

A T A F S.p.A.
Foggia

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITA'

Edizione 2009

NUMERI TELEFONICI AZIENDALI

- **CENTRALINO AZIENDALE:** Via di Motta della Regina n. 5
Tel. 0881/753611 - Fax 0881/753680
- **BIGLIETTERIA e INFORMAZIONI:** presso Pronao Villa Comunale
Tel. 0881/753674 (dalle 7.30 alle 13 – dalle 16 alle 21)
- **PRENOTAZIONI GRAN TURISMO:** Via di Motta della Regina n. 5
Tel. 0881/753624-0881/753601-0881/753612

NUMERO VERDE 800-362772

(per ottenere informazioni in tempo reale sugli orari di passaggio delle linee alle fermate (ore 5 - 24) o per contattare l'ufficio relazioni con il pubblico (ore 10 – 12, lun/ven)

SITO WEB www.ataf.fg.it

La nuova pubblicazione della Carta dei Servizi della Mobilità, edizione 2009, nella sua facile lettura e semplice consultazione, si rivolge a tutti i Cittadini con l'obbiettivo di garantire l'informazione e la conoscenza dei servizi per la mobilità urbana e suburbana offerti dall'Ataf SpA nell'ambito del territorio.

La Carta della Mobilità impegna questa Azienda ad una forte intesa con tutta la Città attraverso uno sforzo costante per soddisfare le esigenze della mobilità collettiva e con l'impegno di garantire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di trasporto pubblico, anche attraverso la valutazione di suggerimenti, reclami e giudizi da questi espressi su vari aspetti del servizio offerto.

L'Ataf SpA ha rinnovato negli ultimi anni il proprio parco mezzi per circa il 70% con l'acquisto di autobus dotati dei migliori requisiti di confort, sicurezza e sostenibilità ambientale con emissioni ridotte e a metano e ciò allo scopo di destinare alla Città di Foggia un servizio di trasporto pubblico qualitativamente apprezzato.

E' stata ultimata una nuova indagine di gradimento della qualità dei servizi di mobilità offerti alla Città, rivolta all'utenza, i cui risultati sono stati confortanti per questa Azienda e che pertanto costituiscono la base di nuovi impegni e programmi aziendali, anche a carattere sociale, rivolti all'intera comunità foggiana.

Il servizio di trasporto pubblico offerto da Ataf spa è certificato dal Tuv Italia, ente di certificazione di qualità di rilevanza internazionale, e ciò impone la continua verifica dei fattori da cui dipende la qualità dei servizi stessi, l'indicazione dei risultati raggiunti e dei progetti di miglioramento, nonché la volontà di adempiere ad un sforzo di trasparenza istituzionale.

Nel raggiungimento gran parte degli obbiettivi che questa Azienda si propone di conseguire non si potrà prescindere dalla necessaria collaborazione e dal proficuo dialogo tra Azienda e Cittadini, a cui va il ringraziamento per l'attenzione rivolta al servizio pubblico di trasporto della Città di Foggia.

Il Presidente dell'Ataf SpA

Prof. Pino Marasco

INDICE

| | |
|--|------------------|
| <u>1. Presentazione della Carta dei Servizi della Mobilità.....</u> | <u>4</u> |
| 1.1. La Carta dei Servizi della Mobilità di ATAF SpA: un costante impegno con la Città..... | 4 |
| 1.2. Principi ispiratori della Carta..... | 4 |
| 1.3. Finalità della Carta..... | 5 |
| 1.4. Riferimenti normativi | 6 |
| <u>2. Presentazione dell'azienda.....</u> | <u>7</u> |
| 2.1. La storia..... | 7 |
| 2.2. Le strutture..... | 7 |
| 2.3. Il parco mezzi..... | 7 |
| 2.4. Il Telerilevamento, la centrale operativa, il numero verde e le informazioni telefoniche..... | 8 |
| 2.5. La copertura territoriale..... | 9 |
| 2.6. Ulteriori servizi offerti..... | 10 |
| <u>3. Offerta commerciale.....</u> | <u>10</u> |
| 3.1. Orari..... | 10 |
| 3.2. Titoli di viaggio..... | 11 |
| <u>4. Condizioni di viaggio.....</u> | <u>12</u> |
| 4.1. Norme generali di comportamento del viaggiatore..... | 12 |
| 4.2. Fermate..... | 13 |
| 4.3. Controllo titoli di viaggio..... | 13 |
| 4.4. Trasporto bambini..... | 13 |
| 4.5. Trasporto bagagli..... | 14 |
| 4.6. Trasporto animali..... | 14 |
| 4.7. Divieti..... | 14 |
| 4.8. Sanzioni..... | 15 |
| 4.9. Oggetti smarriti..... | 15 |
| 4.10. Danni fisici..... | 15 |
| <u>5. Relazioni con i clienti e tutela dei loro diritti.....</u> | <u>15</u> |
| 5.1. Le relazioni con il Pubblico..... | 15 |
| 5.2. Reclami..... | 16 |
| 5.3. Rimborsi..... | 16 |
| 5.4. Copertura assicurativa..... | 18 |
| <u>6. Standard di qualità del servizio garantiti da ATAF.....</u> | <u>18</u> |
| <u>7. Inchiesta di soddisfazione dei clienti.....</u> | <u>20</u> |
| <u>8. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi.....</u> | <u>21</u> |
| <u>9. Certificazione di Qualità.....</u> | <u>21</u> |

1. Presentazione della Carta dei Servizi della Mobilità

1.1. La 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.

L'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 SpA, oggi alla sua settima edizione, 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, l'Ataf SpA 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.

La Carta dei Servizi della Mobilità 2009 il mezzo più idoneo ad approfondire la conoscenza dell'Azienda e dei suoi servizi da parte dei cittadini, mantenendo in tal modo anche un confronto e una comunicazione sistematica con i suoi utenti, realizzata anche con lo strumento dell'indagine sulla soddisfazione della clientela e la gestione dei reclami e le relazioni con il pubblico.

1.2. Principi ispiratori della Carta

L'ATAF 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.

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 casi 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 dall'Ataf Spa.

Il quadro normativo di riferimento è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Legge n. 400 del 23 Agosto 1988
"Disciplina delle attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri"
- Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994
"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi".
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica del 31 Marzo 1994
"Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione"
- Decreto Legge n. 163 del 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 dell' 11/7/95
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 Dicembre 1998
"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- Contratto di Servizio stipulato tra ATAF S.p.A e Comune di Foggia per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico con scadenza 31/12/2012.

2. Presentazione dell'azienda

2.1. La storia

L'ATAF (Azienda Trasporti Automobilistici Foggia) nasce nel 1963 dalla trasformazione della cooperativa SCAUIT, sotto la forma di 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, l'ATAF si è trasformata nel 1995 in "**azienda speciale**", assumendo patrimonio e personalità giuridica propria.

Dal gennaio 2001, l'ATAF è divenuta **S.p.A.** (Società per Azioni), a totale partecipazione del Comune di Foggia.

Oltre il servizio di trasporto scolastico degli alunni delle scuole dell'obbligo presso le borgate, nel corso di questi ultimi anni, l'Azienda ha ampliato le sue attività, estendendole alla gestione di parcheggi, noleggio da rimessa ed officina autorizzata.

2.2. Le strutture

La sede dell' ATAF 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, Direzione e uffici amministrativi
- palazzina Uffici Movimento ed Officina
- capannoni per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli automezzi
- piazzali di parcheggio.

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

- Ufficio informazioni e biglietteria presso il Pronao della Villa Comunale
- Capolinea Stazione F.S., in piazzale Vittorio Veneto
- Capolinea Ospedali Riuniti, in via Luigi Pinto

2.3. Il parco mezzi

ATAF dispone di un parco mezzi, recentemente rinnovato con tecnologie di bordo notevolmente avanzate che risulta a tutt'oggi così composto:

- n° 81 con alimentazione a gasolio
- n° 19 con alimentazione a metano
- n° 5 a trazione elettrica.

Nel parco rotabile, come sopra indicato, sono ricompresi n. 78 veicoli con pianale ribassato, n. 78 veicoli con pedana per disabili e ben 81 mezzi con climatizzazione a bordo.

L'Azienda, da sempre attenta all'ambiente, possiede inoltre nel parco mezzi come sopra illustrato ben 41 veicoli a norma Euro 3 e n. 7 Scuolabus (su 14) a norma Euro 4.

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

Con il completamento e l'entrata in funzione del sistema di Telerilevamento, l'Ataf e la Città di Foggia fanno un grosso salto di qualità in materia di trasporto locale. sia per le informazioni fornite all'utenza che per una maggiore efficienza e organizzazione del servizio di trasporto pubblico.

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, in anticipo. Lo stesso tipo di comunicazione, opportunamente elaborata, è trasmessa agli utenti in attesa presso le fermate dotate di "paline intelligenti".

Difatti, il sistema è mirato non solo ad un generico monitoraggio del servizio ed alla certificazione del servizio effettuato, ma il ruolo determinante è quello del controllo in tempo reale dei veicoli, intervenendo all'occorrenza per la regolarizzazione del servizio in presenza di anomalie.

LA CENTRALE OPERATIVA

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, etc., 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 permetterà 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.

L'obiettivo è la regolarità del servizio e la certezza da parte dell'utenza su passaggi e puntualità.

NUMERO VERDE 800-362772

Per fornire costantemente informazioni all'utenza, accanto ai sistemi tradizionali di informazione (opuscoli, orari alle paline, "paline intelligenti", tabelloni orari, etc.), l'Azienda ha recentemente messo a disposizione dell'utenza un numero verde **800-362772** 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).

L'utente chiamando con telefono cellulare dalla fermata al numero verde **800-362772**, si collega con il centro che impartisce le istruzioni per il riconoscimento della fermata cui l'utente è interessato.

Si tratta di digitare sulla tastiera il numero identificativo della palina, posto sul palo della fermata: il centro collegato darà le previsioni di arrivo riferite alle linee che fanno servizio sulla specifica palina.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA IVR (INFORMAZIONI TELEFONICHE)

Le procedure di funzionamento sono di seguito illustrate:

L'utente, con telefono cellulare, chiamando dalla fermata al numero verde 800-362772 si collega al centro. Il centro impartisce le istruzioni per il riconoscimento della fermata cui l'utente è interessato. Le istruzioni consistono nel digitare sulla tastiera il numero identificativo della palina

posto sul palo della fermata seguito da “cancellotto” e darne la conferma dopo la richiesta fatta dal centro digitando “1”.

Ricevuta la conferma il centro darà le previsioni di arrivo riferite alle linee che fanno servizio sulla specifica palina.

2.5. La copertura territoriale

Il servizio offerto dall'Ataf copre un' area complessiva di 507 Km². ed opera sul territorio del Comune di Foggia, attraverso 25 linee urbane, 5 linee notturne e 7 linee suburbane, per un totale di 754 fermate. I dati seguenti forniscono un quadro dell'entità e della distribuzione del servizio offerto da ATAF:

| | |
|--|---------------------------|
| area servita dal Comune di Foggia | Kmq. 507 |
| n° abitanti sul territorio coperto dalle linee | 156.000 |
| lunghezza della rete | Km. 281 |
| n° mezzi impiegati sulle linee urbane | 45 |
| n° mezzi impiegati su linee suburbane | 12 |
| percorrenza totale annua | Km. 3.932.002 |
| n° passeggeri annui trasportati | 7.985.000 |
| copertura oraria del servizio | dalle 4.50 alle 00.30 |
| frequenza minima delle corse | 60' |
| frequenza massima delle corse | 15' con linee coordinate* |
| personale impiegato da ATAF | 246 persone |

* linee aventi la maggior parte del loro percorso in comune (ad es. linee 8/9)

GRAFO RETE URBANA DI FOGGIA

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

Le linee urbane sono 25, facenti capo ad almeno uno dei 2 capilinea (FS – OORR). Vi sono altri due capilinea di riferimento nella rete urbana, Candelaro e CEP, operativi per la sola circolazione delle linee.

Alcune linee hanno percorsi in massima parte coincidenti ed orari, nel limite del possibile, coordinati tra loro:

- linee 2 – 3 : stazione F.S. – Ospedali Riuniti – zona Rione Biccari
- linee 8 – 9: Candelaro – CEP
- linee 18 –19: stazione F.S. – zona Salice
- linee 30 –31: p.zza Cavour – zona Macchia Gialla
- linee 26 –27: Ospedali Riuniti – Rione Diaz

GRAFO RETE SUBURBANA

Le linee suburbane collegano il centro della Città, con le borgate.

- linea 20: via Galliani – Santuario e borgo Incoronata
- linea 24: via Galliani –borgo Tavernola - borgo Mezzanone
- linea 25: via Galliani - Macchiarotonda
- linea 28: stazione F.S. – Scalo Rignano
- linea 33: stazione F.S. – borgo Segezia
- linea 34: stazione F.S. – Villanova
- linea LS 1: stazione F.S. – borgo Cervaro
- Linea ASI: stazione F.S. – 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. Ulteriori servizi offerti

ATAF, oltre ad essere impegnata soprattutto nel servizio pubblico di linea, offre anche altri servizi:

- trasporto studenti per mezzo di n° 14 scuolabus, di cui tre attrezzati per disabili
- servizio di noleggio utilizzando un autobus di Gran Turismo.

Eventuali informazioni per Scuolabus e Granturismo possono essere richieste a: Ufficio Movimento, via Motta della Regina 5, tel.0881/753601-753612-753624.

L'Azienda si avvale inoltre della professionalità acquisita per mettere a disposizione del pubblico i servizi di

- revisione autoveicoli (entro le 3,5 tonnellate di peso)
- manutenzione per conto terzi presso la propria officina.

Per accedere ai suddetti servizi, l'utente deve rivolgersi a:

Ufficio Revisioni/ Officina, via Motta della Regina n° 5, tel. 0881/ 753622 (lun.–sab., 7.30–13.30).

3. Offerta commerciale

3.1. Orari

ATAF pubblica annualmente circa 60.000 copie orario destinate al pubblico e distribuite presso:

- l'Ufficio Informazioni (presso il Pronao della Villa Comunale)
- le Circostrizioni comunali
- capilinea
- scuole medie e superiori

Orari e percorsi delle linee ATAF sono esposti nei punti più accessibili ai viaggiatori, principalmente nelle pensiline di fermata delle zone centrali, presso i capilinea, nonché attraverso apposite paline presso le fermate.

E' inoltre attivo a tale scopo il sito internet , facilmente consultabile, www.ataf.fg.it

I viaggiatori sono avvisati dei ***cambiamenti di orario stagionale*** mediante la distribuzione di depliant e avvisi a bordo degli autobus, almeno 10 gg. prima dell'entrata in vigore, e sono distribuiti presso i capilinea e all'ufficio biglietteria e informazioni della Villa Comunale.

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

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

3.2. Titoli di viaggio

Punti vendita

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

- l'Ufficio Informazioni - Biglietteria (presso il Pronao della Villa Comunale)
- i 2 capilinea cittadini (FS e OO.RR)
- n. 200 esercizi commerciali (bar, tabaccherie, edicole ecc.) autorizzati alla rivendita, come da indicazione esposta in vetrina degli stessi esercizi.

L'acquisto del biglietto di corsa semplice è effettuabile anche a bordo degli autobus a prezzo maggiorato.

Tariffe e condizioni di validità aggiornate:

| <u>SERVIZIO URBANO</u> | |
|--|-------------------------------|
| Biglietto orario | €0,90 |
| Biglietto orario venduto a bordo | €1,50 |
| Biglietto doppio orario (valido in un'unica giornata) | €1,30 |
| Abbonamenti 10 corse (orarie) | €6,00 |
| Abbonamenti mensili - tariffa ridotta * | €15,00 |
| Abbonamenti mensili - tariffa intera | €25,00 |
| Abbonamenti annui - tariffa ridotta categorie protette ed ultrasessantacinquenni* (con pagamento in unica soluzione o in due rate da €55 ed €50) | €105,00 |
| Abbonamenti annui per studenti - con pagamento in unica soluzione (€125) o in due rate da €100 ed €40 (€140) | €125 €140,00 |
| <u>SERVIZIO SUBURBANO</u> | |
| Biglietto corsa semplice | €1,00 |
| Biglietti corsa semplice venduto a bordo | €1,50 |
| Biglietti andata/ritorno | €1,60 |
| Abbonamenti 10 corse | €7,50 |
| Abbonamenti mensili borgata + Città | €30,00 |
| <u>AREA INDUSTRIALE</u> | |
| Abbonamenti area industriale validità gg. 6 | €7,00 |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Riservato ad utenti con invalidità dal 70% in poi, a persone ultrasessantacinquenni o di età inferiore ad anni 65 che presentino modello ISEE con indicatore di reddito annuo inferiore ad € 7.500</i> • <i>Riservato altresì a studenti iscritti alla scuola media dell'obbligo e alla scuola media superiore statale e/o parificata, nonché a studenti iscritti a corsi universitari ma non a corsi post-laurea.</i> | |

4. Condizioni di viaggio

4.1. Norme generali di comportamento del viaggiatore

L'ammissione del pubblico sulle vetture *dell'A.T.A.F. S.p.A.* è indifferenziata, 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.

Il Cliente a bordo dei mezzi dell'A.T.A.F. S.p.A. è tenuto al rigoroso rispetto dei seguenti divieti e norme.

Per la salita in vettura bisogna premunirsi di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento) in corso di validità. 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.**

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.

Al momento della salita in vettura il Cliente ha l'obbligo di esibire al conducente il titolo di viaggio (abbonamento o biglietto) e deve procedere immediatamente all'annullo del biglietto tramite l'apposita macchinetta (obliteratrice). Eventuali guasti della obliteratrice devono essere immediatamente segnalati al conducente, che ha l'obbligo di operare l'annullo del biglietto mediante strappo della parte riservata alla obliteratrice con contestuale indicazione della data.

La salita sull'autobus deve avvenire dalla porta anteriore, mentre la discesa deve avvenire esclusivamente dalla porta centrale e da quella posteriore.

I possessori di abbonamento devono sempre portare con sé il documento di viaggio accompagnato da documento di riconoscimento.

4.2. Fermate

Le fermate sui percorsi di linea dei servizi dell'A.T.A.F. S.p.A. 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.

4.3. Controllo titoli di viaggio

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 oblitterato sarà accertata dal personale A.T.A.F. 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 personale 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 valido titolo di viaggio, gli addetti alla verifica, autorizzati ai sensi di legge, redigono verbale di contestazione, conciliabile mediante il pagamento, entro 30 giorni dalla notifica, della sanzione amministrativa in misura ridotta di €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 €100,00 oltre le spese di notifica.

4.4. Trasporto bambini

Bambini e ragazzi di età inferiore a 10 anni, accompagnati da persona adulta, viaggiano gratuitamente.

4.5. Trasporto bagagli

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.

4.6. Trasporto animali

È 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. È ammesso il trasporto gratuito dei cani che accompagnino un non vedente, purché muniti di museruola.

4.7. Divieti

È vietato occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi.
È vietato distrarre, impedire od ostacolare l'autista nell'esercizio delle sue funzioni.

È vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.

È 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.

È doveroso agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disabili rispettando le disposizioni relative ai posti riservati alle stesse.

È vietato sporcare e danneggiare i sedili, le pareti, i vetri e le suppellettili dell'autobus.

All'interno dell'autobus è vietato fumare.

A bordo degli autobus 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.

È vietato trasportare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano infastidire o danneggiare gli altri passeggeri o arrecare danni all'autobus; in particolare è proibito trasportare sostanze pericolose o nocive (bombole di gas compresso o liquido, materiale infiammabile, esplosivo, nocivo e/o contaminante e simili).

È 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.

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.

L'accesso in vettura è impedito quando l'abbigliamento personale sia sudicio o indecente.

A bordo degli autobus, inoltre, non è consentito, senza esplicita e preventiva autorizzazione dell'azienda, il volantinaggio e la distribuzione di materiale pubblicitario, anche se a scopo benefico.

4.8. Sanzioni

Ai sensi dell'art. 32, comma 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 €55,00 per la violazione degli artt. 7 e 8; sanzione dell'importo di €100,00 per la violazione degli artt. 9, 12, 13 e 14; dell'importo di €150,00 per la violazione dell'art. 15; sanzione dell'importo di €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.

Al trasgressore è data la facoltà di provvedere al pagamento della sanzione comminatagli in misura ridotta del 50% nel termine dei 30 giorni successivi alla contestazione/notificazione del verbale di accertamento. Decorso tale termine senza che siano pervenuti scritti difensivi o sia avvenuto il pagamento, la Direzione Generale 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 sarà il giudice di pace.

4.9. Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus della A.T.A.F. S.p.A se non sono riconducibili al proprietario, vengono custoditi presso *l'Ufficio Biglietteria/Informazioni sito presso il Pronao della Villa Comunale in Piazza Cavour*, per un tempo massimo di 30 giorni. Trascorso tale termine gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati agli Uffici del Comune di Foggia, nel rispetto delle norme recate dal Codice Civile (art. 927-931).

4.10. Danni fisici

Il Cliente che ritenga di essersi procurato un danno fisico a bordo dell'autobus o all'atto della salita o discesa, è obbligato a riferirlo immediatamente al conducente dell'autobus, segnalando e fornendo i dati di eventuali testimoni. Nel caso in cui ciò non fosse possibile per qualsiasi motivo, egli deve individuare con precisione l'autobus (n° sociale e targa) e segnalare nel corso della giornata il fatto *alla A.T.A.F. S.p.A.*, in via di Motta della Regina n. 5, anche a mezzo di telegramma. Egli è inoltre tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) che lo autorizzava all'uso dell'autobus nel giorno dell'evento e ad allegarne copia fotostatica alla denuncia di risarcimento del danno, unitamente a idonea documentazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica.

5. Relazioni con i clienti e tutela dei loro diritti

5.1. Le relazioni con il Pubblico

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

In caso di necessità e per ogni esigenza i clienti possono rivolgersi a questo ufficio di persona o per iscritto in Foggia, via di Motta della Regina n. 5, telefonicamente (numero verde 800-362772 dal lunedì al venerdì ore 10-12) o via e-mail (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 dei clienti che si rivolgono ad esso di persona o telefonicamente
- fornire risposte scritte entro 10gg. a segnalazioni, richieste, suggerimenti indirizzati dai clienti per iscritto all'Ufficio stesso.

5.2. Reclami

Nei casi di riscontrate violazioni dei diritti dell'utente o mancanze rispetto agli impegni assunti dall'Azienda nella presente Carta dei Servizi, il cliente è invitato ad inoltrare reclamo in forma orale o scritta all'Ufficio relazioni con il Pubblico (paragrafo 5.1).

L'Azienda si impegna a fornire risposta esauriente e tempestiva, ovvero immediata, ove possibile, in forma orale, per i reclami esposti oralmente; entro il termine massimo di 10 gg. dal ricevimento, in forma scritta, unicamente per i reclami indirizzati per iscritto.

5.3. Rimborsi

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

| Per responsabilità dell'azienda | | | |
|--|--|--|--|
| Condizioni | Entità del rimborso | Modalità di richiesta | Modalità di rimborso |
| 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 |

| Per gravi motivazioni dell'utente | | | |
|---|--|---|---|
| Condizioni | Entità del rimborso | Modalità di richiesta | Modalità di rimborso |
| Malattia grave e perdurante che impedisca l'utilizzo dell'abbonamento Cambio di residenza Cambio di istituto scolastico | Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzato | 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. Il rimborso decorre dal giorno di presentazione della richiesta | Rimborso immediato nel caso di richiesta agli uffici o alle biglietterie mediante modulo apposito Entro 30 giorni se richiesto per lettera |
| Decesso del titolare di abbonamento | Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzato | 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. Il rimborso decorre dal giorno del decesso. | Rimborso immediato nel caso di richiesta agli uffici o alle biglietterie mediante modulo apposito Entro 30 giorni se richiesto per lettera |

5.4. 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 è assicurato con un massimale RCA di €10.00.000 per ciascun sinistro.

Sugli autobus circolanti è installata una "Clear Box", paragonabile ad una scatola nera, per il monitoraggio continuo dei veicoli ed il controllo dei sinistri stradali. Nell'eventualità di collisioni o incidenti la scatola provvede ad inviare automaticamente ad una centrale tutte le informazioni relative all'evento, avvalendosi di tecnologie notevolmente avanzate.

L'Ataf è la prima azienda di trasporto pubblico in Puglia, e tra le prime in Italia, ad avvalersi di questa esclusiva soluzione telematica veicolare.

Il cliente che abbia subito un danno alla persona o alle cose, riconducibile a responsabilità dell'Azienda, può rivolgersi telefonicamente all'Ufficio Movimento – Gestione dei sinistri - (tel 0881/753638) oppure scrivere all'indirizzo della sede aziendale in via di Motta della Regina n. 5 – 71100 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.

6. Standard di qualità del servizio garantiti da ATAF

L'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 2007 | Standard Qualità 2008 | Standard Qualità 2009 | Impegni 2010 |
|----------------------------|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Disponibilità del servizio | Km rete | 279 | 281 | 281 | 281 |
| | Km prodotti in un anno | 3.769.035 | 3.780.050 | 3.932.002 | 4.000.000 |
| | Km ² area coperta | 507 | 507 | 507 | 507 |
| | N° veicoli | 107 | 107 | 105 | 110 |
| | N° fermate | 600 | 754 | 754 | 780 |
| | Distanza media delle fermate (metri) | 200 | 200 | 200 | 200 |
| | Copertura oraria del servizio | 4.50 – 0.30 | 4.50 – 0.30 | 4.50 – 0.30 | 4.50 – 0.30 |
| | Servizio garantito in caso di scioperi | 4.50 – 8.30 12.30 – 15.30 | 4.50 – 8.30 12.30 – 15.30 | 4.50 – 8.30 12.30 – 15.30 | 4.50 – 8.30 12.30 – 15.30 |

| | | | | | | |
|--|------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Accessibilità servizio | al | N° punti di vendita complessivi | 200 | 200 | 200 | 200 |
| | | N° punti di vendita aziendali | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | | Linee con vendita di titoli di viaggio a bordo | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | N° veicoli con pianale ribassato | 75 | 78 | 78 | 83 |
| | | N° veicoli con pedana per disabili | 75 | 78 | 78 | 83 |
| Informazioni clientela | alla | N° copie orario diffuse annualmente | 60.000 | 60.000 | 60.000 | 60.000 |
| | | Presenza sito internet | si | si | si | si |
| | | Servizio informazioni telefonico | si | si | si | si |
| | | N° fermate dotate di paline con orario | 300 | 500 | 500 | 500 |
| | | N° fermate con display informativo | 40 | 40 | 20 | 40 |
| Durata del viaggio / Rispetto dell'orario | | Velocità commerciale media (Km/ora) | 20 | 20 | 20 | 20 |
| | | Corse effettuate / corse programmate | 98% | 99% | 99,90% | 99% |
| | | Corse con ritardo superiore a 10' | 4% | 3% | 0,096% | 0,09% |
| | | Tempo massimo di intervento per interruzione del servizio | 20' | 15' | 15' | 15' |
| | | N° mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta | 5 | 7 | 5 | 10 |
| | | Rispetto coincidenze | Non previsto | Non previsto | Non previsto | Non previsto |
| Attenzione al cliente | | Tempo massimo di risposta a reclami e segnalazioni scritti (giorni) | 15 | 10 | 10 | 10 |
| | | Personale dotato di tesserino di riconoscimento | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | | Ore di formazione dedicate al personale | 200 | 200 | 400 | 400 |
| Comfort del viaggio a bordo e sul percorso | | N° veicoli con climatizzazione | 81 | 80 | 81 | 86 |
| | | N° fermate con pensilina | 52 | 52 | 52 | 70 |
| | | Percentuale di corse sature | 2% | 2% | 2,5% | 2,5% |
| | | Percentuale di corse affollate | 15% | 15% | 15% | 15% |
| | | Periodicità di pulizia ordinaria | Giornaliera | Giornaliera | Giornaliera | Giornaliera |
| | | Periodicità di pulizia radicale | Mensile | Mensile | Mensile | Mensile |
| Sicurezza del viaggio | | N° incidenti ogni 100.000 Km percorsi | 5 | 5,7 | 6,8 | 5 |
| | | N° feriti in incidenti nell'anno | 50 | 43 | 64 | 50 |
| | | Età media del parco mezzi (anni) | 7,09 | 6 | 7,5 | 7 |
| | | N° furti denunciati ai danni dei passeggeri e/o del personale | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | | N° mezzi dotati di ricetrasmittente collegata con il centro operativo aziendale | 80 | 74 | 74 | 79 |

| | | | | | |
|-------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Attenzione all'ambiente | Veicoli con carburante a basso tenore di zolfo | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Veicoli a norma Euro 1 | 13 | 7 | 4 | 4 |
| | Veicoli a norma Euro 2 | 32 | 23 | 31 | 31 |
| | Veicoli a norma Euro 3 | 39 | 39 | 39 | 39 |
| | Veicoli a norma Euro 4 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | Veicoli a metano | 19 | 19 | 19 | 24 |
| | Consumo di gasolio annuo (litri) | 1.420.881 | 1.332.840 | 1.593.947 | 1.590.000 |

7. Inchiesta di soddisfazione dei clienti

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 Ataf, ovvero come questi giudicano nell'insieme il servizio offerto dall'Azienda e quale sia il livello di importanza che egli attribuisce ai vari aspetti del servizio di mobilità urbana.

L'indagine di "customer satisfaction" ha avuto luogo per l'anno 2009 ed è stata gestita sulla base del giudizio espresso dagli utenti intervistati attraverso questionari sottoposti alla loro attenzione da parte di personale appositamente incaricato dall'Azienda.

Di seguito vengono presentati i risultati dell'inchiesta 2009 che consistono nella rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza sui singoli fattori di Qualità, raffrontati ai risultati conseguiti nei due anni precedenti:

| Fattore (dati espressi in percentuale) | Media 2009 | Media 2007 | Media 2006 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Puntualità (rispetto degli orari) | 6,1 | 6,1 | 6,4 |
| Regolarità (affidabilità del servizio) | 6,6 | 6,7 | 6,3 |
| Confortevolezza del viaggio | 6,1 | 5,9 | 6,8 |
| Pulizia degli autobus | 5,6 | 5,3 | 5,5 |
| Sicurezza della guida dei veicoli | 6,5 | 6,8 | 6,5 |
| Sicurezza a bordo (rischio furti) | 8,2 | 7,7 | 7,5 |
| Adeguatezza delle informazioni alle fermate | 6,8 | 6,8 | 5,5 |
| Facilità di accesso agli autobus | 7,5 | 8,3 | 6,3 |
| Comportamento del personale | 6,8 | 6,8 | 6,7 |
| Attenzione ai problemi ambientali | 7,9 | 7,7 | 6,8 |
| Adeguatezza di orari e percorsi | 6,5 | 6,5 | 6,1 |
| Adeguatezza del servizio di informazioni all'utenza | 6,8 | 6,6 | 6,7 |
| Gestione dei reclami | 6,9 | 6,7 | 6,5 |
| Disponibilità degli orari | 7,5 | 7,3 | 6,3 |
| Servizio di biglietteria | 7,2 | 7,2 | 6,8 |

| | | | |
|---|------------|------------|------------|
| Servizio dei Punti Vendita di titoli di viaggio | 7,3 | 7,3 | 5,7 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO | 6,7 | 6,7 | 6,6 |

8. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

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

La distribuzione di copie della Carta dei Servizi ha luogo presso le circoscrizioni comunali, i capilinea aziendali, l'ufficio biglietteria e informazioni, presso la sede aziendale nonché presso 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 aggiornata in tempo reale sul sito www.ataf.fg.it

9. Certificazione di Qualità

L'ATAF S.p.A 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 hanno consentito 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.

La Certificazione di Qualità inoltre conferisce concretezza, rendendoli pienamente operativi, ai principi ispiratori della Carta enunciati nella prima parte della stessa (continuità del servizio, partecipazione dei cittadini, trasparenza nelle informazioni, efficienza ed efficacia del servizio, rispetto dell'ambiente, libertà di scelta ed uguaglianza).