

CARTA DELLA MOBILITÀ

REV. 5

INDICE

1	PREMESSA	3
1.a	Presentazione ATM S.p.a.....	3
1.b	Finalità della Carta della Mobilità	3
1.c	Principi normativi	4
1.d	Principi generali	4
2.	RAPPORTI CON LA CLIENTELA.....	5
3.	ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO.....	5
3.a	Procedura di dialogo con la clientela	6
3.a.1	La procedura di reclamo	6
3.a.1.1	Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti.....	6
3.a.2	La procedura e casistica per i rimborsi	6
3.b	Il regolamento delle condizioni di viaggio.....	8
3.c	La rete dei servizi	8
3.d	Orari	8
3.e	Tariffe.....	8
3.f	Il parco rotabile.....	9
3.g	Le coperture assicurative	9
4.	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
4.a	Politica.....	10
5.	OBIETTIVI	15
6.	SISTEMA DI MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE AZIENDALE	15
7.	CONCLUSIONI	16
	Allegato A - Schema “Reclamo del cliente”	17
	Allegato B - Regolamento delle condizioni di viaggio	18
	Allegato C - Norme di comportamento e Codice di comportamento del personale	20
	Allegato D - Disciplinare delle condizioni di trasporto pubblico	21
	Allegato E - Linee in concessione ad ATM S.p.a.....	27

1 PREMESSA

1.a Presentazione ATM S.p.a.

La società Azienda Trasporti Molisana S.p.a. (ATM SpA) è stata costituita il 29 novembre 2011 a seguito dell'unione delle due maggiori realtà molisane nel campo del Trasporto Pubblico Locale: SATI, Società Autocooperative Trasporti Italiani Soc. Coop. e LARIVERA S.p.a. In data 9 maggio 2012 è stata portata a termine l'acquisizione del ramo d'azienda MOLISE TRASPORTI. Infine, in data 12 giugno 2014 è stata perfezionata la cessione del ramo d'azienda dell'A.T.M. S.p.a. in favore della società SATI S.p.A.

I dati identificativi della Società sono di seguito sintetizzati:

SEDE LEGALE E OPERATIVA UFFICI AMMINISTRATIVI	Viale Unità d'Italia,30 - 86025 - Ripalimosani (CB)
N° TELEFONICO	0874 64744
FAX	0874 629847
FILIALI	Via Le Piane snc – 86070 – Isernia Tel. 337 1217009 Via Martiri della Resistenza – 86039 – Termoli (CB) Tel. 0875 82248
E-MAIL	info@atm-molise.it
SITO INTERNET	www.atm-molise.it

1.b Finalità della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i cittadini che ne fruiscono. Trae origine dalla Carta dei Servizi, nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare, di anno in anno, l'offerta e l'organizzazione dei servizi di pubblica utilità.

La Carta della Mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da disposizioni normative; è un prezioso strumento di "navigazione" all'interno della realtà e dei servizi di ATM S.p.a., rappresentando una vera e propria proposta di collaborazione tra azienda e Cliente: per la prima viene considerato come uno strumento di miglioramento della qualità delle prestazioni, per il secondo è un mezzo finalizzato al corretto utilizzo del servizio e alla partecipazione attiva ai miglioramenti dello stesso.

Con la pubblicazione della Carta ATM S.p.a. intende:

- ⇒ rendere noti ai Sigg. viaggiatori i loro diritti e la qualità dei servizi offerti (quali: sicurezza e comfort del viaggio, rispetto degli orari, pulizia dei mezzi e delle strutture, adeguata informazione sui servizi, cortesia degli agenti, etc.) garantendone il rispetto;

- ⇒ aumentare l'attenzione verso la clientela: migliorando la comunicazione, monitorando il grado di soddisfazione e rendendo noti i risultati, assecondando momenti e forme partecipative per realizzare una maggiore corrispondenza dei servizi ai bisogni di mobilità;
- ⇒ chiedere ai Sigg. viaggiatori il rispetto di alcuni doveri.

L'adozione della Carta per l'Azienda rappresenta e costituisce:

- ❖ la traduzione, nel patto con la clientela, della Politica per la qualità;
- ❖ l'impegno dell'intera struttura nel processo di miglioramento continuo.

1.c Principi normativi

L'art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che:

“Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce [...]

Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge”.

Tale concetto viene ribadito ed ampliato dall'art.8 del Trattato di Maastricht “Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri....”.

Numerosi atti normativi e direttive (L. 273/1995, DPCM 19/5/1995 e 30/1/1997) e, per ultimo, il DPCM 30/12/1998 (supplemento alla G.U. 26/1999) recante “Schema generale per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”, hanno fissato obiettivi, linee guida e contenuti, per la redazione della Carta della Mobilità.

Riferimenti diretti alla Carta dei Servizi sono contenuti nella legislazione di riforma del TPL, sia Nazionale (D.Lgs. 422/1997 - art. 19, c.3) sia Regionale (L.R. 19/2000 - art.14, c.3 lett.d.).

1.d Principi generali

Nello svolgimento dei servizi di trasporto ATM S.p.a. si ispira al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza ed imparzialità

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di ATM S.p.a.).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Partecipazione

- Garantire la partecipazione degli Utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

Efficienza ed efficacia

- Adottare le misure necessarie ad offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di ATM S.p.a.

Libertà di scelta

- Garantire il diritto alla mobilità dei cittadini nell'ambito di competenza di ATM S.p.a.

2. RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Con l'acquisto del titolo di viaggio viene ad instaurarsi un rapporto con l'utente del servizio, caratterizzato da condizioni di diritto/dovere, che l'Azienda intende improntare a principi di chiarezza, correttezza e reciprocità.

I diritti riconosciuti al Cliente ed i doveri che è tenuto a rispettare sono elencati nell'**Allegato B – Regolamento delle condizioni di viaggio**.

3. ASPETTI RELAZIONALI CON IL PUBBLICO

Il personale in servizio, a contatto diretto con il pubblico, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti, ed informandoli dei loro eventuali obblighi.

All'area aspetti relazionali vanno ricondotti

- la procedura di dialogo tra cliente ed azienda;
- il regolamento delle condizioni di viaggio;
- la procedura e casistica per i rimborsi;
- le informazioni relative a:
 - percorsi ed orari delle autolinee gestite;
 - sistema tariffario applicato;
 - parco rotabile;

- coperture assicurative per danni alle persone e cose;
- iniziative, azioni ed obiettivi per migliorare gli standard di servizio.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a rispettare le condizioni contenute nell'**Allegato C – Norme e Codice di comportamento del personale**.

3.a. Procedura di dialogo con la clientela

L'obiettivo prioritario di ATM S.p.a. è il continuo miglioramento del grado di soddisfazione delle attese del cliente.

La trasparenza, la comunicazione ed il confronto, rappresentano momenti utili ed imprescindibili per conseguire il risultato dichiarato.

Per assecondare il dialogo con la clientela l'Azienda intende:

- 1) istituzionalizzare, con il concorso e controllo di Associazioni rappresentative dei consumatori:
 - un punto di ascolto per raccogliere osservazioni e segnalazioni per definire iniziative e soluzioni utili per migliorare il soddisfacimento dei bisogni di mobilità;
 - un tavolo di conciliazione per ridurre, attenuare ed eliminare ogni motivo di conflitto o contrasto fra Azienda e Clientela, secondo chiare modalità di accesso e di funzionamento;
- 2) definire la procedura di reclamo e la casistica per i rimborsi.

3.a.1 La procedura di reclamo

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda 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, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

L'utente è pregato di fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli elementi in suo possesso utili a rappresentare con esattezza l'accaduto, ovvero motivi e circostanze che ritiene possano configurare la violazione di principi ed impegni dichiarati ed assunti dall'Azienda con la presente Carta.

Per facilitare l'esercizio del diritto, in appendice, viene proposto (**Allegato A**) uno schema di reclamo.

Il personale d'ufficio è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo.

Non vengono presi in considerazione reclami anonimi.

3.a.1.1 Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti

Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale e biregionale) 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 - Via Nizza n. 230 - 10126 Torino - contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito: www.autorita-trasporti.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata: pec@pec.autorita-trasporti.it;
- posta elettronica semplice: reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente online nella sezione dedicata.

Per info si consulti il sito istituzionale: www.autorità-trasporti.it.

3.a.2 La procedura e casistica per i rimborsi

Nell'ottica di garantire la soddisfazione della clientela ed il rispetto degli impegni con essa assunti, ATM S.p.a. prevede forme di rimborso in caso di irregolarità nello svolgimento del servizio, sempreché derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda.

Il viaggiatore ha diritto al rimborso qualora:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- non sia garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata;

Nessun rimborso è, invece, dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio siano derivati o connessi con circostanze e fatti che esulano dal controllo dell'Azienda (quali: calamità naturali, interruzioni stradali, incidenti, astensione del personale dal lavoro, e similari) ovvero non siano ad essa imputabili.

Il rimborso è pari al valore del biglietto di corsa semplice acquistato. In caso di abbonamento è in facoltà del cliente richiedere, in alternativa, la proroga della validità dell'abbonamento stesso.

Per accedere alla procedura di rimborso il cliente, entro le 48 ore successive al disservizio, deve inoltrare reclamo scritto all'Azienda precisando la natura della disfunzione ed ogni altra utile circostanza (giorno, ora, estremi della corsa, etc.).

Al reclamo deve essere allegato il biglietto acquistato oppure, se trattasi di abbonamento, fotocopia di quest'ultimo.

In caso di invio per posta fa fede la data del timbro postale.

3.b Il regolamento delle condizioni di viaggio

Il documento contiene una serie di disposizioni che servono a regolare in maniera più chiara e trasparente il rapporto tra il viaggiatore e l'Azienda. Dando pubblicità alle condizioni di trasporto, l'Azienda punta anche a rafforzare e migliorare il rapporto di fiducia con la propria Clientela.

3.c La rete dei servizi

Il complesso della rete gestita da ATM S.p.a. è composto da n° 35 autolinee regionali e da n°4 autolinee interregionali, analiticamente elencate in appendice (*Allegato E*).

I percorsi, gli orari e le tariffe dei servizi TPL sono stabiliti dagli Enti istituzionalmente competenti, ovvero dall'azienda nel caso dei servizi di linea statali.

Le caratteristiche del servizio offerto dipendono, quindi, direttamente da tali definizioni.

I programmi di esercizio e gli orari tengono conto, per quanto possibile e se consentito, della convenienza di effettuare coincidenze per offrire all'utenza la più ampia opportunità di spostamento nel territorio.

3.d Orari

Ai fini informativi sugli autobus in servizio vengono esposti al pubblico gli orari autorizzati.

Nella prospettiva di assicurare un'informazione sempre più completa e migliorare la comunicazione con la clientela, l'Azienda assicura, ai soggetti istituzionali ed alle organizzazioni di settore, la massima disponibilità con ogni forma di collaborazione per la redazione di orari generali regionali o con diverso riferimento territoriale.

Essa provvede:

- a pubblicare e diffondere l'orario di tutte le autolinee gestite;
- a gestire un proprio sito INTERNET, con possibilità di consultazione degli orari ed altre informazioni utili per l'accesso e fruizione del trasporto pubblico.

3.e Tariffe

Il sistema ed i livelli tariffari relativi ai servizi TPL sono stabiliti dagli Enti istituzionalmente competenti.

L'Azienda applica integralmente le disposizioni emanate, di tempo in tempo, dalle Amministrazioni titolari competenti.

Le tipologie di biglietti ed abbonamenti messi in vendita sono le seguenti:

→ **Biglietto Ordinario di corsa semplice**

- Biglietto di corsa semplice valido per una sola corsa.

- **Biglietto di andata/ritorno** valido per il solo giorno del rilascio il cui costo calcolato moltiplicando per due il prezzo del biglietto di corsa semplice e scontando del 20% l'importo ottenuto.
- **Abbonamenti**
 - Abbonamento settimanale (tipo B) valido dal lunedì al sabato;
 - Abbonamento settimanale (tipo A) valido dal lunedì al venerdì;
 - Abbonamento mensile (tipo B) valido per tutti i giorni del mese richiesto esclusi i festivi;
 - Abbonamento mensile (tipo A) valido per tutti i giorni del mese richiesto, esclusi i festivi ed il sabato;
 - Abbonamenti settimanali e mensili del tipo A e B ridotti del 50 % negli stessi casi previsti per il biglietto di c.s. ridotto.

Per l'acquisto di qualsiasi tipologia di abbonamento personale è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento che viene rilasciata dall'Azienda.

Il costo degli abbonamenti settimanali si determina moltiplicando il doppio dei giorni di validità per il prezzo del biglietto di corsa semplice, scontando poi del 40 % l'importo ottenuto.

Il costo dell'abbonamento mensile si determina moltiplicando il doppio dei giorni di validità per il prezzo del biglietto di corsa semplice, scontando poi del 50 % l'importo ottenuto.

Gli abbonamenti sono "a vista" e consentono al possessore di effettuare un numero illimitato di viaggi sul percorso pagato nella settimana o mese di validità.

Gli abbonamenti sono validi solo nei giorni feriali e vengono emessi: settimanali dal venerdì al lunedì per la settimana in corso; mentre quelli mensili dal giorno 24 del mese precedente al giorno 03 del mese di validità. E' ammesso il rimborso dell'80% del costo del documento di viaggio, su richiesta dell'utente, prima dell'utilizzo.

3.f Il parco rotabile

Il parco rotabile complessivo, impiegato per l'esecuzione del servizio (comprensivo dell'attività di noleggio e statale) è costituito da n° 156 autobus, inclusa un'adeguata scorta per garantire regolarità e continuità di servizio.

L'Azienda, a garanzia della sicurezza e regolarità di esercizio, adotta la procedura di manutenzione programmata secondo i tempi e modalità consigliati dalle case costruttrici eseguendo periodicamente gli interventi prescritti sul parco e sottoponendolo regolarmente a revisione entro i termini fissati dal Ministero delle Infrastrutture.

3.g Le coperture assicurative

ATM S.p.a. assicura, con polizza a libro matricola, affidata a Compagnia di primaria importanza, tutti gli autobus impiegati nell'esercizio del trasporto

A.T.M. S.p.a. – Viale Unità d'Italia 30 – 86025 – Ripalimosani (CB)

Tel. 0874-64744 – Fax: 0874-629847

info@atm-molise.it – www.atm-molise.it

pubblico per danni di responsabilità civile verso terzi compresi i viaggiatori, conseguenti alla circolazione.

Le garanzie assicurative coprono qualsiasi evento dannoso provocato al trasportato in conseguenza di incidente stradale.

4. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel rispetto ed applicazione dei principi e criteri dettati dallo schema generale della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (DPCM 30/12/1998), l'Azienda assume come fattori base di qualità i seguenti elementi:

- caratteristiche del servizio reso, con attenzione alle modalità di accesso;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- sicurezza del viaggio del cliente, anche sotto l'aspetto patrimoniale;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- confortevolezza del viaggio;
- aspetti relazionali e comunicazione con la clientela;
- attenzione all'ambiente;
- integrazione modale.

Coerentemente, l'Azienda si impegna ad attivare sistemi di monitoraggio della qualità del servizio per misurare:

- a) il grado di soddisfazione della clientela;
 - b) il livello di percezione di ciascun fattore di qualità;
 - c) l'andamento della fenomenologia collegata alla procedura di reclamo.
- In tale contesto l'Azienda comunica i risultati dell'indagine e, successivamente al primo accertamento, la serie storica dei parametri e le variazioni nel tempo.

4.a Politica

Le attività esercitate da A.T.M. S.p.A. sono:

- Gestione ed erogazione di Servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) Regionale, Interregionale e Ministeriale
- Gestione ed erogazione di Servizi di Noleggio da rimessa con conducente in campo Nazionale ed Internazionale
- Servizi di rimessaggio e di manutenzione automezzi

A.T.M. S.p.A. pone tra i suoi obiettivi prioritari la soddisfazione dei propri Clienti/Utenti e dei cittadini residenti nelle aree servite dal trasporto pubblico, con un'attenzione particolare per garantire, nell'ambito delle proprie attività, la prevenzione dell'inquinamento, il rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza sui luoghi di lavoro ed il continuo miglioramento delle

prestazioni, impegnandosi a mettere a disposizione le risorse umane e finanziarie necessarie.

La Direzione di A.T.M. S.p.A., a seguito dell'analisi del contesto e consapevole della necessità di soddisfare con continuità le esigenze dell'Utenza ed al tempo stesso offrire un servizio di qualità ben organizzato ed efficiente, salvaguardando il risultato economico dell'attività, compatibilmente con i vincoli di equilibrio economico e finanziario posti dalla Legge e dall'Ente finanziatore dell'Azienda, ha deciso di mantenere attivo un Sistema Qualità Aziendale in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 ed un Sistema di Gestione per la sicurezza in conformità alla norma UNI ISO 45001. In questo contesto si è definita la propria Politica della Qualità / Sicurezza fissando gli Obiettivi riportati di seguito.

È ovvio e sottinteso che l'erogazione dei servizi in conformità ai requisiti cogenti applicabili costituisce la "conditio sine qua non" per la corretta applicazione di una idonea Politica Qualità / Sicurezza.

- Gli obiettivi per la Qualità

A.T.M. S.p.A. è consapevole che l'esistenza e lo sviluppo della Società dipende dalle giuste risposte che l'Organizzazione saprà fornire ai Clienti/Utenti e si impegna pertanto a:

1. accrescere il grado di soddisfazione dei Clienti/Utenti in termini di: qualità del servizio, tempi di realizzazione, prezzi competitivi;
2. rispettare le esigenze del Cliente/Utente e le sue aspettative e soddisfarle con adeguate specifiche di servizio;
3. attuare un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore, e della gestione dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
4. rispettare le condizioni stabilite dall'Ente concedente;
5. individuare ed interpretare in modo adeguato le esigenze ed aspettative delle "parti interessate" e tradurle in adeguate specifiche di servizio, salvaguardando al tempo stesso il risultato economico d'esercizio;
6. assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, i comunicati stampa, il sito web e migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni;
7. migliorare la comunicazione con l'Utenza allo scopo di recepirne le esigenze (customer satisfaction);
8. ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco rotabile;
9. tendere al miglioramento continuo orientato alla prevenzione di situazioni non conformi, analizzando ed eliminando le cause che hanno determinato deviazioni fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
10. rafforzare costantemente il coinvolgimento e la competenza professionale dei propri dipendenti, promuovendo programmi di formazione e addestramento e verificandone l'efficacia;

11. promuovere e verificare l'impiego ottimale delle risorse umane e tecnologiche dell'Azienda;
12. prestare attenzione alla soddisfazione dei dipendenti, collaboratori e partners garantendo un continuo monitoraggio delle loro esigenze ed aspettative;
13. stabilire con i propri Fornitori rapporti di massima correttezza che stimolino la crescita reciproca;
14. elaborare strategie ed attuare interventi per supportare ed accrescere la fiducia di tutti gli stakeholder, anche attraverso la periodica consultazione e coinvolgimento degli stessi;
15. ottemperare alle Normative tecniche di settore e alle Leggi vigenti.

- Gli obiettivi per la Sicurezza

A.T.M. S.p.A. ha la volontà a di operare nel rispetto della salute e sicurezza dei propri dipendenti, dei propri Utenti e di terzi in generale, prevenendo il verificarsi di incidenti ed infortuni o mitigandone gli eventuali effetti dannosi. Per raggiungere tale scopo è necessario che tutte le risorse si impegnino a:

1. rispettare e far rispettare le leggi in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
2. provvedere alla sicurezza dei luoghi di lavoro cercando di eliminare i rischi, sin dal momento in cui si valuta il sito destinato ad una nuova apertura, effettuando le modifiche dell'ambiente di lavoro o gli investimenti necessari;
3. promuovere e perseguire il miglioramento delle prestazioni e dei risultati relativi alle tematiche di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
4. sviluppare la consapevolezza, le competenze e l'attenzione del personale a tutti i livelli avvalendosi di formazione, addestramento, procedure, istruzioni e documentazione informativa;
5. prevenire e correggere qualsiasi situazione pericolosa implementando l'analisi delle cause e dei possibili rimedi anche nel caso di incidenti di scarsa rilevanza;
6. impegnarsi alla prevenzione di incidenti e infortuni a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori aziendali;
7. predisporre misure per garantire che i fornitori/appaltatori che operano per conto dell'impresa applichino norme di sicurezza rispettando le procedure aziendali;
8. garantire le comunicazioni interne ed esterne per instaurare rapporti diretti con le parti interessate (i lavoratori, i clienti ed in generale con il pubblico...etc.);
9. effettuare la sorveglianza sanitaria periodica dei lavoratori;
10. attuare tutto quanto possibile al fine di prevenire le malattie professionali;
11. coinvolgere e consultare periodicamente i lavoratori, anche attraverso il loro rappresentante per la sicurezza (RLS);
12. assicurare la cooperazione con le autorità pubbliche e gli enti di controllo;
13. controllare l'adeguamento alla politica eseguendo audit periodici ed ispezioni inerenti la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, controllando le attività operative, la documentazione formativa ed informativa, la valutazione dei rischi ed i piani di azione per la prevenzione ed il miglioramento.

A.T.M. S.p.A. traduce tali principi in specifici obiettivi e traguardi di miglioramento sviluppati in appositi Piani e Programmi, monitorandoli e riesaminandoli annualmente per adeguarli all'evoluzione aziendale.

Nell'ambito della Politica per la Qualità-Sicurezza, la Direzione si impegna a:

- un continuo monitoraggio del mercato, delle esigenze dei Clienti e delle "parti interessate", per verificarne le necessità e pianificare le dovute strategie;
- divulgare e rendere operativa, a tutti i livelli aziendali, la Politica della Qualità / Sicurezza ed i suoi obiettivi prefissati, mediante un'azione continua di informazione, motivazione ed addestramento;
- valutare l'efficacia del Sistema Qualità / Sicurezza mediante riesame sistematico e stabilire eventuali interventi e Azioni Correttive e/o di Miglioramento, atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli Obiettivi prefissati, in funzione dell'evoluzione della situazione legislativa, normativa e tecnologica;
- identificare e valutare i rischi e le opportunità derivanti dall'attività aziendale;
- identificare le risorse ed i mezzi necessari per ottenere i livelli di qualità stabiliti.

Lo sviluppo e l'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato costituisce il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere gli obiettivi, ponendo come requisiti essenziali:

- L'impegno al rispetto della normativa applicabile sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro.
- La comunicazione all'esterno e all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità e sicurezza e il mantenimento di uno stretto e proficuo dialogo con le diverse parti interessate (clienti, dipendenti, autorità, enti di controllo, ecc.).
- Il rapporto di massima intesa con i Fornitori al fine di valutarne e interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio.
- Il ricorso a Fornitori qualificati per la gestione del processo di erogazione dei servizi.
- L'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza del loro ruolo nella dinamica aziendale, attraverso la formazione continua, lo sviluppo e l'aggiornamento di tutto il personale.

Ripalimosani, 22.11.2019

La Direzione _____

5. OBIETTIVI

Processo	Indicatore	Traguardo atteso	Entro il	Risorse	Modalità d'intervento
Erogazione del Servizio	Gestione dell'intera rete di servizi di TPL regionale		31/12/2019	Direzione	Predisposizione di interventi mirati alla realizzazione del progetto industriale presentato in occasione della gara d'appalto per la concessione del servizio TPL della Regione Molise

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE AZIENDALE

L'azienda provvede a monitorare in modo continuativo tutte le informazioni di ritorno dagli utenti circa la loro soddisfazione/insoddisfazione. Tale monitoraggio rappresenta una delle più importanti misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

A tal proposito, l'azienda somministra annualmente una scheda di customer satisfaction agli utenti delle varie linee al fine di valutare la loro soddisfazione sui servizi erogati da ATM S.p.a.

Il campione scelto è il seguente:

- misurare tutte le linee;
- distribuire un questionario ogni 15.000 Km percorsi riferiti a quella singola linea;
- il numero di questionari distribuiti su ogni singola linea non può comunque essere inferiore a 5.

L'azienda ha provveduto a definire e adottare dei metodi adeguati per misurare e monitorare tutti i processi realizzativi necessari per rispondere ai requisiti degli Atti di Concessione.

I metodi individuati prevedono un riesame accurato e sistematico dei dati a disposizione per ottenere la conferma della continua capacità dei singoli processi. Questa conferma garantisce il perseguimento delle relative finalità che ciascun processo prevede.

L'azienda pianifica le attività di misurazione e monitoraggio delle caratteristiche dei prodotti/servizi (al ricevimento, in process e finali), allo scopo di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.

ATM S.p.a. opera con un Sistema Gestione Qualità, che l'Organismo CSQ ha certificato essere conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.

La certificazione da parte di Organismo accreditato a livello Nazionale ed Internazionale è il riconoscimento, attestato in modo indipendente, che ATM S.p.a. dispone di adeguati sistemi di gestione per la qualità.

7. CONCLUSIONI

Nella preparazione e nella redazione di questo documento l'Azienda ha cercato di:

- restare fedele ai principi informativi ed allo spirito della Carta della Mobilità;

- immedesimarsi nei bisogni e nelle aspettative dei cittadini;
- assumere nei confronti della clientela impegni concreti, certi e verificabili.

Costante è stata l'attenzione a realizzare un documento trasparente nei contenuti, chiaro nel linguaggio e di facile lettura, completo nelle informazioni.

L'Azienda è impegnata a promuovere la diffusione del documento, manifestando ampia disponibilità a valutare ed accogliere osservazioni e suggerimenti utili per la prossima stesura della Carta dei Servizi aggiornata e migliorata.

Allegato A

SCHEDA RECLAMO CLIENTE

* **CLIENTE** _____

INDIRIZZO _____

NR. TELEFONICO _____

* Il Cliente deve riempire tutti i campi e apporre la propria firma. In caso contrario il reclamo non sarà preso in considerazione dall'azienda

DESCRIZIONE RECLAMO: _____

DATA _____

FIRMA COMPILATORE

IDENTIFICAZIONE LINEA, CORSA, AUTISTA, MEZZO, SEDE DI RIFERIMENTO:

RICHIESTE CLIENTE:

Allegato B

REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO

Premessa

Il documento contiene una serie di disposizioni per regolare – per quanto possibile – in maniera chiara e trasparente il rapporto con la clientela, sperando così di rafforzarne e migliorarne la fiducia verso l’Azienda.

L’attenzione al cliente ed alle sue esigenze di viaggio è per ATM l’obiettivo prioritario. Per questo è fondamentale ricordare e riconoscere i diritti e doveri del cliente, che formano un insieme di regole per rendere più agevole e piacevole il viaggio, e per favorire la collaborazione e civile convivenza tra clienti, personale ed Azienda.

La Carta della Mobilità fornisce l’elenco, sufficientemente completo, dei DIRITTI riconosciuti ai Sigg.ri Viaggiatori permettendo, così, a loro di conoscerli e di poterli far valere, ma anche dei DOVERI al cui rispetto sono tenuti.

Per completezza viene integralmente riportato l’elenco, contenuto nella Carta della Mobilità, dei diritti e doveri del viaggiatore-cliente.

Diritti

Al Cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- facilitazione dell’accesso al servizio da parte dei disabili;
- riconoscibilità e comfort delle fermate;
- pubblicazione degli orari ed agevole reperibilità degli stessi, nonché tempestiva informazione sulle variazioni apportate anche se periodiche o temporanee;
- rispetto degli orari di partenza, transito e arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture;
- correttezza, gentilezza e riconoscibilità del personale addetto;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami.

Doveri

Il Cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- per salire e scendere – a veicolo rigorosamente fermo – utilizzare, rispettivamente la porta anteriore e quella posteriore, evitando situazioni di confusione e/o di pericolo;

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti di biglietto valido, mantenendolo integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio, ed esibendolo a richiesta del personale di controllo;
- non impegnare più di un posto a sedere;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare le disposizioni di divieto di fumo;
- non tenere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone ovvero da compromettere in qualche modo la regolarità e la sicurezza del viaggio;
- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto pacchi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non sporgersi dai finestrini, né gettare oggetti fuori dell'autobus;
- rispettare le istruzioni e le indicazioni ricevute dagli addetti al servizio;
- non intralciare ovvero facilitare le attività di controllo e di rilevamento a bordo;
- non distrarre od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni.

Allegato C

NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

- b) Ogni Agente, nell'espletamento dell'attività lavorativa, è tenuto al rispetto dei principi di: DILIGENZA, CORRETTEZZA e LEALTÀ verso il pubblico, l'Azienda ed i colleghi.
- c) Il comportamento del personale in servizio (sugli autobus oppure nei locali e/o presso gli sportelli aziendali) deve essere costantemente improntato a grande correttezza e cortesia, per consolidare e rafforzare il rapporto di fiducia con la clientela. Il personale è, così, tenuto a:
- usare un linguaggio dignitoso;
 - fornire informazioni chiare e complete;
 - evitare discussioni inutili ed, ancor più, situazioni di contrasto;
 - adoperarsi per rimuovere ogni motivo o ragione che procuri disagio alla clientela.
- d) Tutti gli Agenti:
- nell'espletamento dei compiti propri della qualifica rivestita, e/o assegnati dalla Direzione, devono assicurare ogni possibile forma di collaborazione perché il servizio possa essere svolto nel migliore dei modi, nell'interesse del pubblico e dell'Azienda;
 - sono tenuti a segnalare/riferire ogni elemento ed informazione utili per migliorare il servizio offerto ed il grado di soddisfazione della clientela.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare un abbigliamento decoroso e, se viaggiante, la divisa aziendale, evitando – in ogni caso – forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.

CODICE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Art. 1

Campo di applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei soci e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti.

I soggetti, di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

Art.2

Finalità

Il Codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali, né modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale, stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e dal contratto collettivo.

Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Art. 3

Disposizioni di carattere generale

I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità, che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio si impegna ad osservarlo in ogni sua parte.

A tal fine, all'atto dell'assunzione, il personale è provvisto di una copia del Codice, unitamente al regolamento (allegato A), al R.D. n. 148/1931, ed agli altri regolamenti di servizio. Analogamente si provvede nei confronti del personale già in forza alla data di adozione del presente Codice.

Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.

Il direttore è il responsabile dell'osservanza delle norme del Codice.

Art. 4

Principi

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'azienda.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, si impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assumere le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

Art. 5

Comportamento in servizio

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.

Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore prima dell'inizio del servizio per la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere al trasporto.

Il personale si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; si accerta che il veicolo sia dotato dei documenti prescritti; segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediatamente soccorso alle persone infortunate.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita e in ordine.

Il personale a contatto con il pubblico, è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, dell'ufficio/settore di appartenenza, del nome e cognome o del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra i dati di identificazione personale ed il dipendente.

Art. 6

Rapporto con il pubblico

Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.

Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.

A tutti gli utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenze per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento ed informazione relativi all'andamento della qualità del trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

Art. 7

Valutazione dei risultati

Sulla base delle informazioni raccolte, l'azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'azienda.

Art. 8

Aggiornamento del Codice di comportamento

Periodicamente, o quando se ne ravvisi la necessità, l'azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali e da Associazioni di utenti o consumatori.

Allegato D

DISCIPLINARE DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO PUBBLICO

Titolo I

Condizioni di ammissione e comportamento dei viaggiatori

Art. 1

L'utente delle linee di trasporto è invitato ad osservare tutte le avvertenze, inviti e disposizioni dell'Azienda e del personale di questa per quanto riguarda: la regolarità amministrativa, l'ordine e la sicurezza del servizio.

Art. 2

L'utente, per avere diritto ad essere trasportato, deve essere in possesso del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento o tessera di libera circolazione) riconosciuto valido dall'Azienda. Il possesso del titolo di viaggio è obbligatorio anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.

Il biglietto deve essere conservato fino al termine del viaggio.

I documenti di viaggio non sono cedibili, salvo il caso di abbonamento impersonale.

Art. 3

Il titolo di viaggio deve essere mostrato, a richiesta, al personale incaricato dall'Azienda. Il controllo può essere effettuato, oltre che in vettura, anche negli spazi di fermata all'atto della discesa dei viaggiatori.

L'utente che risulta sprovvisto del titolo di viaggio, ovvero in possesso di titolo di viaggio non valido, ai sensi del successivo art. 4, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice nonché della sanzione amministrativa nella misura fissata dalla Regione Molise.

Art. 4

L'utente è considerato sprovvisto di titolo di viaggio quando:

- a) non mostra né biglietto, né abbonamento;
- b) mostra un biglietto od un abbonamento scaduti;
- c) dichiara di non avere con sé l'abbonamento (tessera e tagliando o tessera di libera circolazione), salvo deroga di cui all'art. 3;
- d) è in possesso di tessera di riconoscimento non accompagnata dal tagliando di abbonamento, salvo deroga di cui all'art. 3;
- e) la tessera di riconoscimento è utilizzata senza convalida dopo la scadenza annuale;
- f) il tagliando di abbonamento non porta il numero di tessera di riconoscimento cui si riferisce;

- g) la tessera, pur munita di tagliando valido, non è utilizzata dal titolare;
- h) utilizza il tagliando di abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento, salvo deroga di cui all'art. 3;
- i) utilizza tessera di libera circolazione non valida;
- j) presenta il biglietto o l'abbonamento con segni di alterazione o contraffazione.

In caso di contraffazione o alterazione del titolo di viaggio, l'agente provvede al ritiro ed alla identificazione del viaggiatore. La sanzione amministrativa non esclude ovviamente la responsabilità penale.

Art. 5

L'utente, nei cui confronti ricorrono le condizioni previste dagli articoli 3 e 4 e che rifiuta di regolarizzare la propria posizione, non ha diritto a continuare il viaggio e deve scendere dalla vettura alla prima fermata utile, fermo restando l'obbligo del pagamento di quanto dovuto.

Art. 6

Le infrazioni alle condizioni generali di trasporto sono accertate e contestate dal personale dell'Azienda abilitato allo scopo.

Art. 7

I titoli di viaggio non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

E' vietata la vendita di titoli di viaggio senza l'autorizzazione dell'Azienda.

Il titolo di viaggio indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

Art. 8

Nel caso in cui il viaggiatore non possa usufruire del titolo di viaggio, per fatti imputabili all'Azienda, questo potrà essere rimborsato o prorogato nella sua validità, sempreché – nel caso di abbonamento – la richiesta venga presentata prima della scadenza della validità.

Art. 9

L'Azienda non è responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza:

a) del divieto di

- salire o scendere da porte diverse da quelle prescritte;
- sporgersi dai finestrini;
- gettare oggetti dai finestrini;

b) dell'obbligo di sorreggersi durante la marcia.

E', altresì, vietato conversare col conducente o, comunque, disturbarlo o distrarlo dalla guida;

- fare uso di apparecchi radiofonici o similari se arrecano disturbo;

A.T.M. S.p.a. – Viale Unità d'Italia 30 – 86025 – Ripalimosani (CB)

Tel. 0874-64744 – Fax: 0874-629847

info@atm-molise.it – www.atm-molise.it

→ l'accesso in vettura di persone che: si trovino in stato di ubriachezza; offendano la decenza e/o diano scandalo, assumano comportamenti che comunque arrechino disturbo e/o disagio agli altri viaggiatori.

Art. 10

Salvo il caso di grave ed incombente pericolo, la manovra dei comandi di apertura di emergenza delle porte o di qualsiasi altro dispositivo di sicurezza installato sui veicoli è riservata esclusivamente al personale autorizzato.

Art. 11

E' vietato fumare in vettura (Legge 584 del 11.11.1975). I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da € 25 a € 250; la misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.

Art. 12

Ogni danno arrecato alle vetture dai Viaggiatori deve essere da questi risarcito, riservandosi l'Azienda, in caso di danneggiamento volontario, di sporgere eventuale denuncia o querela a norma di legge.

Art. 13

Sulle vetture non è permesso ad alcuno di svolgere l'attività di venditore di beni o di servizi.

E' vietato anche distribuire o affiggere oggetti o stampe, fare raccolta di fondi a qualunque titolo, senza l'autorizzazione dell' Azienda.

Titolo II

Norme di utilizzazione di biglietti e abbonamenti - servizi TPL

A) BIGLIETTI

Art. 14

Il biglietto ordinario deve essere utilizzato una sola volta e da un solo passeggero e non può essere utilizzato al di fuori delle condizioni previste dalla relativa tariffa.

B) ABBONAMENTI

Art. 15

L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo da chi è titolare della prescritta tessera che abilita ad usufruire del tipo di tariffa per cui esso è rilasciato.

L'abbonamento deve essere sempre unito alla tessera di riconoscimento e deve obbligatoriamente riportare il numero della tessera a cui si riferisce.

La tessera di riconoscimento, utilizzabile soltanto dal titolare, viene rilasciata previa presentazione agli Uffici dell'Azienda esercente di apposita domanda ed una fotografia del richiedente.

La tessera ha validità di un anno, ad eccezione del primo rilascio, e deve essere convalidata all'inizio di ogni anno tra il 1° ed il 15 gennaio.

L'utente è tenuto al pagamento del costo di rilascio e/o di rinnovo della tessera di riconoscimento.

La validità degli abbonamenti è fissata, per ciascuna tipologia, dalla Regione od altro Ente locale competente.

Titolo III

Condizioni per il trasporto dei ragazzi, degli animali e dei bagagli - servizi TPL

A) TRASPORTO RAGAZZI

Art. 16

I ragazzi che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore.

Per ogni altro occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

B) TRASPORTO ANIMALI

Art. 17

Ad ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per sé e per l'animale, è concesso portare sé animali domestici vivi, non pericolosi (quali cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici da compagnia) purché riposti negli appositi trasportini ed avendo cura di riporli a terra di fianco al sedile prenotato dal viaggiatore, eccezion fatta per i cani guida da accompagnamento dei passeggeri non vedenti per i quali la Legge 14 febbraio 1974, n. 37 stabilisce che il soggetto privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di

trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o soprattassa.

La possibilità di far viaggiare un animale dipende esclusivamente dalla discrezionalità dell'Azienda che definisce regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio. Il trasporto di animali può essere, infatti, rifiutato in caso di affollamento dell'autobus e comunque quando la durata del viaggio non consenta il trasporto dell'animale senza pregiudizio per la sicurezza dei passeggeri, del personale e dello stesso animale ovvero qualora arrechi in qualsiasi modo disturbo ai viaggiatori. Il trasporto di animali potrà essere rifiutato o interrotto senza diritto al rimborso del biglietto ai proprietari degli stessi, ad insindacabile giudizio del personale aziendale nel caso sia necessario salvaguardare la sicurezza del trasporto.

C) TRASPORTO BAGAGLI

Art. 18

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 Kg. E di dimensioni non superiori a cm. 50*30*25. I bagagli che superino le anzidette misure dovranno essere regolarizzati con tassa di importo pari al costo del biglietto di corsa semplice sulla relazione di viaggio; per i bagagli di peso superiore a 10 Kg. La tassazione deve essere fatta di 10 Kg. in 10 Kg. Con biglietti di importo pari a quelli di corsa semplice sulla relazione di viaggio, al netto dei primi 10 Kg. Che sono trasportati in franchigia.

Il trasporto di bagagli non accompagnati viene assoggettato al pagamento, di 10 Kg. in 10 Kg., di un importo pari al prezzo del biglietto di c.s. sulla relazione di viaggio.

Per il trasporto dei bagagli non accompagnati si osservano, inoltre le disposizioni contenute nel D.P.R. n. 627 del 6-10-1978 (Art. 37 L.R. n°. 19 del 20-08-1984)

Il bagaglio, se non collocato negli spazi disponibili, deve essere custodito a cura e responsabilità del viaggiatore e sistemato in modo da non arrecare disturbo od ostacolare il passaggio.

E' ammesso il trasporto di bagagli di dimensioni e peso superiori a quelli indicati al comma 1, previo pagamento della tariffa fissata dalla Regione Molise e nel limite di due colli per viaggiatore.

E' vietato trasportare: biciclette, armi, merci infiammabili, esplosivi, maleodoranti ed altro comunque pericoloso o dannoso.

Non è consentito affidare al personale plichi e bagagli non accompagnati, salvo che tale servizio sia regolato contrattualmente.

In caso di eccessivo affollamento, il trasporto dei bagagli può eccezionalmente essere rifiutato da parte del personale in servizio.

Il viaggiatore proprietario del bagaglio è responsabile degli eventuali danni arrecati dal bagaglio stesso all'autobus o agli altri viaggiatori.
L'azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

D) OGGETTI SMARRITI

Art. 19

Ogni oggetto rinvenuto sull'autobus e nei locali dell'azienda viene inviato alla sede della società sita in Ripalimosani in Viale Unità d'Italia 30 alla quale è possibile rivolgersi per ottenerne la restituzione, ove è custodito da apposito incaricato e tenuto a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta, fornendo tutte le informazioni atte ad identificarle, per un periodo massimo di tre mesi. Dopodiché viene applicata la normativa prevista dal codice civile (Artt. 927-931), che stabilisce tra l'altro la consegna al sindaco del comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

E) SERVIZI ESSENZIALI GARANTITI DALLA LEGGE 146/90

Art. 20

In caso di sciopero, la garanzia del servizio integrale è assicurata per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie stabilite di volta in volta dalle associazioni sindacali di categoria e comunicate all'utenza almeno cinque giorni prima della data prevista così come stabilito dall'art. 2, comma 6 della legge 146/1990.

Le corse già in effettuazione dal momento di inizio dello sciopero saranno portate a termine fino al più vicino capolinea. Le partenze saranno effettuate fino a 5 minuti prima dell'inizio dello sciopero.

F) ORARI E COINCIDENZE

Art. 21

L'Azienda si riserva la facoltà di apportare eventuali modifiche agli orari delle linee. Di ogni variazione sarà data tempestiva comunicazione. L'Azienda pone il massimo impegno affinché venga assicurato il rispetto degli orari; tuttavia non può assumersi alcuna responsabilità per mancate coincidenze dovute a ritardi o ad altre cause indipendenti dalla propria volontà.

Allegato E

LINEE IN CONCESSIONE AD ATM S.P.A.

1. ACQUAVIVA D'ISERNIA - CERRO A VOLTURNO - ISERNIA
2. AGNONE - BAGNOLI DEL TRIGNO - FOSSALTO - CAMPOBASSO
3. BARANELLO - CAMPOBASSO
4. BUSSO - CAMPOBASSO
5. CASTEL S.VINCENZO - ISERNIA - CAMPOBASSO
6. CASTELCERVARO - FORNELLI - ISERNIA
7. CASTELNUOVO - SCAPOLI - COLLI A VOLTURNO - ISERNIA
8. CERCEPICCOLA - S. GIULIANO DEL SANNIO - SEPINO - BOJANO
9. FERRAZZANO - CAMPOBASSO
10. FOSSALTO - CAMPOBASSO
11. FOSSALTO - ISERNIA - PESCARA
12. FROSOLONE - BOIANO -CAMPOBASSO
13. FROSOLONE - TORELLA - BIVIO PETRELLA/LUCITO
14. ISERNIA - TERMOLI
15. ISERNIA - VENAFRO
16. MONACILIONI - CAMPOLIETO - CAMPOBASSO
17. MONTENERO DI BISACCIA - CAMPOBASSO
18. MONTENERO DI BISACCIA - VASTO
19. ORATINO - CAMPOBASSO
20. PALATA – MAFALDA – MONTENERO DI BISACCIA – TERMOLI -
Z.I.TERMOLI
21. PESCOPIENNATARO – CAPRACOTTA – ISERNIA - CAMPOBASSO
22. PORTOCANNONE - TERMOLI
23. RICCIA - CERCEMAGGIORE - BOJANO
24. ROCCAMANDOLFI - CAMPOBASSO
25. ROCCAMANDOLFI - ISERNIA
26. ROCCAVIVARA - TRIVENTO - CAMPOBASSO

27. S.BIASE - CODACCHIO - TRIVENTO
28. S. CROCE DEL SANNIO - CERCEMAGGIORE - CAMPOBASSO
29. SEPINO - S. GIULIANO DEL SANNIO - CERCEPICCOLA - CAMPOBASSO
30. BAGNOLI DEL TRIGNO-CIVITANOVA DEL SANNIO-ISERNIA
31. TRIVENTO – MONTEFALCONE DEL SANNIO - Z.I. S. SALVO – VASTO -
TERMOLI - Z.I. TERMOLI
32. URURI - LARINO - CASACALENDA
33. URURI - Z.I. TERMOLI - TERMOLI
34. URURI - SEVEL
35. MACCHIA VALFORTORE - PIETRACATELLA - CAMPOBASSO
36. CAMPOBASSO - ISERNIA - ROMA
37. TERMOLI - ISERNIA - ROMA prolungata a FIUMICINO
38. CAMPOBASSO - PERUGIA - SIENA
39. ISERNIA - PIEDIMONTE SAN GERMANO (STAB. FIAT)