



METAUROBUS

Carta 2018
dei servizi

Sommario

1 Generalità

2 Presentazione della società

- 2.1 La nostra filosofia e la finalità della Carta
- 2.2 I principi fondamentali
- 2.3 Diritti e Doveri del Cliente

3 I nostri impegni

- 3.1 Rete e copertura oraria
- 3.2 Facilità d'uso del servizio
- 3.3 Sicurezza e rispetto dell'ambiente
- 3.4 Affidabilità
- 3.5 Confort e aspetto dei veicoli
- 3.6 Personale e rapporti con il cliente

4 Qualità del servizio

5 Monitoraggio e miglioramento degli standard

6 Condizioni generali di trasporto e Regolamento aziendale di vettura

7 Rendiconto e diffusione della carta

8 Validità della Carta della mobilità e normative di riferimento

1

Generalità

La Carta dei Servizi o Carta della Mobilità è un documento che la Metauro Bus s.r.l., operante nel settore dei trasporti pubblici extraurbani, elabora annualmente, in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 relativo allo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti.

La Carta della Mobilità è indirizzata a tutti i Clienti del Trasporto Pubblico Locale (TPL) ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubbli-

ca utilità e chi ne usufruisce (modalità di accesso al servizio; procedure di reclamo e di rimborso; standard di qualità; metodi di monitoraggio della qualità) nell'ottica di un costante incremento dei livelli qualitativi del servizio offerto al cliente. Essa rappresenta uno strumento di informazione e comunicazione con i cittadini-clienti e di impegno della **Metauro Bus** al suo rispetto e indica le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti. Il principio fondamentale attorno al quale è stata sviluppata la Carta della Mobilità è il nuovo tipo di rapporto che viene stabilito tra il cittadino e le aziende operanti nel campo dei servizi pubblici: il cittadino viene visto come un cliente, verso il quale l'Azienda assume precisi obblighi, primo tra tutti quello di fornire un servizio di qualità.

La presente Carta della Mobilità della Metauro Bus s.r.l. (trasformazione della Metauro Bus s.n.c. di Albino Metauro

ro & C.) è la testimonianza scritta dei concreti impegni presi dalla società nei confronti dei suoi clienti.

In particolare la **Metauro Bus** si impegna a:

- **soddisfare pienamente** le esigenze dei suoi clienti attraverso una gestione ottimale al fine di erogare un buon servizio;
- garantire un **uguale trattamento** a tutta la sua clientela, con particolare attenzione alle categorie più deboli senza discriminazioni ed iniquità;
- garantire la massima **continuità** del servizio attraverso la costanza e l'affidabilità. E' interesse dell'azienda garantire sempre e comunque il servizio, anche quando cause di forza maggiore ne impediscono il regolare svolgimento;
- rendere la sua clientela **partecipe** della realtà aziendale, attraverso un continuo confronto e monitoraggio ed attraverso l'apertura di nuovi canali di comunicazione, oltre che

con il rafforzamento di quelli tradizionali.

Quale ulteriore strumento di garanzia per la sua clientela, la Metauro Bus ha intrapreso un progetto che le ha permesso di raggiungere la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 fin dal maggio 2003 ed il successivo adeguamento all'edizione 2008 della norma.

L'azienda continua il processo di implementazione dei sistemi gestionali: nel 2012 ha raggiunto il traguardo della certificazione ambientale ai sensi della UNI EN ISO 14001:2004, nel 2014 quello della certificazione della sicurezza ai sensi della BS OHSAS 18001:2007 e nel 2015 quello della Social Accountability ai sensi della SA 8000:2014. Le verifiche annuali, di sorveglianza, effettuate dagli Organismi di Certificazione nel 2016 hanno pienamente riconfermato la continua applicazione del

Sistema di Gestione (Qualità,
Ambiente e Sicurezza).



ISO 14001:2001
ISO 9001: 2008



BS-OHSAS
18001:2007



2

Presentazione della società

La **Metauro Bus** gestisce il trasporto pubblico locale da oltre 30 anni.

- Anno di fondazione 1970;
- Euro 86.043,00 di Capitale Sociale;
- Euro 25.000.000,00 di massimale assicurativo;
- Servizi di Trasporto Pubblico Locale;
- Gran Turismo Nazionale ed Europeo;
- Servizi continuativi - Servizi scolastici e Turismo scolastico
- Trasporto Maestranze - Cral aziendali - Aeroporti ecc.;
- Noleggio autobus ad orario, a giornata o per più giorni;
- Licenze di noleggio da rimessa con conducente;
- In regola con le norme del

Provveditorato agli Studi del Ministero della Pubblica Istruzione;

- In regola con le revisioni periodiche del M.C.T.C.;
- Conducenti regolarmente sottoposti ad esami medici e tecnici.

L'Azienda si avvale di:

- Conducenti dotati di Patente D, Certificato di Abilitazione Professionale, Carta di Qualificazione del Conducente;
- Tecnici di manutenzione qualificati ed adeguatamente aggiornamenti.

La flotta TPL garantisce una percorrenza annua di oltre 1.000.000 chilometri.

2.1 La nostra filosofia e la finalità della Carta

La nostra azienda offre un viaggio verso un'inevitabile evoluzione: verso l'autobus di oggi, dotato di ogni comfort; silenzioso, veloce e sicuro. Un mezzo tecnologicamente perfetto che offre un servizio perfetto,

in grado di garantire viaggi rilassanti, spostamenti veloci, fermate puntuali.

I passeggeri sono cambiati: sono più esigenti, attenti ed informati e anche se usano l'autobus semplicemente per andare a lavorare, vogliono essere accompagnati e coccolati, non solo trasportati. Noi lo sappiamo bene!

Sappiamo quanto sia importante andare a lavorare con un sorriso, dopo un piacevole viaggio in autobus, o quanto sia importante partire per il fine settimana, senza lo stress di un lungo e penoso rientro alla guida.

Per questo i nostri autobus sono confortevoli, veloci e sicuri, i nostri servizi sono accurati e meticolosi ed i nostri autisti sono esperti ed efficienti. Perché vogliamo trasformare ogni vostro viaggio in un viaggio di piacere, a cominciare da adesso.

La Carta si pone, quindi, come strumento operativo per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- rappresentare il “contratto”

che l'azienda stipula con l'utente e che si impegna a rispettare rigorosamente garantendo un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini – utenti;

- mostrare con chiarezza le risorse e gli strumenti a disposizione per la realizzazione del servizio;

- presentare i risultati dell'indagine sulla soddisfazione del cliente, individuando le aree critiche e quelle di forza del servizio erogato;

- identificare gli standard di qualità, proponendosi l'attuazione del mantenimento degli standard definiti, ovvero, la conferma degli impegni assunti nei confronti degli utilizzatori del servizio.

2.2 I principi fondamentali

La **Metauro Bus** basa la sua attività di programmazione, gestione ed erogazione del servizio sui principi indicati nel citato DPCM del 27 gennaio 1994, adottando lo schema di

riferimento per la Carta della mobilità allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 (Rif.: G.U. n. 26 del 2 febbraio 1999).

I principi sanciti e ratificati dall'azienda sono:

- eguaglianza ed imparzialità
- partecipazione e trasparenza
- continuità
- efficienza ed efficacia
- rispetto per l'ambiente.

2.3 Diritti e Doveri del Cliente

Tutte le relazioni tra individui (cittadini, enti, organizzazioni ecc.) si basano su un insieme codificato di regole atte a definire le reciproche aspettative e responsabilità.

La Carta di fatto regola i rapporti tra le parti costituendo un contratto tra le parti e quindi

tra Azienda e Cliente per una reciproca soddisfazione.

I **Diritti** del Cliente possono riassumersi in:

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità del servizio anche attraverso integrazioni e intermodalità
- puntualità e rispetto degli orari in funzione della viabilità
- pulizia degli autobus
- presentabilità del personale
- rispetto delle norme di comportamento negli autobus (divieto di fumo, schiamazzi ecc.)
- accesso ai canali di comunicazione e possibilità di reclami con garanzia di tempi di risposta.

I **Doveri** del Cliente possono riassumersi in:

- rispetto delle indicazioni dell'Azienda e dei suoi addetti
- viaggiare con titolo di viaggio idoneo e vidimato
- modalità comportamentale tali da non arrecare danno all'Azienda, alla proprietà aziendale o ai clienti

- rispettare il “Regolamento di viaggio”
- agevolare le persone anziane o diversamente abili durante la salita, la discesa e durante tutto il viaggio.

3

I nostri impegni

La **Metauro Bus** ha individuato come fondamentali per la Qualità del servizio offerto i seguenti fattori:

- Rete e copertura oraria
- Facilità d'uso del servizio
- Sicurezza e rispetto dell'ambiente
- Affidabilità
- Comfort e aspetto dei veicoli
- Personale disponibile nei rapporti con il cliente.

3.1 Rete e copertura oraria L'erogazione del servizio TPL è così strutturato:

Zone servite: Accadia, Aeroporto di Bari Palese, Anzano, Ascoli Satriano, Bari, Bovino; Candela, Deliceto, Foggia (stazione e aeroporto), Margherita

ELENCO DELLE AUTOLINEE IN CONCESSIONE ALLA METAURO BUS

1.	Accadia - Sant'Agata di Puglia
2.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Z.I. di San Nicola di Melfi
3.	Accadia - Monteleone - Anzano - Scampitella - Casello A16 Vallata - Casello A16 Lacedonia - Z.I. di San Nicola di Melfi
4.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Candela - Staz. Ascoli Satriano - Zona Industriale di Foggia
5.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Candela - Ascoli Satriano - Margherita di Savoia
6.	Accadia - Sant'Agata di Puglia - Ascoli Satriano - Candela - Bari
7.	Accadia - Bovino - Deliceto - Casello A16 Candela - Bari
8.	Foggia (Stazione FS - aeroporto) - Bari (aeroporto)

di Savoia, Monteleone, Sant'Agata di Puglia, Scampitella, Zona Industriale di Foggia, Zona Industriale di Melfi, Casello autostradale (A16): Candela, Lacedonia, Vallata.

Copertura giornaliera:

dalle 4,25 alle 23,20

Sospensione del servizio:

Natale, Capodanno, Pasqua, 25 Aprile, 1° Maggio.

Corse programmate nell' anno:
oltre 10.000

E' comunque garantita, anche in caso di sciopero, la copertura minima delle tratte.

I passaggi dei veicoli alle fermate sono organizzati ad orari prestabiliti su tutte le linee; gli orari sono stabiliti in funzione delle necessità espresse dall'utenza e dagli organi competenti.

3.2 Facilità d'uso del servizio

Le fermate sono utilizzate in comune con gli altri operatori. Gli autobus sono riconoscibili attraverso il logo aziendale e sono dotati, al fine di un immediato riconoscimento della tratta, di display luminoso.

Per tutta la rete:

- Biglietto di corsa semplice, valido per una sola corsa;
- Abbonamento settimanale ridotto, valido per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì nella settimana di convalida;
- Abbonamento settimanale ordinario, valido per i servizi effettuati tutti i giorni nella settimana di convalida;
- Abbonamento mensile ridotto, valido per i servizi effettuati dal lunedì al venerdì;
- Abbonamento mensile ordinario, valido per i servizi effettuati tutti i giorni;

I biglietti e gli abbonamenti possono essere acquistati presso la sede aziendale o sull'autobus.

Biglietto di corsa semplice, valido per un solo viaggio su un'unica linea, acquistabile singolarmente.

Gli abbonamenti devono essere sempre ed obbligatoriamente accompagnati da un tesserino identificativo munito di foto, valido 3 anni, rilasciato dall'azienda.

Le tariffe praticate dipendono dalla fascia chilometrica di percorrenza così come stabilite dall'Ente concedente.

Il cliente deve esibire il biglietto all'autista al momento della salita. L'abbonamento, invece, deve essere obliterato dal personale viaggiante secondo giorno e corsa.

Gli abbonamenti sono rilasciati o rinnovati presso la sede della **Metauro Bus** nei giorni feriali e nei seguenti orari:

da lunedì a venerdì:

8.30 / 12.30 - 15.30 / 18.30

sabato: 8.30 / 12.30

I controlli sui biglietti e sugli abbonamenti a bordo vengono fatti da personale aziendale in divisa; eventuali contestazioni possono essere segnalate di persona presso la sede dell'Azienda o telefonicamente, utilizzando i numeri indicati di seguito.

Tutte le informazioni sugli orari ed i percorsi delle linee sono disponibili sul sito internet (www.metaurobus.it), sull'autobus o presso la sede aziendale.

Eventuali suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere comunicati attraverso:

Telefono: +39 0881 981 100

Fax: +39 0881 981 096

**e-mail: metaurobus@tiscali.it
info@metaurobus.it**

I suddetti recapiti sono esposti in maniera evidente a bordo di ciascuna vettura, per mezzo di appositi cartelli.

3.3 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

Tutti gli automezzi sono sottoposti ai seguenti controlli:

- controllo periodico dell'impianto frenante presso officine specializzate;
- controllo periodico dei pneumatici;
- verifiche mensili sullo stato generale degli automezzi;
- revisione completa annuale, presso la Motorizzazione Civile.

Tutti gli automezzi sono dotati di catene da neve e gli autisti sono addestrati per una loro rapida installazione in caso di necessità

Tutti gli autobus sono dotati di due estintori ricaricati annualmente e controllati semestralmente, per intervenire tempestivamente in caso di incendio a bordo.

In accordo con le disposizioni di legge, tutte le porte delle vetture sono dotate dei prescritti dispositivi per l'apertura di emergenza e degli appositi cartelli di segnalazione.

Attualmente, anche grazie alla professionalità del personale di bordo, degli addetti alla manutenzione ed alle caratteristiche degli automezzi impiegati, il li-

vello di incidenti imputabili alla **Metauro Bus** è pari a zero per il 2017 ed inferiore ad uno ogni 400.000 km percorsi come dato storico.

Tutti gli automezzi utilizzano gasolio ecologico a basso tenore di zolfo conforme alle norme vigenti.

3.4 Affidabilità

La **Metauro Bus** si impegna a ridurre al minimo il numero di corse non partite o interrotte per cause interne all'azienda, quali guasti al veicolo, scioperi o assenza di personale.

Lo standard aziendale per il numero di km. non percorsi per cause interne è del 2 per mille sul totale dei km. programmati. Gli accorgimenti adottati per garantire lo standard prefissato sono:

- disponibilità di un automezzo di scorta;
- presenza di un autista di riserva per sopperire ad eventuali assenze non programmate;

- piano di manutenzione programmata per tutti gli automezzi.

In caso di guasto occorso durante lo svolgimento del servizio, il conducente avverte immediatamente l'officina che provvede alla sostituzione dell'automezzo.

Lo standard di riferimento, in questi casi, è di limitare al massimo ad una corsa la temporanea interruzione del servizio.

Oltre alle cause interne, ci possono essere inconvenienti dovuti a cause esterne all'Azienda, quali traffico, lavori stradali o manifestazioni civili e religiose. È comunque garantita una stretta collaborazione con gli Enti competenti per la riduzione dei disservizi derivanti da tali problemi.

Statisticamente l'Azienda ha rilevato una percentuale di km. non percorsi inferiore all'un per cento sul totale programmato.

In tutti i casi di segnalazione di un disservizio, accompagnata dall'indicazione del recapito,

anche telefonico dell'utente, l'Azienda si impegna, entro 30 giorni, a dar seguito al reclamo e a fornire direttamente al cliente la spiegazione sulle cause di quanto accaduto.

3.5 Confort e aspetto dei veicoli

Particolare importanza viene data dalla **Metauro Bus** all'efficienza ed alla pulizia degli automezzi.

Attualmente:

- La flotta TPL hanno un'età media di **poco superiore a 10** anni;
- **La flotta Gran Turismo è costantemente aggiornata e dotata di nuove unità;**
- 2 autobus sono dotati di piattaforma sollevabile per la salita e discesa con sedia a rotelle.

Nel 2003 sono stati acquistati 3 nuovi automezzi conformi alle direttive comunitarie (Euro 3). Di essi, uno è dotato di pedana sollevabile.

Giornalmente viene effettuata un lavaggio esterno ed un'ac-

curata pulizia degli interni. Ogni settimana viene effettuata una pulizia interna completa ed approfondita di tutti gli automezzi, oltre al lavaggio delle superfici vetrate.

Al fine di migliorare l'impatto visivo delle vetture, la **Metauro Bus** ha intrapreso un progetto che porterà alla scelta di identificare gli automezzi con una colorazione tale da evidenziare maggiormente il logo aziendale.

3.6 Personale e rapporti con il cliente

Il personale è responsabile del contatto diretto con il cliente e quindi è un elemento fondamentale per la Qualità del servizio offerto e per la sua percezione da parte del cliente.

Viene quindi curata con particolare attenzione la formazione, focalizzando gli aspetti della centralità del ruolo del cliente e dell'importanza della qualità del servizio offerto.

Prima dell'inserimento in qualità di autista, l'Azienda svolge

un periodo di addestramento mediante affiancamento a personale esperto, per favorire la conoscenza dei percorsi e delle fermate di tutte le linee.

Tutto il personale è facilmente riconoscibile dalla divisa aziendale ed identificabile dal tesserino esposto in maniera visibile. Su ogni autobus è disponibile la seguente modulistica:

- questionario sulla Soddisfazione del Cliente
- modulo reclamo.

Il personale è pronto a fornire tutte le informazioni del caso e ad assistere il cliente nella compilazione.

Al momento non si rilevano segnalazioni (reclami) che abbiano comportato attività di gestione e risposta.

4

Qualità del servizio

L'Azienda ha definito come obiettivi principali della sua politica aziendale:

- il pieno assolvimento degli obblighi indicati nel disciplinare di concessione stipulato con gli Enti concedenti e secondo le leggi vigenti;
 - la completa soddisfazione dei clienti che usufruiscono del servizio;
 - l'incremento del numero di passeggeri trasportati;
 - il totale rispetto degli obiettivi economici prefissati in funzione dei costi standardizzati previsti
- La qualità del servizio è monitorata attraverso opportuni indicatori. Essi sono strutturati per la rilevazione delle incidenze di reclami, disservizi, incidenti ed

altre situazioni d'interesse per la tipologia di servizio. I dati rilevati sono oggetto di analisi in accordo a quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale.

5

Monitoraggio e miglioramento degli standard

La **Metauro Bus** garantisce un controllo degli standard di servizio fissati dalla presente carta per mezzo dei seguenti strumenti:

- **sistema di gestione qualità, ambiente, sicurezza e social accountability certificato secondo le norme internazionali ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2014** per il controllo, la gestione e la registrazione delle attività interne, finalizzate al rispetto degli impegni assunti; (l'azienda ha già avviato il processo di adeguamento all'edizione 2015 della ISO 9001 e ISO

14001)

- registrazione ed analisi dei reclami sollevati dall'utenza e dall'Ente concedente e dalle parti interessate;
- indagini conoscitive sul livello di soddisfazione dell'utenza e di percezione della qualità del servizio erogato.



I RISULTATI DEL SONDAGGIO EFFETTUATO NEL CORSO DEL 2017 SU TUTTE LE TRATTE HA FORNITO I SEGUENTI RISULTATI COMPLESSIVI

STANDARD	ATTESO	RILEVATO 2004	RILEVATO 2005	RILEVATO 2006	RILEVATO 2007	RILEVATO 2008	RILEVATO 2009
Pulizia esterna dei mezzi	0,90	0,86	0,86	0,87	0,87	0,82	0,82
Pulizia interna dei mezzi	0,90	0,86	0,86	0,87	0,87	0,82	0,82
Cortesia controllori	0,90	0,86	0,86	0,86	0,87	0,83	0,82
Cortesia autisti	0,90	0,86	0,86	0,86	0,86	0,83	0,83
Puntualità partenze	0,90	0,85	0,85	0,86	0,86	0,81	0,81
Puntualità degli arrivi	0,90	0,85	0,85	0,86	0,86	0,82	0,82
Informazioni orari	0,90	0,85	0,85	0,86	0,86	0,82	0,81
Informazioni percorrenze	0,90	0,85	0,85	0,86	0,86	0,82	0,81
Efficienza dei mezzi	0,90	0,87	0,87	0,87	0,87	0,85	0,85
Comportamento di guida	0,90	0,87	0,87	0,88	0,88	0,85	0,84
Facilità di acquisto dei biglietti	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Aspetto delle fermate	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Rapporto qualità/ prezzo	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Giudizio medio complessivo	0,9	0,86	0,86	0,87	0,86	0,83	0,82
Reclami ammissibili (n°reclami/n° corse)	1/1000	0	0	0	0	0	0

Nota: le voci indicate con N.R. non sono state rilevate in quanto non dipendenti, per le caratteristiche del servizio TPL, dall'azienda. Nota (*): dal dicembre 2011 le fermate **Metauro Bus** sono identificate da palina specifica.

STANDARD	RILEVATO 2011	RILEVATO 2012	RILEVATO 2013	RILEVATO 2014	RILEVATO 2015	RILEVATO 2016	RILEVATO 2017
Pulizia esterna dei mezzi	0,85	0,85	0,89	0,89	0,91	0,91	0,91
Pulizia interna dei mezzi	0,83	0,83	0,84	0,84	0,87	0,88	0,88
Cortesia controllori	0,84	0,84	0,85	0,85	0,88	0,88	0,88
Cortesia autisti	0,84	0,83	0,84	0,84	0,86	0,87	0,87
Puntualità partenze	0,83	0,83	0,83	0,83	0,85	0,85	0,85
Puntualità degli arrivi	0,83	0,83	0,84	0,84	0,84	0,85	0,84
Informazioni orari	0,82	0,82	0,83	0,83	0,84	0,84	0,83
Informazioni percorrenze	0,82	0,81	0,82	0,82	0,82	0,82	0,82
Efficienza dei mezzi	0,84	0,84	0,83	0,83	0,82	0,82	0,81
Comportamento di guida	0,84	0,84	0,84	0,84	0,83	0,82	0,82
Facilità di acquisto dei biglietti	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Aspetto delle fermate	N.R.(*)	N.R.(*)	N.R.(*)	N.R.(*)	N.R.(*)	N.R.(*)	N.R.(*)
Rapporto qualità/ prezzo	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Giudizio medio complessivo	0,83	0,83	0,84	0,84	0,85	0,85	0,85
Reclami ammissibili (n°reclami/n° corse)	0	0	0	0	0	0	0

L'ANALISI DEI RISULTATI OTTENUTI SU TUTTE LE TRATTE PERMETTE DI RILEVARE QUANTO SEGUE

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Indice atteso	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
Indice medio rilevato	0,86	0,87	0,86	0,83	0,82	0,83
Clienti molto soddisfatti	53, ^{05%}	56, ^{56%}	57, ^{04%}	52, ^{29%}	55, ^{73%}	55, ^{42%}
Clienti abbastanza soddisfatti	46, ^{95%}	43, ^{46%}	42, ^{82%}	47, ^{64%}	44, ^{05%}	44, ^{45%}
Clienti insoddisfatti	0, ^{00%}	0, ^{00%}	0, ^{14%}	0, ^{07%}	0, ^{22%}	0, ^{13%}
N° schede analizzate (campione)	1393	1390	1392	1440	1310	1550
(la fluttuazione di alcuni valori è imputabile al progressivo aumento della numerosità del campione di indagine)						

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Indice atteso	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
Indice medio rilevato	0,83	0,83	0,84	0,84	0,85	0,85	0,85
Clienti molto soddisfatti	58, ^{09%}	59, ⁵⁸	64, ⁸¹	69,14	75,07	76, ^{15%}	78, ^{56%}
Clienti abbastanza soddisfatti	41, ^{85%}	40, ⁴²	35, ¹⁹	30,86	29,93	23, ^{85%}	21, ^{44%}
Clienti insoddisfatti	0, ^{06%}	0, ^{00%}	0, ^{00%}	0, ^{00%}	0, ^{00%}	0, ^{00%}	0, ^{00%}
N° schede analizzate (campione)	1570	1576	1741	1750	1741	1741	1740

Sulla base dei risultati ottenuti la **Metauro Bus**, che aveva fissato come obiettivo di miglioramento il mantenimento dei valori raggiunti per tutti gli standard, ritiene di poter affermare che tale obiettivo è stato raggiunto e, quindi, può essere reiterato.

La **Metauro Bus** conferma il suo impegno nel:

- sollecitare i Comuni e le società incaricate a migliorare l'aspetto generale delle fermate e la visibilità degli orari;
- collaborare con i Comuni per migliorare le condizioni di viabilità generale, allo scopo di aumentare la sicurezza, il comfort e la puntualità del servizio.

6

Condizioni generali di trasporto e Regolamento aziendale di vettura

Le condizioni generali di trasporto applicabili ai Servizi di Trasporto Pubblico Locale sono state formalizzate in apposito documento (All. 1 PSQ 7.2-01 Gestione del contratto). Alla stessa stregua risulta definito il Regolamento aziendale di vettura.

I documenti sono consultabili:

- presso la sede aziendale
- tramite richiesta all'indirizzo:
info@metaurobus.it
metaurobus@tiscali.it
- sulla documentazione posta all'interno dell'autobus.

A titolo esemplificativo si riportano di seguito alcune specifiche di servizio:

Trasporto bambini

Ogni persona adulta munita di regolare titolo di viaggio può accompagnare gratuitamente un bambino a condizione che non superi l'altezza di un metro, indipendentemente dall'età, e non occupi un posto a sedere.

Ulteriori bambini dovranno essere muniti di titolo di viaggio. I passeggini, opportunamente piegati, viaggiano gratuitamente.

Trasporto bagagli

Il Cliente in possesso di regolare titolo di viaggio, ha diritto a trasportare gratuitamente un massimo di due bagagli: un collo costituito da effetti e borse personali (ad esempio indumenti, borse portadocumenti etc. della dimensione massima di 40x30x15 ed aventi un peso di massimo 5 kg) ed un collo personale, che non superi le dimensioni di cm 90x30x90. I pri-

mi potranno essere alloggiati negli spazi a bordo (ad esempio cappelliere, spazio sotto il sedile, etc.) mentre i secondi dovranno essere alloggiati obbligatoriamente nel bagagliaio. I bagagli dovranno essere sistemati e custoditi, sotto la propria esclusiva responsabilità, senza ingombrare o arrecare disturbo agli altri viaggiatori, nei vani presenti compatibilmente con la capienza. Non è ammesso il posizionamento di bagagli nei corridoi o in maniera tale da causare intralcio o pericolo per i viaggiatori.

I bagagli aventi peso, numero o misura superiore ai limiti sopraindicati dovranno essere, previa approvazione del conducente, oggetto di bigliettazione specifica secondo il sistema tariffario in vigore al momento della fruizione del servizio; alla corresponsione di tale tariffa sono soggetti anche i bagagli voluminosi (dimensioni maggiori di 90x30x95 o peso superiore ai 20 kg), anche se unico bagaglio al seguito del Cliente. Per ragioni di sicurezza è vietata-

to trasportare bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, corrosive, pericolose, nocive e contaminanti (il cui trasporto è regolamentato da particolari norme); è altresì vietato il trasporto di materiali fragili, preziosi, recipienti contenenti ad esempio vino, olio e loro assimilati. Il viaggiatore che trasporta bagagli non conformi a quanto sopra descritto, sarà tenuto a rispondere di eventuali danni causati a terzi o cose. Nel caso le vetture siano affollate e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli, il trasporto può essere rifiutato. Tutti i bagagli viaggiano a cura e responsabilità del proprietario, l'azienda non risponde di furti o smarrimenti. Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati.

Trasporto biciclette

Le biciclette possono essere trasportate, a titolo oneroso e con validazione di proprio titolo di viaggio, nel numero massimo di 2 per autobus.

Le biciclette devono essere sistemate a cura e sotto la responsabilità del possessore, il quale si assume, come per i bagagli, ogni rischio di furto, smarrimento e danneggiamento. Le biciclette devono essere smontate in due pezzi e riposte in una sacca. La tariffa per il trasporto delle biciclette è quella applicata per il passeggero.

Trasporto animali

È ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia (inferiore ai 10 kg) purché:

- non versino in visibili condizioni igieniche carenti;
- siano contenuti in borse o cestini delle dimensioni ammesse (30x30x40).

Doveri del cliente

Il Cliente ha il dovere di:

- fruire dei servizi aziendali solo in seguito a validazione di regolare titolo di viaggio;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare il mezzo (Qualora si ve-

rifichino atti di vandalismo o danneggiamento la Metauro Bus procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili);

- rispettare il personale aziendale;
- rispettare il “divieto di fumo”, compreso quello con sigarette elettroniche;
- adottare comportamenti che non rechino disturbo ad altre persone o che non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- occupare tutti i posti a sedere eventualmente liberi;
- non trasportare oggetti classificati come nocivi e pericolosi;
- rispettare le norme per il trasporto di bagagli e animali;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e disabili;
- richiedere per tempo l’effettuazione delle fermate facoltative;
- non usare impropriamente dispositivi di emergenza;
- salire e scendere dall’auto-bus esclusivamente a vettura ferma ed in corrispondenza delle fermate aziendali.

Documenti di viaggio

I titoli di viaggio devono essere, di norma, acquistati, prima di salire a bordo, presso la sede o dall’autista. La vendita a bordo, prima della partenza, è senza sovrapprezzo.

Tutti i titoli di viaggio non sono cedibili, devono sempre essere esibiti al conducente al momento della salita a bordo nonché al personale incaricato delle verifiche e devono essere conservati fino al termine della corsa.

La convalida dei documenti di viaggio dovrà avvenire all’inizio della corsa attraverso l’emissione dello stesso da parte del conducente. In caso di irregolarità il titolo di viaggio non è considerato valido e al possessore verrà contestata l’infrazione amministrativa.

Sanzioni amministrative

I Clienti che a seguito di verifica effettuata da parte del personale aziendale addetto, siano sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scadu-

to, sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa. Gli importi delle sanzioni amministrative comminate in caso di evasione tariffaria sono pari a 10 volte la tariffa dell'intero percorso della corsa, oltre alla corresponsione di importo pari al valore del titolo di viaggio evaso.

Identificazione dei Clienti

Il passeggero è tenuto ad esibire valido documento di identità e regolare titolo di viaggio al personale aziendale preposto alla verifica/controllo. In caso di mancata esibizione di tali documenti il personale aziendale, in quanto incaricato di pubblico servizio, ha facoltà di emettere sanzione amministrativa e qualora non accettata di invitare l'evasore a scendere dal mezzo per sottoporlo ad identificazione presso il competente organo di polizia.

L'evasore che dovesse dichiarare false generalità sarà perseguito ai sensi di legge.

Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo o all'interno dei mezzi aziendali, vengono trattenuti presso la Sede per 2 mesi.

Trascorso tale periodo sono trasmessi, in caso di mancato reclamo, al Comune della località presso la quale si trova la Sede, donati ad Enti ed Istituzioni benefiche o alienati.

7

Rendiconto e diffusione della carta

La **Metauro Bus** intende avvalersi dei seguenti strumenti per garantire la massima informazione circa gli impegni assunti ed i risultati ottenuti:

- stampa di 500 copie della presente Carta della Mobilità che sarà resa disponibile sugli autobus ed in sede
- disponibilità della Carta sul sito internet.

8

Validità della Carta della mobilità e normative di riferimento

La presente Carta, distribuita gratuitamente, è uno strumento utile, semplice e comprensibile attraverso il quale le Aziende di Trasporto danno informazioni sulle loro attività; una sorta di vademecum del viaggiatore per muoversi con maggiore familiarità nell'utilizzo dei servizi offerti e nel rapporto con l'azienda.

Il presente documento ha validità fino al 31 dicembre **2018** ed è soggetto a revisione annuale poiché rappresenta uno strumento legato al miglioramento

degli standard ed alle loro modifiche.

Ogni variazione dei dati in essa contenuti sarà tempestivamente comunicata attraverso gli appositi canali.

Per una migliore comprensione del valore del “patto” che la Carta della Mobilità intende proporre ai viaggiatori, ci sembra utile riportare alcuni riferimenti a documenti orientativi, regolamentari e norme di legge:

- il Modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi, Gestione dei Servizi di TPL nella Regione Puglia;
- la Costituzione Italiana, che all’art. 16, sancisce la libertà dei cittadini a “circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- il Trattato di Maastricht, che all’art. 8 ribadisce il concetto

precedente per tutti i cittadini europei;

- la Legge n° 273 dell’11 luglio 1995 che prevede le “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”;
- la Legge Regionale n° 18 del 31 ottobre 2002 sul “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”.

- “Codice del Consumo” (D. Lgs. n. 206 del 2005) sul diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza e sui diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti.

- 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.

- il Regolamento (UE) n. 181/2011 il Parlamento Europeo ha disciplinato nello specifico i “Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con

autobus” stabilendo i diritti fondamentali e imponendo una serie di obblighi alle società di trasporto e ai gestori delle stazioni per quanto riguarda la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri.

- **il Decreto Legislativo del 4 novembre 2014, n. 169 con la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n.2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Per i servizi regolari di distanza inferiore ai 250 km si applicano l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'art. 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28.**

- DGR n.1518 del 24/07/2014 sull'approvazione della Convenzione con il Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione dell'Università del Salento per

promuovere la collaborazione con la Regione Puglia e l'Agenzia Regionale per la Mobilità in attività di ricerca sulle tematiche relative ai modelli e agli strumenti a supporto dell'integrazione degli aspetti della qualità, della comunicazione e dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione nel settore del servizio di Trasporto Pubblico Locale.



www.metaurobus.it



Sedi certificate:

71021 Accadia - Foggia (Italy)
Via A. Metauro - Loc. Serrone

Sedi operative:

71122 Foggia / Via Napoli, 6
00163 Roma / Via della Pisana, 477

Contatti:

tel. 0881 98 11 00
fax 0881 98 10 96

SITO WEB: www.metaurobus.it

E-MAIL: info@metaurobus.it

CAP. SOC: € 86.043,00

CCIAA: 60169

REG. DITTE: N. 136901

P.I.: 01488380716