



Azienda Mobilità e Trasporti Bari S.p.A.

Viale Jacobini, Z.I. 70123 BARI

Capitale Sociale € 199.634,00 i.v.

CCIAA Bari REA n° 456102

Registro Imprese di Bari e P.IVA n° 06010490727

VAT: IT 06010490727

Società con unico azionista soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Bari

CARTA DELLA MOBILITÀ **10° EDIZIONE – ANNO 2013**

<http://www.amtab.it>

PREMESSA

La pubblicazione della Carta dei Servizi (denominata anche Carta della Mobilità) è ormai divenuta per AMTAB S.p.A. uno dei “momenti della verità” del suo essere azienda. Un’Azienda che vuole essere protagonista del trasporto pubblico sul territorio barese e contribuire al miglioramento complessivo della qualità della vita.

Questa pubblicazione rappresenta la decima edizione della Carta dei Servizi dell’AMTAB S.p.A. ed è motivo di grande soddisfazione, orgoglio e compiacimento, non solo per il raggiungimento dei numerosi obiettivi di miglioramento che si erano prefissi ma, soprattutto, per il riconoscimento degli sforzi profusi nell’intero anno da parte di tutta l’organizzazione pervenendo a risultati che hanno consentito il rinnovo della Certificazione del Sistema Gestione Qualità rilasciata dalla DET NORSE VERITAS ITALIA S.r.l..

Con la Carta della Mobilità, indispensabile strumento di dialogo con la clientela, le prestazioni dei servizi vengono monitorate ed analizzate attraverso alcuni fattori di qualità particolarmente importanti per i viaggiatori che, anche attraverso le proprie Associazioni, possono giudicare con serenità ed imparzialità l’efficacia degli interventi adottati e della politica aziendale.

Gli Utenti/Clienti e le Associazioni dei consumatori possono contribuire a migliorare il servizio svolto dall’AMTAB S.p.A. inoltrando consigli ed osservazioni all’Ente locale e/o, primariamente, all’Azienda. I suggerimenti e le segnalazioni saranno tenuti nella massima considerazione, evasi secondo le modalità successivamente descritte e monitorati e custoditi secondo le procedure aziendali (prassi già in vigore).

L’obiettivo primario dell’AMTAB S.p.A., infatti, è ed è sempre stato quello di offrire servizi efficaci che soddisfino le aspettative ed i bisogni dei Clienti, naturalmente nei limiti delle risorse previste dal Contratto di Servizio stipulato con l’Amministrazione Comunale di Bari.

INDICE

TITOLO I - ASPETTI GENERALI	4
○ PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
○ PRECISAZIONI	4
○ FINALITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ.....	5
TITOLO II- RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
○ NORMATIVE DI RIFERIMENTO	6
TITOLO III - PRINCIPI GENERALI	7
○ PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA	7
EGUAGLIANZA	7
IMPARZIALITÀ	7
CONTINUITÀ	7
PARTECIPAZIONE	7
EFFICIENZA ED EFFICACIA	8
LIBERTÀ DI SCELTA.....	8
FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD.....	8
TITOLO IV - L'AMTAB S.p.A.....	8
○ LA STORIA.....	8
○ I CONTRATTI DI SERVIZIO	9
○ GLI AMMINISTRATORI.....	10
○ LA STRUTTURA.....	10
○ SEDI AMTAB S.p.A.	11
○ PARCO MEZZI.....	11
○ SERVIZI OFFERTI.....	11
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO	11
SERVIZI DI TRASPORTO COMPLEMENTARE	14
TITOLO V - IL SISTEMA TARIFFARIO	16
○ TARIFFE PER IL TRASPORTO URBANO DI LINEA.....	16
TITOLO VI - CONDIZIONI DI VIAGGIO	19
○ DOCUMENTI DI VIAGGIO	19
○ DIRITTI DEGLI UTENTI.....	19
○ DOVERI DEGLI UTENTI.....	20
○ RIMBORSI	20
○ RICHIESTE	20
○ REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA.....	21
TITOLO VII - CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008	23
○ LA CERTIFICAZIONE SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	23
○ CAMPO DI APPLICAZIONE DELL' ATTIVITÀ	23
TITOLO VIII – MONITORAGGIO DEI SERVIZI	24
○ MONITORAGGIO INTERNO	24
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO.....	25
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	26
SICUREZZA DEL VIAGGIO	28
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	29
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	30
LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	31
ASPETTI RELAZIONALI	31
COMFORT DEL VIAGGIO.....	32
SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI	32
ATTENZIONE ALL' AMBIENTE	33



SERVIZI DI INTEGRAZIONE MODALE.....	33
○ MONITORAGGIO ESTERNO.....	34
CUSTOMER SATISFACTION.....	34
TITOLO IX - RAPPORTI CON L'UTENZA.....	46
○ I RECLAMI.....	47
TITOLO X - CONCLUSIONE.....	48
○ CLAUSOLA FINALE E DI AGGIORNAMENTO.....	48

TITOLO I - ASPETTI GENERALI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici, sono tenute ad adottare e redigere in attuazione della disposizione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (G.U. n. 43 del 22 febbraio 1994).

La Carta della Mobilità costituisce la traduzione settoriale della Carta dei Servizi per i soggetti che offrono servizi pubblici di trasporto e, per l'AMTAB S.p.A., anche servizi connessi al trasporto nonché la gestione delle aree di sosta.

Attraverso la Carta della Mobilità, l'AMTAB S.p.A. assume precisi impegni con gli Utenti, con le loro Associazioni ed anche con le Associazioni imprenditoriali, impegni e doveri, nei limiti naturalmente delle proprie capacità organizzative e delle proprie potenzialità produttive.

È un patto scritto con gli Utenti o, com'è più giusto chiamarli, con i "Clienti" e con le Associazioni, ma è anche un traguardo da raggiungere, sia per migliorare la qualità dei servizi forniti che per migliorare il rapporto tra "Clienti", Associazioni dei Consumatori, Associazioni imprenditoriali e Azienda.

Per l'AMTAB S.p.A. l'adozione della Carta della Mobilità non rappresenta semplicemente un obbligo a cui adeguarsi ma costituisce un importante momento di verifica e di crescita dell'azienda stessa ed in particolare del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

PRECISAZIONI

Così come vuole la legislazione di riferimento, la Carta dei Servizi dell'AMTAB S.p.A.:

- utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile per tutti, trasparente e completo nella presentazione degli impegni e dei dati aziendali;
- è flessibile e modulare perché soggetta a revisioni periodiche sulla base delle mutate esigenze aziendali e delle leggi di settore;
- è aperta al contributo delle Associazioni a tutela dei consumatori, degli Enti, delle Istituzioni e delle Associazioni imprenditoriali interessate. La Carta della Mobilità è redatta e pubblicizzata in conformità ad intese con le succitate Associazioni ed indica gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio stipulato con il Comune di Bari.

FINALITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La carta costituisce per gli Utenti:

Strumento di conoscenza in quanto:

- fornisce informazioni sul trasporto pubblico locale, sull'organizzazione e sulla struttura dell'Azienda, sulle modalità di prestazione dei servizi offerti, sulle tariffe, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità di contatto con l'Azienda, sui diritti e doveri della clientela, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente;
- ne viene garantita la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi e al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Strumento di partecipazione in quanto:

- mette a disposizione dell'Utenza la struttura dell'U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico e Numero Verde – che rappresenta un canale istituzionale di comunicazione tra l'Azienda ed i Clienti, affinché questi ultimi possano formulare e proporre, anche attraverso le loro Associazioni, miglioramenti al servizio, mediante richieste, osservazioni, reclami, suggerimenti.

Strumento di tutela in quanto:

- stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami, da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti dei Clienti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente carta.
- I Clienti e le loro Associazioni possono confrontare il servizio fruito con gli standard dichiarati dall'Azienda.

Assunzione di impegni e uno stimolo al miglioramento del servizio in quanto:

- l'Azienda, attraverso l'adozione della Carta della Mobilità, assume precisi impegni verso i Clienti e loro Associazioni e, dichiarando anno dopo anno i propri standard e gli obiettivi di qualità, è responsabilizzata ed incentivata al miglioramento.

TITOLO II- RIFERIMENTI NORMATIVI

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Per una migliore comprensione del valore di "patto" che la Carta della Mobilità rappresenta, ci sembra utile riportare alcuni essenziali riferimenti di legge:

- La Costituzione Italiana, che all'art. 16, sancisce la libertà dei cittadini a "circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale";
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Il Trattato di Maastricht, che all'art. 8 ribadisce il concetto precedente per tutti i cittadini europei;
- La Legge n° 273 dell'11 luglio 1995 che prevede le "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- La Legge Regionale n° 18 del 31 ottobre 2002 sul "Testo Unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale";
- La Legge n° 281 del 30 luglio 1998, sulla "Disciplina dei diritti dei Consumatori e degli Utenti";
- La Legge n° 146 del 12 giugno 1990 così come modificata dalla Legge 83/2000: "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati";
- La Legge n° 244 del 24/12/2007 art. 2 comma 461 stabilisce le disposizioni che, in sede di contratti di servizio, gli Enti sono tenuti ad applicare al fine di tutelare i diritti dei Consumatori e degli Utenti.
- La legge n° 69 del 18/06/2009 art. 30 prevede nelle Carte dei Servizi dei soggetti che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità la previsione della possibilità, per l'Utente che lamenti la violazione di un diritto, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia.

TITOLO III - PRINCIPI GENERALI

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA

Nello svolgimento della sua attività, l'AMTAB S.p.A. si ispira ai seguenti principi sanciti dalle leggi.

EGUAGLIANZA

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a garantire a tutti i Clienti/Utenti l'accessibilità ai servizi ed alle strutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ecc. Allo stesso modo l'Azienda s'impegna a rendere più agevole l'accessibilità ai servizi ad anziani, persone diversamente abili e comunemente a persone che hanno difficoltà motorie.

IMPARZIALITÀ

L'AMTAB S.p.A. s'impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri d'obiettività, giustizia ed imparzialità. Obiettivo aziendale è quello di garantire parità di trattamento, in caso di analoghe condizioni del servizio prestato, a tutti le categorie e/o fasce di Utenti.

CONTINUITÀ

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a garantire i servizi erogati in modo continuativo e regolare, secondo le modalità pubblicate. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, si impegna ad adottare tutte quelle misure atte a ridurre la durata del disservizio, tra cui la preventiva e tempestiva informazione di ogni tipo di variazione, tramite la diffusione agli organi di stampa, l'aggiornamento sul sito internet aziendale e l'inserimento sui monitor installati all'interno dei bus. In caso di sciopero l'Azienda garantisce sia una tempestiva, capillare e diffusa comunicazione circa le modalità di svolgimento del medesimo e sia la prestazione dei "servizi minimi", nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

PARTECIPAZIONE

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a garantire e favorire la partecipazione dei Clienti alle scelte aziendali non solo attraverso le modalità indicate nella presente Carta ma anche attraverso la collaborazione con gli organismi di rappresentanza organizzata, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. Le Associazioni (sia dei consumatori che imprenditoriali) saranno consultate prima della pubblicazione di ogni nuova edizione della Carta della Mobilità.

L'Azienda incoraggia la comunicazione da e verso la clientela nei modi e nelle forme riportate nel presente documento e in particolare:

- L'istituzione dell'Ufficio di Relazioni Pubbliche
- molteplici canali di comunicazione quali: telefono, **Numero Verde**, posta ordinaria, fax, posta elettronica, internet e moduli dei reclami.

L'Azienda s'impegna, altresì, a riconoscere il diritto dei Clienti, anche attraverso le loro Associazioni, a presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento del servizio e s'impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione del medesimo, tramite indagini nel bacino di Utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'AMTAB S.p.A. si impegna ad erogare i servizi nel rispetto degli standard dichiarati nella presente Carta, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione dello stesso.

LIBERTÀ DI SCELTA

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a promuovere, d'intesa con gli altri Enti e Società che programmano e gestiscono il servizio dei trasporti, tutte le iniziative atte a promuovere il diritto alla mobilità dei cittadini, agevolando la possibilità di scelta tra vari modi di trasporto nell'area metropolitana.

FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a definire per ciascun fattore del servizio offerto, (sicurezza, pulizia, informazione ecc.) adeguati standard di qualità e di quantità, da verificare con corretto monitoraggio.

TITOLO IV - L'AMTAB S.p.A.

LA STORIA

L'AMTAB, Azienda Municipalizzata Trasporti Autofiloviari Baresi, nasce con la delibera del Consiglio Comunale di Bari n° 309 del 1° febbraio 1965, succede alla vecchia SAER (Società Anonima Esercizi Riuniti) ed inizia la sua attività il 1° ottobre dello stesso anno. A quella data, l'organico era costituito da 574 dipendenti. Nello stesso anno, i viaggiatori paganti sono oltre 22 milioni e la tariffa dei biglietti era di £ 55, IGE compresa.



Il Consiglio Comunale di Bari, con il provvedimento n. 156 dell'11 giugno 1997, delibera di trasformare l'AMTAB in **ASTAB**, cioè in Azienda Speciale, adeguando la stessa al modello giuridico e gestionale di cui alla Legge 142 del 1990. L'Azienda Speciale nasce giuridicamente il 28 marzo 2000.

Il 23 marzo 2001, il Sindaco delibera la trasformazione dell'ASTAB in **AMTAB S.p.A.**, una società di capitali, incaricata di gestire i servizi della mobilità nell'area metropolitana di Bari. L'Azienda, quindi, assume la denominazione di Azienda Mobilità e Trasporti

Autofiloviari di Bari - Società per azioni (AMTAB S.p.A.).

Con deliberazione n° 34 del 03/03/2003 il Consiglio Comunale di Bari approva il progetto di scissione societaria predisposto dagli Amministratori dell'Azienda e conseguentemente l'Assemblea Straordinaria dei Soci lo determina in data 28/03/2003.

L'atto di scissione del 29/04/2003, a rogito del Notaio Dott. Pirro, sancisce, con decorrenza 15/05/2003, la costituzione di due aziende; l'una per la gestione del patrimonio, **AMTAB PATRIMONIO S.p.A.**, e l'altra dell'esercizio, **AMTAB SERVIZIO S.p.A.**



L'**AMTAB SERVIZIO S.p.A.** - Azienda Mobilità e Trasporti Bari Servizio SpA - con decorrenza 1° settembre 2003, ha operativamente assunto la gestione del trasporto pubblico urbano della città di Bari.

Il 24 Dicembre 2003 l'**AMTAB SERVIZIO S.p.A.** ha stipulato con il Comune di Bari il Contratto di Servizio con il quale le è stato affidato il trasporto pubblico urbano per il periodo 1° gennaio 2004 – 31 dicembre 2012.

All'**AMTAB PATRIMONIO S.p.A.**, con delibera n. 669 del 31 luglio 2003, la Giunta Comunale affida le funzioni di Agenzia della Mobilità in esecuzione degli indirizzi di cui alle deliberazioni consiliari nn. 196/2002 e 34/2003.

Successivamente, a seguito dell'applicazione dell'art. 35 della Legge Finanziaria 2001, le due aziende si suddividono definitivamente in **AMTAB SERVIZIO S.p.A.** e **S.T.M. Bari S.p.A.**

Il nuovo assetto organizzativo delle due Società è stato rivalutato dall'Amministrazione Comunale di Bari, in qualità di Unico Socio di entrambe le società e di stazione appaltante, al fine di ottimizzare la gestione amministrativa e funzionale e garantire l'erogazione di un servizio pubblico efficiente in grado di soddisfare le esigenze di mobilità della cittadinanza. Pertanto con deliberazione del Consiglio Comunale del 30 gennaio 2007 la S.T.M. Bari S.p.A. viene incorporata in **AMTAB S.p.A.**. La fusione delle due Società di Trasporti e Mobilità della città di Bari viene ratificata tramite atto notarile dell'8 maggio 2007.

L'**AMTAB S.p.A.** gestisce sul territorio del Comune di Bari servizi di trasporto pubblico urbano di linea e servizi di trasporto complementari (diversamente abili).

A queste attività di trasporto pubblico si affiancano le seguenti:

- gestione delle aree di sosta (recintato, su strada, Park & Ride) in luoghi pubblici del territorio urbano;
- servizio di revisione dei veicoli con massa a pieno carico superiore a 3,5 tonnellate;
- gestione del servizio di Bike Sharing.

Per informazioni di dettaglio riguardanti i predetti servizi aggiuntivi si rimanda al sito web dell'Azienda: <http://www.amtab.it>.

I CONTRATTI DI SERVIZIO

Come il rapporto fra l'**AMTAB S.p.A.**, Utenti/Clienti, Associazioni dei Consumatori e Associazioni Imprenditoriali è regolato dalla Carta della Mobilità, così quello fra l'**AMTAB S.p.A.** e il Comune di Bari è disciplinato da contratti, denominati **CONTRATTI DI SERVIZIO** regolanti i servizi di trasporto pubblico urbano, trasporto complementare e gestione aree di sosta.

In questi documenti l'Ente Concedente, Comune di Bari, stabilisce le caratteristiche dei servizi oltre al corrispettivo spettante all'Azienda, gestore dei servizi. Di contro l'Azienda assume gli obblighi di servizio pubblico e gli standard di quest'ultimo individuati nell'aggiornamento annuale della Carta della Mobilità.



GLI AMMINISTRATORI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente: Tobia Renato BINETTI
Consigliere: Giuseppe AVANTAGGIATO
Consigliere: Nicola CIPRIANI

IL COLLEGIO SINDACALE

Presidente: Nicola Grazioso
Membro effettivo: Ernesto Devito
Membro effettivo: Marco Preverin

LA STRUTTURA

Direttore Generale:	Ing. Aldo DE ROBERTIS
Direttore di Esercizio:	Ing. Nunzio LOZITO
Capo Unità Affari Legali e Risorse Umane:	Avv. Camilla DE CANDIA
Responsabile Contratti e Appalti:	Dott. Onofrio SOLDANO
Responsabile Amministrazione:	Dott. Claudio PUGLIESE
Capo Unità Programmazione e Turni:	Rag. Giovanni DEL CORE
Responsabile Area Tecnica (ad interim):	Dott. Onofrio SOLDANO
Responsabile Settore Sosta (mansioni sup. provvis.):	Rag. Giovanni DEL CORE
Responsabile Area Movimento e Trasporti complementari:	

La forza lavoro aziendale è costituita da:

2 dirigenti
5 quadri
42 amministrativi ed ausiliari
441 addetti al movimento
72 area tecnica
124 sosta e trasporto diversamente abili
per un totale di 686 unità

SEDI AMTAB S.p.A.

La sede legale	Note
Viale Jacobini – Zona Industriale, 70123 BARI Tel. 080/5393111	Presidenza Consiglio di Amministrazione Direzione Generale e di Esercizio Uffici e Deposito Mezzi
Altri uffici	Note
Ufficio Biglietti ed Abbonamenti Via Fornari n° 12 70123 BARI	Orario di sportello: dal lunedì al venerdì: 8:15-13:15 martedì e giovedì: oltre l'orario mattutino dalle 15:30 alle 18:30 sabato: chiuso
Capolinea Piazza Moro Capolinea Piscine Comunali Capolinea C.S. Polivalente (Japigia)	Tutti i capolinea sono presidiati da Graduati del movimento.
Piazzale di sosta FBN (Vittorio Veneto); ex Caserma Rossani Aree di sosta in varie località della città	Aperti 24 ore Aperti secondo orari pubblicati

PARCO MEZZI

Il parco mezzi della AMTAB S.p.A. al 31 dicembre 2012, è così composto:

- 235 Autobus di cui 145 in servizio giornaliero
- 38 Minibus per diversamente abili
- 7 Minibus elettrici e 6 Autostrada per rimozione

SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO

L'AMTAB S.p.A. gestisce, in concessione del Comune di Bari, il servizio di trasporto pubblico urbano della Città di Bari.

L'Azienda si è prefissata, come obiettivo prioritario, la missione di assicurare la propria evoluzione e contribuire allo sviluppo del territorio attraverso la fornitura di un servizio di trasporto pubblico efficace, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività, di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni inquinanti.

I DATI DELLA PRODUZIONE AZIENDALE RIFERITI ALL'ANNO 2012

Passeggeri trasportati	20.172.343
Percorrenza annua (Km)	10.191.259
Parco autobus urbani alimentazione gasolio e metano	235
Età media bus (anni)	10 anni
Velocità media programmata (Km/h)	17,30
Rete servita (km)	580,34
Fermate per direzione di marcia	3.046
Distanza media fra le fermate (m)	300
Paline	1203
Pensiline installate	186
Numero aree di scambio – Park & Ride	4

TPL SUL TERRITORIO

Linea 1	Piazza Eroi Del Mare – Santo Spirito
Linea 2	Piscine Comunali – Japigia/Polivalente
Linea 2/	Piscine Comunali – Japigia/Polivalente
Linea 3	Piazza Moro – San Paolo/Ospedale
Linea 4	Piazza Eroi Del Mare – Ceglie/Ist. Agronomico Mediterraneo
Linea 6	Piscine Comunali – Poggiofranco/Parco Domingo
Linea 7	Piazza Moro – M.C.T.C. – AMTAB S.p.A.
Linea 9	Piazza Giulio Cesare – Japigia/Polivalente
Linea 10	Parco Domingo – Japigia/Polivalente
Linea 11	Piazza Moro – Loseto/S.Rita
Linea 11/	Piazza Moro – Loseto /S.Rita
Linea 12	Piazza Moro – Torre a Mare (Fontana Nuova)
Linea 12/	Piazza Moro – Torre a Mare
Linea 13	Piazza Moro – San Paolo/Via Dalfino
Linea 14	Japigia – Piazza Moro – Zona Industriale (Bosch)
Linea 16	Piazza Moro – Aeroporto
Linea 19	Piazza Moro – Catino – Enziteto
Linea 20	Piazza Moro – Parco Adria (Autostrada BA-TA)
Linea 20/	Piazza Moro – Stazione Marittima
Linea 21	Piazza Moro – Mungivacca – Madonna delle Grazie
Linea 22	Piscine Comunali – Stazione Mungivacca
Linea 23	Piazza Moro – Via Gentile – Polivalente
Linea 25	Piazza Carabellese – Zona Industriale
Linea 27	Piscine Comunali – Poggiofranco/Parco Domingo
Linea 30	Loseto – Ceglie – Carbonara – Zona Industriale
Linea 31	Circolare Zona Industriale
Linea 33	Enziteto – Ist.Prof.Palese – San Paolo/Ospedale
Linea 35	Piscine Comunali – Piazza Giulio Cesare /Policlinico
Linea 36	Ex Enaip (Regione Puglia) – Stazione FS Lamasinata
Linea 41	Circolare quartiere Carbonara – Ceglie – Loseto
Linea 51	Circolare Palese – S.Spirito
Linea 53	Piazza Moro – S.Girolamo – Fesca – San Paolo/Via De Blasi
Linea 54	Libertà/Via Brigata Regina – Picone (Policlinico)
Linea 61	Enziteto – Catino – Zona Industriale (Officine Calabrese)
Linea 71	Piazza Moro – S. Caterina (Centro Commerciale)
Navetta A	Area di sosta Quasimodo-FBN: Lungomare Vittorio Veneto – Piazza Massari
Navetta B	Area di sosta Pane e Pomodoro: Lungomare Trieste – Piazza Massari
Navetta C	Area di sosta Parco 2 Giugno: Viale della Resistenza – Piazza Eroi del Mare
Navetta E	Area di sosta Polipark: Policlinico – Piazza Moro
Linea CMM	Quartiere Murattiano – Manzoni
Linea CPJ	Polo Tecnico – Japigia
Linea D	Poggiofranco – Centro Città

Il servizio urbano feriale inizia mediamente alle ore 5:00 e termina alle ore 23:00 circa (ultime corse) mentre quello festivo inizia mediamente alle ore 6:00 e termina alle ore 21:00 circa (ultime corse).

COLLEGAMENTI ALLE LOCALITÀ DI MAGGIOR INTERESSE

Aeronautica Militare - Com. III Regione Aerea	2, 2/, 10, 12, Navetta B
Aeroporto Civile	16
AMGAS S.p.A.	13
AMGAS S.r.l.	4
AMIU S.p.A. (Z.I.)	13, 14
AMTAB SERVIZIO S.p.A.	7, 13, 14
Archivio di Stato	1, 2, 22, 19, 53, Navetta A
Azienda Ospedaliera "Di Venere"	11, 11/, 41
Azienda Ospedaliera "Giovanni XXIII"	21, 22, CPJ
Azienda Ospedaliera "Policlinico"	6, 9, 10, 20, 27, 35, 54, Linea D, Navetta E
Azienda Ospedaliera "S. Paolo"	3, 33
Biblioteca Nazionale	1, 2, 22, 19, 53, Navetta A
Camera di Commercio	1, 2/, 12, 35, Navetta C, CMM
Casa Circondariale	4, 10, 11, 11/, 27, 35
Centro Polifunzionale Guardia di Finanza	16, 33
Centro Polifunzionale Pubblica Sicurezza	13, 36
Cimitero Comunale	2, 3, 6, 7, 13, 14, 16, 35, 71
Cittadella della Cultura	1, 2, 22, 19, 53, Navetta A
Comando Provinciale VV.FF.	21, 22
Comando Regionale C.C.	2, 2/, 10, 12, Navetta B
Comune di Bari	1, 2, 2/, 3, 6, 13, 14, 16, 19, 20/, 22, 27, 35, 53, 71, CMM
Consiglio Regionale	11, 11/, Linea D, 36
Sede Regionale Via Gentile (Japigia)	2, 2/, 10, 12, 23, CPJ, Navetta B
Ente "Fiera del Levante"	2, 2/, 6, 22, 27, 35, 53
Istituto Acquedotto Pugliese	1, 2/, 4, 35
Lido "Pane e Pomodoro"	12, Navetta B
Motorizzazione Civile	7, 14, 31
Nuova Pretura Unificata	12, Navetta B
Parco 2 Giugno	4, 9, 10, 21, 30, 35, Navetta C
Pineta San Francesco	1, 2, 2/, 6, 19, 22, 27, 35, 53
Politecnico di Bari	10, 21, 35, CPJ
Prefettura	2/, 27, 20/, 22, Navetta A, Navetta B
Presidenza Regione Puglia	2, 2/, 10, 12, Navetta B
Provincia di Bari	2, 2/, 10, 12, Navetta B
Provveditorato agli Studi	10, 21, 35
Questura	2/, 27, 20/, 22, Navetta A, Navetta B
Stadio "Arena della Vittoria"	2, 2/, 6, 22, 27, 35, 53
Stadio San Nicola	20
Stazione Centrale FF.SS.	2, 3, 6, 7, 11, 11/, 12, 12/, 13, 14, 16, 19, 20, 20/, 21, 22, 23, 30, 53, 71, Navetta E
Stazione Marittima - Porto	20/, Navetta A
Teatro Petruzzelli	1, 2, 2/, 10, 12, 14, 35, Navetta C, CMM
Teatro Piccinni	1, 2, 2/, 3, 6, 13, 14, 16, 19, 20/, 22, 27, 35, 53, 71, Navetta A, Navetta B, CMM
Tribunale Amministrativo Regionale	2/, 27, 20/, 22, Navetta A, Navetta B
Tribunale – Procura Generale (Via Crispi)	2, 3, 6, 7, 13, 14, 16, 19, 35, 53, 71
Tribunale (Via Nazariantz)	2, 3, 6, 7, 13, 14, 16, 35, 71
Uffici Finanziari Agenzia delle Entrate	21, 22, CPJ
Università degli Studi: Ateneo	2, 3, 6, 7, 11, 11/, 12, 12/, 13, 14, 16, 19, 20/, 21, 22, 27, 53, 71
Università degli Studi: Campus	9, 10, 21, 22, 35, CPJ
Università degli Studi: Dip. Agraria	22
Università degli Studi: Dip. Economia e Commercio	6, 10, 27, D

LE LINEE CHE INTERESSANO LA ZONA INDUSTRIALE

Linea 7	Piazza Moro – M.C.T.C. - AMTAB S.p.A.
Linea 13	Piazza Moro – San Paolo (Via Dalfino)
Linea 14	Japigia – Piazza Moro – Zona Industriale (Bosch)
Linea 25	Piazza Carabellese – Zona Industriale
Linea 30	Loseto – Ceglie – Carbonara – Zona Industriale
Linea 31	Circolare Zona Industriale
Linea 36	Ex Enaip (Regione Puglia) – Stazione FS Lamasinata
Linea 61	Enzitetto – Catino – Zona Industriale (Officine Calabrese)
Linea 71	Piazza Moro – S. Caterina (Centro Commerciale)

LE FERMATE

In considerazione del carattere facoltativo della maggior parte delle fermate, il passeggero in attesa, all'approssimarsi dell'autobus su cui desidera salire, **deve segnalare, con un cenno della mano**, tale sua richiesta. Viceversa, all'approssimarsi alla fermata di arrivo, **deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata"** posto all'interno del mezzo.

SERVIZI DI TRASPORTO COMPLEMENTARE

TRASPORTO PER UTENTI DIVERSAMENTE ABILI “CENTRI RIABILITATIVI E SCOLASTICI”

In ottemperanza al dettato legislativo della legge regionale n° 4 del 7 marzo 2003 relativa al programma di interventi per l'integrazione scolastica dei soggetti diversamente abili, il Comune di Bari e la ASL BA/4, hanno stipulato apposita convenzione con l'AMTAB S.p.A. per il servizio di Trasporto scolastico diversamente abili e/o riabilitativo delle persone diversamente abili.

Il servizio attiene al trasporto degli stessi presso le strutture scolastiche (materne, medie inferiori e medie superiori) e/o riabilitative; consiste nel prelevare giornalmente da casa gli utenti per trasportarli presso le rispettive scuole di frequenza e/o centri di riabilitazione, nonché garantire loro il percorso inverso.

L'Azienda si avvale sia dell'utilizzo di propri automezzi idonei dotati di pedana posteriore ribaltabile che di personale specializzato (assistente di bordo) al fine di garantire maggiore sicurezza e serenità agli Utenti durante il percorso e nelle fasi di salita e di discesa dagli stessi mezzi.

Possono usufruire del servizio i soggetti diversamente abili che abbiano richiesto e ottenuto l'autorizzazione della Ripartizione Politiche Educative e Giovanili e/o della ASL.

Il contratto in essere, con validità dall'01/07/2005 al 30/06/2006, è in regime di prorogatio.

Il servizio scolastico viene svolto:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 19:30;
- il sabato dalle ore 7:00 alle ore 14:00.

Il servizio per i centri riabilitativi viene svolto:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 19:30.

Le ipotesi di variazioni comprendono due possibilità:

- “Variazione lieve”: che consente di comunicare entro e non oltre le ore 12:00 del giorno lavorativo precedente la richiesta occasionale di anticipazione o posticipo dell'orario di prelevamento e/o riaccompagnamento;
- “Cambiamento non occasionale”: che consente di comunicare entro e non oltre le ore 12:00 dell'ottavo giorno lavorativo precedente quello di effettuazione del servizio variato.



TRASPORTO STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI “UNIVERSITARI”

La convenzione tra l'AMTAB S.p.A. e l'Università degli Studi di Bari, il Politecnico e l'ADISU, valida dal 01.01.2013 al 31.12.2015, prevede che l'AMTAB S.p.A.:

- Metta a disposizione del servizio, minibus per trasporto di persone diversamente abili con possibilità di incarozzamento automatico;
- Svolga il servizio secondo una programmazione concordata con gli studenti;
- Metta sui mezzi, a disposizione delle persone diversamente abili, un servizio di Assistenza (accompagnatore).

Variazioni ai programmi concordati saranno possibili previa comunicazione entro le ore 10:00 del giorno precedente il servizio programmato.

SERVIZIO AREE DI SOSTA

L'Amtab S.p.A. gestisce le aree di sosta affidateli dal Comune di Bari site nel centro cittadino, in alcune aree periferiche recintate e nei Park & Ride (questi ultimi serviti da bus navetta di collegamento con il centro).

La fruizione delle aree di sosta a pagamento avviene mediante parcometri e/o l'utilizzo di "grattini" acquistabili dai nostri operatori o presso le rivendite disseminate nel territorio cittadino.

I Park & Ride sono ubicati:

1. Area di sosta Quasimodo-FBN: Lungomare Vittorio Veneto – P.zza Massari (Navetta A)
2. Area di sosta Pane e Pomodoro: Lungomare Trieste – P.zza Massari (Navetta B)
3. Area di sosta Parco 2 Giugno: Viale della Resistenza – Piazza Eroi del Mare (Navetta C)
4. Area di sosta Polipark: Policlinico – Piazza Moro (Navetta E)

Le informazioni riguardo gli orari e i costi delle singole aree di sosta sono indicate sulle paline ubicate nelle rispettive aree e sul sito aziendale www.amtab.it – sezione aree di sosta.

SERVIZIO DI BIKE SHARING

L'Amtab S.p.A. gestisce, in concessione del Comune di Bari, un innovativo sistema di noleggio biciclette automatico denominato “Bariinbici”.

In diversi punti della città sono collocate le postazioni nelle quali, attraverso una tessera elettronica, è possibile prelevare una bicicletta.

Le informazioni riguardo al regolamento vigente relativo al servizio sono indicate sul sito aziendale www.amtab.it – sezione “Bariinbici”.

TITOLO V - IL SISTEMA TARIFFARIO

TARIFE PER IL TRASPORTO URBANO DI LINEA

Le tariffe dei biglietti e degli abbonamenti per la fruizione del servizio di trasporto pubblico urbano sono stabilite annualmente dal Comune di Bari. Quelle in vigore attualmente sono state determinate dalla Giunta Comunale con deliberazione n.58 del 20 febbraio 2012.

É prevista oltre un'ampia gamma di titoli di viaggio per soddisfare le diverse possibili esigenze dei viaggiatori anche abbonamenti a tariffa agevolata dedicati a particolari categorie di utenti i cui oneri sono a carico del Comune di Bari.

I titoli di viaggio sono facilmente acquistabili grazie ad una rete di vendita capillare (321 rivendite convenzionate) distribuiti su tutto il territorio comunale.

Il biglietto, inoltre, può essere acquistato dal conducente dell'autobus, al costo di € 1,50, solo con pagamento contante della cifra esatta sempre che lo stesso non li abbia esauriti, la qual cosa non esenta il viaggiatore dalla sanzione amministrativa in caso di controllo.

Un cartello indicante la dicitura "Biglietti esauriti", esposto in modo ben visibile sul mezzo, segnalerà la mancanza dei titoli di viaggio a bordo.

Nell'Ufficio Biglietti ed Abbonamenti di Via Fornari n°12, oltre al rilascio di tutti i titoli di viaggio in vigore, compresi quelli a tariffa agevolata, è possibile pagare la sanzione amministrativa comminata per irregolarità di viaggio.

Tra l'AMTAB S.p.A., l'Università degli Studi di Bari, l'ADISU, il Politecnico, il Conservatorio e l'Accademia delle Belle Arti è vigente una convenzione che consente a tutti gli Studenti Universitari regolarmente iscritti e residenti in Italia, compresi gli stranieri frequentanti le varie Facoltà, di acquistare un abbonamento valido su tutte le linee urbane di trasporto e in tutti i giorni e ore dell'anno, al prezzo di € 12,00 valido un mese o di € 70,00 valido 12 mesi.

I titoli di viaggio si possono acquistare presso:

- l'Ufficio Biglietti ed Abbonamenti di Via Fornari n°12;
- le tabaccherie convenzionante;
- le edicole convenzionante;
- i numerosi supermercati ed esercizi commerciali;
- i conducenti sugli autobus quando ne sono in possesso.

Tariffe Biglietti e Abbonamenti 2013

BIGLIETTI	Tariffa
Biglietto di corsa semplice	€ 0.90
Biglietto valido 75 minuti	€ 1.00
Biglietto valido 100 minuti	€ 1.20
Biglietto giornaliero	€ 2.20
Biglietto venduto in vettura	€ 1.50
Biglietto servizio speciale FIERA	€ 1.00
Biglietto Park & Ride (solo passeggeri)	€ 0.30
ABBONAMENTI SETTIMANALI	
Abbonamento Ordinario 7 giorni	€ 12.00
ABBONAMENTI MENSILI (validi 30 giorni dalla data del primo utilizzo)	
Abbonamento Ordinario	€ 35.00
Abbonamento Ordinario CARTA CALORE AMGAS (1)	€ 33.00
Abbonamento Fascia Oraria (validità dall'inizio del servizio alle ore 9.00; dalle ore 12:30 alle ore 18:00 e dalle ore 19:30 alla fine del servizio)	€ 20.00
Abbonamento Studenti (2)	€ 20.00
Abbonamento Universitari (3)	€ 12.00
ABBONAMENTI ANNUALI	
Abbonamento ordinario valido 365 giorni dalla data di utilizzo	€ 250.00
Abbonamento Studenti valido 365 giorni dalla data di utilizzo	€ 180.00
Abbonamento per dipendenti comunali valido 365 giorni dalla data di utilizzo	€ 162.00
Abbonamento Universitari (3)	€ 70.00
Abbonamento INVALIDI DI GUERRA cat.1-3 (4)	gratuito
Abbonamento INVALIDI CIVILI, LAVORO E SERVIZIO dal 70% al 100% (4)	gratuito
Abbonamento per INVALIDI DI GUERRA cat. 4-8, INVALIDI CIVILI con percentuale superiore al 20%, INVALIDI PER LAVORO E SERVIZIO dal 20% al 69% ,variabile in funzione dell' ISEE (INDICATORE SITUAZIONE ECONOMICA EQUIVALENTE) (4)	
Da € 0 a € 7.500,00	gratuito
Da € 7.500,01 a € 13.000,00	€ 50.00
Da € 13.000,01 a € 20.000,00	€ 70.00
Da € 20.000,01 a € 25.000,00	€ 100.00
Da € 25.000,01 a € 30.000,00	€ 150.00
Da € 30.000,01 in su	€ 250.00
Abbonamento MAESTRI DEL LAVORO (5)	
Reddito individuale fino a € 12.493,78	€ 125.00
Reddito familiare fino a € 24.978,56	€ 125.00
oltre i limiti di cui sopra	€ 183.00
Abbonamento Pensionati a Basso Reddito (6)	
Con età oltre 65 anni e reddito personale non superiore a € 5.744,96	€ 50,00
Con età oltre 65 anni e reddito familiare non superiore a € 11.991,85	€ 50,00
Abbonamento Pensionati Minimo INPS (7)	
tra il 60° e il 64°anno di età con reddito individuale non superiore a € 6.582,68	€ 50,00
tra il 60° e il 64°anno di età con reddito coniugale non superiore a € 12.159,68	€ 50,00
tra il 65° e il 69°anno di età con reddito individuale non superiore a € 7.321,21	€ 50,00

tra il 65° e il 69°anno di età con reddito coniugale non maggiore di € 12.898,21	€ 50,00
oltre il 70°anno di età con reddito annuo individuale non maggiore di € 8.020,61	€ 50,00
oltre il 70° anno di età con reddito annuo coniugale non maggiore di 13.597,61	€ 50,00
oltre il 70° anno di età con reddito annuo coniugale non maggiore di 13.597,61	€ 50,00

- (1) L'abbonamento viene rilasciato presso l'Ufficio Abbonamenti AMTAB previa presentazione di copia della Carta Calore AMGAS.
- (2) L'abbonamento deve essere accompagnato dal pass rilasciato dall'Ufficio Abbonamenti di AMTAB S.p.A. previa presentazione del Certificato di Frequenza rilasciato dall'Istituto Statale o Paritario oppure autocertificazione da sottoscrivere in loco, e di una foto tessera recente.
- (3) L'abbonamento deve essere accompagnato dal pass rilasciato dall'Ufficio Abbonamenti di AMTAB S.p.A. previa presentazione della domanda predisposta corredata di Certificato di Iscrizione o di Frequenza rilasciato dall'Ente universitario, e di due foto tessera recenti.
- (4) La certificazione attestante l'indicatore ISEE, valida ai fini del riconoscimento del diritto a prestazioni agevolate, si ottiene dietro presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica presso gli Enti preposti (INPS, CAF, etc...).

Per il rilascio dell'abbonamento sono necessari i seguenti documenti:

- modulo, scaricabile da www.amtab.it, o reperibile presso l'Ufficio Abbonamenti AMTAB in via Fornari n.°12, da compilare a cura dell'Utente;
 - fotocopia di un documento di identità in corso di validità;
 - due foto in formato tessera recenti;
 - attestazione ISEE in corso di validità;
 - nel caso in cui il modello ISEE si riferisca all'anno 2011 dovrà essere presentata un'autocertificazione che attesti che per l'anno 2012 non siano intervenuti mutamenti rilevanti delle condizioni familiari ed economiche ai fini del calcolo del reddito ISEE (modello di autocertificazione). Entro ottobre 2013 dovrà comunque essere presentata ad AMTAB S.p.A. l'attestazione ISEE relativa ai redditi del 2012.
 - fotocopia del certificato (verbale di commissione medica) da cui si evinca il grado di invalidità del richiedente.
- (5) Per il rilascio dell'abbonamento sono necessari i seguenti documenti:
 - 2 foto tessera recenti;
 - attestato Maestro del Lavoro (Presidente della Repubblica);
 - dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà per conformità all'originale da sottoscrivere presso l'Ufficio Abbonamenti di AMTAB S.p.A.;
 - fotocopia di un documento di identità.
 - (6) Per il rilascio dell'abbonamento sono necessari i seguenti documenti: 2 foto tessera recenti, certificato attestante il reddito personale o familiare, autocertificazione dell'età e del reddito personale o familiare da sottoscrivere presso l'Ufficio Abbonamenti di AMTAB S.p.A., fotocopia di un documento di identità.
 - (7) Per il rilascio dell'abbonamento sono necessari i seguenti documenti: 2 foto tessera recenti, certificato di pensione INPS o autocertificazione attestante l'età e il reddito da sottoscrivere presso l'Ufficio Abbonamenti di AMTAB S.p.A., fotocopia di un documento di identità.

TITOLO VI - CONDIZIONI DI VIAGGIO

DOCUMENTI DI VIAGGIO

L'Utente del servizio è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati e a vidimare lo stesso nell'apposita oblitteratrice non appena sale a bordo del mezzo e prima della fermata successiva a quella di salita.

In caso di eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio e/o impedimenti di qualsiasi natura, gli stessi vanno compilati nella parte retrostante a cura dell'Utente con l'indicazione dei dati richiesti.

Il biglietto a validità oraria, dopo l'oblitterazione, dà la possibilità di viaggiare sul bus per 75 minuti; trascorso il tempo contrattuale occorre vidimare un altro biglietto anche solo per ultimare la corsa.

La validità dell'abbonamento "fascia orario" termina in corrispondenza dell'ultima corsa programmata in partenza dal capolinea di riferimento del bus del quale si sta usufruendo.

Gli orari di utilizzo del suddetto abbonamento sono i seguenti:

- **dall'inizio del servizio sino alle ore 9:00**
- **dalle ore 12:30 alle ore 18:00**
- **dalle ore 19:30 a fine servizio**

Tutti gli abbonamenti, in quanto nominativi, sono validi solo se accompagnati da documento di riconoscimento. Questo dovrà essere esibito, se richiesto, al personale aziendale addetto alla verifica.

Le informazioni sulle corse programmate possono essere assunte visionando il sito aziendale www.amtab.it, gli opuscoli distribuiti gratuitamente all'Utenza oppure telefonando agli Operatori del Numero Verde 800/450444.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo.

La sanzione per gli Utenti sprovvisti di titolo di viaggio valido, oltre al costo del biglietto, è pari a € 100,00 e ridotta a € 50,00 se si estingue l'illecito nel termine di 30 giorni dalla contestazione della violazione o dalla sua notifica a mezzo raccomandata.

DIRITTI DEGLI UTENTI

In conformità alle disposizioni contenute nel DPCM del 30 dicembre 1998 (GU n. 26 Suppl. Ord. del 02/02/1999) e della Legge 244 del 24/12/2007 art.2 comma 461, l'AMTAB S.p.A. riconosce agli Utenti dei suoi servizi, i seguenti diritti e doveri:

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, coerentemente alle situazioni normali della viabilità;
3. facile accessibilità alle informazioni sulle modalità dei servizi;
4. igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
5. riconoscibilità del personale a contatto con l'Utente attraverso un cartellino di riconoscimento;
6. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
7. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
8. facilità di accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta degli stessi (non superiore ai trenta giorni lavorativi).
9. Amtab S.p.A. si impegna ad attuare ogni forma di risoluzione non giurisdizionale delle controversie che avessero ad insorgere con gli Utenti secondo le procedure che saranno introdotte successivamente ed a risolverle entro il termine di trenta giorni dalla richiesta che ne fosse fatta.



A tal fine emanerà apposito regolamento integrativo della presente Carta che preveda anche l'eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione dell'amministrazione o del soggetto inadempiente.

DOVERI DEGLI UTENTI

1. non occupare più di un posto a sedere;
2. non danneggiare e non sporcare i mezzi aziendali;
3. rispettare il divieto di fumare;
4. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
5. non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni stabilite dall'AMTAB S.p.A. ed indicate nel **"REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA"**;
6. non gettare oggetti dal finestrino;
7. non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
8. attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
9. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni ricevute dagli operatori (personale di guida, di assistenza e/o di controllo) dell'AMTAB S.p.A.;
10. utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

RIMBORSI

Il rimborso sarà effettuato ai soli abbonati nel caso in cui l'abbonamento si riferisca a tratte non più servite a seguito di ristrutturazione del servizio e non esista una linea sostitutiva.

Il rimborso sarà pari al costo dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di validità trascorsi.

Per tale rimborso, dovrà essere fatta apposita richiesta scritta entro un massimo di tre giorni dalla soppressione della linea.

RICHIESTE

Qualsiasi segnalazione o richiesta di intervento dovrà essere tempestivamente rivolta al conducente del bus, esibendo titolo di viaggio regolarmente convalidato e documento di riconoscimento.

In caso di sinistro, la richiesta di risarcimento, corredata dei dati personali e del numero di telefono, deve essere comunicata immediatamente al:

- numero telefonico 080/5393510
- oppure tramite fax 080/5393520
- oppure via e-mail: sinistri@amtabservizio.it
- oppure inviata per raccomandata, al seguente indirizzo:
AMTAB S.p.A. Viale Jacobini. Z.I. – 70123 BARI.

L'AMTAB S.p.A. assicura la massima tempestività di risposta agli Utenti che rispettino tale procedura.

NON SARANNO RICONOSCIUTI E RISARCITI DANNI SUBITI IN VIOLAZIONE DEL REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA.

REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA

(Legge Regione Puglia n. 18/2002)

1. L'Utente, per usufruire legittimamente del trasporto sui mezzi dell'Azienda, è tenuto a munirsi di un valido titolo di viaggio che dovrà essere obliterato appena salito a bordo. Il costo dei titoli di viaggio è indicato sul sito aziendale www.amtab.it alla voce servizi di trasporto, sotto elenco tariffe ed abbonamenti TPL.
2. L'Utente è tenuto a conservare il titolo per tutta la durata del viaggio e ad esibirlo a richiesta del personale di controllo, identificabile da apposito cartellino di riconoscimento.
3. L'Utente non può cedere, a qualsiasi titolo, a terzi il titolo di viaggio che abbia già obliterato.
4. L'Utente deve essere munito di valido documento di identificazione.
5. Se l'Utente non è munito di valido titolo di viaggio obliterato, gli Agenti addetti alla verifica redigono verbale di contestazione, conciliabile mediante il pagamento, entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica se successiva, della sanzione amministrativa nella ridotta misura di € 50,00 a cui si aggiunge il costo del biglietto di corsa semplice. Decorso detto termine è dovuta la sanzione nell'intera misura di € 100,00 oltre il costo del biglietto ordinario, spese di notifica ed eventuale esazione.
6. Nel caso in cui l'Utente rifiuti di fornire le proprie generalità, gli Agenti addetti alla verifica invitano il trasgressore a seguirli presso la sede più vicina di Carabinieri, Polizia di Stato o Vigili Urbani. L'Utente che fornisca false generalità sarà denunciato alle Autorità competenti.
7. Sono esenti dal pagamento del biglietto i bagagli a mano che non superino le dimensioni di cm 25 x 40 x 80 ed il peso approssimativo di Kg 20.
8. I minori di dieci anni non pagano il biglietto se accompagnati da un maggiorenne.
9. Nel caso in cui l'Utente subisse danni, per avere diritto al risarcimento, deve segnalare al conducente l'accaduto e fornire le proprie generalità.
10. A bordo delle vetture non sono ammessi animali ad eccezione dei seguenti casi nei quali il trasporto è gratuito:
 - a. cani guida per non vedenti;
 - b. cani di piccola taglia, purché tenuti in braccio e muniti di museruola;
 - c. altri animali di piccola taglia purché racchiusi in ceste, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte che, impediscano anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno.Le gabbie ed i contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone e cose.
Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani da guida per non vedenti) è limitato a non più di due per autobus e a non più di uno per passeggero e potrà essere del tutto escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento della stessa. In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati a cose e/o persone.
11. È obbligatorio reggersi agli appositi sostegni.
12. È vietato sostare ingombrando le porte.
13. È obbligatorio salire dalla porta anteriore per acquistare il biglietto dal conducente ed essere forniti del danaro esattamente occorrente.
14. È obbligatorio salire dalle porte posteriori ed anteriori.
15. È vietato salire dalla porta centrale e scendere dalla porta posteriore o anteriore.

16. È vietato azionare il meccanismo di emergenza apertura porte durante la marcia o senza che ne sussista l'esigenza.
17. È vietato espettorare, arrecare molestie fisiche e verbali alle persone, viaggiare in stato di ebbrezza, portare armi, oggetti contundenti o sostanze infiammabili, chimiche o tossiche, portare merce soggetta al Regolamento di Polizia Urbana del Comune di Bari, fumare, cantare, schiamazzare, compiere in genere ogni altro atto tale da infastidire il Conducente o gli altri passeggeri.
18. È vietato danneggiare con qualsiasi mezzo l'autobus o sue parti, asportare, danneggiare o imbrattare le attrezzature di bordo.
19. Ai sensi dell'art. 32, comma 3, della Legge Regione Puglia n.18/2002, la violazione delle norme contenute nel presente Regolamento è punita con la sanzione amministrativa dell'importo di
€ 55,00 per la violazione dei punti **10, 11 e 12**;
€ 100,00 per la violazione dei punti **13, 14 e 15**;
€ 250,00 per la violazione dei punti **16, 17 e 18**.
20. Al trasgressore è data facoltà, nel termine di 30 giorni successivi alla contestazione o notificazione del verbale di accertamento se successiva, di provvedere al pagamento della sanzione comminatagli in misura ridotta al 50%. Decorso tale termine senza che siano pervenuti scritti difensivi o sia avvenuto il pagamento, il Direttore Generale dell'Azienda emetterà, ai sensi dell'art. 18 L. 689/81, ordinanza-ingiunzione con la quale sarà comminata la sanzione nella intera misura prevista dalla citata Legge Regionale, oltre le spese amministrative e di notificazione. Per la eventuale opposizione, da proporre entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del provvedimento, è competente il Giudice di Pace di Bari.
21. Il Responsabile del Procedimento, ex L. 241/90, per le sanzioni amministrative comminate a bordo dei veicoli, è il Funzionario preposto alla Unità Organizzativa "Prodotti del Traffico".

Il pagamento della sanzione, quando non effettuato al momento della infrazione, può essere eseguito:

- presso l'**Ufficio Abbonamenti dell'AMTAB S.p.A.** sito in Bari in Via Fornari, 12 nei giorni:
dal lunedì al venerdì: dalle ore 8:15 alle ore 13:15
martedì e giovedì: oltre l'orario mattutino dalle ore 15:30 alle ore 18:30
sabato: chiuso
- effettuare un versamento sul **conto corrente postale n. 43448315 intestato ad AMTAB S.p.A., Viale Jacobini Z.I. - 70123 Bari.**

TITOLO VII - CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008

La “Qualità del Servizio”, intesa nell’accezione di ricerca della soddisfazione delle attese di chi lo utilizza, è il motore di uno sviluppo organizzativo e gestionale che coinvolge tutta l’Azienda, il cui perseguimento porta alla progettazione ed alla attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità la cui normativa di riferimento è l’UNI EN ISO 9001:2008.

Tale sistema di gestione è costituito dall’insieme di risorse messe a disposizione dall’Azienda e delle attività messe in atto allo scopo di garantire il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento. In pratica, il sistema di qualità aziendale rende più trasparente e permette di “far leggere” ai Clienti il modo con cui l’Azienda esegue le attività per la realizzazione del servizio, sempre nell’ottica della soddisfazione del cliente.

LA CERTIFICAZIONE SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITÀ



L’AMTAB S.p.A. ha ottenuto in data 9 agosto 2011 il rinnovo della Certificazione del Sistema Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 rilasciato dall’Istituto di Certificazione della Qualità DNV - DET NORSKE VERITAS ITALIA, Ente accreditato.

Pertanto, l’Azienda viene regolarmente sottoposta alle periodiche visite di sorveglianza previste per il mantenimento della Certificazione.

CAMPO DI APPLICAZIONE DELL’ATTIVITÀ

- Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane.
- Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto speciali (servizi navetta, trasporti diversamente abili, trasporti scolastici).
- Erogazione del servizio di gestione aree di sosta.
- Erogazione del servizio di bike-sharing.

TITOLO VIII – MONITORAGGIO DEI SERVIZI

L'AMTAB S.p.A. desidera favorire un rapporto trasparente e positivo con i Clienti e le loro Associazioni per garantire un servizio di qualità elevata.

Per tale ragione ha redatto la presente Carta della Mobilità che indica gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate in conformità alle disposizioni di legge, alle proprie possibilità organizzative e al buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, lavori in corso, eventi straordinari, vigilanza ecc.).

Successivamente alla redazione, la Carta della Mobilità è stata inviata alle Associazioni dei Consumatori e degli Imprenditori interessati per un approfondimento delle tematiche riportate.

Il programma di miglioramento che un sistema di qualità intende perseguire, deve essere specificato in un documento ben definito, la "Politica della Qualità", nel cui ambito l'orientamento al Cliente viene individuato come l'aspetto primario ed il principio guida delle attività dell'AMTAB S.p.A.

A tal fine, l'Azienda si impegna a:

- tenere **sotto controllo** tutti gli **aspetti del servizio** attraverso i quali la clientela ne percepisce la qualità;
- **identificare**, in funzione degli aspetti del servizio da indagare, le **modalità di monitoraggio** (riportate nella tabella seguente) tramite le quali rilevare la qualità dei servizi offerti.

ASPETTI DEL SERVIZIO	MODALITÀ DI MONITORAGGIO
Misurare il grado di conseguimento dei livelli di qualità promessi (standard), al fine di elaborare piani di miglioramento e/o il mantenimento delle prestazioni aziendali.	Monitoraggio interno (Fattori, standard ed indicatori di qualità).
Misurare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione a determinati fattori qualità.	Monitoraggio esterno (Indagine annuale di Customer Satisfaction).
Misurare l'andamento dei reclami	Monitoraggio interno ed esterno

MONITORAGGIO INTERNO

La percezione degli Utenti in merito alla qualità dei servizi di trasporto, così come previsto dal DPCM del 30/12/1998, viene rilevata attraverso la definizione di specifici "**Fattori ed Indicatori di Qualità**". Ad esempio il fattore di qualità "sicurezza del viaggio" può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero dei sinistri e l'anzianità dei mezzi.

L'AMTAB S.p.A., quindi, ha identificato e definito:

- i **Fattori di Qualità** ritenuti maggiormente rappresentativi della qualità dei servizi quali: regolarità e puntualità del servizio, sicurezza personale e patrimoniale, la pulizia dei mezzi, etc.
- gli **Indicatori di Qualità** in grado di rappresentare quantitativamente e/o qualitativamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali dei servizi di trasporto erogati.

Per ogni indicatore di qualità, inoltre, l'AMTAB S.p.A. ha stabilito un valore **standard di riferimento** che esprime il livello di qualità del servizio promesso dall'Azienda sulla base delle aspettative degli Utenti e delle potenzialità aziendali.

Lo standard di riferimento ha una duplice valenza:

1. da un lato costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dall'AMTAB S.p.A. nell'ambito generale del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti;
2. dall'altro costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti degli Utenti sul livello di qualità garantito.

L'Azienda, quindi, ha attivato un processo di monitoraggio ed un aggiornamento periodico di questi dati che saranno diffusi e pubblicati in occasione del rinnovo della presente Carta della Mobilità, al fine di offrire a tutti gli Utenti un'informazione efficace nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti.

Tramite la Carta della Mobilità, infatti, l'AMTAB S.p.A. può mostrare all'Utente quali sono i suoi standard di riferimento e gli obiettivi di miglioramento definiti sulla base delle aspettative della clientela, delle reali potenzialità aziendali e del buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, lavori in corso, eventi straordinari, vigilanza ecc.).

Nelle tabelle seguenti, per ogni fattore, si riportano gli indicatori di qualità da monitorare e si presentano i valori ottenuti nel 2012, monitorati all'interno dell'Azienda sulla base delle registrazioni aziendali, e gli impegni per il 2013. Qualora per alcune tipologie di servizi gli indicatori di riferimento risultino non calcolabili viene riportata la dicitura N.A. (non applicabile); analogamente, ove il dato non sia disponibile è riportata la dicitura n.d.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Regolarità complessiva del servizio

INDICATORE	Regolarità del servizio
CALCOLO	Corse effettuate / Corse programmate (%)

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	95%	96%	100%
Trasporto diversamente abili	98%	100%	100%

Con riferimento agli accordi aziendali e nel rispetto della Legge 146/90 e della Legge 83/2000, non è possibile scioperare nei giorni 7 - 8 - 9 maggio (Festività del Santo Patrono), nel periodo della Fiera del Levante e nelle giornate coincidenti con importanti avvenimenti sportivi, sociali e culturali nazionali e/o internazionali.

Nelle giornate di sciopero, comunque, è sempre garantito il servizio completo del trasporto pubblico urbano nelle seguenti fasce orarie:

5,30 - 8,30 e 12,30 - 15,30.

Sono esclusi dall'ambito di applicazione della disciplina sull'esercizio del diritto allo sciopero, i lavoratori adibiti al servizio di trasporto delle persone diversamente abili.

Puntualità

INDICATORE	Puntualità del servizio
CALCOLO	Corse in orario / Corse effettuate (%) <i>(percentuale calcolata come valore medio tra le ore di punta e le altre fasce orarie)</i>

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	94%	99.36%	100%
Trasporto diversamente abili	N.A.	N.A.	N.A.

Distanza media delle fermate

INDICATORE	Distanza media delle fermate
CALCOLO	Distanza media tra le fermate nel centro cittadino

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	300 metri	300 metri	300 metri
Trasporto diversamente abili	N.A.	N.A.	N.A.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Pulizia interna degli autobus

INDICATORE	Pulizia ordinaria interna* dei mezzi
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Trasporto diversamente abili	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

Pulizia esterna degli autobus

INDICATORE	Pulizia ordinaria esterna** dei mezzi
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	Ogni tre giorni	Ogni tre giorni	Giornaliera
Trasporto diversamente abili	Ogni tre giorni	Ogni tre giorni	Giornaliera

Pulizia periodica degli autobus

INDICATORE	Pulizia periodica*** dei mezzi
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	Settimanale****	Settimanale****	Settimanale
Trasporto diversamente abili	Settimanale****	Settimanale****	Settimanale

* **Pulizia ordinaria interna:** aspirazione del pavimento, pulizia interna ed esterna vetri, pulizia posto autista e sedili passeggeri. Aspirazione del pavimento presso i due principali capolinea dalle ore 13:30 alle ore 17:00

** **Pulizia ordinaria esterna:** lavaggio esterno carrozzeria dell'autobus

*** **Pulizia periodica:** disinfestazione, lavaggio completo (interno ed esterno) incluso pulizia delle pedane diversamente abili, lavaggio radiatori, pulizia superfici lavabili, lavaggio posto guida, apparecchiature di bordo, ecc.

**** **Pulizia straordinaria:** disinfestazione, lavaggio interno ed esterno

Pulizia impianti di servizio pubblico

INDICATORE	Pulizia bagni e cabine capolinea
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Trasporto diversamente abili	N.A.	N.A.	N.A.

INDICATORE	Pulizia pensiline
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	Semestrale	Semestrale	Semestrale
Trasporto diversamente abili	N.A.	N.A.	N.A.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Sicurezza del viaggio

INDICATORE	Modernità dei mezzi
CALCOLO	Età media dei mezzi

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	9,00	10,00	10,00
Trasporto diversamente abili	n.d.	7,32	7,32

INDICATORE	Incidentalità
CALCOLO	N° sinistri*/10.000 Km

SERVIZI	RISULTATI 2011	RISULTATI 2012
Trasporto urbano di linea	0,61	0,34
Trasporto diversamente abili	0,02	0,01

* sinistri attivi e passivi.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

Sicurezza personale

INDICATORE	Sicurezza personale e patrimoniale
CALCOLO	N° denunce per danni alla persona o al patrimonio / anno

SERVIZI	RISULTATI 2011	RISULTATI 2012
Trasporto urbano di linea	210	247
Trasporto diversamente abili	2	2

INDICATORE	Sicurezza personale e patrimoniale
CALCOLO	Personale viaggiante dotato di telefono aziendale per chiamate d'urgenza* (%)

SERVIZI	RISULTATI 2011	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	100%	100%	100%
Trasporto diversamente abili	100%	100%	100%

* Telefono dotato di collegamento con il Centro Operativo dell'Azienda, i Vigili Urbani e le Forze dell'Ordine.

INDICATORE	Sicurezza personale e patrimoniale
CALCOLO	Autobus dotati di sistema di sorveglianza** (%)

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	52%	4,25%	15%
Trasporto diversamente abili	0%	0%	n.d.

** mediante telecamera collegata con il Centro Operativo.

Gli oggetti smarriti sull'autobus dall'Utente durante il viaggio, qualora dovessero essere ritrovati dal conducente o consegnati da altri passeggeri allo stesso, possono essere ritirati presso il Centro Operativo aziendale – Via Jacobini Z.I. Bari.

É possibile, preventivamente, accertarsi dell'avvenuto rinvenimento telefonando al **Numero Verde 800-450444**.

L'AMTAB S.p.A. non risponde di alcun risarcimento per tale dimenticanza e/o smarrimento.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Tempestività

INDICATORE	Informazioni telefoniche
CALCOLO	Orari del servizio (attivo tutti i giorni feriali)

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00
Trasporto diversamente abili			

Il tempo medio per ottenere risposte dal **Numero Verde (800 - 450444)** circa le informazioni di servizio, non è superiore ai 3 minuti per non meno del 90% delle richieste avanzate.

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a garantire la più ampia informazione possibile su eventuali scioperi o altri disservizi, con almeno 24 ore di anticipo, tramite mass media, pubblicazioni sul sito aziendale e monitor installati sui bus.

Il servizio di trasporto diversamente abili presso scuole, centri di riabilitazione ed Università può essere erogato previa autorizzazione dell'ASL o del Comune o su richiesta dell'Università.

Le informazioni sugli orari e sulle modalità d'uso del servizio estivo ed invernale, sono comunicate attraverso la pubblicazione e l'affissione sulle paline e/o pensiline e sul sito aziendale.

Inoltre, in coincidenza delle entrate in vigore dei servizi invernali o estivi, vengono distribuite gratuitamente brochure riportanti orari, percorsi delle linee e quanto altro sia utile all'Utente per usufruire del servizio di trasporto pubblico.

INDICATORE	Informazioni web
CALCOLO	Frequenza di aggiornamento sito internet

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Trasporto diversamente abili	Settimanale	Settimanale	Giornaliera

L'AMTAB S.p.A. nell'ambito del potenziamento in atto dei propri servizi e delle proprie strategie di impresa, ha installato a bordo dei nuovi mezzi, un **canale di video informazione** agli utenti (denominato **MOBY**) in cui si propone un notiziario aggiornato in tempo reale, previsioni meteo, notizie sui servizi aziendali, rubriche redazionali di carattere locale, informazioni di viaggio durante la percorrenza (prossima fermata, punti di interesse e coincidenze).

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a diffondere tutti i comunicati di servizio attraverso le testate giornalistiche, le emittenti radiotelevisive locali, sito internet aziendale e monitor installati sui bus.

LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Punti vendita sul territorio

Numero di punti vendita rispetto alla popolazione residente, non inferiore a 1 ogni 1000 abitanti.

INDICATORE	Punti vendita
CALCOLO	N° punti vendita / 1000 abitanti

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	1,00	1,22	1,22
Trasporto diversamente abili	N.A.	N.A.	N.A.

Riscontro proposte e reclami

INDICATORE	Reclami* degli utenti
CALCOLO	N° reclami pervenuti / anno

SERVIZI	RISULTATI 2011	RISULTATI 2012
Totale reclami	420	714
Trasporto urbano di linea	71%	71%
Altri servizi	29%	29%

*Reclami scritti e/o telefonici

L'AMTAB S.p.A. s'impegna a dare risposta ai reclami entro 30 giorni lavorativi dalla data di arrivo del reclamo stesso.

ASPETTI RELAZIONALI

INDICATORE	Riconoscibilità del personale a contatto con l'utente
CALCOLO	Personale dotato di cartellino (%)

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	100 %	100 %	100 %
Trasporto diversamente abili	100%	100 %	100 %

COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORE	Condizioni di comfort a bordo
CALCOLO	Mezzi dotati di aria condizionata (%)

SERVIZI		RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea		53%	53%	53%
Trasporto diversamente abili	presso scuole e centri di riabilitazione	100%	100%	100%
	diversamente abili universitari	0%	0%	0%

INDICATORE	Condizioni di comfort a bordo
CALCOLO	Mezzi dotati di monitor informativi (%)

SERVIZI		RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea		32%	43%	43%
Trasporto diversamente abili		N.A.	N.A.	N.A.

INDICATORE	Condizioni di comfort a bordo
CALCOLO	Mezzi dotati di pianale ribassato (%)

SERVIZI		RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea		61%	61%	61%
Trasporto diversamente abili		100%	100%	100%

SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

INDICATORE	Accessibilità facilitata dei mezzi ai diversamente abili
CALCOLO	Mezzi con dotazioni per diversamente abili (%)

SERVIZI		RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea		58%	58%	58%
Trasporto diversamente abili		100%	100%	100%

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	Mezzi elettrici
CALCOLO	Mezzi elettrici (%)

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	1,78%	2,55%	2,55%
Trasporto diversamente abili	n.d.	0%	0%

INDICATORE	Mezzi Euro 4
CALCOLO	Mezzi Euro 4 (%)

SERVIZI	RISULTATI 2010	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	19%	19%	19%
Trasporto diversamente abili	N.A.	65%	65%

INDICATORE	Mezzi a metano
CALCOLO	Mezzi a metano (%)

SERVIZI	RISULTATI 2012	IMPEGNI 2013
Trasporto urbano di linea	27%	27%
Trasporto diversamente abili	0%	0%

Gli autobus sono alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo (0,035%) oppure a metano.

Per il controllo ed il mantenimento dei valori dei gas di scarico al di sotto della soglia di sicurezza si provvede, con cadenza annuale, ad eseguire rilevazioni con opacimetro.

SERVIZI DI INTEGRAZIONE MODALE

L'Azienda è impegnata, di concerto con l'Amministrazione Comunale, nella promozione di quattro parcheggi di interscambio denominati "Park and Ride" con navette di collegamento gratuiti con il centro città.

La frequenza dei servizi urbani garantisce l'intermodalità con i servizi di trasporto collettivo (ferro e gomma) di tipo extraurbano.

MONITORAGGIO ESTERNO

Le attività di valutazione periodica del grado di soddisfazione del Cliente sono attuate dall'AMTAB S.p.A. tramite metodologie consolidate e sistematiche quali:

- Rilevamento della qualità percepita dai propri Utenti attraverso indagini di Customer Satisfaction;
- Analisi dei reclami degli Utenti;
- Rapporto diretto e continuo tra il personale aziendale e l'Utente.

La finalità delle predette attività è quella di rilevare e conoscere il giudizio degli Utenti sui vari aspetti dei servizi offerti dall'Azienda.

CUSTOMER SATISFACTION

L'AMTAB S.p.A. rivolge particolare considerazione alla verifica del grado di soddisfazione dei propri Clienti perché la conoscenza delle loro aspettative consente di individuare le reali esigenze e le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento.

Il grado di soddisfazione del Cliente è misurato tramite una metodologia già consolidata quale il rilevamento della qualità percepita dai propri Clienti attraverso indagine di Customer Satisfaction.

Attraverso tale indagine l'AMTAB S.p.A. è in grado di:

- ottenere puntuali indicazioni sul livello di gradimento dei servizi;
- identificare le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento;
- recepire i suggerimenti che l'Utenza può fornire.

Su tutti i fattori di qualità e sugli standard promessi per i vari servizi di trasporto erogati, l'AMTAB S.p.A. realizza, almeno una volta l'anno, la succitata indagine attraverso un sondaggio di opinione che costituisce un essenziale documento di riferimento per pianificare le successive attività migliorative del servizio.

L'ultima indagine sul grado di soddisfazione degli Utenti dei servizi del TPL (trasporto pubblico locale) è stata effettuata nel 2012 ed i principali risultati sono di seguito illustrati.

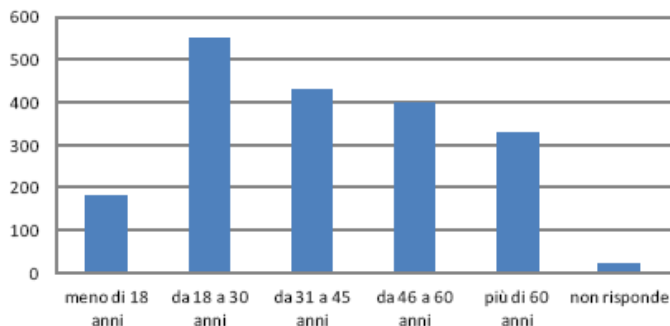
Sono state realizzate 3000 interviste così suddivise:

- 1900 Utenti TPL
- 600 Utenti Park & Ride
- 200 Utenti area di sosta su strada
- 200 Utenti area di sosta recintata
- 50 Utenti servizio di trasporto persone diversamente abili
- 50 Utenti del servizio di Bike Sharing

Indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza – Febbraio 2012

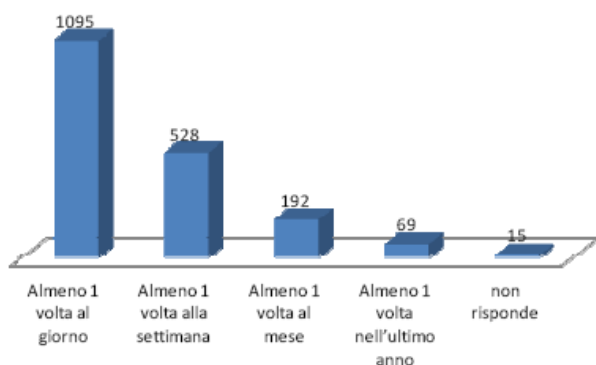
Servizi di TPL

fasce di età

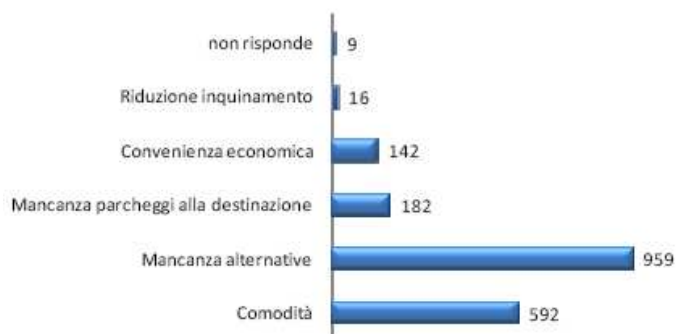


Professione	Numero	Percentuale
studente	493	26%
lavoratore autonomo	125	7%
lavoratore dipendente	476	25%
casalinga	357	19%
pensionato	244	13%
disoccupato	152	8%
altro	52	2%

Frequenza d'uso



Motivo di utilizzo del servizio

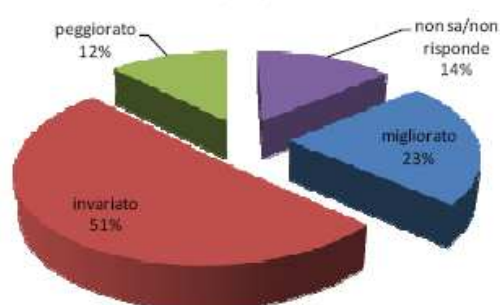


È stato richiesto al campione di esprimere un giudizio complessivo del servizio di trasporto di linea: esso risulta quasi sufficiente, con il 67% di persone soddisfatte e un giudizio medio di poco inferiore alla piena sufficienza e pari a 5,92.

Un ulteriore quesito posto agli intervistati riguarda la percezione dell'evoluzione del servizio offerto nel corso dell'ultimo anno. Solo il 12% degli utenti ha dichiarato che il servizio è peggiorato, mentre per la maggior parte degli utenti il servizio non è cambiato o si sono ottenuti dei miglioramenti.

voto	numero	percentuale
voto 1 (più basso)	38	2%
voto 2	31	2%
voto 3	53	3%
voto 4	106	6%
voto 5	403	21%
voto 6	640	34%
voto 7	401	21%
voto 8	177	9%
voto 9	30	2%
voto 10 (più alto)	21	1%
voto medio	5,92	

giudizio sull'evoluzione del servizio nell'ultimo anno



Per quanto riguarda i fattori di qualità si riscontrano 7 fattori per i quali il giudizio è migliorato, 4 per i quali risulta invariato e 10 per i quali il giudizio è inferiore a quello della precedente rilevazione. Nelle tabelle seguenti si indicherà in rosso il fattore di qualità che ha ottenuto il giudizio inferiore e in verde quello con il giudizio migliore.

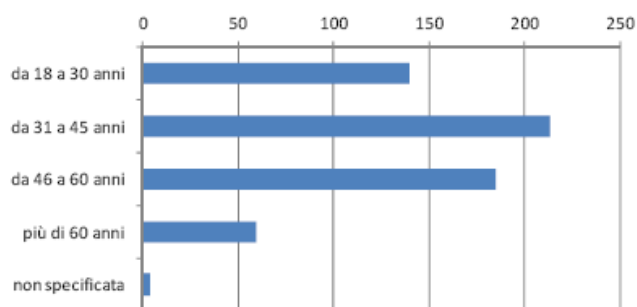
FATTORI DI QUALITÀ A CONFRONTO				
Anno	2006	2009	2012 ¹	Variazione 2009/2012
Puntualità	4,8	5,2	5,2	=
Regolarità	4,8	5,2	5,2	=
Comfort	5,2	5,4	5,5	+
Affollamento	4,2	4,6	4,3	-
Pulizia dei mezzi	4,6	4,4	4,1	-
Pulizia alle fermate	4,5	4,7	4,6	-
Sicurezza guida	5,9	6,6	6,4	-
Sicurezza a bordo	4,6	5,8	5,6	-
Informazioni fornite	5,5	6,0	6,0	=
Informazioni alle fermate	5,5	5,9	6,1	+
Fermate adeguate	4,9	5,1	5,0	-
Personale di contatto	6,1	5,9	6,3	+
Personale sui mezzi	6,1	6,6	6,6	=
Personale di controllo	5,2	5,7	5,9	+
Punti di acquisto	5,9	6,3	6,7	+
Integrazione modale auto propria	5,6	5,8	5,9	+
Integrazione modale Ferrovie	5,4	6	5,9	-
Integrazione modale altri mezzi	5,3	5,8	5,9	+
Pubblicazioni orari	5,6	5,8	5,5	-
Numero verde	5	4,9	4,8	-
Giudizio complessivo del servizio	5,4	5,9	5,9	=

I fattori di qualità sui quali gli Utenti suggeriscono di intervenire con priorità sono essenzialmente quelli che presentano giudizi tra i più bassi della gamma di fattori precedentemente analizzata: puntualità, regolarità e pulizia dei mezzi (ogni utente poteva esprimere fino a tre risposte).

FATTORI PRIORITARI PER IL MIGLIORAMENTO		
Anno	Numero risposte	Percentuale
Puntualità	1125	21%
Regolarità	727	14%
Pulizia dei mezzi	702	13%
Incrementare il numero di mezzi circolanti	407	8%
Affollamento	390	7%
Comfort dei mezzi	368	7%
Sicurezza a bordo	353	7%
Fermate adeguate	295	6%
Comportamento del personale	167	3%
Pulizia alle fermate	147	3%
Informazioni fornite	106	2%
Sicurezza guida	94	2%
Orari	79	1%
Informazioni alle fermate	74	1%
Aumentare la copertura del territorio	68	1%
Biglietteria	67	1%
Pubblicazione orari	61	1%
Numero verde	34	1%
Reclami	19	0%
Totale	5283	100%

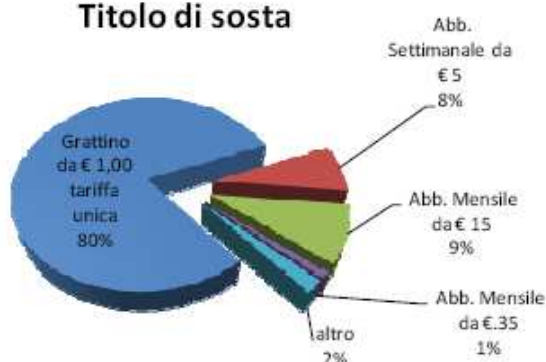
Servizi di Park & Ride

Fasce di età

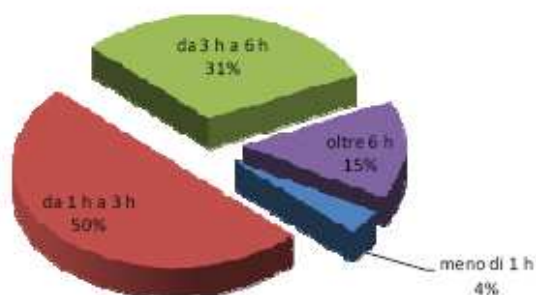


Professione	Numero	Percentuale
studente	69	11,5%
lavoratore autonomo	96	16,0%
lavoratore dipendente	255	42,5%
casalinga	87	14,5%
pensionato	63	10,5%
disoccupato	22	3,7%
altro	8	1,3%

Titolo di sosta



tempo medio di sosta



SERVIZIO DI PARK & RIDE		
GIUDIZIO COMPLESSIVO		
Molto insoddisfatto	2	0%
insoddisfatto	10	2%
abbastanza soddisfatto	286	48%
soddisfatto	173	29%
molto soddisfatto	129	22%
non risponde	2	0%
voto medio	3,69	

Si presentano quindi i risultati della comparazione tra i giudizi in merito ai fattori di qualità relativi alle ultime rilevazioni della soddisfazione del Cliente.

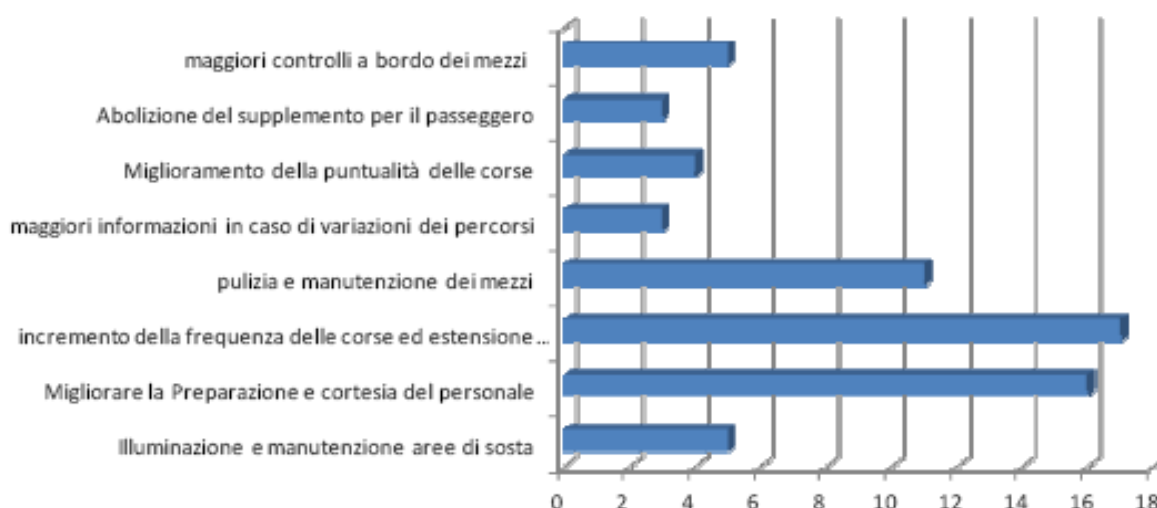
Dall'analisi è emersa una percezione del peggioramento del servizio da parte degli Utenti con un generico abbassamento dei valori medi espressi. Questa significativa variazione è dovuta principalmente a due fattori:

- l'allargamento della base campionaria che è passata dai 400 Utenti delle precedenti rilevazioni ai 600 della presente;
- l'incremento del numero di Utenti del Park & Ride, che può aver creato qualche disservizio che è stato immediatamente percepito dall'utenza.

FATTORI DI QUALITÀ A CONFRONTO			
Anno	2006	2009	2012
Servizi del personale ausiliario: Cortesia, disponibilità e professionalità	4,2	4,2	3,42
Servizi del personale ausiliario: Chiarezza e completezza informazioni	4	4,1	3,51
Servizi del personale ausiliario: Facilità di acquisto del titolo di sosta	4,4	4,1	3,63
Infrastrutture: Visibilità e vetustà	2,8	4,3	3,62
Infrastrutture: Chiarezza e completezza informazioni	3,2	4,3	3,59
Infrastrutture: Aggiornamento informazioni	3,1	4,1	3,61
Titoli di sosta: Chiarezza e completezza informazioni	4	4,4	3,66
Titoli di sosta: Adeguatezza rispetto alle esigenze	4,3	4,3	3,14
Sito web e brochure: Chiarezza e completezza informazioni	3,6	3,7	2,79
Sito web e brochure: Aggiornamento informazioni	3,3	3,3	3,23
Giudizio complessivo	4,2	4,2	3,69

Il questionario consentiva agli Utenti di esprimere liberamente suggerimenti e proposte. Dall'analisi delle segnalazioni raccolte si è potuto osservare che i Clienti del servizio di Park & Ride chiedono soprattutto l'aumento della frequenza delle corse e l'estensione del servizio anche ad altre aree della città. Si richiede inoltre che l'Azienda si impegni a migliorare la formazione e la cortesia del personale addetto, migliorando la capacità di fornire informazioni soprattutto in caso di variazione dei percorsi. I cittadini segnalano inoltre all'Azienda di migliorare la pulizia e la manutenzione dei mezzi e delle aree di sosta. Ulteriori segnalazioni riguardano richieste di miglioramento della puntualità e l'abolizione del supplemento di 0,30€ per il passeggero del veicolo.

Suggerimenti degli utenti

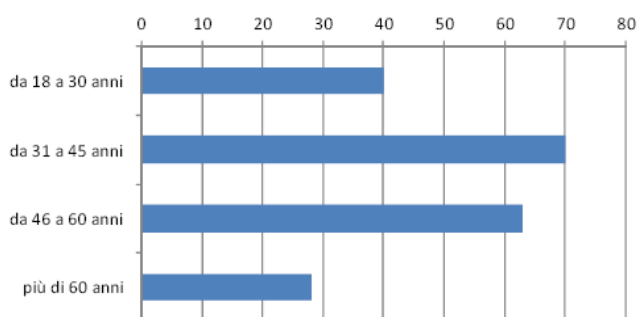


Servizi di sosta su strada

La stratificazione del campione in base al luogo di sosta è riportata nella tabella seguente.

Zone di sosta	Numero
Quartiere Murattiano	100
Piazzetta INPS	15
C.so Benedetto Croce	10
Via Hahnemann	12
Via F. Crispi	14
Via Capruzzi - Via Devitofrancesco	13
Via Comes- Via De Ferraris - Via Poli	12
Via Matarrese	11
Piazza Gramsci	14
Totale	201

Età



Professione	Numero	Percentuale
studente	26	13%
lavoratore autonomo	44	22%
lavoratore dipendente	61	31%
casalinga	26	13%
pensionato	21	11%
disoccupato	18	9%
altro	5	3%

L'analisi si è focalizzata sulla determinazione delle frequenze di uso del servizio, della zona di residenza degli Utenti, del motivo per il quale il servizio è utilizzato, della fascia oraria e del tempo medio di sosta.

L'indagine ha rilevato che i parcheggi di scambio sono utilizzati per lo più da Utenti residenti nella città di Bari, in prevalenza residenti nel quartiere Murat (23%). Quasi il 13% del campione però proviene dalla Provincia o da più lontano.

Fascia oraria	numero	percentuale
5,00 – 8,30	96	35%
8,30 – 10,30	53	19%
10,30 – 13,30	32	12%
13,30 – 15,30	52	19%
15,30 – 18,00	40	15%
18,00 – 20,30	96	35%
20,30 – 23,30	53	19%

Motivazione all'uso	numero	percentuale
residenza	44	22%
lavoro/studio	84	42%
svago	48	24%
fruizione di servizi pubblici	23	12%
fruizione di servizi privati	9	5%
altro	18	9%

Frequenza d'uso	Numero	Percentuale
1 volta al giorno	97	49%
1 volta a settimana	49	25%
1 volta al mese	33	17%
1 volta all'anno	8	4%
altro	13	7%

TEMPO MEDIO di sosta	Numero	Percentuale
meno di 1 h	26	13%
da 1 h a 3 h	86	43%
da 3 h a 6 h	39	19%
oltre 6 h	51	25%

È stato infine richiesto al campione di esprimere un giudizio complessivo del servizio di Sosta su Strada: esso risulta complessivamente positivo con il 22% di Utenti insoddisfatti a fronte di un 41% di persone soddisfatte o molto soddisfatte.

SERVIZIO DI SOSTA SU STRADA		
GIUDIZIO COMPLESSIVO		
Molto insoddisfatto	8	4%
Insoddisfatto	37	18%
abbastanza soddisfatto	71	35%
Soddisfatto	53	26%
molto soddisfatto	31	15%
non risponde	8	4%
voto medio	3,31	

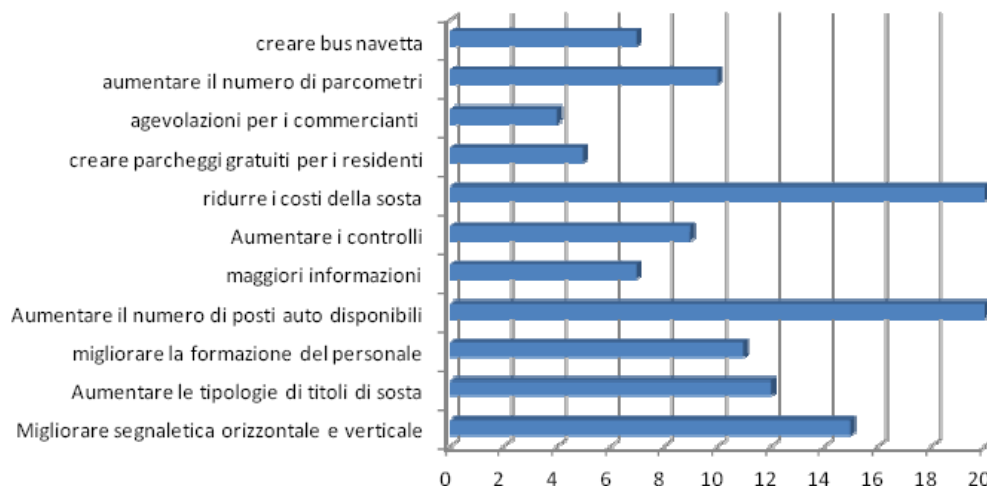


Si presentano quindi i risultati della comparazione tra i giudizi in merito ai fattori di qualità relativi alle ultime rilevazioni della soddisfazione del Cliente.

Dall'analisi è emersa una percezione del peggioramento del servizio da parte degli Utenti con un generico abbassamento dei valori medi espressi.

FATTORI DI QUALITÀ A CONFRONTO			
Anno	2006	2009	2012
Servizi del personale ausiliario: Cortesia, disponibilità e professionalità	3,3	3,3	3,15
Servizi del personale ausiliario: Chiarezza e completezza informazioni	3,1	3,5	3,22
Servizi del personale ausiliario: Facilità di acquisto del titolo di sosta	3	3,9	3,29
Servizi di rivendita: Dislocazione sul territorio	3,5	3,3	3,50
Servizi di rivendita: Chiarezza e completezza informazioni	3,2	3,4	3,55
Servizi di rivendita: Disponibilità dell'intera gamma di titoli	3,5	3,7	3,54
Infrastrutture: Visibilità e vetustà	3,2	3,4	3,21
Infrastrutture: Chiarezza e completezza informazioni	3,2	3,4	3,41
Infrastrutture: Aggiornamento informazioni	3,1	3,4	3,14
Titoli di sosta: Chiarezza e completezza informazioni	3,6	3,5	3,51
Titoli di sosta: Adeguatezza rispetto alle esigenze	3,6	3,8	3,33
Iniziative per il miglioramento: sistemi alternativi di pagamento		3,6	3,37
Iniziative per il miglioramento: sistema integrato sosta-TPL		3,8	3,19
Sito web e brochure: Chiarezza e completezza informazioni	3,4	3,4	2,99
Sito web e brochure: Aggiornamento informazioni	3,2	3,4	3,29
Giudizio complessivo	3,3	3,6	3,31

Suggerimenti degli utenti

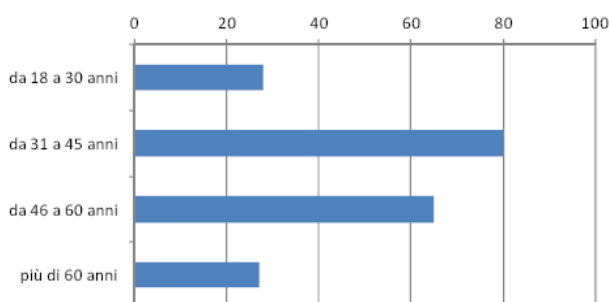


Servizi di sosta recintata

La stratificazione del campione in base al luogo di sosta è riportata nella tabella seguente.

Zone di sosta	Numero
Ex Rossani	100
Ex Manifattura Tabacchi	30
Executive Center	40
Via Tommaso Fiore	30
totale	200

Età



Professione	Numero	Percentuale
studente	16	8%
lavoratore autonomo	22	11%
lavoratore dipendente	91	46%
casalinga	29	15%
pensionato	23	12%
disoccupato	18	9%
altro	0	0%

L'analisi si è focalizzata sulla determinazione delle frequenze di uso del servizio, della zona di residenza degli Utenti, del motivo per il quale il servizio è utilizzato, della fascia oraria e del tempo medio di sosta.

Fascia oraria	numero	percentuale
0,00 – 7,00	0	0%
7,00 – 8,30	14	6%
8,30 – 10,00	62	25%
10,30 – 13,30	109	45%
13,30 – 15,30	19	8%
15,30 – 19,00	24	10%
19,00 – 21,30	12	5%
21,30 – 24,00	4	2%

Motivazione all'uso	numero	percentuale
Residenza	22	11%
lavoro/studio	54	27%
Svago	17	9%
fruizione di servizi pubblici	39	20%
fruizione di servizi privati	71	36%
altro	25	13%

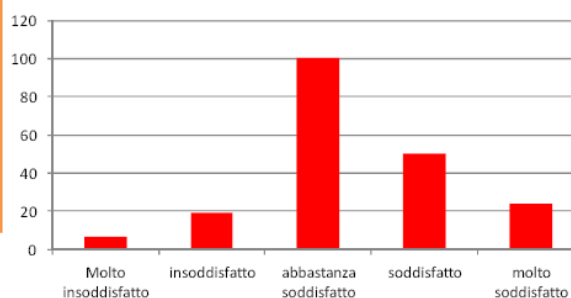
Frequenza d'uso	Numero	Percentuale
1 volta al giorno	22	11%
1 volta a settimana	108	54%
1 volta al mese	44	22%
1 volta all'anno	19	10%
altro	7	4%

TEMPO MEDIO di sosta	Numero	Percentuale
meno di 1 h	65	32%
da 1 h a 3 h	112	55%
da 3 h a 6 h	16	8%
oltre 6 h	10	5%

È stato infine richiesto al campione di esprimere un giudizio complessivo del servizio di sosta in aree recintate: esso è complessivamente positivo, con il 14% di Utenti insoddisfatti a fronte di un 37% di persone soddisfatte o molto soddisfatte. La media dei giudizi espressi è pari a 3,33.

SERVIZIO DI SOSTA IN AREE RECINTATE		
GIUDIZIO COMPLESSIVO		
Molto insoddisfatto	7	4%
insoddisfatto	19	10%
abbastanza soddisfatto	100	50%
soddisfatto	50	25%
molto soddisfatto	24	12%
voto medio	3,33	

Giudizio complessivo

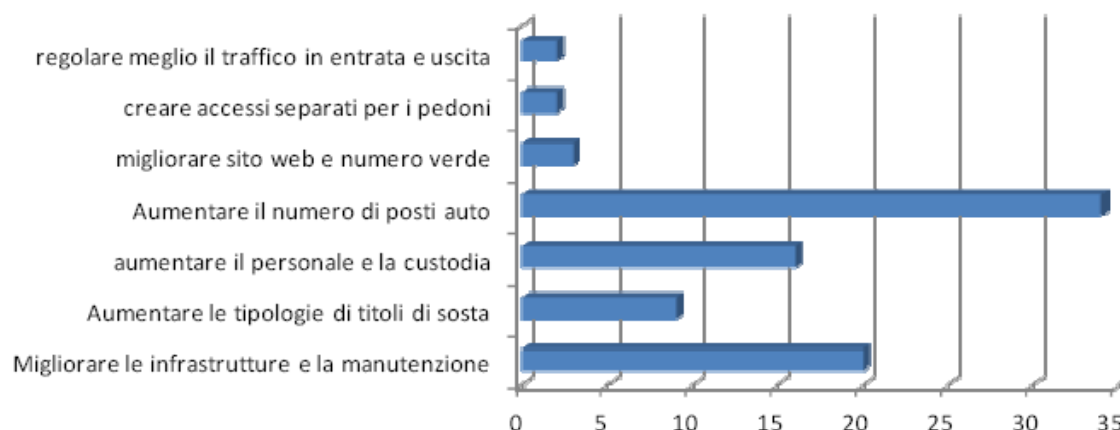


Si presentano quindi i risultati della comparazione tra i giudizi in merito ai fattori di qualità relativi alle ultime rilevazioni della soddisfazione del Cliente.

Dall'analisi è emersa una percezione del peggioramento del servizio da parte degli Utenti con un leggero abbassamento dei valori medi espressi.

FATTORI DI QUALITÀ A CONFRONTO			
Anno	2006	2009	2012
Servizi del personale ausiliario: Cortesia, disponibilità e professionalità	3,4	3,3	3,46
Servizi del personale ausiliario: Chiarezza e completezza informazioni	3,6	3,5	3,47
Servizi del personale ausiliario: Facilità di acquisto del titolo di sosta	3,6	4,4	3,72
Infrastrutture: Visibilità e vetustà	3,2	3,1	3,17
Infrastrutture: Chiarezza e completezza informazioni	3,4	3,5	3,19
Infrastrutture: Aggiornamento informazioni	3,2	3,5	3,29
Titoli di sosta: Chiarezza e completezza informazioni	3,4	3,6	3,70
Titoli di sosta: Adeguatezza rispetto alle esigenze	3,5	4,4	3,66
Iniziative per il miglioramento: sistemi alternativi di pagamento		3,7	2,64
Iniziative per il miglioramento: sistema integrato sosta-TPL		3,6	2,72
Sito web e brochure: Chiarezza e completezza informazioni	2,8	3,4	3,20
Sito web e brochure: Aggiornamento informazioni	2,8	3,4	3,22
Giudizio complessivo	3,4	3,6	3,33

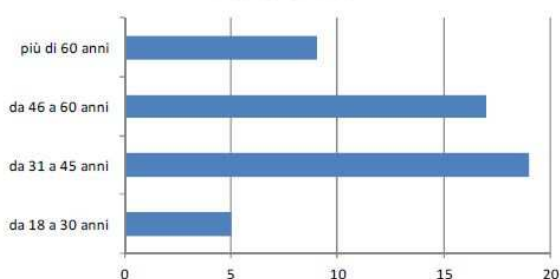
Suggerimenti degli utenti



Servizi di trasporto persone diversamente abili

L'analisi della soddisfazione dei Clienti del servizio di trasporto persone diversamente abili è stata effettuata realizzando interviste telefoniche a 50 utenti del servizio o ai loro parenti (15 Utenti e 35 parenti).

Fasce di età



Fascia oraria	numero	percentuale
dalle 7 alle 9	34	68%
dalle 9 alle 12	12	24%
dalle 12 alle 15	1	2%
dalle 15 alle 18	3	6%
dalle 18 in poi	0	0%

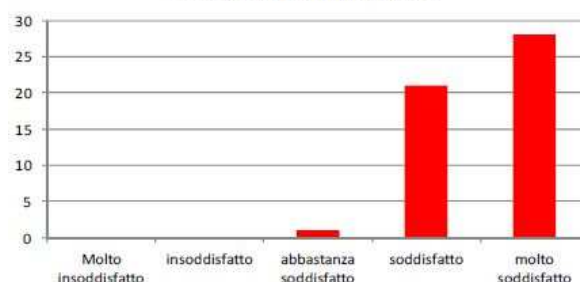
Professione utenti	Numero	Percentuale
studente	1	7%
lavoratore autonomo	1	7%
lavoratore dipendente	2	13%
casalinga	1	7%
pensionato	9	60%
disoccupato	0	0%
altro	1	7%

Professione parenti	Numero	Percentuale
studente	1	3%
lavoratore autonomo	3	9%
lavoratore dipendente	12	34%
casalinga	14	40%
pensionato	3	9%
disoccupato	0	0%
altro	2	6%

È stato infine richiesto al campione di esprimere un giudizio complessivo del servizio di trasporto persone diversamente abili: esso risulta positivo, con il 56% di persone molto soddisfatte e un giudizio medio pari a 4,54.

SERVIZIO DI TRASPORTO PERSONE DIVERSAMENTE ABILI		
GIUDIZIO COMPLESSIVO		
Molto insoddisfatto	0	0%
Insoddisfatto	0	0%
abbastanza soddisfatto	1	2%
Soddisfatto	21	42%
molto soddisfatto	28	56%
voto medio	4,54	

Giudizio complessivo

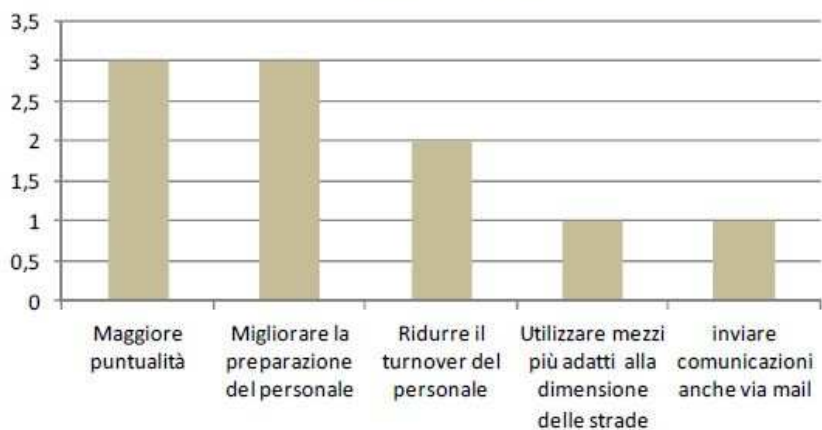


Si presentano quindi i risultati della comparazione tra i giudizi in merito ai fattori di qualità relativi alle ultime rilevazioni della soddisfazione del Cliente.

Dall'analisi è emersa una percezione del miglioramento del servizio da parte degli Utenti con un complessivo innalzamento dei valori medi dei giudizi espressi (occorre tuttavia sottolineare che la base campionaria relativa agli anni 2006 e 2009 era più ampia e pari a 100 utenti).

FATTORI DI QUALITÀ A CONFRONTO			
Anno	2006	2009	2012
Puntualità	3,5	3,1	4,18
Sicurezza del viaggio	3,9	3,3	4,32
Sicurezza della propria persona	3,9	3,3	4,32
Sicurezza del bagaglio	3,8	3,4	4,32
Pulizia	3,8	3,3	3,98
Comfort	3,8	3,3	4,14
Cortesia, disponibilità e professionalità del personale conducente	3,9	3,4	4,64
Cortesia, disponibilità e professionalità del personale assistente	3,9	3,4	4,72
Cortesia, disponibilità e professionalità del personale di contatto	4	3,4	4,82
Livello di informazioni	3,7	3,4	4,82
Giudizio complessivo	3,7	3,4	4,54

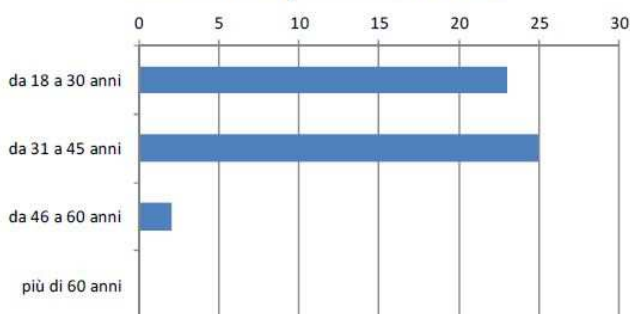
Suggerimenti



Servizi di Bike-sharing

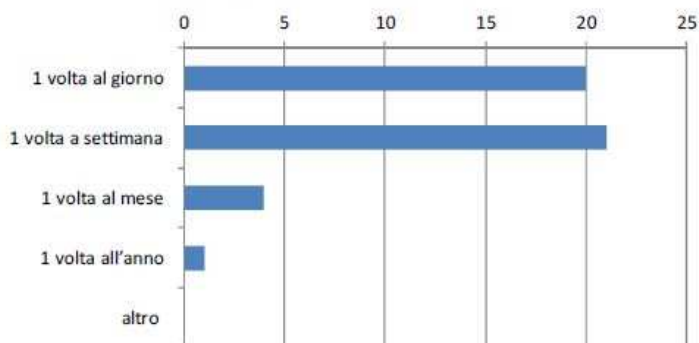
L'analisi della soddisfazione dei Clienti del servizio di Bike-sharing è stata effettuata realizzando interviste a 50 Utenti, presso le stazioni di scambio delle biciclette.

Utilizzatori per fascia di età

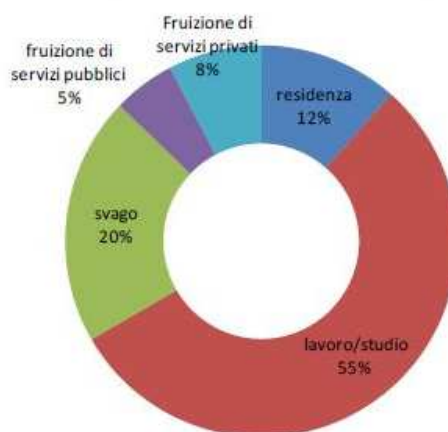


Professione	Numero	Percentuale
studente	22	44%
lavoratore autonomo	9	18%
lavoratore dipendente	14	28%
casalinga	1	2%
pensionato	0	0%
disoccupato	3	6%
altro	1	2%

Frequenza di utilizzo del servizio

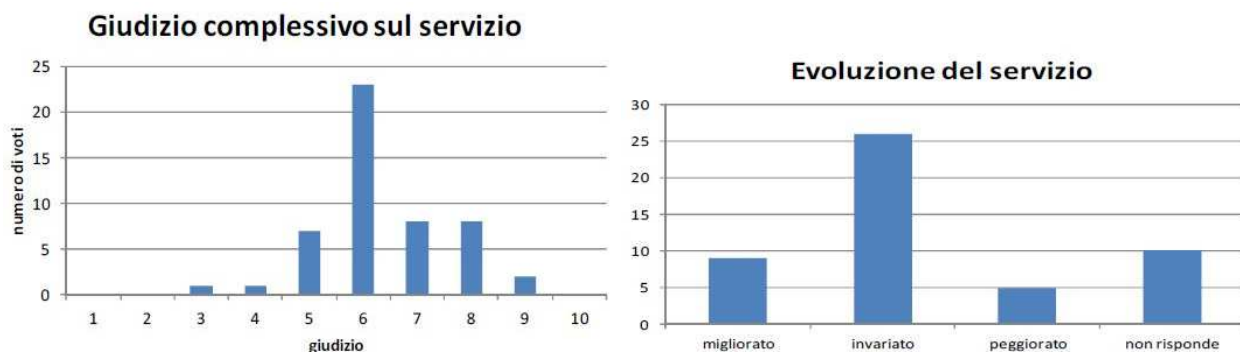


Motivazioni per l'uso del servizio



Il questionario ha quindi chiesto agli Utenti di esprimere un giudizio complessivo sul servizio offerto: il valore medio attribuito dagli Utenti è pari a 6.37, quindi superiore alla sufficienza.

A conclusione dell'indagine è stato richiesto agli Utenti di esprimere un giudizio sull'evoluzione del servizio nell'ultimo anno. Dalla rilevazione è emerso che la maggior parte degli utenti (52%) ritiene il servizio invariato; il 18% ritiene che sia migliorato, il 10% che sia peggiorato e il 20% non esprime un giudizio. Si sintetizzano i risultati nel grafico seguente.



La tabella riepilogativa indica che gli Utenti sono discretamente soddisfatti del servizio.

Fattori di qualità	Valore medio
Come valuta le informazioni fornite alla clientela?	6,02
Quanto considera adeguate le biciclette in dotazione?	6,86
Quanto considera ben mantenute le biciclette in dotazione?	6,49
Quanto considera ben mantenute le rastrelliere in dotazione?	6,51
In quale misura considera adeguata la disponibilità di biciclette nelle ore di punta?	5,31
Quanto ritiene soddisfacente la pulizia delle biciclette e delle aree destinate alle rastrelliere?	5,90
In che misura sono adeguati i percorsi delle piste ciclabili a disposizione?	4,31

Suggerimenti degli utenti



TITOLO IX - RAPPORTI CON L'UTENZA

Se volete comunicare con noi, potete farlo nei seguenti modi:

Scrivendo a: **AMTAB S.p.A.** Viale Jacobini Z.I. 70123 BARI
Posta elettronica: urp@amtab.it
Fax 080 – 5311544

Telefonando a: **Centralino 080 – 5393111** dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi, dalle ore 8:00 alle ore 19:00.

Per **informazioni** riguardo **orari, percorsi, fermate ed altri ragguagli circa l'erogazione dei servizi di trasporto urbano e di trasporto complementare**, l'AMTAB S.p.A. **mantiene attivo il Numero Verde 800 – 450444** – dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 escluso i giorni festivi.

Per inoltrare **reclami o suggerimenti** per il miglioramento del servizio è possibile utilizzare **i moduli** in distribuzione presso:

Cabina di Piazza Moro (06:00 - 20:00);

Ufficio Biglietti e Abbonamenti di Via Fornari 12, dal lunedì al venerdì (8:15 - 13:15) e il martedì e giovedì (15:30 - 18:30).

Per informazioni sugli orari e percorsi dei bus telefonare al Numero Verde aziendale



oppure visitare il sito Web: <http://www.amtab.it>

L'AMTAB S.p.A. ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad istituire un rapporto di fiducia e collaborazione con l'Utenza.

In particolare:

- **riconoscibilità** al personale aziendale a contatto con l'Utenza è stato consegnato un cartellino di riconoscimento, da portare in evidenza ed in modo ben visibile, contenente le indicazioni del numero di matricola.
- **presentabilità** tutto il personale aziendale (ad eccezione del personale assunto con contratto di lavoro interinale), nello svolgimento dei compiti assegnati, è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale evitando forme di trascuratezza e/o di eccessiva eccentricità.
- **comportamenti, modi e linguaggi** il personale a contatto con l'Utenza è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali che scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile a tutti gli Utenti dei servizi aziendali. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

I RECLAMI

Il viaggiatore può inviare **segnalazioni, reclami, istanze e suggerimenti** all'**URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico** – dell'AMTAB S.p.A. – Via Iacobini Zona Industriale -70123 BARI o tramite le strutture summenzionate.

I reclami possono essere inoltrati secondo una delle seguenti modalità:

- verbalmente all'URP (telefonando al nr. 080/5393515 dal lunedì al venerdì, escluso i giorni festivi, dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e il martedì e il giovedì, oltre l'orario mattutino, dalle ore 16:00 alle ore 19:00,
- verbalmente al **Numero Verde (800-450444)**, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 dal lunedì al sabato, escluso i giorni festivi
- per iscritto (tramite posta tradizionale o elettronica o via fax), scrivendo a:
 - AMTAB S.p.A. Viale Iacobini Z.I.- 70123 BARI
 - Posta elettronica: urp@amtab.it
 - Fax 080 – 5393225 – 080/5311544
- Utilizzando i moduli in distribuzione presso:
 - la Cabina di Piazza Moro - dalle ore 06:00 alle ore 20:00 di tutti i giorni feriali;
 - l'Ufficio Biglietti e Abbonamenti di Via Fornari, 12 - Bari dal lunedì al venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:15 martedì e giovedì, oltre l'orario mattutino, dalle 15:30 alle 18:30 - sabato chiuso.

Le relative risposte saranno trasmesse agli interessati entro 30 giorni lavorativi dalla data di arrivo del reclamo stesso.

Nella forma verbale, l'Utente deve fornire un proprio **recapito telefonico e le proprie generalità**, per eventuali contatti successivi da parte dell'Azienda.

Nella forma scritta, l'Utente deve indicare, dettagliatamente, oltre **alle generalità**, quanto desidera esporre affinché l'Azienda possa ricostruire l'accaduto (**almeno data, ora, località, linea e numero aziendale bus**).

Il personale a contatto con gli Utenti al quale può essere rivolta la richiesta di informazioni, ovvero il reclamo verbale diretto, è il **Responsabile dell'URP - Ufficio Relazioni Pubbliche**, **l'Addetto al Numero Verde**, il **Verificatore Titoli di Viaggio** (in vettura o in corrispondenza delle fermate), gli **Addetti all'Ufficio Biglietti e Abbonamenti** e gli **Addetti al Movimento** alle varie postazioni.

L'Azienda si impegna a tenere nella massima considerazione le istanze dei viaggiatori e a monitorare qualità e quantità delle osservazioni pervenute.

I dati personali del viaggiatore saranno trattati in maniera riservata secondo il Decreto Legislativo n° 196/2003 sulla privacy.

TITOLO X - CONCLUSIONE

CLAUSOLA FINALE E DI AGGIORNAMENTO

I rapporti con l'utenza assunti con la presente Carta della Mobilità, saranno aggiornati periodicamente.

Per verificare la soddisfazione del Cliente sul servizio erogato e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto, l'AMTAB S.p.A. svolgerà apposite indagini sulla qualità erogata e percepita.

I risultati di tale indagine verranno utilizzati per gli eventuali correttivi da apportare al servizio e saranno, comunque, resi noti attraverso i tradizionali canali di comunicazione (mass media e Carta della Mobilità).

La presente Carta della Mobilità ha validità sino alla pubblicazione della successiva edizione.

Per tutto quanto non espressamente previsto, si rinvia ai Codici e alle norme di legge.

Qualsiasi modifica dovesse subire, nel corso dei prossimi mesi, il servizio in generale o il sistema tariffario, sarà cura dell'Azienda comunicarla tempestivamente agli Utenti, tramite i mass media, con specifiche campagne informative e con l'inserimento sul sito internet aziendale (<http://www.amtab.it>).

Bari, 29/11/2013

Il Direttore Generale
Aldo De Robertis

Il Presidente
Tobia Renato Binetti
