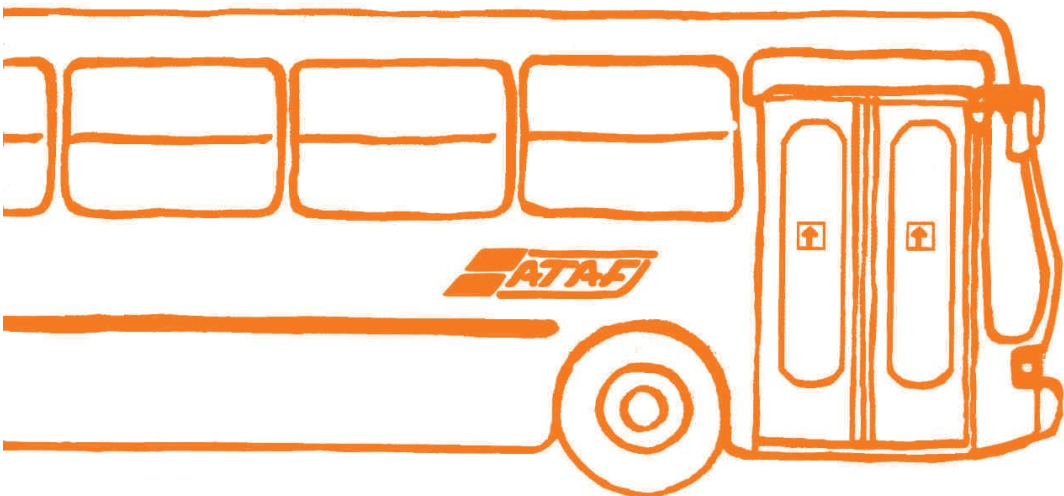




Città di Foggia



AZIENDA TRASPORTI AUTOMOBILISTICI FOGGIA S.P.A.



CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

2023
duemilaventitrè

La Carta dei Servizi della Mobilità, nella sua facile lettura e semplice consultazione, si rivolge a tutti i Cittadini con l'obiettivo di garantire l'informazione e la conoscenza dei servizi per la mobilità urbana e suburbana offerti da Ataf S.p.A. nell'ambito del territorio.

Inoltre, la Carta dei Servizi della Mobilità è un patto contenente impegni e doveri dell'Azienda verso i Cittadini: tutto ciò per soddisfare le aspettative dei fruitori del servizio pubblico locale.

Il Cittadino potrà raffrontare la propria esperienza da Utente con gli impegni assunti dall'Azienda e, qualora ritenga che questi siano disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti ai quali l'Azienda fornirà specifiche risposte.

L'Utente è posto al centro dell'interesse e delle attività aziendali, pertanto, la Carta rende noti gli obiettivi dell'Azienda mentre l'Utente può controllarne l'effettiva attuazione.

Il servizio di trasporto pubblico offerto da Ataf S.p.A. 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 uno sforzo di trasparenza istituzionale.

L'Amministratore Unico di Ataf S.p.A.
Dott. Vincenzo Laudiero

INDICE

1.	Presentazione della Carta dei Servizi della Mobilità	5
1.1.	<i>Finalità della Carta dei Servizi</i>	5
1.2.	<i>Principi ispiratori della Carta dei Servizi</i>	5
1.3.	<i>Riferimenti normativi</i>	6
2.	Presentazione dell'azienda	8
2.1.	<i>La storia</i>	8
2.2.	<i>Le strutture</i>	8
2.3.	<i>Il parco mezzi</i>	9
2.4.	<i>Il Telerilevamento, la centrale operativa, il numero verde e le informazioni telefoniche</i>	9
2.5.	<i>La copertura territoriale</i>	10
2.6.	<i>Servizio notturno e festivo</i>	11
2.7.	<i>Ulteriori servizi offerti</i>	11
3.	La sosta tariffata	13
4.	Offerta commerciale servizio trasporto	14
4.1.	<i>Deplianti rete e orari</i>	14
4.2.	<i>Titoli di viaggio: acquisto presso punti vendita e tramite App</i>	14
5.	Regolamento di viaggio	17
6.	Relazioni con i clienti e tutela dei loro diritti	21
6.1.	<i>Le relazioni con il Pubblico</i>	21
6.2.	<i>Rimborsi</i>	21
6.3.	<i>Copertura assicurativa</i>	24
7.	Standard di qualità del servizio garantiti da ATAF S.p.A.	25

8. Inchiesta di soddisfazione dei clienti	28
9. Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	30
10. Certificazione di Qualità	30

1. Presentazione della Carta dei Servizi della Mobilità

1.1. Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Mobilità è uno strumento di conoscenza, partecipazione e tutela.

Di conoscenza in quanto fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico nelle aree urbane e suburbane del territorio di Foggia.

Di partecipazione in quanto garantisce sia il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato che la pubblicazione e l'aggiornamento dei risultati del monitoraggio stesso in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Di tutela in quanto garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, proposte e/o suggerimenti, con particolare attenzione alla gestione dei reclami.

1.2. Principi ispiratori della Carta dei Servizi

ATAF S.p.A. svolge la propria attività ed eroga i propri servizi nel rispetto dei principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Uguaglianza e imparzialità

L'Azienda garantisce l'accessibilità ai servizi e alle strutture gestite senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

Inoltre, 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 senza interruzioni nel rispetto dei programmi di esercizio, fatta eccezione per le interruzioni dovute a calamità naturali, causa di forza maggior e, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda.

Nei casi di necessità l'Azienda si impegna ad adottare le misure necessarie volte a limitare il disagio per l'utenza.

Trasparenza e partecipazione

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti anche attraverso la consultazione degli organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

In particolare, riconosce al cliente, la possibilità di presentare segnalazioni, osservazioni, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, nell'ottica della efficienza e della efficacia, al fine di garantire il miglioramento del servizio di trasporto pubblico erogato.

Libertà di scelta

L'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative atte a facilitarne la libertà di scelta tra più soluzioni, al fine di soddisfare le differenti esigenze ed aspettative degli stessi.

Rispetto dell'ambiente

L'Azienda orienta le proprie attività a sostegno dello sviluppo di un sistema di trasporto più sostenibile sia dal punto di vista ambientale che sociale, a beneficio della collettività.

Cortesìa e disponibilità del personale aziendale

L'Azienda è impegnata a curare, in modo particolare, i rapporti tra il proprio personale e gli utenti, affinché siano garantiti cortesia, rispetto e disponibilità così da agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

1.3. Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi 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 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 Luglio 1995;
- Decreto del Presidente del Consiglio del 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 disciplina 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 31/12/2026.

La Carta dei Servizi 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.

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, Uffici Amministrativi (Area Amministrativa) e 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 un Ufficio informazioni e biglietteria (Terminal Bus piazzale on. Vincenzo Russo) al servizio della clientela.

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° 51 con alimentazione a gasolio;
- n° 4 con alimentazione a metano.

Tutto il parco rotabile è dotato di pianale ribassato e pedana per disabili.

L'Azienda possiede nel parco mezzi n.12 veicoli a norma Euro II, n. 18 veicoli a norma Euro III, n. 4 veicoli a norma Euro IV, n. 17 veicoli norma Euro VI e n. 8 Scuolabus (su 12) 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 orario, in ritardo 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.

2.5. La copertura territoriale

Il servizio offerto da ATAF S.p.A. copre un'area complessiva di 507 Km^q ed opera sul territorio del Comune di Foggia, attraverso 22 linee urbane, 8 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. 286
n° mezzi impiegati sulle linee urbane	29
n° mezzi impiegati su linee suburbane	12
n° Scuolabus	12
percorrenza totale annua (2022)	Km. 3.763.512
n° passeggeri annui trasportati paganti	847.145
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 31/12/2022)	194 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 (Terminal Bus - 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: Terminal Bus - Santuario e Borgo Incoronata - "GrandApulia"
- linea 24: Terminal Bus - Borgo Tavernola - Borgo Mezzanone
- linea 28: Terminal Bus - Scalo Rignano
- linea 33: Terminal Bus - Borgo Segezia

- linea 34: Terminal Bus - Villanova
- LGA: Terminal Bus - Santuario e Borgo Incoronata - “GrandApulia”
- linea LS1: Terminal Bus - Borgo Cervaro
- linea ASI: 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, erogato su cinque linee notturne e otto linee festive, è così articolato:

- servizio dalle ore 5:20 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° 11 scuolabus, di cui 3 dedicati al trasporto disabili.
- Servizio di vendita titoli di viaggio per le società di trasporto:
 - SITA Sud S.r.l.
 - FERROVIE DEL GARGANO S.r.l.
 - ACAPT S.r.l.
 - BUS CENTER Palermo
 - SAIS Trasporti S.p.A. per le tratte da e per la Sicilia.

I titoli di viaggio delle Società specificate possono essere acquistati presso l'Ufficio biglietteria ubicato presso il Terminal Bus (tel. 0881.753674).

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 100, 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 S.p.A. - 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, 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 on. Vincenzo Russo).

4. Offerta commerciale servizio trasporto

4.1. Deplianti rete e orari

ATAF S.p.A. pubblica annualmente 20.000 copie di depliant della rete e orari destinate al pubblico e distribuite presso:

- L'Ufficio biglietteria e informazioni presso il Terminal Bus (Piazzale on. Vincenzo Russo).
- 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.

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 on. Vincenzo Russo).

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: acquisto presso punti vendita e tramite App

Acquisto presso punti vendita

ATAF S.p.A. mette a disposizione del pubblico circa 100 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 on. Vincenzo Russo).
- N. 100 (circa) esercizi commerciali (bar, tabaccherie, edicole ecc...) autorizzati alla rivendita, come da indicazione esposta dagli stessi esercizi.

Tariffe e condizioni di validità aggiornate:

SERVIZIO URBANO	
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 mensile ordinario	€* 28,00
Abbonamento quindicinale ordinario	€* 18,00
Abbonamento trimestrale ordinario	€* 80,00
Abbonamento semestrale	€* 140,00
Abbonamento mensile ridotto(*)(**)	€* 18,00
Abbonamento quindicinale ridotto(*)(**)	€* 10,00
Abbonamento trimestrale ridotto(*)(**)	€* 45,00
Abbonamento annuo ridotto(*)	€* 118,00
Abbonamento annuo ridotto(**)	€* 140,00
SERVIZIO SUBURBANO	
Biglietto corsa semplice	€* 1,10
Biglietto corsa semplice venduto a bordo	€* 1,50
Biglietto 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).

Acquisto tramite App

I titoli di viaggio, sia biglietti che abbonamenti, si acquistano attraverso la piattaforma informatica “*My Cicero*”. Si tratta di un’App utilizzata in tutta Italia, che consente ai passeggeri di sperimentare un servizio più comodo e sicuro.

Tale svolta risponde pienamente ad un percorso di innovazione che da tempo viene auspicato. Questa soluzione si muove nel solco del processo di eliminazione del contante e della dematerializzazione dei titoli di viaggio.

Ataf S.p.A., dunque, consente all’utenza di acquistare il titolo di viaggio comodamente da casa attraverso lo smartphone.

Per utilizzare “*My Cicero*” è necessario scaricare l’App gratuita (disponibile per IOS e Android) e scegliere tra i diversi metodi di pagamento: bancomat, carta di credito o Satispay.

Per acquistare il titolo di viaggio è sufficiente aprire la sezione “Viaggia”, selezionare la “Biglietteria” e l’Azienda di trasporto Ataf e scegliere il titolo che si desidera acquistare.

Per usufruire del titolo basta cliccar e sul tasto “Attiva” inquadrando il QR Code presente a bordo dei mezzi.

5. Regolamento di viaggio

1. L'ammissione del pubblico sulle vetture di ATAF S.p.A. 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 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.
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 di ATAF S.p.A. preposto ai controlli, il quale riveste la qualifica di pubblico ufficiale agli effetti dell'art. 357 del 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 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 € 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.

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 (trasportino, museruola). Per il trasporto di animali domestici deve esser e 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 o 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 € 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.
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, l'Organo Amministrativo 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 S.p.A. 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;
- all'indirizzo e-mail: ataf@cert.comune.foggia.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:

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 l'Ufficio biglietteria o, qualora non sia possibile, tramite lettera circostanziata con allegato titolo di viaggio entro una settimana dal disservizio.	Rimborso immediato nel caso di richiesta all'Ufficio biglietteria 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 linea extraurbana imputabile a responsabilità aziendale	Tre volte il prezzo della corsa.	Richiesta scritta tramite apposito modulo reperibile presso l'Ufficio biglietteria o, qualora non sia possibile, tramite lettera circostanziata con allegato titolo di viaggio entro una settimana dal disservizio.	Rimborso immediato nel caso di richiesta all'Ufficio biglietteria 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
<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.	Dichiarazione scritta tramite apposito modulo reperibile presso l'Ufficio biglietteria o, qualora non sia possibile, tramite lettera circostanziata con allegato titolo di viaggio. Il rimborso decorre dal giorno di presentazione della richiesta.	Rimborso entro 10 giorni presso l'Ufficio biglietteria.
Decesso del titolare e di abbonamento.	Valore della quota rimanente di abbonamento non utilizzato.	Dichiarazione scritta tramite apposito modulo reperibile presso l'Ufficio biglietteria o, qualora non sia possibile, tramite lettera circostanziata con allegato titolo di viaggio. Il rimborso decorre dal giorno di presentazione della richiesta.	Rimborso entro 10 giorni presso l'Ufficio biglietteria.

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 € 30.000.000 per danni a persone e € 10.000.000 per danni a cose.

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. 0881.753643 - 0881.753601) oppure scrivere all'indirizzo della sede aziendale - 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 2020	Standard Qualità 2021	Standard Qualità 2022	Impegni 2023
Disponibilità del servizio	Km rete	286	286	286	286
	Km prodotti in un anno	3.734.895	3.453.259	3.844.296	3.763.512
	Km ² area coperta	507	507	507	507
	N° veicoli (comprese autovetture)	84	84	82	70
	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	1	1	1	1
	Linee con vendita di titoli di viaggio a bordo	100%	100%	100%	100%
	N° veicoli con pianale ribassato	100%	100%	100%	100%
	N° veicoli con pedana per disabili	100%	100%	100%	100%
Informazioni alla clientela	N° copie orario diffuse annualmente	60.000	20.000	20.000	20.000
	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	25	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	5
	Rispetto coincidenze	Sì (festivo e notturno)	Sì (festivo e notturno)	Sì (festivo e notturno)	Sì (festivo e notturno)

Fattore	Indicatore	Standard Qualità 2020	Standard Qualità 2021	Standard Qualità 2022	Impegni 2023
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	80%	80%	80%	80%
	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	Quadrimestrale	Quadrimestrale	Quadrimestrale	Quadrimestrale
Sicurezza del viaggio	N° incidenti ogni 100.000 Km percorsi	1,20	1,28	1,28	1,00
	N° feriti in incidenti nell'anno	3	2	2	0
	Età media del parco mezzi (anni)	13	13	13	11
	N° furti denunciati ai danni dei passeggeri e/o del personale	0	0	0	0
	N° mezzi dotati di radiotelefono collegato 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	3	17	17	10
	Veicoli a norma Euro III	46	34	34	30
	Veicoli a norma Euro IV	4	4	4	4
	Veicoli a norma Euro V	0	0	0	0
	Veicoli a norma Euro VI	15	5	5	20
	Consumo di gasolio annuo (litri)	1.204.630	1.204.630	1.204.630	1.357.246

8. Inchiesta di soddisfazione Utenti

La rilevazione di “*Customer Satisfaction*”, intesa come monitoraggio della qualità attesa e percepita dai Clienti, tramite somministrazione di apposito questionario, ha l’obiettivo di conoscere il giudizio dell’utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati dall’Azienda al fine di individuare le possibili azioni di miglioramento.

Negli ultimi anni, considerata l’emergenza sanitaria COVID-19, non è stato possibile dar luogo, come di consueto, all’indagine campionaria.

Ad ogni buon conto, al fine di quanto previsto dalla Carta dei Servizi della Mobilità, vengono di seguito riportati i risultati dell’ultima indagine effettuata nell’anno 2018:

Fattore (dati espressi in percentuale)	Media 2021	Media 2018	Media 2014	Media 2011
Puntualità (rispetto degli orari)	5,9	5,8	5,7	6,4
Regolarità (affidabilità del servizio)	6,1	5,7	6,1	6,7
Confortevolezza del viaggio	5,9	5,4	5,7	6,8
Pulizia degli autobus	4,5	4,1	4,2	5,5
Sicurezza in viaggio	6,2	6,3	6,2	6,8
Adeguatezza delle informazioni alle fermate	6,6	6,2	6,6	6,8
Facilità di accesso agli autobus	5,4	5,1	4,7	8,3
Comportamento del personale	6,8	6,6	6,5	6,8
Attenzione ai problemi ambientali	7,7	5,0	7,7	7,7
Gestione dei reclami	6,5	6,3	6,5	6,8
Servizio di biglietteria	6,7	6,7	6,7	6,7
Servizio dei Punti Vendita	6,4	6,4	7,0	7,3
GIUDIZIO COMPLESSIVO	6,2	6,0	6,3	6,7

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 della Mobilità ha luogo presso l'Ufficio biglietteria e informazioni (Terminal Bus), 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*.

10. Certificazione di Qualità

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

La Certificazione di Qualità e la strutturazione del sistema da essa scaturite 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

