



Azienda Mobilità e Trasporti Bari S.p.A.

Viale Jacobini, Z.I. 70123 BARI Capitale

Sociale € 4.199.634,00 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 **13[^] EDIZIONE – ANNO 2016**

<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 tredicesima 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 DNV GL Business Assurance 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
TRASPORTO PUBBLICO URBANO	11
ALTRI SERVIZI.....	14
TITOLO V - IL SISTEMA TARIFFARIO	16
○ TARIFFE PER IL TRASPORTO URBANO DI LINEA.....	16
TITOLO VI - CONDIZIONI DI VIAGGIO	20
○ DOCUMENTI DI VIAGGIO	20
○ DIRITTI DEGLI UTENTI.....	20
○ DOVERI DEGLI UTENTI.....	21
○ RIMBORSI.....	21
○ RICHIESTE	21
○ REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA	22
TITOLO VII - CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008	24
○ LA CERTIFICAZIONE SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITÀ	24
○ CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ATTIVITÀ	24
TITOLO VIII – MONITORAGGIO DEI SERVIZI	25
○ MONITORAGGIO INTERNO	25
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO.....	26
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	27
SICUREZZA DEL VIAGGIO	29
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE	30
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	31
LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	32
ASPETTI RELAZIONALI	32
COMFORT DEL VIAGGIO.....	33
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	34

SERVIZI DI INTEGRAZIONE MODALE.....	34
○ MONITORAGGIO ESTERNO.....	35
CUSTOMER SATISFACTION.....	35
○ INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....	36
SERVIZI TPL – VALORI DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVI.....	37
VALORI DI SODDISFAZIONE PER GRADO DI QUALITA'.....	38
SERVIZI PARK & RIDE – VALORI DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVI.....	39
SERVIZI PARK & RIDE – LIVELLO DI SODDISFAZIONE.....	40
SERVIZIO NAVETTA – VALORI DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVI.....	41
SERVIZIO NAVETTA – LIVELLO DI SODDISFAZIONE.....	42
AREE DI SOSTA RECINTATE– VALORI DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVI.....	43
AREE DI SOSTA RECINTATE – LIVELLO DI SODDISFAZIONE.....	44
AREE DI SOSTA SU STRADA – VALORI DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVI.....	45
AREE DI SOSTA SU STRADA – LIVELLO DI SODDISFAZIONE.....	46
TITOLO IX - RAPPORTI CON L'UTENZA.....	47
○ I RECLAMI.....	48
TITOLO X – CONCLUSIONE.....	49
○ CLAUSOLA FINALE E DI AGGIORNAMENTO.....	49

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 comunque 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 Utenza.

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 SERVIZI S.p.A.**



L'AMTAB SERVIZIO S.p.A. - Azienda Mobilità e Trasporti Bari Servizio S.p.A. - 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;

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: Nicola MARZULLI
Consigliere: Vittorio TRIGGIANI
Consigliere: Angela DONVITO

IL COLLEGIO SINDACALE

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

LA STRUTTURA

Direttore Generale:	Francesco LUCIBELLO
Direttore di Esercizio:	Nunzio LOZITO
Responsabile Risorse Umane e Affari Legali:	Camilla DE CANDIA
Responsabile Area Tecnica:	Giuseppe RUTA
Responsabile Settore Sosta:	Giovanni DEL CORE
Responsabile Area Movimento:	Antonio CURCIO
Responsabile Amministrazione:	Claudio PUGLIESE
Capo Unità Contratti e Appalti:	Simone PAOLILLO
Capo Unità Serv. Informativi e Contr. Gestione:	Arcangelo SCATTAGLIA
Capo Unità Programmazione Servizi:	Luciano ZAGARIA

L'organico aziendale è costituito da:

3 dirigenti
10 quadri
704 altri dipendenti
per un totale di 717 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: 8:30-13:30 martedì e giovedì: oltre l'orario mattutino dalle 15:30 alle 18:15 sabato: chiuso
Capolinea Piazza Moro Capolinea Piscine Comunali Capolinea C.S. Polivalente (Japigia)	Tutti i capolinea sono presidiati da Graduati del movimento.
Area 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 2014, è così composto:

- 241 Autobus di cui 145 in servizio giornaliero
- 7 Minibus elettrici
- 2 Autogrù per rimozione
- 18 Ciclomotori

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 2015

Passeggeri trasportati	22.801.585
Percorrenza annua (Km)	9.820.000
Parco autobus urbani alimentazione gasolio e metano	241
Età media bus (anni)	11anni
Velocità media programmata (Km/h)	17,99
Rete servita (km)	621,38
Fermate per direzione di marcia	2825
Distanza media fra le fermate (m)	300
Paline	1170
Pensiline installate	178
Numero aree di scambio – Park & Ride	5

TPL SUL TERRITORIO

Linea 1	Piazza Eroi Del Mare – Santo Spirito/Lido Lucciola Linea 2
Linea 2	Piscine Comunali – Japigia/Polivalente
Linea 2/	Piscine Comunali – Japigia/Via M. Conenna
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 – Fontana Nuova – Torre a Mare
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 33	Enziteto – Ist.Prof.Palese – San Paolo/Ospedale
Linea 35	Circolare Carrassi–Policlinico
Linea 36	San Paolo/Ospedale – Stazione FS Lamasinata
Linea 42	Piscine Comunali –Area di sosta Pane e Pomodoro
Linea 53	Piazza Moro – S.Girolamo – Fesca – San Paolo/Via De Blasi
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 AB	Area di sosta Quasimodo-FBN–Area di sosta Pane e Pomodoro
Navetta C	Area di sosta Parco 2 Giugno – Viale della Resistenza – Corso Cavour
Navetta E	Area di sosta Polipark/Policlinico – Piazza Moro
Linea CMM	Quartiere Murattiano – Manzoni
Linea CPJ	Circolare Polo Tecnico – Japigia
Linea D	Via Giulio Petroni, CircolarePoggiofranco-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

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, 42, 53, Navetta A, Navetta AB
Azienda Ospedaliera "Di Venere"	11, 11/
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, 42, 53, Navetta A, Navetta AB
Camera di Commercio	1, 2/, 12, 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, 71
Cittadella della Cultura	1, 2, 22, 19, 42, 53, Navetta A, Navetta AB
Comando Provinciale VV.FF.	21, 22
Comando Regionale C.C.	2, 2/, 10, 12, 42, Navetta B, Navetta AB
Comune di Bari	1, 2, 2/, 3, 6, 13, 14, 16, 19, 20/, 22, 27, 53, 71, CMM
Consiglio Regionale	11, 11/, Linea D
Sede Regionale Via Gentile (Japigia)	2, 2/, 10, 12, 23, CPJ
Ente "Fiera del Levante"	2, 2/, 6, 22, 27, 53
Istituto Acquedotto Pugliese	1, 2/, 4, 2, 10
Lido "Pane e Pomodoro"	12, 42, Navetta B, Navetta AB
Motorizzazione Civile	7, 14
Nuova Pretura Unificata	12, 42, Navetta B, Navetta AB
Parco 2 Giugno	4, 9, 10, 21, 30, 35, Navetta C
Pineta San Francesco	1, 2, 2/, 6, 19, 22, 27, 53
Politecnico di Bari	10, 21, 35, CPJ
Prefettura	2/, 27, 20/, 22, 42, Navetta A, Navetta B
Presidenza Regione Puglia	2, 2/, 10, 12, 42, Navetta B, Navetta AB
Provincia di Bari	2, 2/, 10, 12, 42, Navetta B, Navetta AB
Provveditorato agli Studi	10, 21, 35
Questura	2/, 27, 20/, 22, 42, Navetta A, Navetta B
Stadio "Arena della Vittoria"	2, 2/, 6, 22, 27, 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, 27, 53, 71, Navetta E
Stazione Marittima - Porto	20/, Navetta A, Navetta AB
Teatro Petruzzelli	1, 2, 2/, 10, 12, 14, Navetta C, CMM
Teatro Piccinni	1, 2, 2/, 3, 6, 13, 14, 16, 19, 20/, 22, 27, 53, 71, Navetta A, Navetta B, CMM
Tribunale Amministrativo Regionale	2/, 27, 20/, 22, 42, Navetta A, Navetta B
Tribunale – Procura Generale (Via Crispi)	2, 3, 6, 13, 14, 16, 19, 53, 71
Tribunale (Via Nazariantz)	2, 3, 6, 7, 13, 14, 16, 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, Linea 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) Piazza Carabellese – Zona Industriale
Linea 25	Loseto – Ceglie – Carbonara – Zona Industriale Piazza Moro – San Paolo (Via De Blasi)
Linea 30	Ex Enaip (Regione Puglia) – Staz.FS Lamasinata Enzitetto – Catino – Zona Ind. (Off. Calabrese)
Linea 53	Piazza Moro – S. Caterina (Centro Commerciale)
Linea 36	Piazza Moro – M.C.T.C. - AMTAB S.p.A.
Linea 61	Piazza Moro – San Paolo (Via Dalfino)
Linea 71	Japigia – Piazza Moro – Zona Industriale (Bosch) Piazza Carabellese – Zona Industriale

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.

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 (Navetta A)
2. Area di sosta Lungomare Vittorio Veneto Lato Mare – P.zza Massari (Navetta A)
3. Area di sosta Pane e Pomodoro: Lungomare Trieste – P.zza Massari (Navetta B)
4. Area di sosta Parco 2 Giugno: Viale della Resistenza – Piazza Eroi del Mare (Navetta C)
5. 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.

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.187 del 18 marzo 2016.

È 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 (309 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 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. Le stesse agevolazioni sono estese ai laureati frequentanti masters e/o stage universitari collegati agli stessi Enti convenzionati.

I titoli di viaggio si possono acquistare presso:

- l'Ufficio Biglietti ed Abbonamenti di Via Fornari n°12;
- le tabaccherie convenzionate;
- le edicole convenzionate;
- i numerosi supermercati ed esercizi commerciali;
- i conducenti sugli autobus quando ne sono in possesso;
- attraverso il servizio Bari Digitale
- attraverso il servizio Mobile Pay

Tariffe Biglietti e Abbonamenti 2016

BIGLIETTI	Tariffa
Biglietto di corsa semplice	€ 1.00
Biglietto valido 90 minuti	€ 1.20
Biglietto giornaliero	€ 2.50
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 Fascia Oraria (validità dall'inizio del servizio alle ore 9.00; dalle ore 12:30 alle ore 18:00; dalle ore 19:30 alla fine del servizio)	€ 20.00
Abbonamento Studenti (1)	€ 20.00
Abbonamento Universitari (2)	€ 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	
Abbonamento Universitari (2)	€ 70.00
Abbonamento INVALIDI DI GUERRA cat.1-3 (3)	Gratuito
Abbonamento INVALIDI CIVILI, LAVORO E SERVIZIO dal 70% al 100% (3)	
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) (3)	Gratuito
Da € 0 a € 7.500,00	Gratuito
Da € 7.500,01 a € 20.000,00	€ 60.00
Da € 20.000,01 a € 30.000,00	€ 125.00
Da € 30.000,01 in su	€ 250.00
Abbonamento MAESTRI DEL LAVORO (4)	
Reddito individuale fino a € 13062,14	€ 125.00
Reddito familiare fino a € 26124,28	€ 125.00
oltre i limiti di cui sopra	€ 183.00
Abbonamento Pensionati a Basso Reddito (5)	
Con età oltre 65 anni e reddito personale non superiore a € 5.998,72	€ 50,00
Con età oltre 65 anni e reddito familiare non superiore a € 12.529,79	€ 50,00
Abbonamento Pensionati Minimo INPS (6)	
tra il 60° e il 64°anno di età con reddito individuale non superiore a € 6.866,86	€ 50,00
tra il 60° e il 64°anno di età con reddito coniugale non superiore a € 12.697,62	€ 50,00
ABBONAMENTI GRATUITI OVER 65	
L'abbonamento over 65 dà diritto a viaggiare su tutte le linee del trasporto pubblico locale di AMTAB dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 15:30 a fine servizio(7)	Gratuito

- (1) 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.
 - (2) 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.
 - (3) 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 2014 dovrà essere presentata un'autocertificazione che attesti che per l'anno 2015 non siano intervenuti mutamenti rilevanti delle condizioni familiari ed economiche ai fini del calcolo del reddito ISEE (modello di autocertificazione). Entro ottobre 2016 dovrà comunque essere presentata ad AMTAB S.p.A. l'attestazione ISEE relativa ai redditi del 2015.
 - fotocopia del certificato (verbale di commissione medica) da cui si evinca il grado di invalidità del richiedente.
- (4) 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.
 - (5) 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.
 - (6) 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.
 - (7) Per il rilascio dell'abbonamento sono necessari i seguenti documenti: fotocopia del documento di identità in corso di validità e compilazione del modulo apposito da sottoscrivere presso alcune sedi dei cinque Municipi o presso l'Ufficio Prodotti del Traffico ubicato in Viale Jacobini, Z.I.

BARI DIGITALE

Bari città digitale

Tra i nuovi servizi a disposizione dei cittadini c'è la possibilità di acquistare e utilizzare titoli elettronici per usufruire dei mezzi pubblici senza dover ricorrere al vecchio biglietto cartaceo oltre alla possibilità di pagare direttamente dal telefonino la sosta effettiva della propria autovettura sulle strisce blu nella ZSR (Zona a Sosta Regolamentata) della Città di Bari.

La nuova piattaforma Bari Digitale consente di accedere alle seguenti funzionalità di base:

- portafoglio elettronico in grado di accogliere i titoli di viaggio degli autobus AMTAB e/o il credito per la sosta sulle strisce blu attraverso pagamento diretto tramite carta di credito o Ricaricode;
- sistema di obliterazione dei titoli di viaggio AMTAB con rilascio di ricevuta per il controllo
- sistema di pagamento della sosta delle auto sulle strisce blu della ZSR.

Per consentire l'accesso ai servizi è necessario effettuare una registrazione direttamente attraverso l'app Bari Digitale disponibile per smartphone Android e iOS dotati di GPS e connessione ad Internet.

MOBILE PAY



Mobile Pay è il nuovo servizio di Mobile Ticketing sviluppato da AMTAB in collaborazione con i principali operatori. Il servizio è disponibile per tutti i clienti di TIM, Vodafone Italia, Wind e 3 Italia e consente di acquistare il biglietto urbano di corsa semplice e quello giornaliero di AMTAB inviando un semplice SMS, senza bisogno di operazioni di preregistrazione o dell'utilizzo di una carta di credito ma scalandone il costo direttamente dal credito telefonico. L'acquisto del titolo di viaggio è semplice ed immediato: prima di salire sull'autobus, è sufficiente inviare un SMS con un testo predefinito al numero speciale **4860604** ed entro pochi minuti si riceve, sempre via SMS, un biglietto valido su tutta la rete urbana di Bari. Titoli di viaggio acquistabili in modalità Mobile Pay:

- Biglietto di corsa semplice € 1,00 - testo del messaggio da inviare al numero 4860604: **AMTAB**
- Biglietto giornaliero € 2,20 - testo del messaggio da inviare al numero 4860604: **AMTAB G**

Al costo del normale biglietto si aggiunge il costo della richiesta che varia a seconda dell'operatore di appartenenza. In caso di verifica da parte del controllore è sufficiente mostrare la ricevuta recapitata via SMS. La validazione è automatica e non è necessaria alcuna obliterazione. La transazione avviene attraverso i più avanzati standard di sicurezza con una gestione criptata dei dati e una connessione diretta ai sistemi di tariffazione degli operatori. Inoltre gli utenti possono acquistare il biglietto anche attraverso le app dei singoli operatori telefonici.

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 validare 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 90 minuti; trascorso il tempo contrattuale occorre validare un altro biglietto anche solo per ultimare la corsa.

La validità dell'abbonamento "fascia oraria" 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'Utente 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 di corsa semplice, 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 imminente 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. É vietato azionare il meccanismo di emergenza apertura porte durante la marcia o senza che ne sussista l'esigenza.
17. É 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. É 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 8:30 alle ore 13:30
martedì e giovedì: oltre l'orario mattutino dalle ore 15:30 alle ore 18:15
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 2014 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 GL-Business Assurance Italia srl, 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 scolastici).
- Erogazione del servizio di gestione aree di sosta.

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 2015, monitorati all'interno dell'Azienda sulla base delle registrazioni aziendali, e gli impegni per il 2016. 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 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	88%	85%	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.

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 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	99.32%	99.04	100%

Distanza media delle fermate

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

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	300 metri	300 metri	300 metri

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Pulizia interna degli autobus

INDICATORE	Pulizia ordinaria interna* dei mezzi
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

Pulizia esterna degli autobus

INDICATORE	Pulizia ordinaria esterna** dei mezzi
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	Ogni tre giorni	Ogni tre giorni	Giornaliera

Pulizia periodica degli autobus

INDICATORE	Pulizia periodica*** dei mezzi
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	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 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

INDICATORE	Pulizia pensiline
CALCOLO	Frequenza

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	Semestrale	Semestrale	Semestrale

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Sicurezza del viaggio

INDICATORE	Modernità dei mezzi
CALCOLO	Età media dei mezzi

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	12,00	11,00	12,00

INDICATORE	Incidentalità
CALCOLO	N° sinistri*/10.000 Km

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015
Trasporto urbano di linea	0,33	0,61

* 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 2014	RISULTATI 2015
Trasporto urbano di linea	148	206

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

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	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 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	4,25%	5%	

** 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 – Viale Jacobini Z.I. Bari.

È 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 <i>(attivo tutti i giorni feriali)</i>

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	8:00 - 20:00	5:00 - 23:30 (giornate feriali) 7:00 - 20:00 (domenica e festivi)	5:00 - 23:30 (giornate feriali) 7:00 - 20:00 (domenica e festivi)

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 e pubblicazioni sul sito aziendale.

Il servizio di trasporto diversamente abili presso Università può essere erogato previa 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.

INDICATORE	Informazioni web
CALCOLO	Frequenza di aggiornamento sito internet

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

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.

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 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	1,12	0,95	1,00

Riscontro proposte e reclami

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

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015
Totale reclami	541	750
Trasporto urbano di linea	78%	63%
Altri servizi	22%	37%

*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 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	100 %	100 %	100 %

COMFORT DEL VIAGGIO

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

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	53%	70%	70%

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

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	43%	0%	0%

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

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	61%	70%	70%

SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

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

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	61%	70%	70%

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	Mezzi elettrici
CALCOLO	Mezzi elettrici (%)

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	2,83%	3%	3%

INDICATORE	Mezzi Euro 6
CALCOLO	Mezzi Euro 6 (%)

SERVIZI	RISULTATI 2014	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	0%	5%	5%

INDICATORE	Mezzi a metano
CALCOLO	Mezzi a metano (%)

SERVIZI	RISULTATI 2015	IMPEGNI 2016
Trasporto urbano di linea	30%	30%

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 cinque 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 2016.

A seguito di una procedura negoziata, mediante cottimo fiduciario, ai sensi dell'art.125, del D.Lgs. n. 163/2006, con aggiudicazione in favore del prezzo più basso, ex art. 82, D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., l'affidamento del servizio relativo all'indagine per la valutazione della qualità dei servizi offerti da AMTAB S.p.A. (Indagine Customer Satisfaction) per la durata di 3 (tre) anni, è stato concesso alla IPOTHESI S.r.l.ed i principali risultati sono di seguito illustrati.

Sono state realizzate 3000 interviste così suddivise:

- 1900 Utenti TPL
- 600 Utenti Park & Ride
- 300 Utenti area di sosta su strada
- 200 Utenti area di sosta recintata

Indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza – Aprile 2016

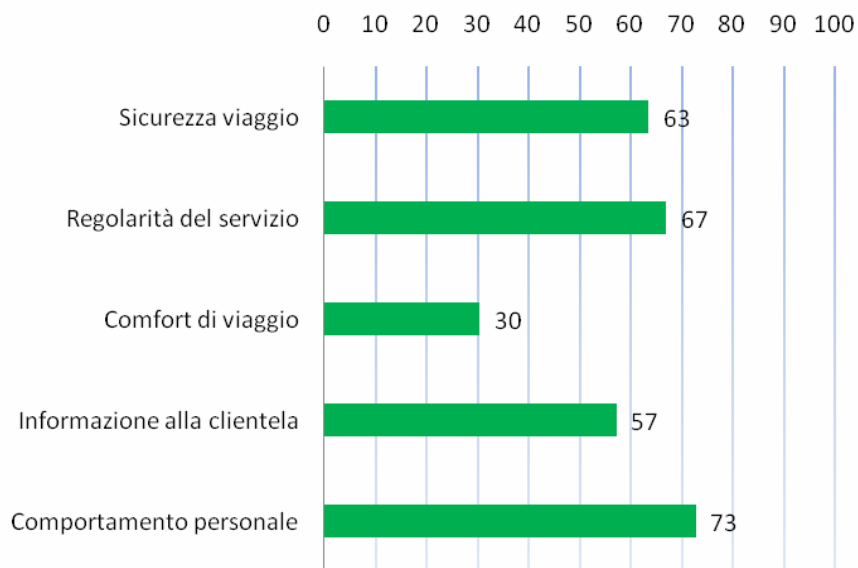
SERVIZI AMTAB - TPL Valori di soddisfazione complessivi

Indicatore	% soddisfatti
Giudizio complessivo	50,4%
Rispetto degli orari (puntualità)	43,3%
Regolarità corse	47,2%
Frequenza delle corse	45,6%
Comfort autobus	46,3%
Affollamento dei mezzi ore di punta	21,3%
Pulizia dei mezzi	31,1%
Pulizia delle fermate con pensilina	28,5%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	78,6%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	48,4%
Informazione fornite alla clientela	64,6%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	68,8%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	24,8%
Personale preposto ai capolinea	73,6%
Personale sui mezzi	76,6%
Personale di controllo	68,1%
Ufficio abbonamenti via Fornari	79,1%
Punti di acquisto biglietti e abbonamenti	65,0%
Coincidenza orari-Auto propria (vicina ai parcheggi)	89,0%
Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato	88,9%
Coincidenza orari-Altri mezzi	87,6%
Facilità ricerca informazioni su orari e percorsi	81,2%
Tempo di risposta Reclami	40,8%
Soluzione del problema del reclamo	26,0%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	48,6%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	40,8%

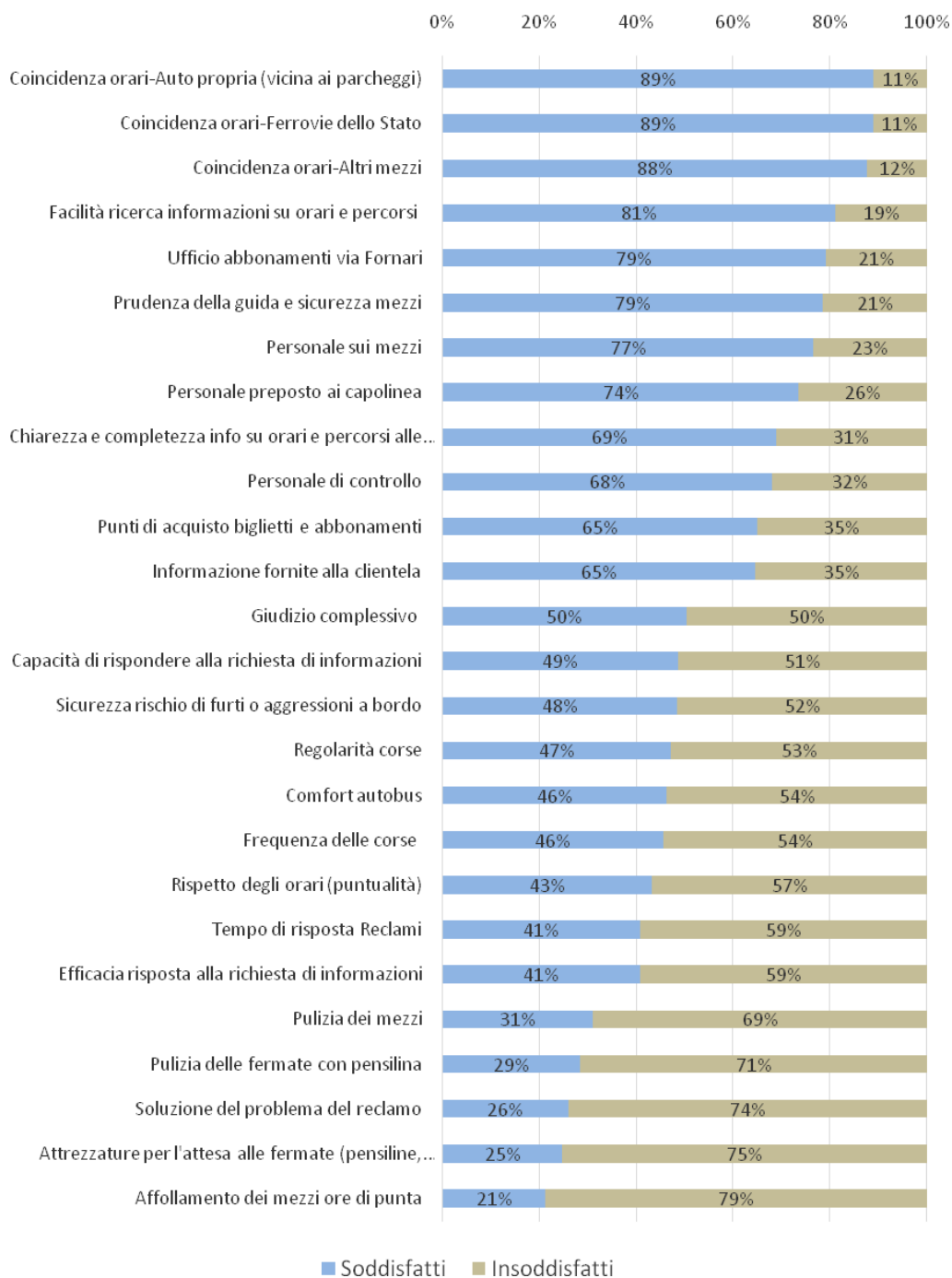
Valori di soddisfazione per fattore di qualità (area aggregata)

Fattore di qualità (area aggregata)	% soddisfatti
Sicurezza viaggio	63
Regolarità del servizio	67
Comfort di viaggio	30
Informazione alla clientela	57
Comportamento personale	73

Nota: valori ricavati come media dei corrispondenti indicatori di area



Servizi AMTAB - TPL Livello di soddisfazione (% soddisfatti)

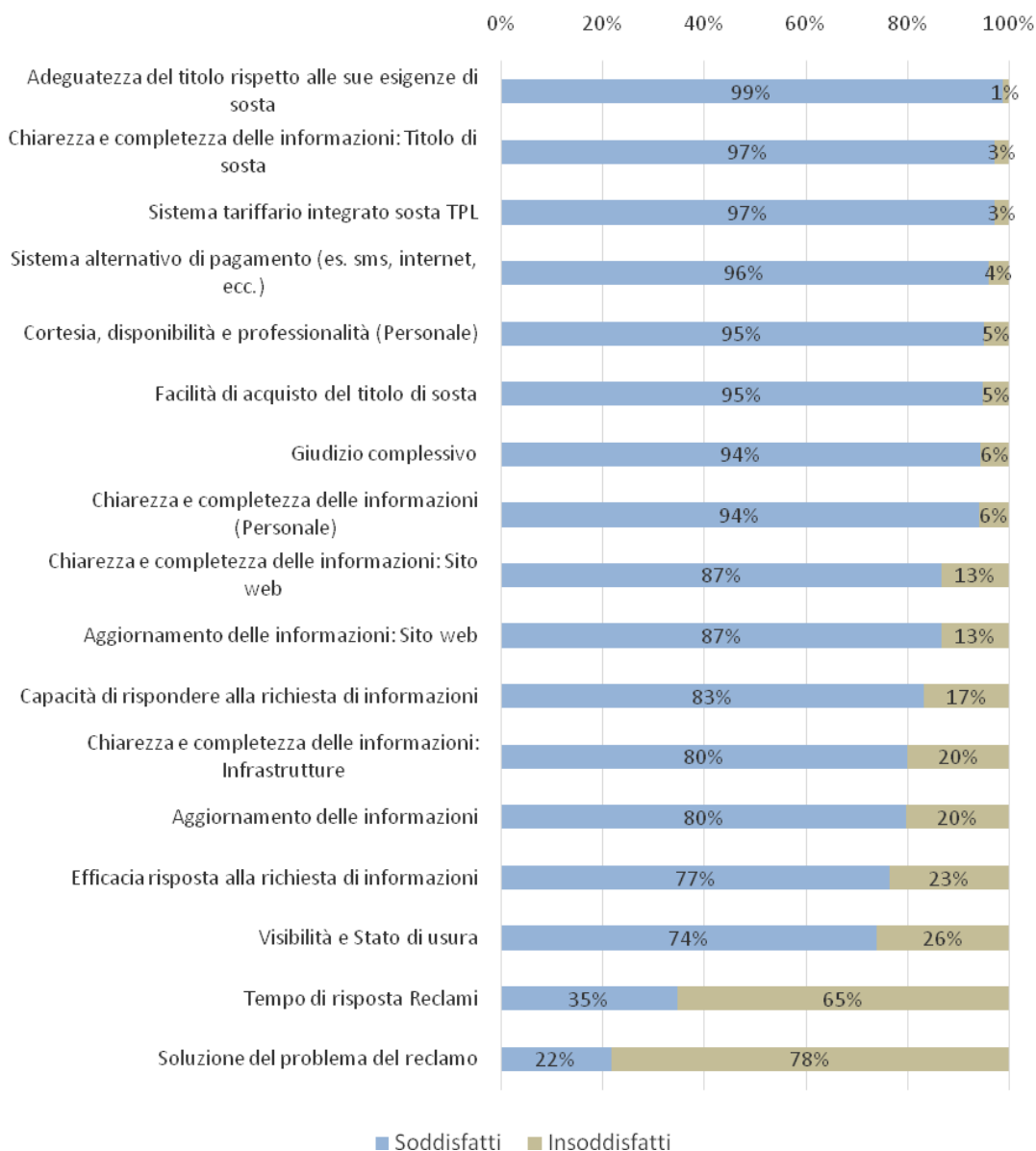




SERVIZI AMTAB - PARK&RIDE
Valori di soddisfazione complessivi

Indicatore	% soddisfatti
Giudizio complessivo	94,5%
Cortesia, disponibilità e professionalità (Personale)	95,1%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	94,1%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	94,9%
Visibilità e Stato di usura	74,0%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	80,0%
Aggiornamento delle informazioni	79,8%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	97,2%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	98,7%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	86,8%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	86,8%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	96,0%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	97,2%
Tempo di risposta Reclami	34,8%
Soluzione del problema del reclamo	21,7%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	83,3%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	76,7%

Servizi AMTAB - PARK&RIDE - Livello di soddisfazione (% soddisfatti)

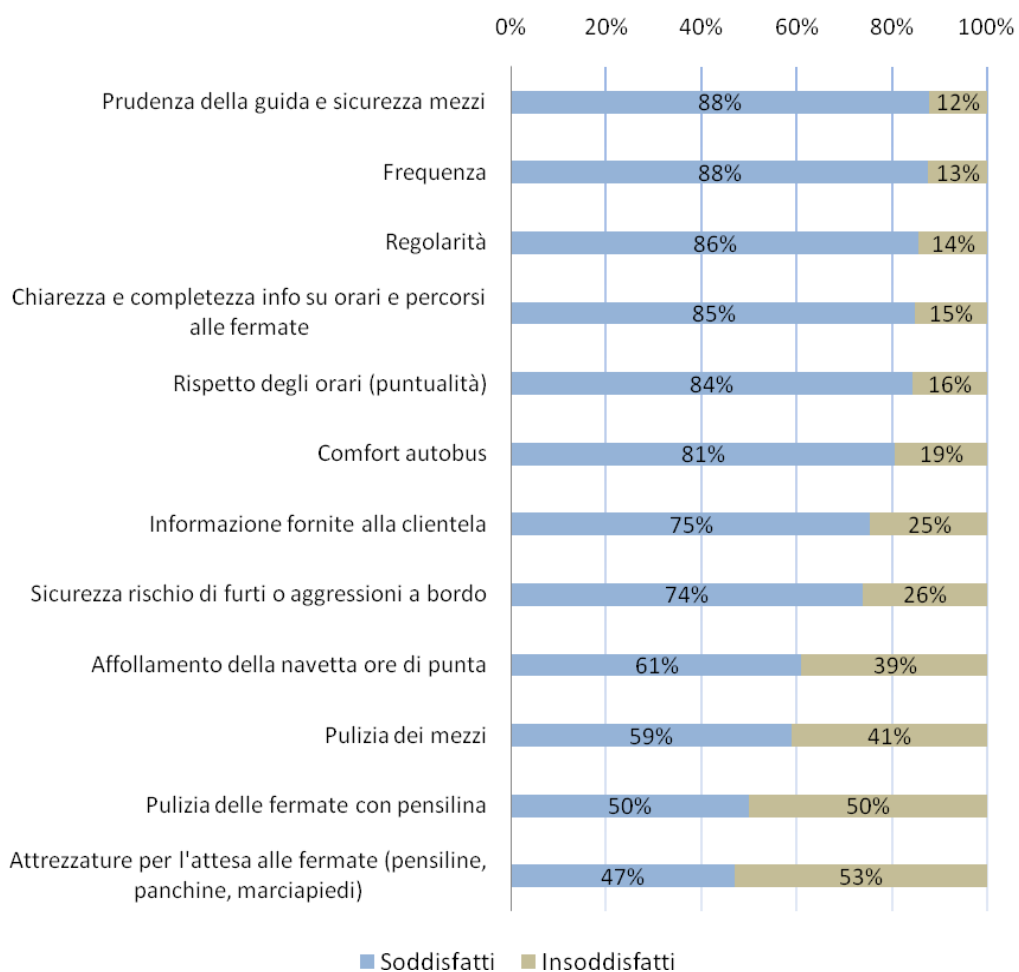




SERVIZI AMTAB - PARK&RIDE (SERVIZIO NAVETTA)
Valori di soddisfazione complessivi

Indicatore	% soddisfatti
Rispetto degli orari (puntualità)	84,3%
Regolarità	85,6%
Frequenza	87,5%
Comfort autobus	80,6%
Affollamento della navetta ore di punta	61,0%
Pulizia dei mezzi	59,0%
Pulizia delle fermate con pensilina	50,0%
Prudenza della guida e sicurezza mezzi	87,8%
Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo	73,8%
Informazione fornite alla clientela	75,5%
Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate	84,9%
Attrezzature per l'attesa alle fermate (pensiline, panchine, marciapiedi)	46,9%

Servizi AMTAB - PARK&RIDE (SERVIZIO NAVETTA)
Livello di soddisfazione (% soddisfatti)

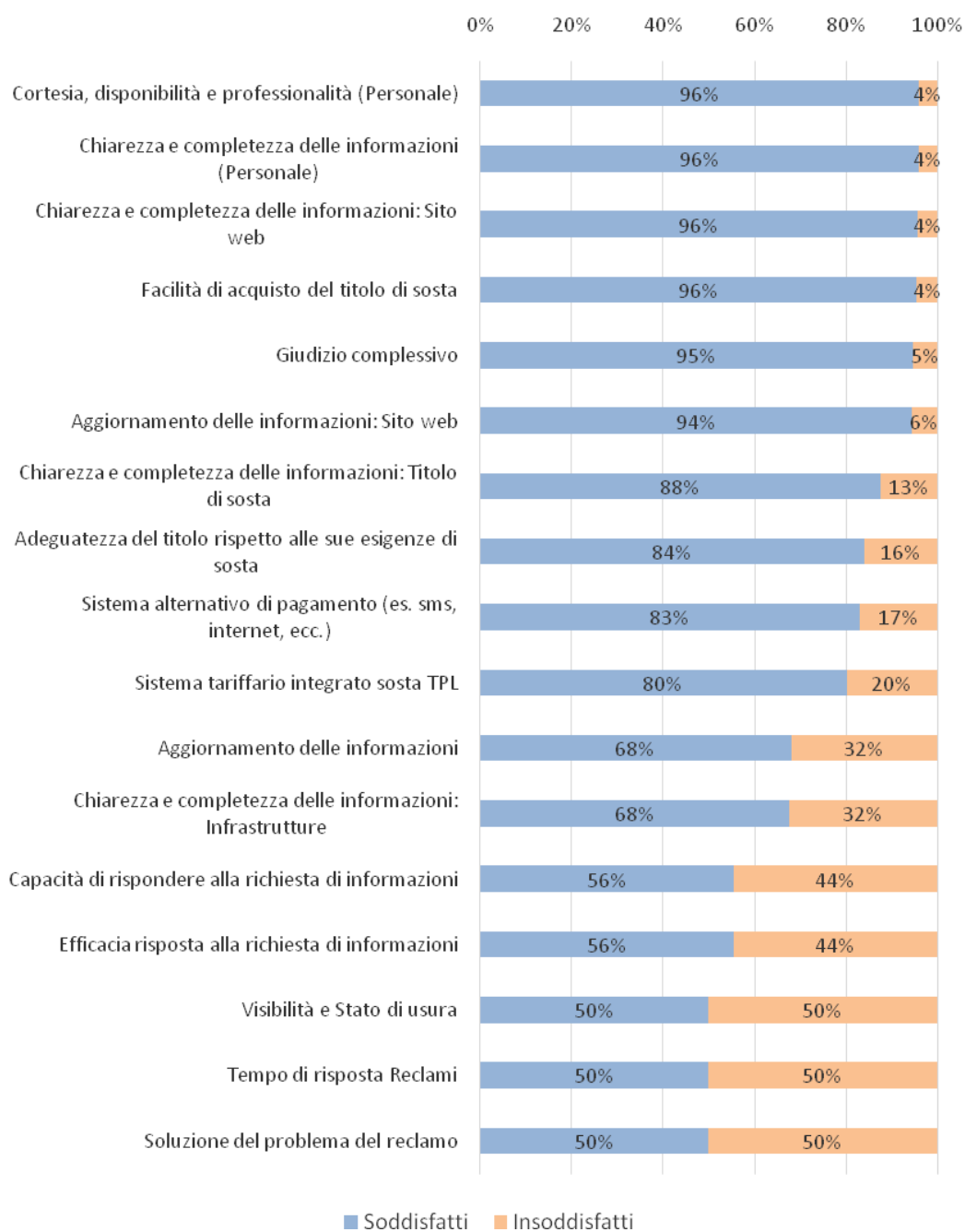




SERVIZI AMTAB - Aree di sosta recintate
Valori di soddisfazione complessivi

Indicatore	% soddisfatti
Giudizio complessivo	94,7%
Cortesìa, disponibilità e professionalità (Personale)	96,0%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	96,0%
Facilità di acquisto del titolo di sosta	95,5%
Visibilità e Stato di usura	50,0%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Infrastrutture	67,7%
Aggiornamento delle informazioni	68,0%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titolo di sosta	87,5%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	84,1%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	95,7%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	94,4%
Sistema alternativo di pagamento (es. sms, internet, ecc.)	83,2%
Sistema tariffario integrato sosta TPL	80,2%
Tempo di risposta Reclami	50,0%
Soluzione del problema del reclamo	50,0%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	55,6%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	55,6%

Servizi AMTAB - Aree di sosta recintate Livello di soddisfazione (% soddisfatti)

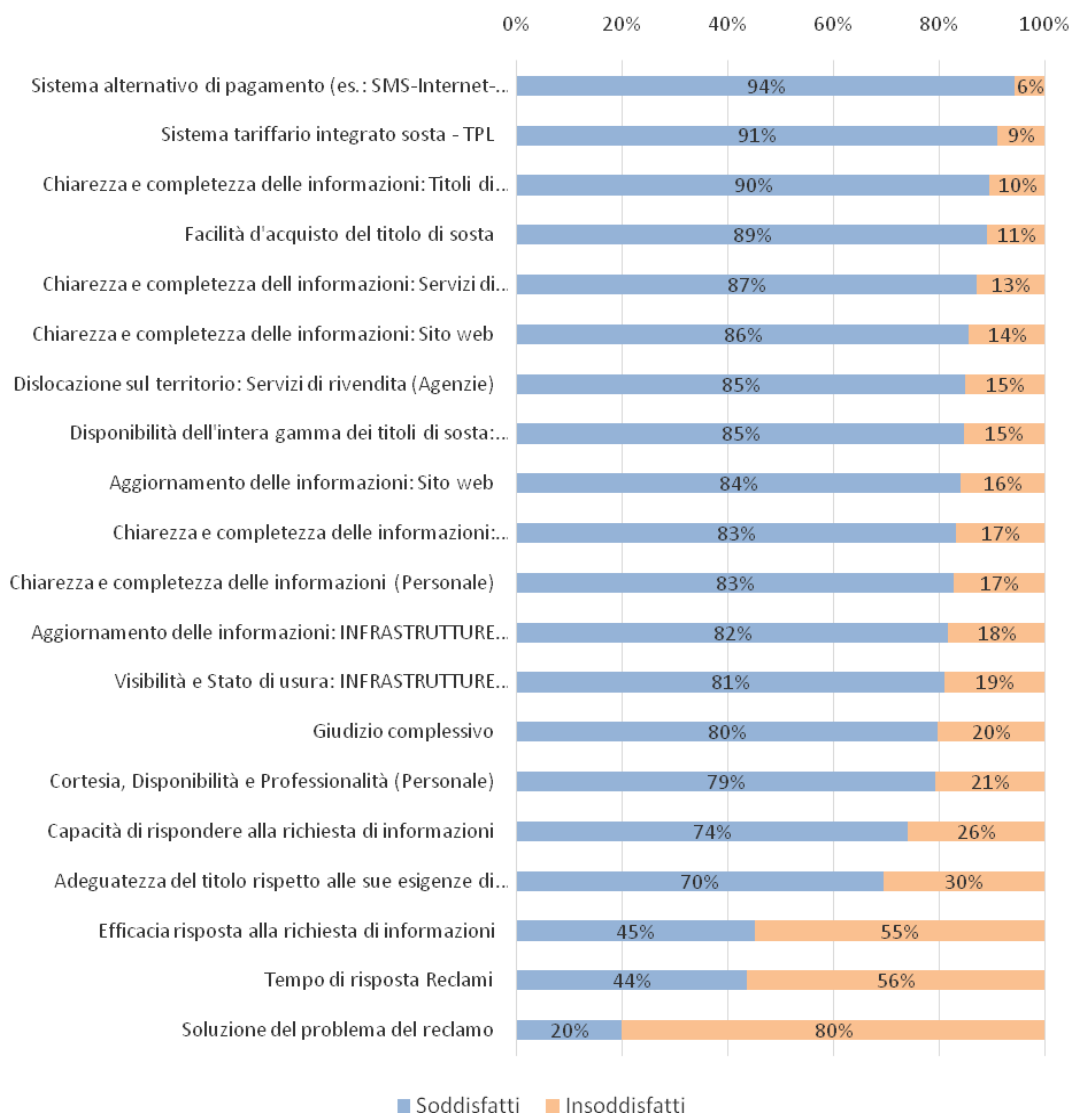




SERVIZI AMTAB - Aree di sosta su strada
Valori di soddisfazione complessivi 2016

Indicatore	% soddisfatti
Giudizio complessivo	79,9%
Cortesìa, Disponibilità e Professionalità (Personale)	79,4%
Chiarezza e completezza delle informazioni (Personale)	82,7%
Facilità d'acquisto del titolo di sosta	89,1%
Dislocazione sul territorio: Servizi di rivendita (Agenzie)	84,9%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Servizi di rivendita (Agenzie)	87,1%
Disponibilità dell'intera gamma dei titoli di sosta: Servizi di rivendita (Agenzie)	84,7%
Visibilità e Stato di usura: INFRASTRUTTURE (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	81,1%
Chiarezza e completezza delle informazioni: INFRASTRUTTURE (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	83,3%
Aggiornamento delle informazioni: INFRASTRUTTURE (segnaletica orizzontale e verticale, parcometri, ecc)	81,7%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Titoli di sosta	89,6%
Adeguatezza del titolo rispetto alle sue esigenze di sosta	69,5%
Chiarezza e completezza delle informazioni: Sito web	85,7%
Aggiornamento delle informazioni: Sito web	84,2%
Sistema alternativo di pagamento (es.: SMS-Internet-ecc.)	94,3%
Sistema tariffario integrato sosta - TPL	91,0%
Tempo di risposta Reclami	43,8%
Soluzione del problema del reclamo	20,0%
Capacità di rispondere alla richiesta di informazioni	74,2%
Efficacia risposta alla richiesta di informazioni	45,2%

Servizi AMTAB - - Aree di sosta su strada
Livello di soddisfazione (% soddisfatti)



TITOLO IX - RAPPORTI CON L'UTENZA

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

Scrivendo a: **AMTAB S.p.A.** Viale L. Jacobini – Z.I. 70123 BARI
Posta elettronica: segreteria@amtab.it – urp@amtab.it
PEC: info@pec.amtabservizio.it

Telefonando a: **Centralino** 080 – 5393111
Fax 080 – 5393225
Ufficio Relazioni con il Pubblico 080 – 5393515

**Per informazioni riguardo orari, percorsi, fermate ed altri
ragguagli circa l'erogazione dei servizi, l'AMTAB S.p.A.
mantiene attivo il Numero Verde aziendale**



dal lunedì al sabato dalle ore 05:00 alle ore 23:30 e la domenica e i festivi dalle ore 07:00 alle ore 20:30

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. – Viale Jacobini 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 8:30 alle ore 13:30 e il martedì e il giovedì, oltre l'orario mattutino, dalle ore 15:30 alle ore 18:15
- verbalmente al **Numero Verde (800-450444)** dal lunedì al sabato dalle ore 05:00 alle ore 23:30 e la domenica e i festivi dalle ore 07:00 alle ore 20:30
- per iscritto (tramite posta tradizionale o elettronica o via fax), scrivendo a:
 - AMTAB S.p.A. Viale L. Jacobini - Z.I. 70132 - BARI
 - Posta elettronica: urp@amtab.it
 - Fax 080 – 5393225
- 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 8:30 alle ore 13:30 martedì e giovedì, oltre l'orario mattutino, dalle 15:30 alle 18:15 - 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**).

Non saranno prese in considerazione segnalazioni e/o reclami anonimi e con contenuti blasfemi e offensive verso persone o cose.

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 con il Pubblico** -, l'**Addetto al Numero Verde**, il **Verificatore Titoli di Viaggio** (in vettura o in corrispondenza delle fermate), gli **Addetti all'Ufficio 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, 30/10/2016

Il Direttore Generale
Francesco Lucibello

Il Presidente
Nicola Marzulli
