



Città di Terracina

# Carta della mobilità

Co.tr.i.

Consorzio Trasporti italiani



# **CARTA DELLA MOBILITA'**

## **Città di Terracina**

### **Indice**

Lettera di presentazione

La mission aziendale

1. Libertà di scelta

1.1. Chi siamo, cosa offriamo ai cittadini

1.2. I nostri strumenti di azione

1.3. I servizi erogati

2. Continuità del servizio

2.1. Prevenire i guasti: l'attività di manutenzione

2.2. Ridurre i disagi: gli interventi per emergenze tecniche

3. Imparzialità ed uguaglianza

3.1. L'accessibilità ai servizi

3.2. Strumenti di informazione e relazione con la clientela

3.3. Le regole del viaggio

3.4. Titoli di viaggio

3.5. Dove e come acquistare i titoli di viaggio

3.6. Sanzioni amministrative

4. Ascolto e partecipazione

4.1. Tutela del cliente

5. La valutazione dei servizi erogati

5.1. Aree di servizio e standard di riferimento

## **Lettera di presentazione**

La Carta della Mobilità è il documento che vuole ribadire gli impegni assunti dall'Azienda verso i cittadini e i clienti al fine di dar conto dei risultati conseguiti per il miglioramento della qualità dei servizi.

Con questa edizione della Carta ci proponiamo di costruire uno strumento di facile lettura per tutti, completo nelle informazioni sui diritti e doveri nell'utilizzo del trasporto pubblico, trasparente rispetto agli impegni di qualità dichiarati, partecipato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori.

## **La Mission aziendale**

*La Mission dell'azienda rappresenta e formalizza il motivo per cui l'azienda esiste. In questo caso l'azienda enfatizza il proprio primario ruolo di trasportare le persone all'interno della città di Terracina attraverso un servizio adeguato alle esigenze di trasporto delle persone che vivono a Terracina o che passano qui periodi di vacanza più o meno lunghi. Il trasporto erogato deve essere sostenibile sia in termini ambientali sia in termini economici.*

## **Le politiche ambientali**

La sostenibilità ambientale descritta nella mission aziendale si realizza con l'utilizzo di un parco mezzi a basso impatto ambientale e con le campagne di comunicazione tese all'incentivazione dell'uso del mezzo pubblico che periodicamente sia l'Azienda che l'Amministrazione si impegnano a realizzare

## **Il sistema integrato di certificazione**

L'azienda nell'ambito delle sue politiche di sviluppo ha ottenuto le certificazioni Iso 9001 (certificazione di qualità) e Iso 14001 (certificazione ambientale).

### **1. Libertà di scelta**

"L'Azienda, di concerto con l'Amministrazione Comunale, si impegna ad operare per rendere oggettivo il diritto alla mobilità dei cittadini, riconoscendo priorità alla ricerca di integrazione tra le diverse modalità di trasporto.

L'Azienda si impegna, altresì, a progettare i servizi gestiti tenendo principalmente in

considerazione le richieste avanzate da singoli cittadini o da associazioni, così da garantire ad ogni persona la possibilità di scegliere la migliore modalità di trasporto possibile”.

### **1.1. Chi siamo, cosa offriamo ai cittadini**

L'Azienda ha una esperienza pluriennale nel servizio di trasporto di passeggeri su strada a livello nazionale ed internazionale sia nel campo dei servizi pubblici che nel privato.

I nostri servizi nel territorio laziale

#### **Città di Terracina**

- gestione del servizio di Trasporto Pubblico Locale proponendo al tempo stesso soluzioni migliorative per l'utenza e per l'Amministrazione;
- gestione del trasporto scuolabus proponendo al tempo stesso soluzioni migliorative per l'utenza e per l'Amministrazione;

### **1.2. I nostri strumenti di azione**

#### ***Le persone***

Il nostro personale, considerata la lunga esperienza nel campo dei trasporti di persone su strada pubblici e non, è altamente specializzato non solo a livello di operai (operatori d'esercizio) ma anche a livello impiegatizio, di manutenzione e di dirigenza.

#### ***I mezzi***

I mezzi utilizzati per il servizio di **trasporto pubblico urbano** nel Comune di Terracina rispondono ai requisiti di conformità europei sia in tema di sicurezza che in tema di emissioni ambientali; infatti il 90% del parco autobus è alimentato a gas naturale (metano).

Il servizio di **Scuolabus** è realizzato con n° 8 pullman alimentati anch'essi a metano di capienza, compresa tra 30 e 44 posti, atti a garantire il trasporto scolastico di circa 350 alunni.

Su ogni mezzo durante il trasporto oltre che il conducente sarà presente un accompagnatore (tranne i casi previsti dalla normativa vigente) che avrà lo scopo di garantire la sicurezza del viaggio, dell'accesso e della discesa degli studenti.

## Impianti

L'azienda dispone di una adeguata sede sul territorio da cui viene effettuato tutto il coordinamento operativo del servizio erogato.

## Le linee

Le linee attualmente sviluppate garantiscono i collegamenti tra le aree esterne e il centro, oltre che tra i quartieri della città come da tabella seguente:

Linea	Descrizione
<b>A</b>	V.Le Circe - Centro urbano
<b>B</b>	Centro città - Terracina nord
<b>D</b>	Borgo Hermada - S. Vito
<b>E</b>	Centro città - Terracina sud
<b>G</b>	La Fiora - Frasso
<b>H</b>	Centro città - Ospedale - San Silvano
<b>I</b>	Migliara 55
<b>L</b>	Centro città - Cimitero
<b>M</b>	Camposoriano
<b>N</b>	P.zza Palatina
<b>O</b>	Tempio di Giove
<b>T</b>	Migliara 56
<b>Z</b>	Borgo hermada diretta

A partire dall'anno 2015 ed ancora in vigore (esclusivamente nei mesi di luglio e agosto) l'Amministrazione Comunale, con proprie risorse finanziarie, ha provveduto ad istituire una ulteriore linea (**A1 mare**) avente come finalità una navetta di collegamento tra il lungo mare e due parcheggi importanti per il territorio, uno presso sud (porto) e l'altro presso nord (mercato settimanale).

### 1.3.I servizi erogati

I servizi erogati seguono diversi codici di gestione in base al periodo considerato.

Di seguito una tabella riepilogativa con la descrizione di massima e le indicazioni medie:

<b>PERIODO</b>	<b>GG</b>	<b>CORSE</b>	<b>KM/ ANNO</b>
SCOLASTICO (gennaio-giugno settembre- dicembre)	27 1	11.213	276.307
NON SCOLASTICO (giugno-settembre)	91	10.833	173.641
SERVIZIO SOSPESO (25 E 26 DIC/1 GEN)	3		

## 2. Continuità

“L’Azienda è impegnata a garantire la continuità del servizio e la sua regolarità, tranne che per cause di forza maggiore; l’azienda si impegna altresì ad adottare tutte le misure necessarie a ridurre la durata degli eventuali disservizi ed il disagio arrecato ai propri clienti.”

Su tutti i mezzi è installato un sistema di rilevamento satellitare della posizione dei mezzi denominato AVM che collegato con una centrale operativa attiva 24 ore su 24 fornirà indicazioni e predisporrà soluzione finalizzate alla garanzia del viaggio per i cittadini.

### 2.1.Prevenire i guasti: il lavoro delle officine

Gli autobus sono sottoposti a controlli periodici che ne garantiscono condizioni ottimali di funzionamento. Attraverso l’utilizzo di un software appositamente sviluppato, viene costantemente monitorato lo stato di funzionamento dei mezzi, grazie anche alle informazioni che gli stessi autisti forniscono alle officine attraverso il diario di bordo, documento che riporta, tra l’altro, le segnalazioni di eventuali anomalie.

### 2.2.Ridurre i disagi: gli interventi per emergenze tecniche

L’Azienda è organizzata sul territorio con sufficienti mezzi di scorta e con i mezzi di soccorso appositamente attrezzati per le emergenze. L’Azienda è in grado di sostituire nell’arco di 15 minuti il mezzo in avaria.

## 3. Imparzialità ed uguaglianza

“L’Azienda si impegna a garantire pari diritti a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, religione, lingua ed opinione politica; inoltre si impegna a favorire l’accessibilità ai propri servizi a tutti i cittadini con mobilità ridotta.”

### **3.1.1 L’accessibilità ai servizi**

L’Azienda utilizza nel normale programma di esercizio sia tpl che scuolabus, grazie alla politica di investimento adottata, mezzi dotati di pedane che agevolano l’accesso ai passeggeri con mobilità ridotta.

Tutti gli automezzi adibiti al trasporto pubblico locale, sono allestiti con la parte posteriore del bus ribassata e dotata di scivolo a comando manuale, per garantire l’accesso al disabile.

Tutti gli automezzi adibiti al trasporto scuolabus sono allestiti con pedana disabili interna mod. Braun della portata max di circa 360 kg.

### **3.2. Gli strumenti di informazione**

Al fine di garantire la massima diffusione dell’informazione sul servizio erogato dall’Azienda, sulle opportunità ad esso collegate, sulle facilitazioni possibili, l’Azienda si impegna per la comunicazione esterna e la promozione del TPL attraverso diversi strumenti.

## **2. Strumenti di informazione e relazione con la clientela:**

### **Libretti orari**

L’Azienda distribuisce presso specifici punti informativi, a giugno ed a settembre di ogni anno gli opuscoli contenenti gli orari dei servizi, le norme di viaggio e le tariffe del servizio urbano.

### **Le paline**

Le paline utilizzate danno una chiara e immediata comprensibilità agli utenti in attesa alle fermate: linea, indicazione dei principali nodi e fermate, orari. Per quanto riguarda le pensiline, l’Azienda provvede ad una continua manutenzione delle stesse, puntando a fornire presso di esse, attraverso appositi spazi dedicati, informazioni alla clientela.

### **L’Ufficio “Informazioni per il cliente”**

L’Azienda dispone di un apposito Ufficio riservato ai rapporti con i clienti, dove possono essere inoltrati reclami, suggerimenti e richieste di informazioni.

L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

### **Il sito internet**

Collegandosi al sito **www.lacircolare.it** è possibile consultare gli orari dei servizi, le mappe online dei percorsi serviti, le news, le informazioni e gli aggiornamenti inerenti alle attività, la Carta della Mobilità.

Inoltre è possibile inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti all'Azienda attraverso un'area dedicata.

### **Biglietteria elettronica**

L'Azienda dispone di una tecnologia elettronica per la gestione del servizio di biglietteria del TPL.

Per l'utenza è possibile acquistare il biglietto o l'abbonamento direttamente sull'autobus con il rilascio di apposito scontrino. E' richiesta la presenza presso gli uffici solamente la prima volta per il rilascio della tessera elettronica di riconoscimento.

### **Le analisi di customer satisfaction.**

Attraverso l'attivazione periodica di analisi di customer satisfaction, l'Azienda valuta il proprio operato ascoltando i pareri e le opinioni della clientela, promuovendo un utilizzo delle informazioni raccolte per un miglioramento continuo del servizio.

Le indagini sui vari servizi vengono effettuate annualmente secondo in base ai seguenti periodi:

- *invernale scolastico;*
- *estivo non scolastico/turistico*

### **Il personale a contatto con la clientela**

L'Azienda, attraverso azioni di formazione e di comunicazione interna sollecita gli operatori d'esercizio che lavorano a contatto con la clientela a rappresentare un interlocutore visibile e riconoscibile per i cittadini e i clienti.

- Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, indossa la divisa aziendale, tratta i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo



loro, compatibilmente con l'attività di guida, tutte le informazioni in suo possesso;

- Il personale utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile e mantiene comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda e clienti;
- Il personale, soprattutto quello front line, segue specifici corsi di formazione orientati alla customer satisfaction.

### **3. Le regole del viaggio**

Il rispetto delle norme, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità.

A seguire vengono presentate in sintesi le norme che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

Norme e consigli per i passeggeri

Chi sceglie di utilizzare i mezzi è tenuto a:

#### Avvertenze

- Gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne (es. condizioni di traffico); è pertanto consigliabile predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio;
- acquistare il titolo di viaggio direttamente dall'autista o, nel caso di abbonamento, mostrarlo all'autista stesso o al personale ispettivo di servizio ogni qualvolta venga richiesto;
- attenersi alle norme per l'uso corretto degli autobus;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili, evitando di occupare i posti riservati a quest'ultimi;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- non sporcare, non danneggiare i mezzi, gli accessori, le suppellettili e non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- reggersi agli appositi sostegni durante la marcia;
- evitare di ostruire il passaggio degli altri clienti creando ingombro;
- evitare di fermarsi vicino alle porte e alle macchine obliterate;

- segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura, in quanto tutte le fermate dei bus sono a richiesta;
- segnalare per tempo, in prossimità della fermata, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata;
- servirsi delle porte di entrata e uscita come indicato dalla segnaletica;
- adottare nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione;
- non chiedere all'autista di scendere fuori fermata;
- non distribuire, affiggere o esporre stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo pubblicitario;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, ignorando le indicazioni/limitazioni al riguardo stabilite dall'Azienda.

#### **4. Titoli di viaggio e condizioni**

Il biglietto permette di viaggiare su tutte le linee del servizio urbano di Terracina.  
Schema tariffario applicato.

##### **Servizio urbano**

##### **Biglietti abbonamenti.**

biglietto corsa semplice € 1.00

biglietto corsa oraria € 1.50

abbonamento 1 linea - € 14,00

abbonamento 2 linee - € 17,00

abbonamento intera rete - € 21,00

##### **Servizio Scuolabus**

##### **Abbonamenti**

intero € 30.00

ridotto 2° figlio € 20.00

ridotto 3° figlio € 15.00

#### **Dove e come acquistare i biglietti**

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- a bordo degli autobus, dal conducente;

### **Dove e come sottoscrivere o rinnovare l'abbonamento**

Il primo rilascio è previsto presso gli uffici mediante una tessera elettronica dotata di foto per il riconoscimento dell'utente da parte del personale addetto. Il rinnovo può avvenire facendo richiesta direttamente al conducente o recandosi presso gli uffici.

Per quanto riguarda l'abbonamento allo scuolabus, il rilascio avviene esclusivamente presso gli uffici dopo esplicita richiesta ed approvazione da parte degli uffici comunali.

### **Cosa fare in caso di smarrimento dell'abbonamento**

In caso di smarrimento dell'abbonamento ordinario, o scolastico, il cliente dovrà presentarsi presso la sede aziendale munito di documento di riconoscimento e di copia della denuncia di smarrimento presentata alle Autorità di P.S.. In quella sede verrà rilasciato un duplicato, con spese a carico del cliente.

### **Sanzioni amministrative**

La sanzione amministrativa a carico dei clienti trovati sprovvisti del titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, è fissata, in base alla legge regionale.

### **Trasporto di bambini**

I bambini di età inferiore ai 6 anni possono viaggiare gratuitamente purché non occupino posti a sedere e siano accompagnati da adulti (non più di un bambino per ogni adulto). Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un biglietto ogni 2 bambini.

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, anche non ripiegati, purché sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

### **Trasporto di cose**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano che non superi le dimensioni di cm. 50 x 30 x 25; in tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi, né l'azienda è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati.

### **Trasporto di animali**

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri; possono viaggiare gratuitamente cani guida per non vedenti.

È consentito l'accesso agli autobus anche ai cani di grossa taglia purché il proprietario provveda:

1. a munirsi del titolo di viaggio;
2. a munire il cane di museruola, fitta e solida, tale da impedire che i medesimi possano mordere;
3. a condurre costantemente il cane munito di museruola al guinzaglio.

Animali potranno essere condotti all'interno dei mezzi pubblici attivi nei servizi urbani nelle fasce orarie di morbida e precisamente:

- da inizio servizio alle ore 7.00;
- dalle ore 9.00 alle ore 12.00;
- dalle ore 15.00 alle ore 17.00;
- dalle ore 20.00 a fine servizio.

### **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali, verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice civile presso gli uffici aziendali.

In ogni caso l'Azienda declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo dei mezzi e strutture aziendali di qualsiasi tipo di oggetto.

## **4. Ascolto e Partecipazione**

L'azienda si impegna a costruire le condizioni affinché i diversi stakeholder possano contribuire al miglioramento continuo del servizio erogato, riconosce il diritto di accesso alle proprie strutture con osservazioni suggerimenti e reclami, impegnandosi poi per fornire tempestivi riscontri.

L'ascolto del cliente rappresenta uno degli elementi centrali per migliorare il servizio offerto ai cittadini.

A tal scopo si utilizzano diversi strumenti:

- il sito internet: [www.lacircolare.it](http://www.lacircolare.it). Su di esso sono disponibili tutte le informazioni inerenti i servizi erogati, con una parte interattiva che permette l'invio di e-mail direttamente agli operatori telefonici
- la realizzazione di periodiche ricerche di customer satisfaction.

#### **4.1. Tutela del cliente**

Risarcimento danni per responsabilità civile

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone provocati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- danni procurati a terzi (compresi i passeggeri trasportati) dalla circolazione dei veicoli;
- danni ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita o discesa dello stesso;
- danni ai bagagli ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli), ricompresi in essi anche quelli involontariamente subiti dagli indumenti dei passeggeri.

Il Cliente per accedere all'eventuale indennizzo dovrà contattare:

- al momento dell'incidente, l'autista del mezzo interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ad eventuali recapiti;
- entro e non oltre 48 ore dall'accaduto, l'azienda, fornendo comunicazione in forma scritta al fine di attivare la relativa procedura di denuncia;
- in seguito, la compagnia Assicuratrice per l'attivazione della procedura di rimborso.

#### **Reclami**

L'azienda dispone di un apposito Ufficio riservato ai rapporti con i clienti, dove possono essere

inoltrati reclami, suggerimenti e richieste di informazioni via telefonica e via mail da sito aziendale.

## 5. La valutazione dei servizi erogati

L'Azienda al fine di dar conto di quanto realizzato nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico individua alcune aree di intervento e relativi standard e modalità di monitoraggio da tener sotto osservazione nel corso dell'anno.

Sono state individuate 3 aree di intervento e per ogni area alcuni fattori di qualità sui quali realizzare la misurazione.

La misurazione viene realizzata sia attraverso dati oggettivi relativi alla qualità realizzata, che attraverso dati provenienti dalla valutazione dei clienti attraverso le indagini di soddisfazione.

Le aree sono le seguenti:

- Affidabilità e regolarità del servizio
- Comfort e pulizia
- Informazione ed accesso alla rete

A fronte di tali riferimenti l'Azienda potrà ogni anno misurare i livelli di servizio raggiunti e impostare gli obiettivi per l'anno successivo.

### 5.1. Aree di servizio e standard di riferimento

A seguire lo schema di sintesi

#### AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO

Area di intervento	Parametri	Standard del contratto di servizio	Modalità di monitoraggio	Obiettivo 2017
Regolarità	% corse programmate su corse effettuate (servizi automobilistici)	97%	AVM - Rilevazione diretta	99%

Puntualità	Nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 1' e 2'	-	AVM - Rilevazione diretta	3 % 0%
	Nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 1' e 2'	-	AVM - Rilevazione diretta	0,5% 0%
	Nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 2' e 9'	-	AVM - Rilevazione diretta	0% 0%
	Nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 2' e 9'	-	AVM - Rilevazione diretta	0% 0%
	Nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 10' e 15'	-	AVM - Rilevazione diretta	0% 0%
	Nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 10' e 15'	-	AVM - Rilevazione diretta	0% 0%
	Corse effettuate con ritardo/anticipo > 15'	-	AVM - Rilevazione diretta	0%

*Soddisfazione dei clienti sul fattore di qualità affidabilità e regolarità del servizio 98% (Indagine di Customer Satisfaction)*

### **Comfort e Pulizia**

Area di intervento	Parametri	Standard del contratto di servizio	Modalità di monitoraggio	Obiettivo 2017
Caratteristiche dei mezzi	% veicoli utilizzati per i servizi urbani dotati di sistemi da accessibilità per i portatori di handicap	70%	Raccolta dati	90% dei mezzi

Pulizia ordinaria dei mezzi	Valore dell'indice di pulizia	-	Registrazioni aziendali	100% dei mezzi in servizio
Pulizia straordinaria dei mezzi	Numero medio interventi mensili per mezzo	-	Registrazioni aziendali	1
Fermate attrezzate	Urbane	-	Data base aziendale	

*Soddisfazione dei clienti sui fattori qualità Comfort e Pulizia 100% (Indagine di Customer Satisfaction)*

### **Informazione ed accesso alla rete**

Area di intervento	Parametri	Standard del contratto di servizio	Modalità di monitoraggio	Obiettivo 2017
Reclami e richieste di indennizzo	Tempi di risposta	5 giorni	Data base aziendale	2 giorni

*Soddisfazione dei clienti sui fattori di Informazione ed accesso alla rete 80% (Indagine di Customer Satisfaction)*





# Carta della mobilità



Città di Terracina

## Co.tr.i.

Consorzio Trasporti italiani

