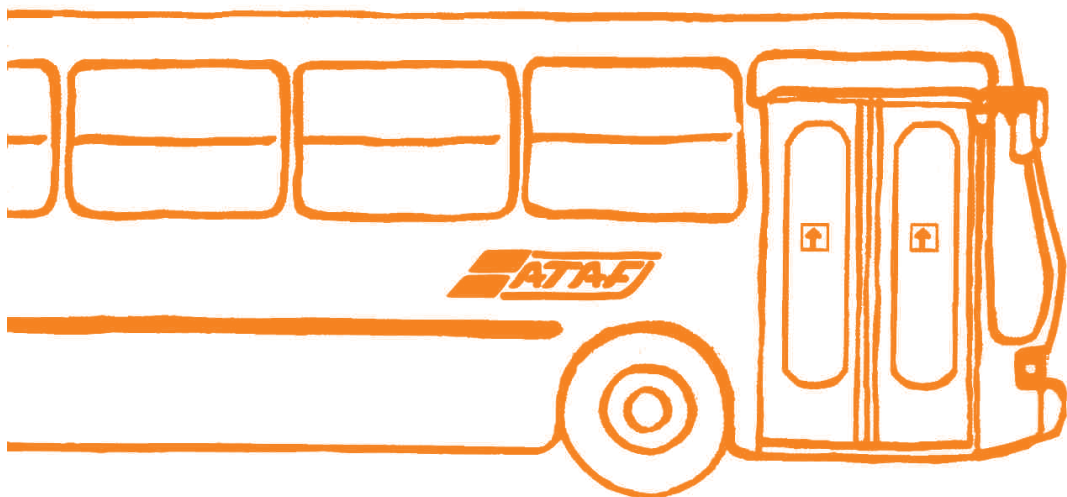




*Città di Foggia*



AZIENDA TRASPORTI AUTOMOBILISTICI FOGGIA S.P.A.



# CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

**2017**  
*duemiladiciassette*

*La Carta dei Servizi della Mobilità si rivolge a tutti i cittadini con l'obiettivo di garantire il rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza.*

*Attraverso questo documento, Ataf SpA si impegna a rispettare elevati standard di qualità per il servizio di Trasporto Pubblico Locale.*

*Nella Carta dei Servizi della Mobilità il cittadino può trovare informazioni sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento dell'organizzazione aziendale con cui si interfaccia.*

*Pertanto, il cittadino ha l'opportunità di interagire con Ataf S.p.A. fornendo indicazioni sulla qualità percepita ed eventuali suggerimenti per migliorare il servizio e renderlo aderente alle proprie esigenze.*

*Ataf SpA desidera confermare il proprio impegno nei confronti di una utenza sempre più crescente e sempre più attenta alla qualità dei servizi offerti.*

Il Presidente del C.d.A. di Ataf S.p.A.  
**Avv. Raffaele Ferrantino**



## INDICE

1.	Presentazione della Carta dei Servizi della Mobilità	5
1.1.	<i>Ragioni e finalità della Carta dei Servizi della Mobilità di ATAF S.p.A.: un costante impegno con la Città</i>	5
1.2.	<i>Principi ispiratori della Carta</i>	5
1.3.	<i>Finalità della Carta</i>	7
1.4.	<i>Riferimenti normativi</i>	8
2.	Presentazione dell'azienda	9
2.1.	<i>La storia</i>	9
2.2.	<i>Le strutture</i>	9
2.3.	<i>Il parco mezzi</i>	10
2.4.	<i>Il Telerilevamento, la centrale operativa, il numero verde e le informazioni telefoniche</i>	10
2.5.	<i>La copertura territoriale</i>	11
2.6.	<i>Servizio notturno e festivo</i>	13
2.7.	<i>Ulteriori servizi offerti</i>	13
3.	La sosta tariffata	14
4.	Offerta commerciale servizio trasporto	15
4.1.	<i>Depliant rete e orari</i>	15
4.2.	<i>Titoli di viaggio</i>	15
5.	Regolamento di viaggio	17
6.	Relazioni con i clienti e tutela dei loro diritti	22
6.1.	<i>Le relazioni con il Pubblico</i>	22
6.2.	<i>Rimborsi</i>	22
6.3.	<i>Copertura assicurativa</i>	25

7. Standard di qualità del servizio garantiti da ATAF S.p.A.	26
8. Inchiesta di soddisfazione dei clienti	29
9. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	31
10. Certificazione di Qualità	31

## **1. Presentazione della Carta dei Servizi della Mobilità**

### **1.1. Ragioni e finalità della Carta dei Servizi della Mobilità di ATAF SpA: un costante impegno con la Città**

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

ATAF S.p.A. è l'azienda che si occupa del trasporto pubblico nelle zone urbane e suburbane del territorio di Foggia, servendo una utenza sempre crescente e sempre più attenta alla qualità del servizio offerto.

La Carta della Mobilità di ATAF S.p.A. rappresenta l'impegno dell'azienda a fornire un servizio di trasporto pubblico qualitativamente soddisfacente per la Città e rispondere così alle necessità ed alle nuove esigenze di mobilità che si manifestano sull'intero territorio.

Ben consapevole di questa responsabilità, ATAF S.p.A. intende perseguire la ricerca di un rapporto di collaborazione e di intesa sempre migliore con i propri clienti ai quali chiede di partecipare in modo attivo al miglioramento dell'offerta di trasporto con richieste, segnalazioni, reclami e suggerimenti.

### **1.2. Principi ispiratori della Carta**

ATAF S.p.A. si impegna ad operare rispettando i principi e le garanzie per il proprio cliente, nei modi di seguito descritti ed enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1988.

#### ***Uguaglianza e imparzialità***

L'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture a tutti i cittadini senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica, censo, condizioni psicofisiche o sociali.

L'Azienda si impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità al servizio agli anziani e alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella Carta.

### ***Continuità del servizio***

L'Azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo gli orari pubblicati e diffusi.

L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi a bordo dei mezzi e alle fermate.

In caso di necessità l'Azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

### ***Partecipazione***

L'Azienda si impegna a favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. Riconosce il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio di trasporto e garantisce la possibilità di presentare segnalazioni, proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, rilevando periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

### ***Trasparenza***

L'Azienda promuove la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti.

L'Azienda si impegna ad aggiornare la presente Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella stessa.

### ***Efficienza ed efficacia***

L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti dalla presente Carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima.

L'Azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al miglioramento della efficienza e della efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

### ***Libertà di scelta***

L'Azienda favorisce il diritto alla mobilità dei cittadini e promuove iniziative idonee a garantire la libertà di scelta tra più soluzioni, diversificando l'erogazione del servizio e programmando la struttura degli orari, la quantità e la qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le differenti esigenze ed aspettative dei cittadini.

### ***Rispetto dell'ambiente***

L'Azienda si impegna a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile, sia per quanto riguarda le emissioni e gli scarichi dei propri impianti fissi, sia con l'utilizzo di circa il 25% di autobus a metano.

### ***1.3. Finalità della Carta***

La Carta costituisce per gli utenti:

#### ***Strumento di conoscenza***

La Carta fornisce informazioni sul sistema di trasporto pubblico locale, sulla struttura e sulla organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'Azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, con riguardo anche alla salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e diffusione della Carta.

La Carta è inoltre strumento di conoscenza in quanto garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

L'Azienda garantisce, inoltre, la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità, in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

#### ***Strumento di partecipazione***

La Carta mette a disposizione dell'utenza l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione tra Azienda e clienti.

Garantisce, inoltre, l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.



## **Strumento di tutela**

La Carta garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte, suggerimenti. Stabilisce e garantisce, inoltre, l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

### **1.4. Riferimenti normativi**

La Carta della Mobilità viene redatta sulla base di un percorso regolato da disposizioni normative e rappresenta un prezioso strumento di orientamento all'interno dei servizi offerti da ATAF S.p.A..

Il quadro normativo di riferimento è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica 31 Marzo 1994 "Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione";
- Decreto Legge n. 163 - 12 Maggio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito in Legge n. 273 -11/7/95;
- Decreto del Presidente del Consiglio 30 Dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Valgono inoltre le disposizioni della Legge della Regione Puglia n. 18 del 31 Ottobre 2002, costituente il "Testo Unico sulla discipline del trasporto pubblico locale", e tutto quanto previsto dal Contratto di Servizio stipulato tra ATAF S.p.A e Comune di Foggia per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico con scadenza 30/06/2018.

La Carta della Mobilità è redatta altresì in osservanza alla garanzia di libera circolazione dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e dell'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".

## 2. Presentazione dell'azienda

### 2.1. La storia

ATAF (Azienda Trasporti Automobilistici Foggia) nasce nel 1963 dalla trasformazione della cooperativa SCAUIT, come azienda municipalizzata.

Suo scopo istituzionale era ed è quello del trasporto pubblico nella città di Foggia.

Seguendo l'evoluzione normativa delle aziende degli Enti pubblici locali, ATAF si è trasformata nel 1995 in "azienda speciale", assumendo patrimonio e personalità giuridica propria.

Da Gennaio 2001, ATAF è divenuta S.p.A. (Società per Azioni), a totale partecipazione del Comune di Foggia.

Oltre al servizio di trasporto scolastico degli alunni delle scuole dell'obbligo presso le borgate, l'Azienda ha ampliato le sue attività, estendendole alla gestione di parcheggi, noleggio da rimessa ed officina autorizzata M.C.T.C..

### 2.2. Le strutture

La sede di ATAF S.p.A. occupa una superficie complessiva di circa 16.000 mq., ed è ubicata in Foggia, Via di Motta della Regina n° 5. Essa risulta così articolata:

- Palazzina Presidenza e Uffici amministrativi (Area Amministrativa).
- Palazzina Uffici Movimento ed Officina (Area Tecnica).
- Capannoni per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi e piazzali di parcheggio.

Nel centro abitato di Foggia, l'Azienda dispone di altre strutture a servizio della clientela, ovvero:

- Ufficio Informazioni e Biglietteria Terminal Bus (Piazzale Vittorio Veneto F.S.).
- Capolinea Stazione F.S. (Terminal Bus Piazzale Vittorio Veneto).

### **2.3. Il parco mezzi**

ATAF S.p.A. dispone di un parco mezzi, rinnovato con tecnologie di bordo notevolmente avanzate che risulta così composto:

- n° 46 con alimentazione a gasolio;
- n° 9 con alimentazione a metano.

Tutto il parco rotabile è dotato di pianale ribassato e pedana per disabili nonché di climatizzazione a bordo.

L'Azienda possiede nel parco mezzi n. 1 veicolo a norma Euro II, n. 39 veicoli a norma Euro III, n. 10 veicoli a norma Euro IV, n. 5 veicoli a norma Euro VI e n. 8 Scuolabus (su 14) a norma Euro IV.

### **2.4. Il Telerilevamento, la centrale operativa, il numero verde e le informazioni telefoniche**

Il Telerilevamento è un sistema basato sull'impiego di tecnologie di telecomunicazione satellitare, che consente di conoscere in tempo reale la posizione di ogni veicolo della flotta urbana.

Ciò consente una regia unificata del servizio da parte della centrale operativa aziendale, in grado di interagire con gli autisti, coordinandone il servizio e intervenendo ogni volta che se ne ravvisi la necessità.

Al tempo stesso, tramite il continuo automatico confronto tra la posizione reale del veicolo e quella prevista dal programma di esercizio, il sistema consente di conoscere se l'autobus è in ritardo, in orario o in anticipo. Lo stesso tipo di comunicazione, opportunamente elaborata, è trasmessa agli utenti in attesa presso le fermate dotate di "paline intelligenti".

Il ruolo determinante del sistema è quello del controllo in tempo reale dei veicoli, intervenendo all'occorrenza per la regolarizzazione del servizio in presenza di anomalie.

La centrale operativa è collegata con i veicoli attraverso terminali di bordo dotati di display, dai quali il personale di guida riceve indicazioni specifiche su velocità, deviazioni di percorso, interruzioni stradali, manifestazioni, cortei, ecc..., ed è costantemente in contatto con il mezzo circolante attraverso il radiotelefono, di cui l'intera flotta autobus è dotata.

Inoltre il sistema è provvisto di una banca dati che permette di analizzare tutti i dati prodotti per ciascuna linea in termini di ore, giorni, settimane,

mesi consentendo di effettuare un controllo continuo sulla qualità del servizio.

Per fornire costantemente informazioni all'utenza, accanto ai sistemi tradizionali di informazione (opuscoli, orari alle paline, "paline intelligenti", tabelloni orari, ecc...), l'Azienda ha messo a disposizione dell'utenza un numero verde **800 362 772** per ottenere in tempo reale gli orari di passaggio delle linee alle fermate (scegliendo l'opzione 1) o per comunicare con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (scegliendo l'opzione 2) solo dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

L'utente chiamando con telefono cellulare dalla fermata il numero verde **800 362 772**, si collega con il centro che impartisce le istruzioni per il riconoscimento della fermata cui l'utente è interessato.

Occorre digitare sulla tastiera il numero identificativo della palina posto sul pannello della fermata; il centro collegato darà le previsioni di arrivo riferite alle linee che fanno servizio sulla specifica palina.

## **2.5. La copertura territoriale**

Il servizio offerto da ATAF S.p.A. copre un'area complessiva di 507 Km<sup>2</sup> ed opera sul territorio del Comune di Foggia, attraverso 22 linee urbane, 7 linee suburbane, 5 linee notturne e 11 linee festive (da F1 a F8 più linee 24, 33, 20) per un totale di 781 fermate. I dati seguenti forniscono un quadro dell'entità e della distribuzione del servizio offerto da ATAF S.p.A.:

area servita dal Comune di Foggia	Kmq. 507
n° abitanti sul territorio coperto dalle linee	151.726
lunghezza della rete	Km. 281
n° mezzi impiegati sulle linee urbane	29
n° mezzi impiegati su linee suburbane	11
n° Scuolabus	14
percorrenza totale annua (2016)	Km. 3.678.859
n° passeggeri annui trasportati paganti	3.060.616
copertura oraria del servizio	dalle 5:00 alle 24:00
frequenza minima delle corse	20'
frequenza massima delle corse	70'
personale impiegato da ATAF (al 31/12/2016)	221 unità

### ***Rete Urbana di Foggia***

I servizi coprono l'intero centro abitato del Comune di Foggia.

Le linee urbane sono 22, facenti capo ad almeno uno dei 3 capilinea (F.S. - OO.RR. - CEP).

### ***Rete Suburbana***

Le linee suburbane collegano il centro della Città, con le borgate. Sono sette più una linea che serve l'area industriale:

- linea 20: Via Galliani - Santuario e Borgo Incoronata
- linea 24: Via Galliani - Borgo Tavernola - Borgo Mezzanone
- linea 25: Via Galliani - Macchiarotonda
- linea 28: F.S. Terminal Bus - Scalo Rignano
- linea 33: F.S. Terminal Bus - Borgo Segezia
- linea 34: F.S. Terminal Bus - Villanova
- linea LS 1: F.S. Terminal Bus - Borgo Cervaro
- Linea ASI: F.S. Terminal Bus - Zona Industriale

Tutte le linee suburbane servono anche (in salita e discesa con il normale biglietto urbano) tutte le fermate urbane presso cui transitano nel tratto del loro percorso interno al centro abitato.

## **2.6. Servizio notturno e festivo**

L'Azienda ha messo a punto un servizio di trasporto notturno e festivo rimodulando gli orari delle linee urbane e suburbane in modo da assicurare un servizio di trasporto pubblico commisurato alla domanda di mobilità.

Il servizio notturno e festivo è erogato su cinque linee notturne e otto linee festive così articolate:

- servizio dalle ore 6:00 alle ore 24:00
- frequenza ogni 30' - 40' - 50'
- 11 linee festive (di cui 8 urbane e 3 suburbane) che coprono l'intero territorio cittadino
- interscambio in Piazza Cavour e Terminal Bus
- mantenimento dei collegamenti con Segezia, Incoronata, Mezzanone e Salice Nuovo.

## **2.7. Ulteriori servizi offerti**

ATAF S.p.A., oltre all'erogazione del servizio pubblico di linea, offre:

- Servizio trasporto studenti per mezzo di n° 14 scuolabus, di cui 2 dedicati al trasporto disabili.
- Servizio di noleggio con autobus Gran Turismo (eventuali informazioni per noleggio Scuolabus e Gran Turismo possono essere richieste al numero telefonico: 0881.753627).
- Servizio revisione autoveicoli (autorizzato M.C.T.C. entro le 3,5 tonnellate di peso) tel. 0881.753622 dal Lunedì al Sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00.

### 3. La sosta tariffata

La sosta a pagamento è attiva dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 16:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali.

Per il pagamento della sosta è possibile utilizzare gli abbonamenti annuali, trimestrali, mensili, settimanali, giornalieri, di mezza giornata e i tagliandi di parcheggio prepagati (gratta e sosta) e quelli emessi dai parcometri automatici. I tagliandi di parcheggio sono venduti dagli esercizi commerciali autorizzati, circa 200, che espongono apposito avviso e dalla biglietteria di ATAF S.p.A..

Il tagliando di parcheggio orario prepagato ha il valore di € 1,00 e dà diritto a sostare 60 minuti, a partire dall'orario di validazione. Dopo la validazione (indicazione data, ora e minuti di arrivo), è consentito spostarsi in altre zone tariffate, ove si può ulteriormente sostare per il tempo residuo e analoga possibilità è data dai titoli emessi dai parcometri, nonché dagli abbonamenti.

Per l'emissione degli abbonamenti annuali, trimestrali, mensili e settimanali (in vendita presso la biglietteria di ATAF - Terminal Bus) è sufficiente indicare la targa del veicolo e corrispondere la tariffa prevista.

I cittadini residenti in una delle zone nelle quali non vi siano aree a sosta gratuita hanno diritto alla concessione di un permesso al costo di € 25,00 annui per la sosta (senza limitazione oraria), in ragione di una autovettura per ogni nucleo familiare residente, senza diritto di riserva del posto e compatibilmente con l'offerta di posti disponibili.

Ogni nucleo familiare ha diritto alla concessione di un abbonamento annuale a tariffa agevolata di € 120,00 per un'altra autovettura di proprietà di un membro del nucleo familiare convivente e le autovetture successive alla seconda non hanno diritto ad agevolazioni.

La sosta dei veicoli dei cittadini in possesso del permesso a tariffa agevolata è consentita esclusivamente nella zona di residenza, che viene indicata sul titolo stesso (A1, A2, B1, B2, C1, D1, ...) e sulla segnaletica verticale.

I veicoli in possesso del permesso a tariffa agevolata che sostano in aree tariffate fuori dalle zone ad essi assegnate hanno l'obbligo di pagare la sosta secondo la tariffa vigente.

I permessi agevolati per i cittadini residenti nelle zone nelle quali non vi siano aree a sosta gratuita e le relative informazioni, sono rilasciati dalla biglietteria di ATAF S.p.A. Terminal Bus (Piazzale Vittorio Veneto F.S.).

## 4. Offerta commerciale servizio trasporto

### 4.1. Deplianti rete e orari

ATAF S.p.A. pubblica annualmente circa 50.000 copie di deplianti della rete e orari destinate al pubblico e distribuite presso:

- L'Ufficio biglietteria e informazioni presso il Terminal Bus (Piazzale Vittorio Veneto F.S.).
- Rivendite ed esercizi commerciali autorizzati alla vendita dei titoli di viaggio
- Capilinea ATAF.

Orari e percorsi delle linee ATAF sono esposti nei punti più accessibili ai viaggiatori quindi alle pensiline di fermata delle zone centrali, presso i capilinea, nonché attraverso apposite bacheche presso le fermate. E' inoltre attivo a tale scopo il sito internet: [www.ataf.fg.it](http://www.ataf.fg.it).

I viaggiatori sono avvisati dei cambiamenti di orario stagionale mediante la distribuzione di deplianti e avvisi a bordo degli autobus, almeno 10 gg. prima dell'entrata in vigore, e sono distribuiti presso i capilinea ATAF e all'Ufficio biglietteria e informazioni presso il Terminal Bus (Piazzale Vittorio Veneto F.S.).

Per quanto riguarda le variazioni straordinarie del servizio di trasporto dovute a scioperi, ATAF S.p.A. si impegna ad informare tempestivamente gli utenti, con anticipo di 5 giorni, attraverso avvisi a bordo degli autobus e comunicati anche a mezzo stampa.

Nel caso di variazioni straordinarie di percorsi, orari e fermate dovuti ad altre cause, queste saranno comunicate all'utenza tempestivamente e comunque non più tardi di 2 giorni precedenti al verificarsi della variazione.

### 4.2. Titoli di viaggio

#### **Punti vendita**

ATAF S.p.A. mette a disposizione del pubblico circa 200 punti abilitati alla vendita dei titoli di viaggio, distribuiti sul territorio. E' possibile acquistare biglietti e abbonamenti presso:

- L'Ufficio biglietteria e informazioni Terminal Bus (Piazzale Vittorio Veneto F.S.).
- N. 200 (circa) esercizi commerciali (bar, tabaccherie, edicole ecc...) autorizzati alla rivendita, come da indicazione esposta dagli stessi esercizi.



Il biglietto di corsa semplice può essere acquistato anche a bordo degli autobus a prezzo maggiorato.

Tariffe e condizioni di validità aggiornate:

<b>SERVIZIO URBANO</b>	
Biglietto orario (validità 60')	€ 1,00
Biglietto orario venduto a bordo	€ 1,50
Biglietto doppio orario (valido in un'unica giornata)	€ 1,50
Abbonamento 10 corse (orarie)	€ 7,00
Abbonamento mensili ordinari	€ 28,00
Abbonamento quindicinali ordinari	€ 18,00
Abbonamento trimestrali ordinari	€ 80,00
Abbonamento semestrali ordinari	€ 140,00
Abbonamento mensile ridotto <sup>(*)</sup> <sup>(**)</sup>	€ 18,00
Abbonamento quindicinale ridotto <sup>(*)</sup> <sup>(**)</sup>	€ 10,00
Abbonamento trimestrale ridotto <sup>(*)</sup> <sup>(**)</sup>	€ 45,00
Abbonamento annuo ridotto <sup>(*)</sup>	€ 118,00
Abbonamento annuo ridotto <sup>(**)</sup>	€ 140,00
<b>SERVIZIO SUBURBANO</b>	
Biglietto corsa semplice	€ 1,10
Biglietti corsa semplice venduto a bordo	€ 1,50
Biglietti andata/ritorno (valido unica giornata)	€ 1,80
Abbonamento 10 corse	€ 8,50
Abbonamento mensile Borgata + Città	€ 30,00
Abbonamenti area industriale validità gg. 6	€ 8,00

*(\*)Riservato a titolari di pensione minima, a utenti con invalidità dal 70% in poi, a persone con reddito minimo che presentino modello ISEE con indicatore di reddito annuo inferiore ad € 7.500,00. È riconosciuta la stessa agevolazione agli ultrasessantacinquenni con modello ISEE avente i parametri sopraindicati.*

*(\*\*)Riservato a studenti di scuole di ogni ordine e grado (e studenti iscritti a corsi universitari ma non post-laurea.*

## 5. Regolamento di viaggio

1. L'ammissione del pubblico sulle vetture di ATAF è indifferente, salvo le esclusioni e le limitazioni di seguito specificate, purché il Cliente sia in possesso di regolare titolo di viaggio per sé e per l'eventuale bagaglio soggetto al pagamento del biglietto.
2. Il Cliente a bordo dei mezzi di ATAF è tenuto al rigoroso rispetto dei seguenti divieti e norme:
  - a) Per la salita in vettura bisogna premunirsi di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento) in corso di validità;
  - b) E' prevista anche la possibilità di acquistare il titolo di viaggio a bordo, a prezzo maggiorato, facendone richiesta al conducente non appena saliti a bordo;
  - c) Il Cliente che richiede l'acquisto del biglietto venduto a bordo degli autobus è obbligato a munirsi preventivamente di moneta contante al fine di agevolare le incombenze a carico del conducente e per salvaguardare la puntualità alle fermate.
3. Le fermate sui percorsi di linea dei servizi di ATAF sono individuate con apposite paline. A bordo degli autobus la richiesta di fermata relativa a quelle facoltative va fatta azionando, per tempo, gli appositi pulsanti. Non sono consentite fermate in luoghi diversi da quelli previsti, salve le eccezioni già indicate.
4. Al momento del controllo da parte del personale aziendale l'utente è obbligato ad agevolare le operazioni relative, esibendo il titolo di viaggio. L'identità del passeggero trovato privo di abbonamento in corso di validità o di biglietto regolarmente obliterato sarà accertata dal personale ATAF preposto ai controlli, il quale riveste la qualifica di pubblico ufficiale agli effetti dell'art. 357 C.P. In tal caso il passeggero è tenuto a fornire al personale preposto il documento per-

sonale di identificazione. In mancanza di documento di riconoscimento in corso di validità o in caso di rifiuto a presentarlo, l'Azienda procederà all'accertamento della identità personale attraverso le Forze dell'Ordine. Se l'Utente non è munito di titolo di viaggio, gli addetti alla verifica, autorizzati ai sensi di legge, redigono il verbale di contestazione, conciliabile mediante il pagamento, entro 30 giorni dalla notifica, della sanzione amministrativa in misura ridotta di euro 50,00 e della tariffa del biglietto di corsa semplice. Decorso tale termine, senza che siano pervenuti scritti difensivi o sia avvenuto il pagamento, è dovuta la sanzione nella misura intera di Euro 100,00 oltre le spese di notifica.

5. Bambini e ragazzi di età inferiore a 10 anni, accompagnati da persona adulta, viaggiano gratuitamente.
6. Ogni passeggero, munito di regolare documento di viaggio, può trasportare gratuitamente due valigie, pacchi o colli a mano, purché non vengano occupati posti a sedere. Per il trasporto di colli eccedenti i limiti ammessi, il passeggero è tenuto al pagamento di un biglietto di corsa semplice per ogni ulteriore collo. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto, gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici o pericolosi. I passeggeri per bambini sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché vengano ripiegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.
7. E' consentito il trasporto in vettura dei soli animali domestici di piccola taglia purché adeguatamente custoditi (gabbia, cestino, museruola). Per il trasporto di animali domestici deve essere comunque pagato il biglietto di corsa semplice. Il proprietario è responsabile di eventuali danni prodotti dal proprio animale.  
E' ammesso il trasporto gratuito dei cani che accompagnino un non vedente, purché muniti di museruola.

8. E' vietato occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi.
9. E' vietato distrarre, impedire od ostacolare l'autista nell'esercizio delle sue funzioni.
10. E' vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.
11. E' vietato chiedere di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata. Il conducente potrà effettuare fermate straordinarie, in punti diversi da quelli individuati con le apposite paline di fermata, qualora si riscontrino situazioni di pericolo ed a condizione che non venga mai meno la sicurezza d'esercizio.
12. E' doveroso agevolare, durante il viaggio, le donne in stato di gravidanza, le persone anziane o disabili rispettando le disposizioni relative ai posti riservati agli stessi.
13. E' vietato sporcare e danneggiare i sedili, le pareti, i vetri e le suppellettili della vettura.
14. All'interno della vettura è vietato fumare.
15. A bordo della vettura non è consentito cantare, suonare, schiamazzare o tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo, fastidio agli altri Clienti ed al personale in servizio.
16. E' vietato trasportare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano infastidire o danneggiare gli altri passeggeri o arrecare danni alla vettura; in particolare è proibito trasportare sostanze pericolose o nocive (bombole di gas compresso o liquido, materiale infiammabile, esplosivo, nocivo e/o contaminante e simili).

17. E' vietato azionare, salvo il caso di grave ed incombente pericolo, i dispositivi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato.
18. Non è ammesso l'accesso in vettura a coloro che si trovino in stato di ebbrezza manifesta o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio o da arrecare danno o disturbo a sé o agli altri Clienti.
19. L'accesso in vettura è impedito quando l'abbigliamento personale sia sudicio o indecente.
20. A bordo della vettura, inoltre, non è consentito, senza esplicita e preventiva autorizzazione dell'azienda, il volantinaggio e la distribuzione di materiale pubblicitario, anche se a scopo benefico.
21. Ai sensi dell'art. 32, c.3, della L.R. Puglia n.18/2002, la violazione di quanto previsto dal "Regolamento di vettura e condizioni generali di viaggio"- affisso a bordo di ciascun mezzo - è sanzionata come segue: sanzione dell'importo di Euro 55,00 per la violazione degli artt. 7 e 8; sanzione dell'importo di Euro 100,00 per la violazione degli artt. 9, 12, 13 e 14; dell'importo di Euro 150,00 per la violazione dell'art. 15; sanzione dell'importo di Euro 250,00 per la violazione dell'art. 16. L'importo di tali sanzioni verrà ridotto al 50% se l'utente estingue l'illecito entro i 30 gg. successivi a quelli della contestazione o, in difetto, dalla notifica del relativo verbale di contestazione.
22. Al trasgressore è data la facoltà di provvedere al pagamento della sanzione comminatagli in misura ridotta del 50% nel termine dei 30 gg. successivi alla contestazione/notificazione del verbale di accertamento. Decorso tale termine senza che siano pervenuti scritti difensivi o sia avvenuto il pagamento, il C.d.A. dell'Azienda emetterà ai sensi della legge n. 689/81 ordinanza-ingiunzione con la quale

sarà comminata la sanzione nella misura intera prevista dalla legge regionale suddetta, oltre le spese amministrative e di notificazione. L'autorità giudiziaria competente è il Giudice di pace.

## 6. Relazioni con i clienti e tutela dei loro diritti

### 6.1. Le relazioni con il Pubblico

Nel garantire ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini, ATAF pone al centro delle attività svolte le relazioni con la propria clientela.

In caso di necessità, per ogni esigenza e nei casi di riscontrate violazioni dei diritti dell'Utente o di mancanze rispetto agli impegni assunti dall'Azienda nella presente Carta dei Servizi, l'Utente è invitato ad inoltrare reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):

- all'indirizzo ATAF S.p.A. Via di Motta della Regina n° 5 - 71121 Foggia;
- al numero verde 800 362 772 (dal Lunedì al Venerdì solo ed esclusivamente dalle ore 11:00 alle ore 13:00);
- all'indirizzo e-mail: [info@ataf.fg.it](mailto:info@ataf.fg.it).

Le competenze di questo Ufficio sono le seguenti:

- Ricevere segnalazioni, richieste, reclami, suggerimenti, proposte in merito al servizio fornito dall'azienda.
- Fornire informazioni sulle modalità di inoltro dei reclami.
- Seguire la procedura prevista per i reclami inoltrati.
- Fornire risposte immediate, ove sia possibile, alle richieste degli Utenti.
- Fornire risposte scritte entro 10 gg. a segnalazioni, richieste, reclami, suggerimenti e proposte pervenuti.

### 6.2. Rimborsi

E' riconosciuto il diritto al rimborso del titolo di viaggio per responsabilità dell'Azienda o per gravi motivazioni da parte dell'Utente nei seguenti casi:

<b>PER RESPONSABILITÀ DELL'AZIENDA</b>			
<b>Condizioni</b>	<b>Entità del rimborso</b>	<b>Modalità di richiesta</b>	<b>Modalità di rimborso</b>
Variazione o soppressione della linea per cui è stato acquistato l'abbonamento.	Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzato.	Richiesta scritta tramite apposito modulo reperibile presso gli uffici e le biglietterie aziendali o, qualora non sia possibile, tramite lettera circostanziata e allegato titolo di viaggio entro una settimana dal disservizio.	Rimborso immediato nel caso di richiesta agli uffici o biglietterie mediante modulo apposito. Entro 30 giorni se richiesto per lettera.
Corsa non effettuata o non pervenuta a destinazione. Ritardo superiore a 30' su linea urbana e 60' su extraurbana imputabile a responsabilità aziendale	Tre volte il prezzo della corsa.	Richiesta scritta tramite apposito modulo reperibile presso gli uffici e le biglietterie aziendali o, qualora non sia possibile, tramite lettera circostanziata e allegato titolo di viaggio entro una settimana dal disservizio	Rimborso immediato nel caso di richiesta agli uffici o biglietterie mediante modulo apposito. Entro 30 giorni se richiesto per lettera.



<b>PER GRAVI MOTIVAZIONI DELL'UTENTE</b>			
<b>Condizioni</b>	<b>Entità del rimborso</b>	<b>Modalità di richiesta</b>	<b>Modalità di rimborso</b>
<p>Malattia grave e perdurante che impedisca l'utilizzo dell'abbonamento.</p> <p>Cambio di residenza.</p> <p>Cambio di istituto scolastico.</p>	Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzato.	<p>Dichiarazione scritta tramite apposito modulo reperibile presso gli uffici e le biglietterie aziendali o, qualora non sia possibile, tramite lettera circostanziata con allegato titolo di viaggio.</p> <p>Il rimborso decorre dal giorno di presentazione della richiesta.</p>	<p>Rimborso immediato nel caso di richiesta agli uffici o alle biglietterie mediante modulo apposito.</p> <p>Entro 30 giorni se richiesto per lettera.</p>
<p>Decesso del titolare di abbonamento.</p>	Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzato.	<p>Dichiarazione in autocertificazione oppure compilando l'apposito modulo reperibile presso gli uffici e le biglietterie aziendali. La richiesta va inoltrata entro un mese dal decesso allegando il titolo di viaggio.</p> <p>Il rimborso decorre dal giorno del decesso.</p>	<p>Rimborso immediato nel caso di richiesta agli uffici o alle biglietterie mediante modulo apposito.</p> <p>Entro 30 giorni se richiesto per lettera.</p>

### **6.3 Copertura assicurativa**

I passeggeri sono assicurati per le conseguenze a loro danno derivanti da incidenti stradali nei quali possono essere coinvolti i veicoli aziendali, o comunque derivanti dall'esercizio o dalla conduzione del veicolo, compresa la salita e la discesa dai mezzi.

Il parco mezzi ATAF S.p.A. è assicurato con un massimale RCA di € 10.000.000 per ciascun sinistro.

Sugli autobus sono installate telecamere a circuito chiuso che registrano gli eventi che si verificano a bordo.

Inoltre il sistema di telecontrollo degli autobus contribuisce ad acquisire tutte le informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi e quindi consente di intervenire prontamente in caso di sinistro stradale.

Il passeggero che abbia subito un danno alla persona o alle cose, riconducibile a responsabilità dell'Azienda, può rivolgersi telefonicamente all'Ufficio Movimento - Gestione Sinistri - (tel. 0881.753669) oppure scrivere all'indirizzo della sede aziendale in Via di Motta della Regina n° 5 - 71121 Foggia, per avere informazioni su condizioni, modalità e procedure al fine di ottenere, nei limiti delle norme vigenti, il riconoscimento dell'indennizzo del danno subito.

## **7. Standard di qualità del servizio garantiti da ATAF**

ATAF S.p.A concentra il proprio impegno e la professionalità del suo personale allo scopo di migliorare il livello del servizio erogato, misurato sistematicamente attraverso i fattori di qualità del servizio stesso che caratterizzano in genere l'attività del trasporto pubblico.

I fattori di qualità constano di elementi misurabili, definiti indicatori di qualità, capaci di rappresentarli significativamente.

L'Azienda controlla periodicamente tali indicatori e, monitorando costantemente i risultati raggiunti, consegue la possibilità di garantire all'Utenza determinati standard di prestazione.

Vi è, inoltre, un'altra categoria di indicatori valutati direttamente attraverso il giudizio degli Utenti, la cui determinazione richiede una apposita indagine per mezzo di interviste ai fruitori del servizio.

E' di seguito riportato un quadro dei fattori di qualità del servizio, definiti nel rispetto della norma europea UNI EN 13816:2002, ai quali corrispondono specifici indicatori e relativi standard di prestazione garantiti e monitorati direttamente dall'Azienda:

Fattore	Indicatore	Standard Qualità 2014	Standard Qualità 2015	Standard Qualità 2016	Impegni 2017-2018
Disponibilità del servizio	Km rete	281	281	281	281
	Km prodotti in un anno	3.608.118	3.608.118	3.668.911	3.844.296
	Km <sup>2</sup> area coperta	507	507	507	507
	N° veicoli (comprese autovetture)	80	80	80	80
	N° fermate	800	800	800	800
	Distanza media delle fermate (metri)	200	200	200	200
	Copertura oraria del servizio	5:00-24:00	5:00-24:00	5:00-24:00	5:00-24:00
	Servizio garantito in caso di scioperi	5:00-8:30 12:30-15:00	5:00-8:30 12:30-15:00	5:00-8:30 12:30-15:00	5:00-8:30 12:30-15:00
Accessibilità al servizio	N° punti di vendita complessivi	200	200	200	200
	N° punti di vendita aziendali	3	1	1	1
	Linee con vendita di titoli di viaggio a bordo	100%	100%	100%	100%
	N° veicoli con pianale ribassato	60	56	56	100%
	N° veicoli con pedana per disabili	60	56	56	100%
Informazioni alla clientela	N° copie orario diffuse annualmente	50.000	50.000	50.000	50.000
	Presenza sito internet	sì	sì	sì	sì
	Servizio informazioni telefonico	sì	sì	sì	sì
	N° fermate dotate di paline con orario	550	550	550	550
	N° fermate con display informativo	25	22	25	25
Durata del viaggio / Rispetto dell'orario	Velocità commerciale media (Km/ora)	20	20	20	20
	Tempo massimo di intervento per interruzione del servizio	15'	15'	15'	15'
	N° mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta	5	5	5	7

Fattore	Indicatore	Standard Qualità 2014	Standard Qualità 2015	Standard Qualità 2016	Impegni 2017-2018
	Rispetto coincidenze	Si (festivo e notturno)	Si (festivo e notturno)	Si (festivo e notturno)	Si (festivo e notturno)
Attenzione al cliente	Tempo massimo di risposta a reclami e segnalazioni scritti (giorni)	10	10	10	10
	Personale dotato di tesserino di riconoscimento	100%	100%	100%	100%
	Ore di formazione dedicate al personale	150	150	150	150
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	N° veicoli con climatizzazione	65	65	56	70%
	N° fermate con pensilina	52	52	52	52
	Percentuale di corse affollate	15%	15%	15%	15%
	Periodicità di pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	Periodicità di pulizia radicale	Bimestrale	Bimestrale	Bimestrale	Bimestrale
Sicurezza del viaggio	N° incidenti ogni 100.000 Km percorsi	1,7	1,7	1,5	1,3
	N° feriti in incidenti nell'anno	19	10	9	7
	Età media del parco mezzi (anni)	9	9	9	9
	N° furti denunciati ai danni dei passeggeri e/o del personale	0	0	0	0
	N° mezzi dotati di ricetrasmittente collegata con il centro operativo aziendale	100%	100%	100%	100%
Attenzione all'ambiente	Veicoli con carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%
	Veicoli a norma Euro II	16	2	2	0
	Veicoli a norma Euro III	32	27	27	39
	Veicoli a norma Euro IV	7	0	0	10
	Veicoli a norma Euro V	0	22	22	5
	Veicoli a norma Euro VI	0	5	5	7
	Consumo di gasolio annuo (litri)	1.237.434	1.237.434	1.259.722	1.300.000

## 8. Inchiesta di soddisfazione Utenti

Periodicamente l'Azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio della qualità attesa e percepita dai clienti tramite indagine campionaria.

Attraverso questo tipo di indagine viene rilevato il giudizio complessivo sul servizio di trasporto pubblico dagli Utenti di ATAF S.p.A., ovvero come questi giudicano nell'insieme il servizio offerto dall'Azienda.

L'ultima indagine di "*Customer Satisfaction*" ha avuto luogo nel 2014.

E' stata gestita sulla base del giudizio espresso dagli Utenti intervistati attraverso questionari sottoposti alla loro attenzione da parte di personale appositamente incaricato da ATAF S.p.A..

Di seguito vengono riportati i risultati dell'ultima indagine effettuata che consistono nella rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui singoli fattori di Qualità, raffrontati ai risultati acquisiti nelle precedenti inchieste:

<b>Fattore (dati espressi in percentuale)</b>	<b>Media 2014</b>	<b>Media 2011</b>	<b>Media 2009</b>	<b>Media 2007</b>
Puntualità (rispetto degli orari)	5,7	6,4	6,1	6,1
Regolarità (affidabilità del servizio)	6,1	6,7	6,6	6,7
Confortevolezza del viaggio	5,7	6,8	6,1	5,9
Pulizia degli autobus	4,2	5,5	5,6	5,3
Sicurezza della guida dei veicoli	6,2	6,8	6,5	6,8
Sicurezza a bordo (rischio furti)	7,5	7,7	8,2	7,7
Adeguatezza delle informazioni alle fermate	6,6	6,8	6,8	6,8
Facilità di accesso agli autobus	4,7	8,3	7,5	8,3
Comportamento del personale	6,5	6,8	6,8	6,8
Attenzione ai problemi ambientali	7,7	7,7	7,9	7,7
Adeguatezza di orari e percorsi	5,9	6,5	6,5	6,5
Adeguatezza del servizio di informazioni all'utenza	7,4	6,7	6,8	6,6
Gestione dei reclami	6,5	6,8	6,9	6,7
Disponibilità degli orari	6,9	7,3	7,5	7,3
Servizio di biglietteria	6,7	6,7	7,2	7,2
Servizio dei Punti Vendita di titoli di viaggio	7,0	7,3	7,3	7,3
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6,7</b>	<b>6,7</b>

## 9. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

Con cadenza annuale, l'Azienda pubblica la versione integrale della Carta dei Servizi secondo lo schema fin qui seguito.

La distribuzione della Carta dei Servizi ha luogo presso l'Ufficio biglietteria e informazioni Termina Bus F.S., la sede aziendale e le Associazioni presenti sul territorio che ne facciano richiesta. Inoltre è presente una copia della Carta a bordo di ciascun mezzo.

Nel corso dell'anno di riferimento le versioni cartacee della Carta dei Servizi sono aggiornate con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta è pubblicata sul sito [www.ataf.fg.it](http://www.ataf.fg.it).

## 10. Certificazione di Qualità

ATAF ha definito già da diversi anni un sistema di Qualità ISO 9001, la cui certificazione è stata rilasciata dal TUV Italia, ente certificatore di rilevanza internazionale.

La Certificazione di Qualità e la strutturazione del sistema da essa scaturente consentono un monitoraggio costante della qualità del servizio ed il raggiungimento di risultati positivi nell'attuazione di quanto espressamente previsto nel Contratto di Servizio e nelle specifiche disposizioni di legge.



Stampa: di Palma & Romano Artigrafiche - Foggia



Sistema Qualità Certificato  
UNI EN ISO 9001 : 2008