10126 TORINO

* PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

* E-mail: reclami.bus@autorita-trasporti.it

16. Sciopero nel TPL

Per garantire il diritto alla mobilità delle persone, lo sciopero nel trasporto pubblico locale è disciplinato dalla legge e dalla contrattazione collettiva, nazionale e aziendale, sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali. L'azienda cura di volta in volta le comunicazioni all'utenza relative agli scioperi e alle loro modalità di svolgimento e informa sui livelli di servizio garantito a tutela del diritto alla mobilità delle persone. Il dettaglio dei periodi e delle fasce di garanzia del servizio escluse dallo sciopero sono riportati nel sito internet <https://www.stpspa.it/>

In caso di sciopero, viene assicurato lo svolgimento del servizio delle corse il cui orario di partenza dal capolinea iniziale (non di transito) è compreso nelle fasce orarie garantite:

1ª fascia: dalle ore 5.30 alle ore 8.30;

2ª fascia: dalle ore 12.30 alle ore 15.30.

17. Fermate

Poiché gli orari derivano da tempi di percorrenza medi tra uno stazionamento ed il successivo, gli utenti devono essere presenti alle fermate almeno 5 minuti prima dell'orario indicato.

Tutte le fermate del servizio sono a richiesta:

- al sopraggiungere dell'autobus occorre manifestare con un gesto evidente l'intenzione di salire a bordo.
- Per scendere dal mezzo in corrispondenza di fermate diverse dai capolinea occorre segnalare la propria intenzione, con adeguato anticipo, utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione.
- Non sono mai consentite la salita o la discesa dall'autobus quando questo non si trovi all'interno di un'area di fermata o nel caso l'autobus abbia già ripreso la marcia dopo una sosta.

Sul sito internet della Società è disponibile l'elenco degli stazionamenti e impianti di linea:

- **regionali** (accedendo al link: <https://www.stpspa.it/wp-content/uploads/2023/05/Elenco-linee-stazionamenti-impianti-in-linea-REGIONALI-2019.pdf>)

- **provinciali** (accedendo al link: <https://www.stpspa.it/wp-content/uploads/2023/05/Elenco-linee-stazionamenti-impianti-in-linea-PROVINCIALI-2019.pdf>)

18. Sanzioni

Sanzioni amministrative per irregolarità titoli di viaggio

Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di un documento di viaggio non valido, sono soggetti, a norma dell'art. 32 della L.R. 18/2002, al pagamento della sanzione amministrativa nella misura di € 100,00 oltre al pagamento dell'importo del titolo di viaggio (biglietto di corsa semplice) relativo al servizio. La sanzione è ridotta a € 50,00 (oltre al pagamento dell'importo biglietto di corsa semplice relativo al servizio e dei costi sostenuti dalla Società per la notifica) se l'utente estingue l'illecito entro 30 giorni successivi dalla data di contestazione o dalla sua notifica se il trasgressore è un minorenni.

L'ufficio commerciale predispone, a firma del Direttore Generale, con il sistema atti giudiziari, l'importo della sanzione da notificare, oltre al costo del biglietto di corsa semplice e dei costi sostenuti dalla Società per la gestione amministrativa (costi atti giudiziari e invio postale).

L'ufficio ragioneria trasmetterà, settimanalmente, all'ufficio Commerciale la contabile degli eventuali incassi derivanti dalle sanzioni amministrative. L'Ufficio Commerciale accerta che il pagamento della sanzione sia pervenuto entro 60 giorni dalla data di emissione del verbale.

Trascorsi altri 60 giorni dall'inoltro della notifica, tempo necessario per verificare l'eventuale pagamento mediante accredito sul c/c presso la BCC, intestato alla Società IBAN: IT79F0846004000016012022448 se l'utente non ha provveduto al pagamento, l'ufficio commerciale, provvede a predisporre a firma del Gestore dei Trasporti, **un'ingiunzione** di pagamento della sanzione amministrativa pari a € 100,00, oltre al costo del biglietto di corsa semplice e dei costi sostenuti dalla Società per la gestione amministrativa (costi atti giudiziari e invio postale).

Copia del verbale di accertamento viene rilasciato al trasgressore (se maggiorenne) nel momento in cui viene elevata la sanzione, nel caso in cui non volesse accettarlo il verbale verrà notificato.

Se il trasgressore è un minorenni, il verbale, se non sottoscritto dalle persone obbligate in solido, cioè da uno dei due genitori o da altra persona esercente la patria potestà, sarà notificato ai genitori o altra persona che esercita la patria potestà con il sistema atti giudiziari. Nel caso l'Utente rifiuti di attestare le proprie generalità attraverso l'esibizione di valido documento d'identità, incorre nella violazione dell'art. 651 del Codice penale per rifiuto della propria identità personale a Pubblico Ufficiale anche se, successivamente, dovesse esibire il documento d'identità alle Forze dell'Ordine.

Al fine di accertare le generalità degli utenti che si rifiutano di attestare le proprie generalità, secondo quanto previsto dal comma 1 dell'art. 13 della legge del 24 novembre 1981, n. 689, "gli organi addetti al controllo sull'osservanza delle disposizioni per la cui violazione è prevista la sanzione amministrativa del pagamento di una somma di denaro possono, per l'accertamento delle violazioni di rispettiva competenza assumere informazioni e procedere a ispezioni di cose e di luoghi diversi dalla privata dimora, a rilievi descrittivi e fotografici e ad ogni altra operazione tecnica".

In alternativa, gli addetti al controllo potranno invitare l'utente trasgressore a scendere dal mezzo alla prima fermata utile in ambito urbano per essere riconosciuto dalle Forze di

Polizia, ferma restando la possibilità di proseguire il viaggio previo rilascio della sanzione amministrativa e dell'acquisto del biglietto di corsa semplice a bordo.

L'utente sprovvisto di titolo di viaggio che, entro 2 giorni successivi all'accertamento, trasmette all'ufficio commerciale all'indirizzo mail biglietteria@stpspa.it l'abbonamento emesso con data anteriore a quella di accertamento, non è applicata alcuna sanzione pecuniaria, previa verifica dell'ufficio commerciale circa la veridicità della validità dell'abbonamento.

Sanzioni amministrative per violazioni norme del “Comportamento di Vettura”

- a. Ai sensi dell'art.32, comma 3, della L.R. Puglia n.18/2002, le violazioni delle norme del “Comportamento di Vettura” (punto n. 4) del Regolamento di Vettura)) sono sanzionate come segue:
 - sanzione dell'importo di **€ 60,00** per la violazione dei punti **f), g) e n)**;
 - sanzione dell'importo di **€ 250,00** per la violazione dei punti **i), j) e k)** e **per mancata esibizione di valido documento d'identità.**
- b. Ai sensi della Legge n. 584/1975:
 - sanzione dell'importo di **€ 500,00** per la violazione del punto **h)** del Comportamento di vettura;
- c. Ai sensi dei punti 10 e 11 dell'art.172 del vigente Codice della Strada, così come modificato dal Decreto Lgs. 13/3/2006 in ossequio alla Direttiva Europea 2003/20/CE:
 - sanzione dell'importo di **€ 275,00** per la violazione del punto **l)** del Comportamento di Vettura.
 - sanzione dell'importo di **€ 138,00** per la violazione del punto **m)** del Comportamento di Vettura.

19. Ricorsi avversi ad una sanzione amministrativa

Il ricorso può essere effettuato entro 30 giorni dalla data di emissione o notifica di un verbale se il trasgressore è un minorenne, scrivendo direttamente ad S.T.P. Bari S.P.A. o compilando un modulo, nominato “scritti difensivi”, stampabile dal sito da inviare all'indirizzo biglietteria@stpspa.it/stpbari@stpspa.it/stptrani@stpspa.it

Il Dirigente risponde a tutti i ricorsi respinti e accettati.

Il ricorso può essere respinto o annullato solo dal Dirigente.

Il ricorso sospende i termini previsti per il pagamento della sanzione ridotta.

Il Responsabile del Procedimento, ex legge n° 241/90, per le sanzioni amministrative comminate a bordo dei veicoli è il dirigente di S.T.P. S.P.A. Bari.

Risarcimenti

La S.T.P. S.p.A. Bari provvede alle necessarie coperture assicurative per le quali l'Utente a bordo ha diritto al risarcimento: quando subisce danni fisici o infortuni derivanti dalla circolazione degli autobus aziendali.

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 inviando una PEC alla casella di posta elettronica: segreteria.bari@pec.stpspa.it o inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo della Direzione ubicata in viale Lovri, 22 – CAP 70132 Bari Z.I. e sottoscritta, con autorizzazione a trattare i dati personali ai sensi della normativa vigente e con l'indicazione della residenza del mittente per ricevere riscontro.

Non è prevista alcuna forma di rimborso/risarcimento per gli eventi imprevedibili ed estranei alla volontà aziendale:

- interruzioni / rallentamenti del servizio derivanti da causa di forza maggiore: incidenti stradali, blocchi stradali, impraticabilità viaria, ecc.;
- sciopero del personale;
- danni ad indumenti e cose personali;
- smarrimento o furto di danari, preziosi, titoli, valigie, ecc.

20. Oggetti smarriti

La S.T.P. S.p.A. Bari non è in alcun modo responsabile e declina, pertanto, ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus di qualsiasi tipo di oggetto.

L'utente può chiedere informazioni in merito al ritrovamento di eventuali oggetti smarriti mediante il *form* disponibile sul sito aziendale al link: https://www.stpspa.it/?page_id=3277

Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati dai proprietari presso gli uffici della Direzione della S.T.P. S.p.A. Bari ubicata in viale Lovri, 22 – CAP 70132, previa presentazione della richiesta, del documento d'identità e descrizione del bene e delle circostanze in cui si è determinato lo smarrimento.

21. Diritti degli utenti

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

22. Aspetti relazionali personale - utenza

La Società STP incoraggia iniziative rivolte ad agevolare un rapporto di chiarezza e correttezza con i cittadini utilizzatori dei servizi,

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.
- 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 utente 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 segnalare 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.

23. Pulizia autobus

Ogni autobus appartenente alla flotta aziendale è sottoposto:

- alla pulizia e disinfezione interna giornaliera;
- alla sanificazione ciclica;
- al lavaggio esterno settimanale.

24. 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 agli utenti 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 a seguito di segnalazione del personale di guida, la Società s’impegna al ripristino del servizio 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;
- 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.

25. Trattamento dei dati personali

Per ogni informazione relativa al trattamento dei dati personali si rimanda a quanto riportato alla pagina dedicata sul sito internet della Società al seguente *link*: https://www.stpspa.it/?page_id=18/#amm_trasp

26. Strategie e obiettivi aziendali

Le scelte della Direzione sono legate a:

- ✓ garantire costantemente la qualità del servizio in termini di comfort, regolarità, puntualità e sicurezza;
- ✓ tendere al miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione.

In tale ottica:

- I n. 33 nuovi autobus acquisiti a dicembre 2022 vanno ad aumentare i livelli di comfort durante il viaggio oltre che gli standard di sicurezza offerti all'utenza. Essi infatti sono dotati di un sistema di videosorveglianza atto:
 - ✓ alla verifica di eventuali danni occorsi ai passeggeri;
 - ✓ 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.
- Le nuove modalità di acquisto elettronico dei titoli di viaggio e della tessera elettronica, affiancati ai canali tradizionali di acquisto cartaceo consentono all'utenza di ottimizzare e velocizzare i tempi di acquisto;
- l'accesso all'informazione da parte dell'utenza (su linee, orari, ritardi, scioperi, ecc.) attraverso la multicanalità (internet, cellulare, paline con qr code, app) consentono di diffondere con tempestività le informazioni;
- Obiettivi 2022-2023:
 - ✓ Acquisizione della Certificazione UNI EN 13816:2002 tramite la quale si metteranno a confronto le misurazioni della soddisfazione dei clienti in merito alla qualità del servizio attesa e percepita e le misurazioni della prestazione della qualità del servizio progettata ed erogata.
Questa nuova certificazione consentirà di acquisire elementi utili per orientare le scelte di *management*;
 - ✓ Investimento per sostituzione dell'attuale impianto di lavaggio autobus con annesso depuratore installato presso la propria sede di Bari, con una tipologia di impianto più moderno che offra maggiori performance in termini di tempo, efficienza e sostenibilità e dotato di un trattamento di depurazione che possa tutelare al meglio la salvaguardia dell'ambiente e garantire standard di pulizia più elevati;
 - ✓ Investimento per Acquisizione del suolo nel Comune di Trani, costituito dall'attuale deposito e di un'area ad esso confinante.
Nel suolo di nuova acquisizione, attraverso interventi modulari, verranno realizzati:
 - un nuovo impianto di lavaggio autobus (aventi analoghe caratteristiche di quello pensato per la sede di Bari);
 - la sede legale nuova;
 - ampliamento dell'area da destinare al parcheggio;
 - eventuale realizzazione di un parcheggio di interscambio per biciclette e monopattini;
 - eventuale destinazione di un'area per futura realizzazione di colonnine per rifornimento ad idrogeno.

27. Indicatori

Di seguito i fattori, con relativi indicatori, idonei a rappresentare le caratteristiche salienti del servizio erogato e misurabili nel tempo attraverso i dati ricavati a consuntivo e i risultati dell'Indagine di *Customer Satisfaction* effettuata a Marzo 2022.

TABELLA 1 - F.Q.: SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
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	10,3	12,88	14,32	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	5,41	6,35	4,01	aziendale
Vetustà automezzi	N° bus superiore a 10 anni	103	103	104	aziendale
	N° bus tra 5 e 10 anni	1	1	0	aziendale
	N° bus inferiore a 5 anni	35	35	68	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	96,08	91,12	96,34	intervista
	di cui % molto soddisfatti	65,03	66,82	72,60	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
		2021	2022	2023	
Denunce Furti Danni molestie	% denunce/viaggiatori	0	0	0	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	99,51	97,43	97,12	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	93,63	88,79	81,68	Intervista

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Territorio servito	Popolazione servita/Kmq territorio	320	320	320	Istat
Regolarità del servizio	% corse effettuate/programmate	91,0	99,5	99,8	aziendale
Distanza media fermate	Corse programmate (metri)	4.000	4.000	4.000	aziendale
Velocità commerciale	Km/h	38,01	37,95	39,1	aziendale
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0-5')	91	90	85	aziendale
	% autobus in orario (-10')	5	7	12	aziendale
	% autobus in ritardo (-20')	4	3	3	aziendale
Puntualità nelle ore di stanca	% autobus in orario (0-5')	97	97	98	aziendale
	% autobus in ritardo (6' -15')	3	3	3	aziendale
Percezione regolarità	% soddisfatti	91,30	80,96	89,40	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	67,28	57,36	60,47	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

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
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	70,10	69,16	82,20	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	34,31	42,99	42,41	Intervista

TABELLA 6 - F.Q.: COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Affollamento	<u>Posti*Km offerti totali</u> viaggiatori*Km	3,07	7,6	3,4	aziendale
Affollamento	<u>posti-Km offerti seduti</u> viaggiatori*Km	1,99	4,91	2,01	aziendale
Climatizzazione	mezzi dotati	130	130	172	aziendale
Accesso facilitato	n. Mezzi totali	76	76	109	aziendale

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Servizio vendita a bordo titoli	% soddisfatti	0	0	78,26	intervista
	di cui % molto soddisfatti	0	0	52,17	Intervista

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

NUMERO VIAGGIATORI CON HANDICAP	NUMERO AUTOBUS
3	109

TABELLA 9 - F.Q.: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Tempestività di informazione	Tempo medio	< 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	80,56	86,76	72,08	intervista
	di cui % molto soddisfatti	40,69	63,40	45,55	Intervista

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Percezione livello aspetti di presentabilità riconoscibilità e comportamento del personale guida e di controllo	% soddisfatti	98,41	96,85	97,77	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	73,53	76,17	76,18	Intervista

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Punti vendita territorio	n. punti/comuni serviti	3,30	2,87	1,14	aziendale
Riscontro reclami	in giorni	4,08	19,00	18,75	aziendale
Percezione livello sportello	% soddisfatti	91,18	86,76	79,58	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	66,18	63,40	54,62	Intervista

TABELLA 12 - F.Q.: INNOVAZIONE TECNOLOGICA

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Titoli di viaggio elettronici	% soddisfatti	61,90	86,89	91,14	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	38,10	70,49	74,68	Intervista

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
Coincidenze con altre Modalità di trasporto	% <u>n. corse intermodali</u> n. corse totali	40	40	40	aziendale
Percezione livello integrazione	% soddisfatti	55,88	65,42	67,54	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	37,25	49,07	50,26	Intervista

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2021	2022	2023	
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		//	//	//	aziendale
EURO 5		32	32	32	aziendale
EURO 6		35	35	68	aziendale

28. Riferimenti Normativi

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

- La Costituzione Italiana, che all'art. 16, sancisce la libertà dei cittadini a "circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale";
- Il Trattato di Maastricht, che all'art. 8 ribadisce il concetto precedente per tutti i cittadini europei;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 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";
- La Legge n° 281 del 30 luglio 1998, sulla " Disciplina dei diritti dei Consumatori e degli Utenti";
- La Legge n° 146 del 12 giugno 1990 così come modificata dalla Legge 83/2000: "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati";
- La Legge n° 244 del 24/12/2007 art. 2 comma 461 stabilisce le disposizioni che, in sede di contratti di servizio, gli Enti sono tenuti ad applicare al fine di tutelare i diritti dei Consumatori e degli Utenti;
- La legge n° 69 del 18/06/2009 art. 30 prevede nelle Carte dei Servizi dei soggetti che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità la previsione della possibilità, per l'Utente che lamenti la violazione di un diritto, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia;
- Regolamento (UE) 2016/679 regolamento Europeo relativo alla protezione delle persone fisiche relativamente al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione degli stessi;

- D. Lgs 101 del 10 agosto 2018 (Adeguamento della normativa nazionale al Regolamento (UE) 2016/679);
- Regolamento UE 1370/2007, Relativo ai servizi pubblici di trasporto passeggeri su strada e per ferrovia;
- Regolamento (UE) 181/2011, Regolamento sui diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- Delibera n. 28/2021 Autorità di Regolazione dei Trasporti: *Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 147/2020. Approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo di specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento reclami"*.