

INDICE

PREMESSA	3
1 SOCIETÀ	4
1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ	4
1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ	5
1.3 DIFFUSIONE DELLA CARTA	5
1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA	5
2 SERVIZI	6
3 INFORMAZIONI	7
3.1 ACCESSI AI SERVIZI.....	7
3.2 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE	7
3.3 NORME BIGLIETTERIA A TERRA (per gli autobus della Steat S.p.A.).....	9
3.4 SANZIONI	9
3.5 OGGETTI RINVENUTI.....	10
3.6 RECLAMI	10
3.7 RIMBORSI E RISARCIMENTI.....	11
4 QUALITÀ DEL SERVIZIO	12
4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ	12
4.2 POLITICA AMBIENTALE.....	12
4.3 FATTORI DELLA QUALITÀ	14
4.4 INDAGINE SUGLI UTENTI	14
5 ALLEGATI	16
5.1 ELENCO DELLE RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO.....	16
5.2 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	25

STATO DELLE REVISIONI

N° Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
0	28/09/2007	Prima emissione
1	29/12/2008	Aggiornamento tecnico
2	18/08/2010	Aggiornamento tariffe
3-4-5	2011	Aggiornamento rivendite biglietti
6	23/02/2012	Aggiornamento rivendite
7	08/02/2013	Aggiornamento rivendite
8	01/08/2013	Aggiornamento tariffe e importo sanzioni amministrative.
9	15/11/2013	Aggiornamento rivendite
10	03/02/2015	Aggiornamento rivendite
11	01/08/2015	Aggiornamento tariffe e importo sanzioni amministrative.
12	04/09/2015	Modifica Art. 9 “Condizioni Generali di viaggio”
13	25/11/2015	Aggiornamento rivendite
14	10/07/2017	Aggiornamento rivendite
15	13/09/2017	Modifica artt. 3.2, 3.4 e 6
16	10/01/2019	Aggiornamento rivendite

RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO		
ELABORAZIONE / REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
D.T.U.		PRESIDENZA

PREMESSA

La *Carta della Mobilità* è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

L'adozione delle Carte dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della mobilità").

Le Aziende, nell'adottare la Carta della Mobilità, si assumono precisi impegni e doveri verso i cittadini.

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente/cliente con gli impegni assunti dalle Aziende e, qualora ritenga che questi siano disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali le Aziende forniranno precise ed esaurienti risposte.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati da Trasfer S.c.a r.l. attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/98; per meglio rispondere alle aspettative dell'utente-cliente, l'Azienda ha in programma di dotarsi di un Sistema Qualità aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, certificazione peraltro già ottenuta dalla Steat S.p.A. e da alcune delle Aziende consorziate in Sirio S.c.a r.l..

1 SOCIETÀ

1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

La Trasfer S.c.a r.l. (di seguito: Trasfer) è una società costituita in data 19/6/2007 dalla Steat S.p.A. e dalla Sirio S.c.ar.l., per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, nel territorio della provincia di Fermo.

La sede legale della Società e gli uffici amministrativi sono situati in Fermo, Via Giovanni da Palestrina n. 63 (tel.: 0734229400, fax: 0734229004, sito internet: www.trasfer.eu, Pec: segreteria@pec.trasfer.eu, e-mail: info@trasfer.eu).

Attualmente la società gestisce km 2.506.252 di servizi extraurbani e km. 667.092 di servizio urbano nel Comune di Fermo: dette percorrenze vengono effettuate direttamente dalla Steat S.p.A. e, mediante i propri consorziati (Autoservizi Portesi S.r.l., Sam S.r.l., Autoservizi Piergallini S.n.c., Autolinee Ciuccarelli S.n.c. e Senesi Filippo) dalla Sirio S.c.a r.l..

Complessivamente le Aziende consorziate presentano il seguente organico del personale:

- N. 95 Operatori di esercizio con contratto a tempo pieno e part-time;
- N. 16 Impiegati;
- N. 6 Operai area manutenzione impianti – officine;
- N. 3 Titolari di Azienda e collaboratori familiari,

per un totale complessivo di n. 120 unità.

L'attività esclusiva è il Trasporto Pubblico Locale: inoltre le Aziende consorziate si distinguono anche per l'importante attività di noleggio da rimessa con conducente, svolta con personale qualificato e 30 autobus G.T., al servizio di una vasta clientela.

Il servizio è offerto con la più ampia garanzia di sicurezza ed affidabilità per le dotazioni degli autobus, la costante manutenzione interna e l'impegno del personale dipendente nel rispetto delle norme che regolano i tempi di guida, gli orari di lavoro, i riposi.

Il Capitale Sociale della Trasfer è pari a € 20.000,00 interamente sottoscritto e versato dai Soci, la cui partecipazione azionaria è la seguente: Steat 78%, Sirio 22%.

La società è amministrata da un Consiglio composto da 3 membri il cui mandato scade in data 30/4/2019 con n. 1 Presidente e n. 1 Vice Presidente. La direzione è affidata ad un Direttore Tecnico Unitario.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la Trasfer si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

- Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.
- Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITÀ:

- Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda, e in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore).
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

PARTECIPAZIONE:

Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTÀ DI SCELTA:

Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16/02/2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus per i servizi di distanza inferiore ai 250 km. Ai sensi dell'art. 25, paragrafi 1 e 2 del predetto Regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate in forma sintetica sul sito internet www.trasfer.eu.

1.3 DIFFUSIONE DELLA CARTA

Per assicurare un'efficace diffusione della Carta dei Servizi, Trasfer provvede a veicolare la conoscenza attraverso la distribuzione alle rivendite autorizzate, ai Comuni del comprensorio, agli Enti, Scuole, Parrocchie, Società Sportive della zona e la pubblicazione sul proprio sito internet.

1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente edizione della Carta dei Servizi ha validità fino al 31 Dicembre 2017. Ogni anno la Carta è sottoposta a revisione ed aggiornamento.

2 SERVIZI

La Trasfer svolge servizi di T.P.L. di tipo extraurbano ed il servizio urbano nella Città di Fermo.

EXTRAURBANO:

Nell'ambito del T.P.L. extraurbano, la Trasfer gestisce le seguenti autolinee, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dal Contratto di servizio stipulato in data 8/11/2016 con la Regione Marche.

AUTOLINEE REGIONALI	PERCORRENZE EFFETTUATE
01 – Montalto – Monterubbiano - Fermo	114.421
02 – Fermo – Porto d'Ascoli	26.543
03 – Francavilla d'Ete – Porto San Giorgio	139.272
04 – Porto San Giorgio – Fermo - Amandola	451.429
05 – Rotella - Fermo	117.876
06 – Fermo – M.Rubbiano – Rubbianello - Fermo	21.100
07 – Civitanova Marche - Fermo	147.853
08 – S.Elpidio a Mare– Porto S.Elpidio Faleriense	27.734
09 – Morrovalle - Fermo	95.586
10 – Fermo – Macerata	499.220
11 – Fermo - S. Benedetto del Tr. – Tortoreto	124.767
12 – Petritoli - Montottone – S.Vittoria in Mat. - Montalto	32.373
13 – Altidona – Pedaso	42.461
14 – Montelparo – Ortezzano – S. Vittoria M.	21.337
15 – Montelparo – Grottazzolina – Fermo	119.321
16 – Monterubbiano – Porto S.Giorgio – Fermo	66.521
17 – Montegiorgio – Rapagnano – M.S.Pietrangeli	20.017
18 – Falerone – Falerone stazione	6.070
19 – Montappone – Montegiorgio	13.566
20 – Montelparo – Montegiorgio	16.750
21 – Montegiorgio – Francavilla d'Ete	14.771
22 – Montegiorgio – Piane di Falerone - Sarnano	41.124
23 – S. Vittoria in Matenano – Montegiorgio	36.894
24 – Smerillo – Montefalcone App. – S.Vittoria M.	13.001
25 – Rapagnano – Magliano – Rapagnano	27.607
26 – Montegiorgio – Piane di Falerone	23.386
27 – Rapagnano – Montegiorgio – San Ginesio	19.479
28 – Mogliano – Montegranaro – Civitanova M.	227.526
29 – Montegranaro – Montegranaro IPSIA	4.872

SERVIZIO URBANO

La Trasfer gestisce il servizio di T.P.L. urbano della Città di Fermo, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dal Contratto di servizio stipulato in data 29/06/2007 con il Comune di Fermo.

AUTOLINEE	PERCORRENZE EFFETTUATE
Città di Fermo	667.092

Il servizio viene svolto con mezzi di vario tipo e dimensione di cui numerosi di recente immatricolazione.

La Società consorziata Steat S.p.A. gestisce il servizio di T.P.L. urbano delle città di Porto Sant'Elpidio e Porto San Giorgio, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dai Contratti di Servizio rispettivamente stipulati in data 23/1/2009 e 31/3/2010 con i suddetti Comuni.

3 INFORMAZIONI

3.1 ACCESSI AI SERVIZI

La Trasfer ha attivato un numero verde (800630715), disponibile nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì: 8:15 – 13:00; 15:15 – 18:30;

- sabato: 8:15 – 13:00

per fornire le più ampie e dettagliate informazioni circa le modalità di effettuazione dei servizi.

La Trasfer ha predisposto ulteriori sistemi di informazione per garantire una completa e diffusa conoscenza riguardo i servizi resi.

A tale proposito, presso tutte le rivendite autorizzate, gli Enti Pubblici, nelle bacheche, nelle pensiline e sulle paline di fermata, è possibile reperire gli orari dei servizi.

Inoltre, sul sito internet della Trasfer, è possibile consultare gli orari dei servizi nonché reperire tutte le informazioni utili alla migliore fruizione del servizio. Il sito è in continuo aggiornamento e presenterà ogni possibile novità per permettere una più agevole fruizione dei servizi (e-commerce, consultazione orari on-line).

Trasfer comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto ai servizi standard in caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate o per cause di forza maggiore mediante avvisi al pubblico che vengono esposti presso le fermate interessate nonché sul proprio sito internet.

Tramite i mass-media vengono diffusi, con sufficiente anticipo, le informazioni più importanti relative ai servizi. I comunicati relativi ad eventuali scioperi vengono trasmessi con almeno 5 giorni di anticipo, come previsto dalla L. 146/1990 e s.m.i..

3.2 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

In attesa di unificare le modalità di vendita dei titoli di viaggio per tutti i propri servizi, l'accesso agli

autobus della Trasfer è possibile con le seguenti modalità:

- per usufruire dei mezzi della Steat S.p.A., solo previo acquisto di titoli di viaggio che può avvenire presso la sede della Trasfer o presso le circa 170 rivendite dislocate nelle località di transito dei servizi;
- per usufruire dei mezzi delle Aziende consorziate nella Sirio S.c.a r.l., richiedendo al personale in servizio di acquistare a bordo il biglietto di corsa semplice o previo acquisto dell'abbonamento presso le rivendite autorizzate, le sedi delle medesime Aziende consorziate o anche presso la sede della Trasfer.

Sono in vigore le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

- biglietti di corsa semplice;
- abbonamenti settimanali;
- abbonamenti mensili;
- abbonamenti annuali per studenti;
- abbonamenti e biglietti corsa semplice a tariffa agevolata (art. 24, L.R. 45/1998);
- abbonamenti integrati con l'Ente Ferrovie dello Stato e con altre aziende di trasporto locali (es. STARTPLUS di Ascoli Piceno, CONTRAM MOBILITÀ di Camerino).

I titoli di viaggio hanno la seguente validità:

biglietto di corsa semplice:	tempo necessario ad effettuare la corsa, compresa quella per l'eventuale utilizzo di un servizio unidirezionale in coincidenza a Fermo (minibus e navetta) e Porto San Giorgio (direzione sud o nord);
abbonamenti settimanali:	7 giorni dalla data di inizio validità;
abbonamenti mensili:	30 giorni dalla data di inizio validità;
abbonamenti annuali per studenti:	intero anno scolastico.

Per acquistare un abbonamento, occorre chiedere il rilascio di una tessera di riconoscimento (validità anni cinque) previa presentazione di n. 1 foto tessera recente ed il pagamento di Euro 5,00. Per acquistare un titolo di viaggio a tariffa agevolata, occorre il rilascio di una specifica tessera da parte del Comune di residenza, previa presentazione della documentazione necessaria.

Il viaggiatore ha il titolo di viaggio in regola se:

- sui mezzi della Steat S.p.A., valida il biglietto nell'apposita oblitteratrice a bordo dei mezzi (ad eccezione degli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali). E' possibile acquistare biglietti a bordo dell'autobus, pagando una maggiorazione di € 1,00. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli vanno segnalati immediatamente al conducente, che provvederà ad annullare il biglietto di corsa semplice;
- sui mezzi delle Aziende consorziate nella Sirio S.c.a r.l., presenta al personale incaricato un titolo di viaggio acquistato presso una rivendita autorizzata, presso le sedi della Trasfer o delle aziende consorziate. In mancanza, può richiedere di acquistare il biglietto a bordo, senza l'applicazione di alcuna maggiorazione.

Per i servizi extraurbani le tariffe applicate corrispondono a quelle approvate dalla Regione Marche come risulta dalla tabella di seguito riportata.

TABELLA TARIFFE EXTRAURBANO

Fascia Kilom.	0,1/6	6,1/12	12,1/18	18,1/24	24,1/30	30,1/36	36,1/42	42,1/50
Tratta- Tariffa	1	2	3	4	5	6	7	8
Biglietto Corsa sempl.	1.25	1.80	2.20	2.60	2.90	3.15	3.40	3.85
Abbonam. Settimanali	11.30	16.20	19.80	23.40	26.10	28.40	30.60	34.70
Abbonam. Mensili	30.00	43.20	52.80	62.40	69.60	75.60	81.60	92.40

Per quanto riguarda le tariffe per i titoli di viaggio con agevolazione tariffaria, si rimanda al seguente link: <http://www.trasfer.eu/index.php?action=index&p=26>.

Il Comune di Fermo ha deciso di mantenere, per il proprio servizio urbano, invariate le tariffe approvate dalla Regione Marche.

3.3 NORME BIGLIETTERIA A TERRA (per gli autobus della Steat S.p.A.)

I sigg. viaggiatori sono tenuti a munirsi dei documenti di viaggio (biglietti o abbonamenti) acquistandoli presso le rivendite autorizzate prima di salire in vettura.

Appena saliti in vettura devono: obliterare, nella macchinetta, i biglietti; conservare i documenti di viaggio per tutto il percorso ed esibirli ad ogni richiesta del personale.

Gli abbonamenti sono strettamente personali.

Il biglietto di corsa semplice può in casi eccezionali e compatibilmente con le esigenze di servizio, essere emesso a bordo dal conducente pagando il relativo importo e la maggiorazione di € 1,00 (D.G.R. n. 701/2002).

I viaggiatori devono accertarsi che il prezzo pagato per i documenti di viaggio corrisponda a quello in vigore sul percorso da effettuare e verificare la marcatura del titolo di viaggio da parte della macchina obliteratrice dando tempestiva comunicazione al personale di eventuali anomalie.

3.4 SANZIONI

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

Il viaggiatore che, all'atto del controllo, risulti sprovvisto di valido ed idoneo titolo di viaggio o che presenti un titolo di viaggio irregolare, ai sensi della L.R. n. 12/2009, oltre al pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea o stazione di partenza per il percorso già effettuato fino alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 40 a 200 volte la tariffa minima regionale del primo scaglione chilometrico.

In base all'art. 4 della L.R. n. 12 del 26.05.2009, qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare, si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo.

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, della L.R. n. 12/2009, all'utente titolare di regolare abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore, è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa regionale ordinaria relativa alla percorrenza di riferimento, se entro i 3 giorni successivi alla contestazione presenta il titolo di viaggio ai competenti uffici della Trasfer, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento dell'infrazione.

Qualora la presentazione dell'abbonamento non avvenga nel termine previsto, si applica la sanzione di cui al **secondo** capoverso del presente articolo.

Il viaggiatore che abbia determinato un danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese, è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa determinata dall'art. 3, L.R. n. 12/2009.

3.5 OGGETTI RINVENUTI

L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni o perdita degli oggetti trasportati. In caso di danni per responsabilità civile si rinvia al paragrafo **3.7**. "Rimborsi e risarcimenti".

Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi, vengono custoditi dall'azienda ai sensi degli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

Se il proprietario è individuabile, viene invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi siano riferimenti certi del proprietario, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di un mese dal ritrovamento, salvo consegna all'autorità competente degli oggetti di valore e documenti di identità.

3.6 RECLAMI

L'azienda gestisce direttamente i rapporti con la clientela; possono essere inoltrati, anche per via telefonica, reclami, suggerimenti e richieste di informazioni, precisando – oltre alle proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico – ogni altro elemento utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale disservizio.

L'Ufficio Rapporti con l'Utenza aprirà un'apposita pratica per ogni segnalazione ed espletterà le necessarie indagini per accertare i motivi delle anomalie segnalate, sia per individuare eventuali responsabilità interne od esterne all'Azienda, sia per fornire esauriente risposta all'utenza.

La Trasfer si impegna ad evadere le pratiche relative ai reclami con tempestività e, comunque, entro un tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza.

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5, del D.Lgs. 169/2014, si precisa che ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi

novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

3.7 RIMBORSI E RISARCIMENTI

Rimborso per servizi non effettuati o irregolari

La Trasfer prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause non dipendenti dall'organizzazione della Trasfer, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Il rimborso è costituito dal prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, dal prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto diverso dall'autobus, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) a:

Trasfer S.c.a r.l.
Via Giovanni da Palestrina n. 63
63900 – Fermo

Risarcimento danni per responsabilità civile

L'Azienda prevede il risarcimento di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per danni causati a passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita/discesa dello stesso;
- per danni ai bagagli ed alle cose in genere trasportate da terzi (escluso denaro, preziosi e titoli); in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per disporre del risarcimento l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare:

Trasfer S.c.a r.l.
Via Giovanni da Palestrina n. 63
63900 – Fermo

che provvederà ad esperire le necessarie procedure.

4 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Trasfer, nella logica di perseguire il miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, ha definito nella Politica per la Qualità gli obiettivi cui attenersi per garantire efficienza ed efficacia riguardo i servizi erogati.

4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

Sono di seguito stralciati integralmente dal documento Politica per la Qualità gli obiettivi da perseguire:

- *affrontare il nuovo panorama del mercato con capacità di progettazione del servizio ai fini erogarlo in termini competitivi sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia, della remuneratività;*
- *garantire un miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, nell'ottica della soddisfazione del cliente, sotto il profilo di:*
 - *comunicazioni sulle modalità di erogazione del servizio;*
 - *cura del comportamento degli operatori di esercizio;*
 - *adozione di servizi accessori per migliorare il livello di 'comfort' del servizio;*
 - *raccolta delle segnalazioni inerenti reclami e suggerimenti.*
- *garantire capacità di operare per obiettivi e risultati attesi nella logica della pianificazione e del controllo delle attività;*
- *sviluppare una struttura organizzativa flessibile in un contesto di mercato in evoluzione attuando il processo di delega in sintonia con i livelli di autorità, i livelli di responsabilità, gli obiettivi specificamente attribuiti;*
- *sviluppare le risorse umane sotto il profilo delle capacità imprenditoriali, manageriali, professionali mediante:*
- *specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale;*
- *istituzione di corsi di formazione per il personale e incontri per sviluppare temi specifici;*
- *sviluppare metodologie e criteri di programmazione, gestione e controllo degli interventi di manutenzione sugli autoveicoli, nella logica del miglior livello di efficienza, efficacia ed economicità avvalendosi delle risorse informatiche recentemente introdotte;*
- *sviluppare le soluzioni orientate al rispetto ambientale;*
- *privilegiare la politica di rinnovo del parco mezzi attraverso l'acquisizione di nuovi autobus al fine di offrire un servizio qualitativamente migliore sotto il profilo della sicurezza e del comfort e nel pieno rispetto dell'ambiente;*
- *migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza dell'informazione verso il cliente mediante l'analisi dei suggerimenti e reclami;*
- *monitorare i fattori di qualità del servizio, attraverso opportuni indicatori, sondaggi e relative analisi, al fine di verificare se i livelli raggiunti sono in linea con gli obiettivi prefissati.*

Per il raggiungimento degli obiettivi è espressamente richiesta la collaborazione, la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i componenti l'organizzazione, secondo il grado di autorità e di responsabilità ad ognuno assegnato.

4.2 POLITICA AMBIENTALE

Trasfer si impegna ad avere attenzione per l'Ambiente e di assicurare lo sviluppo sostenibile del territorio su cui opera, attraverso la fornitura di un servizio pubblico di trasporto efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività, riducendo l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni in atmosfera.

A questo proposito si impegna inoltre a migliorare le proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e per ridurre il proprio impatto sull'ambiente, tenendo sotto monitoraggio gli aspetti ambientali individuati come significativi.

4.3 FATTORI DELLA QUALITÀ

Nella tabella di seguito riportata sono evidenziati, in riferimento ai fattori di qualità ed agli indicatori definiti dalla Regione Marche, sulla base della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”), gli obiettivi che la Steat persegue nello svolgimento della propria attività nel breve-medio termine.

AREA DI INTERVENTO	PARAMETRI	OBIETTIVO
REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ	% corse non effettuate su corse totali	0,50
REGOLARITÀ COMPLESSIVA	% corse limitate su totali	0,50
REGOLARITÀ SERVIZI A FREQUENZA	% corse regolari su corse totali	98,00
PUNTUALITÀ SERVIZI A ORARIO	% corse in ritardo/anticipo su corse totali	1,00
COMFORT		
CARATTERISTICHE DEI MEZZI	% mezzi ribassati	10,00
	% mezzi con età inferiore a 5 anni	30,00
	% mezzi climatizzati	25,00
	% mezzi idonei a portatori di handicap	5,00
PULIZIA ORDINARIA MEZZI INTERNA	frequenza media interventi (gg)	1 al giorno
PULIZIA ORDINARIA MEZZI ESTERNA (LAVAGGIO)	frequenza media interventi (gg)	ogni 6 gg
PULIZIA STRAORDINARIA (LAVAGGIO E SANIFICAZIONE INTERNA)	frequenza media interventi (gg)	ogni 60 gg
STRUTTURE APERTE AL PUBBLICO	% pensiline su totale fermate	2,00
FERMATE	% fermate con sedili	1,00
SICUREZZA		
INCIDENTALITÀ MEZZI DI TRASPORTO	N. sinistri/vetture - km	1/40.000
INCIDENTALITÀ PASSIVA MEZZI DI TRASPORTO	N. sinistri/vetture - km	1/60.000
VETUSTÀ MEZZI	% mezzi con età superiore a 10 anni	65,00
SICUREZZA DEGLI UTENTI	Numero denunce	20
INFORMAZIONE E ACCESSO ALLA RETE		
ALLE FERMATE	% di fermate con palina	50,00
	% di fermate con orario	50,00
PUNTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE E VENDITA	N. punti attivati	3
	Fasce orarie di operatività	8.15-12/15.15-18
	Materiale informativo all’utenza	sito internet
PUNTI DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO	N. rivendite	170
	N. emettitrici automatiche	0
RECLAMI	Modalità e tempi raccolta reclami	telefonici/scritti (fax,e-mail)
	Modalità e tempi di risposta	30 giorni

4.4 INDAGINE SUGLI UTENTI

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dall'Ente Committente, Trasfer si impegna a verificare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di diagnosticare il livello di qualità del servizio erogato, ma anche quello di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire le componenti della qualità che più direttamente influenzano la soddisfazione;
- valutare la corretta allocazione delle risorse, la pianificazione degli investimenti, orientando le priorità verso gli aspetti del servizio considerati critici dai clienti.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato sui seguenti aspetti del servizio:

ASPETTI DEL SERVIZIO	SPECIFICHE
Sicurezza del viaggio	condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	frequenza/numerosità delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari alle fermate e ai capolinea
Confortevolezza e pulizia dei mezzi	comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili,), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere (affollamento), disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine
Informazioni e servizi alla clientela	diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i biglietti e gli abbonamenti, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	cortesia e educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
Attenzione all'ambiente	in termini di rumore, in termini di inquinamento dell'aria

Entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda intende predisporre una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente e trasmetterla al "Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici" istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri come richiesto dalla Direttiva.

5 ALLEGATI**5.1 ELENCO DELLE RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO****RIVENDITE BIGLIETTI****ALTIDONA****zona Marina di Altidona**

Bar-Hotel "Caprice" di Bulgini Giovanni	Bar	Via Aprutina, 43/45/47
---	-----	---------------------------

AMANDOLA

Annessi Roberto	Cartoleria	Via C.Battisti, 18-20
Bar la Stazione snc di Valori Flavio	Bar	Via Zoccolanti, 4

BELMONTE PICENO

Ercoli Rita	Supermercato	L.go S.Baglioni, 21
-------------	--------------	---------------------

CAMPOFILONE

Tabaccheria Betty di Moschettoni Gina	Tabaccheria	B.go San Patrizio, 60
---------------------------------------	-------------	-----------------------

CARASSAI

Malavolta Luigino	Tabaccheria	Via XX Settembre, 3
-------------------	-------------	---------------------

CIVITANOVA MARCHE

La Tabaccheria del Corso di Piscitelli Pasquale	Tabaccheria	C.so Umberto I, 139
Edicola della Stazione di Luise L. Anna	Edicola	Piazza Rosselli, 13
Tabaccheria Paoloni Snc	Tabaccheria	Via G.d'Annunzio, 45/47
Corazza Barbara	Tabaccheria	Via Cecchetti, 69
Islamorada Tabaccheria di Tranquilli Simone	Tabaccheria	Via Bengasi, 6
Tabaccheria Giannini	Tabaccheria	Via Carducci, 49/C

CUPRAMARITTIMA

Massarenti Manuela	Tabaccheria	P.zza della Libertà, 8
--------------------	-------------	------------------------

FALERONE**zona Piane di Falerone**

Ciccangeli Luisa	Tabaccheria	Via della Resistenza, 60
Torrefazione Caffè Teodori	Bar	Via della Resistenza, 22/B

FERMO**zona Capodarco**

La Vottega di Magnaguadagno Daniele Alimentari Via Adriatica, 33

zona Campoleggio

Angolo In di Benedetto Diana Benedetta Tabaccheria L.go Fogliani, 1
Punto 3 di Vallesi Alessandra Tabaccheria C.so Cavour, 121
Bar I.T.I. Bar I.T.I.
Caffè Fleet di Giommarini Marco Bar-Edicola C.so Cavour, 156

zona Capparuccia/Ponzano di Fermo

Punto Luce di Rogante Brunella Ferramenta V.le Trieste, 6

zona Cappuccini

Caffè Mania Bar Via Diaz, 175
Farroni Federico n°29 Bar Via Diaz, 214

zona Casabianca/Lido di Fermo/San Marco/Lido San Tommaso/Lido Tre Archi

Capo Nord Snc Bar Via Girardi, 3
Mazzoni Brunella Tabaccheria Via Casabianca, 5/7
Tripi Marco Edicola Via Casabianca
Lamas Tabacchi Tabaccheria Via 5 Giornate
Seghetta Antonella Alimentari Viale del Lido, 43
Marini Maria Art.Regalo Via Lido, 12
Camilli D.M.G. Edicola Via Pietro Nenni, 36
Renzi Dania Tabaccheria C/D
Via Nazionale, 171

zona Campiglione

La Bottega del Giornale Edicola Via Prosperi, 3

zona Conceria

Tabaccheria n. 24 di Del Gatto Simone Tabaccheria Via Salvemini, 30

zona Ete/S.Cuori/Salvano

Cruciani Daniela Alimentari Via Madonna Ete, 4
Bar Tiffany Bar Via San Martino, 94
Tabaccheria Bruni Tabaccheria Via Castiglione, 7/A

zona Marina Palmense

Romanelli Daniela Tabaccheria Via della Libertà, 9

zona Piazza del Popolo

Bernardi Luca	Tabaccheria	C.so Cefalonia, 68
Cruciani Alessandro	Tabaccheria	P.zza del Popolo, 20
Moretti Giovanna	Edicola	P.zza del Popolo, 35
L'angolo della Notizia	Edicola	Piazzale Azzolino, 17

zona San Francesco

Tabaccheria n. 5 di Rocchi Stefania	Tabaccheria	Piazza Dante, 1
-------------------------------------	-------------	-----------------

zona San Giuliano/Carceri

Calvaresi Roberto	Tabaccheria	Via A. Murri, 23
Tabaccheria n. 15 - Santarelli Simone	Tabaccheria	Viale XX Giugno, 69

zona Santa Caterina

Lauri Irene	Tabaccheria	Via Pompeiana, 52
Rossi Rossella	Edicola	Via Trieste

zona Santa Petronilla

Crazy Phone di Ferroni Giovanni	Tabaccheria	Via Giammarco, 5/b
---------------------------------	-------------	--------------------

zona Tiro a Segno/Seminario

Spaccio 21	Tabaccheria	Via Tiro a Segno, 69
Vitangeli Giovanni	Supermercato	Via Tiro a Segno, 75

zona Viale Trento / Cimitero

Bar Primavera di Boccatonda e Paniccià	Bar	Viale Trento, 146
Traini Massimo	Tabaccheria	Viale Trento, 198
Rosa Roberto - Fiori & Colori	Fioraio	C.da Mossa, 83
Rogante Sandro	Distr. AGIP	Viale Trento, 69
Tabaccheria n. 18 di Cardinali Simona	Tabaccheria	Viale Trento 130

zona Villa Verde/Brunforte

L'Angolo di Silvia di Borraccini Silvia	Edicola	Via della Carriera
---	---------	--------------------

GROTTAMMARE

Tabaccheria Marchionni di Patragnoni Veronica	Tabaccheria	Via Ischia, 193/195
Rocchi Giuseppe	Tabaccheria	C.so Mazzini, 12

GROTTAZZOLINA

Rogante Brunella	Ferramenta	Via Montottonese sud, 12
Fiacconi Roberto	Edicola	Starda Fermana

MACERATA

Terminal Marche Bus Scarl	Terminal	P.zza Pizzarello-Via Valentini, snc
Tabaccheria Cairoli	Tabaccheria	C.so Cairoli, 38
Galassi Franco	Tabaccheria	C.so Cairoli, 167 Piazza XXV Aprile, 11
Telefonia Store	Edicola	11
Giacomini Di Bettucci Maria Ivana Cartoleria	Tabaccheria	Piazza della Liberta', 10

zona Piediripa

La Chimera di Torresi Snc	Mensa	Via Bramante, 111
Tabaccheria Marica	Tabaccheria	Via Filippo II, 1

MAGLIANO DI TENNA

Belleggia Tamara	Cartoleria	Via San Filippo, 43
------------------	------------	---------------------

MONTALTO MARCHE

Camela Basilio	Benzinaio	Via Cuprense, 2
----------------	-----------	-----------------

MONTAPPONE

Bar Centrale Ruyi Snc	Bar	Piazza Roma, 1
-----------------------	-----	----------------

MONTEFIORE

Marinelli Candido	Tabaccheria	Via G.Bruno, 8
-------------------	-------------	----------------

MONTEGIBERTO

Millevolte Delfina	Tabaccheria	P.zza Vittorio, 9
--------------------	-------------	-------------------

MONTE SAN GIUSTO

Quarchioni Mauro	Tabaccheria	C.so della Costituzione, 1
La Dea Bendata	Tabaccheria	Via Panette, 4
Bar Vogue di Lattanzi Oriano	Bar	Via Purità, 60
zona Villa San Filippo		
Bar San Filippo	Bar	Via Ponte Chienti, 20 Via Villa San Filippo, 112
Il Cerino di Richioni Claudio	Tabaccheria	112

MONTE SAN MARTINO

Regoli Ivano Snc	Alimentari	C.da Molino, 55
------------------	------------	-----------------

MONTE SAN PIETRANGELI

Hotel Pina	Bar	Via Roma, 25/27
Lattanzi Maria	Tabaccheria	Via San Biagio, 85

MONTE URANO

Bar Postacchini	Bar	Via Rimembranze, 6
Cartolibreria Corsi Novella snc	Cartoleria	Via Verga, 3

MONTEGIORGIO

"Bar Piccadilly" snc Alessandrini	Bar	Via O. Diotallevi, 21
Alessandrini Daniela	Ricevitoria	C.so Italia, 27

zona Piane di Montegiorgio

Mattii Maurizio	Tabaccheria	Via Faleriense est 8
-----------------	-------------	----------------------

MONTEGRANARO**zona Montegranaro - Centro**

Strappa Tania	Tabaccheria	Via Zaccagnini, 70/72/76
Tabaccheria n. 1 di Colella Stefano	Tabaccheria	Via Elpidiense Nord, 38/40
Tabaccheria n. 9 di Zalocco Andrea	Tabaccheria	Via Veregrense, 147
Foresi Giuseppe	Tabaccheria	Via Elpidiense Sud, 101
Ufficio 2000 di Pangrazi Flavio	Tabaccheria	Piazza San Severino, 1

zona Montegranaro-S.Maria/Ospedale

Profumo d'Inchiostro	Cartolibreria	Via Elpidiense Nord, 140
Mir Caffè di Pelletta Mirella	Bar	Via Fermana Sud, 144

MONTELPARO

Bar Enzo	Bar	Largo C.Marconi, 1
----------	-----	--------------------

MONTERUBBIANO

Monti Adelaide	Edicola	Via Laurenzi, 6
----------------	---------	-----------------

zona Rubbianello

Bar Val Verde di Properzi Oliviero	Bar	Via Raffaello Sanzio, 5
Baldassarri Fabiola	Edicola	Via Raffaello Sanzio,

MORROVALLE**zona Trodica**

Doria Piergiorgio	Edicola	Via Dante Alighieri, 117
-------------------	---------	-----------------------------

PEDASO

Camilletti's di Camilletti Cristina	Edicola	Via Mazzini, 20
-------------------------------------	---------	-----------------

PENNA SAN GIOVANNI

Lu Spaccittu di Morbidelli Valeria	Alimentari	Piazza del Municipio
------------------------------------	------------	----------------------

PETRITOLI

Di Screpante Lidia	Tabaccheria	Via Roma, 8
--------------------	-------------	-------------

zona Valmir

D'Angelo Quintilia	Edicola/Videoteca	Via S. Antonio, 230
--------------------	-------------------	---------------------

PONZANO DI FERMO**zona Capparuccia**

"Punto Luce" di Rogante Brunella	Ferramenta	Via Fiume snc
----------------------------------	------------	---------------

PORTO SAN GIORGIO**zona Porto San Giorgio - Centro**

2M srl	Bar	V.le Don Minzoni, 4
Palma Riccardo	Tabaccheria	Stazione F.S.
Bar Delle Stazione	Bar	Stazione F.S.
Caffè Gaslini	Bar	P.zza Gaslini, 9
Ercoli Cristina	Tabaccheria	Via Galliano, 66
Cardinali Elvio	Edicola	V.le Cavallotti
Pranzetti Catia	Edicola	V.le Don Minzoni
Fiorentino Chiara	Tabaccheria	C.so Garibaldi, 165
Ricevitoria Monterubbianesi	Ricevitoria	C.so Garibaldi, 147
Tabaccheria n. 9 di Lioni Luca	Edicola	Via Marco Polo, 1
Edicola Italia di Proietto Liliana	Edicola	V.le Cavallotti

zona Porto San Giorgio - Nord

Cartolibreria Botticelli	Cartolibreria	V.le dei Pini, 92
Mascitelli Colomba	Ricevitoria	B.go A.Costa, 270
Cardinali Elvio	Edicola	Via Marche
Tabaccheria Frattani Fabio	Tabaccheria	Viale dei Pini, 107

zona Porto San Giorgio - Sud

Moretti Annalisa	Tabaccheria	Via G. Rossini, 24
Zeta srl	Edicola	Via Petrarca, 6/a
Tabaccheria Lanciotti Simone	Tabaccheria	Via Ugo Foscolo, 19 Via della Repubblica,
Travaglini Antonietta	Tabaccheria	78/A-80

PORTO SANT'ELPIDIO**zona P.S.Elpidio - Centro/Nord**

Filoni Mauro	Tabaccheria	C.so Umberto I, 682
Linu's di Liverotti Stefano & C. sas	Bar	Piazza Virgilio, 9
Simoni David	Tabaccheria	Via Umberto I, 152
Alessandrini Gianni	Free Shop	Via Trieste, 38
Tabaccheria Monì di Morici Monica	Tabaccheria	Via Adriatica, 43
Tabaccheria Fedeli	Tabaccheria	Via Umberto I, 387

zona P.S.Elpidio Faleriense

Capo Nord di Aria Daniele e C. snc	Bar	Via Mazzini, 144
Iualè Alberto	Tabaccheria	Via Mazzini, 82 Largo della
Cinque Giornate di Mu Zhoug Yi	Oggettistica	Resistenza, 3

zona Cretarola

Bar Lorenzo di Gaggia Mirella & C.	Bar	Via Garda, 43
------------------------------------	-----	---------------

zona Fonte di Mare

Star Food S.r.l.s.	Bar-Pizzeria	Centro Commerciale Auchan
--------------------	--------------	------------------------------

zona Corva

Cappella Luisa	Tabaccheria	Via Corva, 52
----------------	-------------	---------------

RAPAGNANO

Vesprini Leoncina	Bar	V.le Europa, 40
-------------------	-----	-----------------

Zona CORVA

Michetti Giorgio	Bar	Contrada Tenna, 70
------------------	-----	--------------------

SANT'ELPIDIO A MARE**zona Sant'Elpidio a Mare - Fal.se**

Concetti Mirella	Tabaccheria	Via Santa Caterina, 1602
Tabaccheria n. 8 di Alessandro Pavoni	Tabaccheria	Via Faleriense, 4806

zona Sant'Elpidio a Mare - Centro

Tabaccheria n. 12 di Rossi Primo	Tabaccheria	Via Porta Romana, 136
Cafè Roma - Kat Srls	Bar	Via Roma, 6
Tabacchi Lotto Articoli Regalo Valentini Monica	Tabaccheria	Via Celeste 2

zona Casette

Tabaccheria Pipa & Cica di Emili Mauro	Tabaccheria	C.so Garibaldi, 61/63
La Bottega Sfizioza di Scolà Sara	Alimentari	C.so Garibaldi, 128

zona Cascinare

Ramadori Massimo	Cartoleria	Via D. Alighieri, 24
Alimentari Quadrifoglio	Alimentari	Via F.Turati, 380

zona Castellano

Della Valle Florindo	Tabaccheria	Via Castellano, 1973
----------------------	-------------	----------------------

SERVIGLIANO

Vergari Catia	Cartoleria	Via Ferruccio, 25
---------------	------------	-------------------

SAN BENEDETTO DEL TRONTO

Rico Cafe'	Bar	Piazza Garibaldi, 39
Tabaccheria n. 2 di Consorti Irene	Tabaccheria	Corso Mazzini, 7

SANTA VITTORIA IN MATENANO

Bar del Corso Snc di Sobrini Claudio	Bar	Corso G. Matteotti, 68
--------------------------------------	-----	------------------------

TORRE SAN PATRIZIO

Bar Amici Miei	Bar	Via D'Annunzio, 5/6
----------------	-----	---------------------

RIVENDITE ABBONAMENTI**AMANDOLA**

Bar La Stazione snc di Valori Flavio	Bar	Via Zoccolanti, 4
--------------------------------------	-----	-------------------

FALERONE

zona Piane di Falerone		
Ciccangeli Coriolano	Tabaccheria	Via della Resistenza, 60

FERMO

Steat S.p.A.	Uffici	Via G. da Palestrina, 63
--------------	--------	--------------------------

MONTEGIORGIO

Autoservizi Portesi S.r.l.	Uffici	Via Rossini, 5
----------------------------	--------	----------------

MONTEGRANARO

Sam S.r.l.	Uffici	Via Ermete di Battista, 18
------------	--------	----------------------------

MONTERUBBIANO**zona Rubbianello**

Bar Val Verde di Properzi Oliviero	Bar	Via Raffaello Sanzio, 5
------------------------------------	-----	-------------------------

PEDASO

Camilletti's di Camilletti Cristina	Edicola	Via Mazzini, 20
-------------------------------------	---------	-----------------

PORTO SAN GIORGIO

Frattani Fabio	Tabaccheria	Viale dei Pini, 107
Pranzetti Catia	Edicola	Viale Don Minzoni

PORTO SANT'ELPIDIO

Simoni David	Tabaccheria	Via Umberto I, 152
--------------	-------------	--------------------

SANT'ELPIDIO A MARE

Tabaccheria n. 12 di Rossi Primo	Tabaccheria	Via Porta Romana, 136
----------------------------------	-------------	-----------------------

5.2 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Il presente allegato riporta in modo esaustivo e sintetico gli aspetti della Carta della Mobilità inerenti il regolamento del trasporto e i diritti e doveri del viaggiatore. E' conforme al dettato della Delibera della Giunta Regione Marche n. 633 del 23/5/2005 e s.m.i.. Esso è affisso sugli autobus di linea e presso le biglietterie aziendali ed è pubblicato nel sito internet.

E' fatto obbligo ai viaggiatori di attenersi scrupolosamente alle seguenti disposizioni emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio.

Art. 1 – OBBLIGO DEL TRASPORTO

L'Azienda esegue sulle linee automobilistiche da essa esercitate, alle condizioni ed ai prezzi in vigore, i trasporti delle persone, dei colli a mano ed animali di seguito regolati, secondo le condizioni generali stabilite nel Contratto di Servizio.

Art. 2 – PUBBLICAZIONI ORARI-TARIFFE-CONDIZIONI

L'Azienda espone l'orario ufficiale delle corse - e le relative tariffe - nei propri locali, nei capolinea e nei punti di fermata.

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni che debbono essere preventivamente rese note all'utenza.

Art. 3 – OBBLIGATORIETÀ DELLE CONDIZIONI E TARIFFE

Le vigenti condizioni e tariffe, debitamente approvate dalla Regione Marche, sono integralmente applicabili. Qualsiasi modifica deve essere preventivamente autorizzata e resa nota all'utenza mediante pubblicazione.

Art. 4 – ACCESSO AGLI AUTOBUS

L'accesso agli autobus avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo le linee esercitate dalle singole aziende.

Il passeggero deve segnalare con chiarezza e per tempo l'intenzione di salire in vettura.

Il passeggero in attesa di scendere deve manifestare per tempo la propria intenzione, utilizzando gli appositi pulsanti di richiesta fermata.

La salita deve avvenire esclusivamente dalla porta anteriore ed i passeggeri in salita debbono esibire all'autista il titolo di viaggio, in difetto i passeggeri possono acquistare il titolo di viaggio a bordo ovvero scendere dal mezzo: la discesa deve avvenire esclusivamente dalle porte posteriori.

Durante il periodo di validità del calendario scolastico, limitatamente ai servizi urbani, l'obbligo di salita anteriore con esibizione del titolo di viaggio è derogato nelle fasce orarie 07:00-08:00 e 13:00-14:00.

Art. 5 – COMPORTAMENTO IN VETTURA

Sugli autobus a tre porte, i passeggeri devono salire dalla porta anteriore o posteriore e scendere da quelle centrali.

Sugli autobus a due porte, i passeggeri devono salire dalla porta anteriore e scendere da quella posteriore.

Il conducente è autorizzato a valutare eventuali situazioni particolari che rendano opportune scelte diverse: pertanto, nel caso di salita dalla porta posteriore in autobus a due porte, il passeggero è comunque tenuto a provvedere all'obliterazione del titolo di viaggio.

I passeggeri in piedi devono sorreggersi agli appositi sostegni o maniglie.

I passeggeri sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati posti in vettura, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito.

I passeggeri che dovessero rinvenire oggetti in vettura hanno l'obbligo di consegnarli al conducente.

Il conducente non può essere distolto dalla guida: i passeggeri sono pertanto tenuti a rivolgersi al conducente solo alle fermate o per le segnalazioni previste dalle norme sopra indicate.

È vietato:

- salire quando la vettura è segnalata completa;
- salire o scendere quando la vettura è in movimento;
- salire e scendere dalla vettura in punti diversi da quelli stabiliti come fermate;
- danneggiare o insudiciare i veicoli, le attrezzature, le pareti, gli accessori e suppellettili;
- occupare più di un posto, ingombrare i passaggi o le porte dell'autobus;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo al conducente del mezzo ed agli altri passeggeri. Nei casi di manifesto disturbo agli altri viaggiatori il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dall'autobus anche ricorrendo all'intervento delle Forze di Polizia;
- fumare;
- sporgersi o gettare oggetti dai finestrini;
- accedere in vettura con armi e materiali compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, o con oggetti ed involucri che per volume, forma e natura possano risultare pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno ai passeggeri ed ai veicoli;
- salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé ed agli altri occupanti del mezzo;
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso dei viaggiatori interessati;
- distribuire manifesti o oggetti di pubblicità, affiggere avvisi, distribuire o vendere oggetti anche a scopo di beneficenza, senza il consenso dell'Azienda.

Art. 6 – TITOLI DI VIAGGIO

La tipologia dei biglietti e degli abbonamenti e le relative tariffe sono stabilite dalla Regione Marche che vi provvede con apposito atto amministrativo.

Il biglietto è unidirezionale e non consente soste intermedie, ad eccezione delle corse dirette alla città di Fermo, dove è consentito l'utilizzo di più linee per raggiungere una destinazione urbana con la prima coincidenza possibile.

Biglietti, abbonamenti e qualsiasi documento di viaggio devono essere esibiti al conducente dell'autobus e presentati, a richiesta, al personale incaricato.

Gli abbonamenti sono strettamente personali e pertanto coloro che intendono munirsi devono preventivamente munirsi di tessera di riconoscimento. Per il suo rilascio, occorre compilare un apposito modulo, allegando una foto formato tessera ed € 5,00 per rimborso spese di rilascio (D.G.R. n. 1068 del 15/07/2013): tale documentazione può essere consegnata ai rivenditori autorizzati di abbonamenti Trasfer o presso gli uffici della Trasfer. La tessera ha validità cinque anni.

Le tessere e gli abbonamenti non sono cedibili: pertanto, nel caso fossero presentati da persona diversa dal titolare verranno ritirate ed annullate, senza che il titolare abbia diritto al rimborso. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.

Qualsiasi modifica da apportare sulla tessera di riconoscimento o sull'abbonamento (percorso, validità, foto, ecc.) può essere effettuata esclusivamente dagli incaricati degli uffici della Trasfer, dietro motivata richiesta degli interessati.

Per servirsi degli autobus della azienda consorziata Steat S.p.A., il passeggero è tenuto a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) nelle rivendite a terra e deve provvedere ad obliterare il biglietto nell'apposita macchinetta a bordo degli autobus all'inizio del percorso ed in ogni caso prima di sedersi o comunque prima che l'autobus raggiunga la fermata successiva. Qualora il passeggero sia sprovvisto del documento di viaggio deve segnalarlo al conducente che provvederà, compatibilmente con le esigenze di servizio, a rilasciarlo con una maggiorazione di € 1,00 (D.G.R. n. 701 del 17/04/2002). In caso di necessità di acquistare il biglietto a bordo, il passeggero è invitato a presentare denaro contante (possibilmente corrispondente alla tariffa da pagare). I viaggiatori devono accertarsi che il prezzo pagato per i documenti di viaggio corrisponda a quello in vigore sul percorso da effettuare e verificare la marcatura del titolo di viaggio da parte della macchina obliteratrice, dando tempestiva comunicazione al conducente di eventuali anomalie. In tal caso, il conducente provvederà alla convalida del titolo di viaggio.

La Trasfer si riserva di denunciare all'Autorità Giudiziaria i recidivi e le irregolarità che rivestono carattere di frode.

Art. 7 – SANZIONI AMMINISTRATIVE

L'attività di controllo viene eseguita da personale, in divisa o in borghese, dotato di regolare documento di identificazione attestante il ruolo di "Agente di Polizia Amministrativa". Detto personale, nello svolgimento delle funzioni di accertamento e contestazione delle irregolarità dei titoli di viaggio, rivestono la qualità di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale.

Il passeggero, nel caso in cui gli venga richiesto, è tenuto a dare ed a documentare le proprie generalità al personale addetto al controllo di vigilanza. Il viaggiatore, sprovvisto di documento di identità, può essere invitato a discendere dall'autobus e sottoposto ad identificazione presso le competenti autorità.

Il passeggero che sia sprovvisto di un valido ed idoneo titolo di viaggio (biglietto o abbonamento non timbrato, scaduto, non accompagnato dai documenti richiesti, alterato o contraffatto), è soggetto alle sanzioni previste dalla L.R. n. 12/2009. In particolare:

- nel caso in cui il viaggiatore venga sanzionato per assenza di valido ed idoneo titolo di viaggio ovvero per il possesso di un titolo di viaggio irregolare, lo stesso può procedere al pagamento nella misura minima, entro 3 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale, per un importo pari ad € 50,00, oltre al prezzo della tariffa evasa ed alle eventuali spese di notifica, nelle mani dell'Agente di Polizia Amministrativa, direttamente presso gli uffici della Trasfer ovvero mediante bonifico bancario;
- nel caso in cui il titolare di regolare abbonamento nominativo venga sanzionato in quanto momentaneamente sprovvisto di detto titolo al momento del controllo, entro 3 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale può recarsi presso gli uffici della Trasfer presentando il proprio abbonamento e la tessera di riconoscimento, pagando una somma, a titolo di sanzione, pari al doppio della tariffa ordinaria.

Qualora l'obbligo di pagamento non sia stato assolto nei termini di cui sopra, il trasgressore può estinguere la sanzione, entro 60 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale, mediante il pagamento in misura ridotta pari ad € 83,33, oltre al prezzo della tariffa evasa ed alle eventuali spese di notifica, come previsto dall'art. 9 della L.R. n. 33/1998, direttamente presso gli uffici della Trasfer ovvero mediante bonifico bancario.

Il trasgressore o l'esercente l'autorità sullo stesso (in caso di minore o di incapace), entro 30 giorni dalla data della consegna o della notificazione della copia del verbale, può far pervenire propri scritti difensivi in carta semplice, spedendoli mediante lettera raccomandata A/R, e-mail, Pec o consegnandoli direttamente presso gli uffici della Trasfer che, in tal caso, ne rilascia ricevuta. I soggetti di cui sopra possono, altresì, chiedere di essere sentiti dal soggetto competente ad irrogare la sanzione.

Tali scritti dovranno inderogabilmente, a pena di inammissibilità, contenere copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, onde permettere all'azienda di accertare l'identità del proponente. Si consiglia inoltre di fornire un recapito telefonico ed un indirizzo e-mail per eventuali comunicazioni. I dati forniti saranno trattati dalla Trasfer nel pieno rispetto della privacy secondo la normativa vigente.

Trascorso il termine dei 60 giorni dalla consegna o dalla notificazione della copia del verbale senza che sia stato effettuato il pagamento, anche in presenza di scritti difensivi l'organo cui spetta irrogare l'ordinanza-ingiunzione è la società Trasfer S.c.a r.l..

La sanzione irrogata mediante ordinanza-ingiunzione può essere rateizzata, su richiesta dell'interessato che si trova in condizioni economiche disagiate, con le modalità previste dall'articolo 26 della Legge n. 689/1981.

Qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare, si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo pari ad € 250,00.

Saranno altresì sanzionati coloro che arrecheranno danni ad attrezzature e beni strumentali dell'impresa ai sensi dell'art. 3 della L.R. n. 12 del 26/05/2009, oltre al risarcimento del danno derivante, che sarà quantificato e notificato successivamente.

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento, gli interessati possono proporre opposizione, davanti al Giudice di Pace competente per territorio, entro il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. Il termine è di 60 giorni se l'interessato risiede all'estero. L'opposizione si propone mediante ricorso, al quale è allegata l'ordinanza notificata. Il ricorso deve contenere altresì, quando l'opponente non abbia indicato un suo procuratore, la dichiarazione di residenza o la elezione di domicilio; in assenza di tale specificazione, le notificazioni al ricorrente vengono eseguite mediante deposito presso la cancelleria del giudice adito. Quando è stato nominato un procuratore, le notificazioni e le comunicazioni nel corso del procedimento sono effettuate nei suoi confronti secondo le modalità stabilite dal Codice di Procedura Civile. L'opposizione non sospende l'esecuzione del provvedimento, salvo che il Giudice, concorrendo gravi motivi, disponga diversamente con ordinanza non impugnabile.

Salvo che sia stata proposta opposizione ed il Giudice non abbia sospeso l'esecuzione dell'ordinanza-ingiunzione di pagamento, decorso inutilmente il termine fissato per il pagamento, il soggetto che ha emesso l'ordinanza-ingiunzione procede nei confronti del trasgressore e dell'esercente l'autorità sul minore, alla riscossione delle somme dovute in base alle norme vigenti anche tramite società autorizzate alla riscossione.

I pagamenti delle sanzioni amministrative possono sempre essere effettuati:

- presso gli uffici della Trasfer siti in Fermo, Via Giovanni da Palestrina n. 63, Fermo, Tel.: 0734229400. Gli uffici sono aperti al pubblico, dal lunedì al venerdì, nelle seguenti fasce orarie: 8:15 – 12:30; 15:15 – 18:00;

- mediante bonifico bancario alle seguenti coordinate:

- Beneficiario: Trasfer S.c.a r.l.
- Codice IBAN: IT43Q0615069451CC0020039556
- Banca: Carifermo S.p.A., filiale di Campoleggio
- Causale: riportare il numero e la data del verbale oppure dell'ordinanza-ingiunzione.

Art. 8 - BAMBINI

I bambini di età inferiore a 6 anni, se accompagnati da adulti, sono esentati dal pagamento del biglietto, a condizione che non occupino posti a sedere.

Art. 9 – TRASPORTO DI BAGAGLI

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm. 75 x 50 x 25 o a kg. 10. L'ammissibilità di ulteriori colli è subordinata alla disponibilità di spazio e di peso. Per ciascun collo ulteriore, fino ad un massimo di due bagagli, il passeggero dovrà acquistare un biglietto di corsa semplice.

È concesso il trasporto gratuito di:

- passeggini per bambini purché vengano piegati in modo da ridurre al massimo l'ingombro;
- 1 (uno) fucile da caccia purché scarico e chiuso nell'apposita custodia;
- 1 (uno) strumento musicale portatile.

I bagagli devono rimanere presso il passeggero e comunque sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia; il passeggero risponde, altresì, dei danni che gli stessi dovessero eventualmente arrecare alle altre persone o all'autobus.

Il trasporto di bagagli, pacchi o colli non accompagnati è consentito soltanto sugli autobus provvisti di bagagliaio.

L'Azienda risponde del danneggiamento o distruzione o smarrimento dei bagagli durante il viaggio solo in caso di sinistro imputabile all'Azienda stessa.

Art. 10 – MATERIALI PERICOLOSI

È vietato il trasporto di materiali esplosivi, pericolosi, nocivi, di recipienti a pressione, anche se vuoti, e di liquidi infiammabili.

Art. 11 – TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

Previo acquisto di un biglietto, è autorizzato l'accesso ed il trasporto di un animale domestico di piccola taglia, tenuto in braccio e munito di museruola a maglie fitte o collocato in appositi contenitori per il trasporto (cesta, gabbia regolamentare, ecc.), in modo da non recare molestia agli altri passeggeri.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente i cani guida per i ciechi, tenuti al guinzaglio ed anche non muniti di museruola salvo che tale precauzione non venga esplicitamente richiesta dal conducente o dai passeggeri.

L'accompagnatore risponderà direttamente e completamente per eventuali danni che l'animale dovesse procurare a persone o cose, sollevando la Trasfer da ogni eventuale responsabilità. Qualora l'animale dovesse creare disturbo o disagio agli altri viaggiatori, l'accompagnatore deve scendere

dall'autobus senza avere il diritto di richiedere il rimborso del biglietto.

Art. 12 – LIBERA CIRCOLAZIONE

Hanno diritto alla libera circolazione sugli autobus di trasporto pubblico:

- coloro che esplicano su di essi compito di servizio attivo su disposizione della Trasfer;
- i dipendenti del Servizio Trasporti della Regione Marche e della Provincia di Ascoli Piceno che svolgono compiti di controllo e vigilanza, purchè adeguatamente e preventivamente segnalati all'Azienda e muniti di apposita tessera di riconoscimento;
- gli appartenenti ai Corpi di Polizia, in base a quanto stabilito dalla L.R. 45/1998 e s.m.i. e D.G.R. n. 1171 del 16.10.2006.

Art. 13 – INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per informazioni o segnalazioni il cliente può fare riferimento al numero verde aziendale (800 630715).

Gli utenti sono invitati a segnalare per iscritto eventuali reclami o suggerimenti relativi al servizio presso la sede amministrativa dell'Azienda (Via Giovanni da Palestrina, 63 - Fermo, n. fax 0734 229004, e-mail: info@trasfer.eu, Pec: segreteria@pec.trasfer.eu).

Non sono accettate segnalazioni anonime. L'azienda, si impegna ad evadere tutte le richieste scritte, con risposta motivata, entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Art. 14 – SMARRIMENTO DI OGGETTI PERSONALI

L'utente può rivolgersi al numero verde aziendale (800 630715) per informarsi in merito a oggetti che lo stesso ritiene di aver smarrito a bordo degli autobus.

Se il proprietario è individuabile, viene contattato dall'Azienda e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi siano riferimenti certi della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di un mese dal ritrovamento, salvo consegna all'autorità competente degli oggetti di valore e documenti di identità, dopodichè verranno applicate le disposizioni previste dall'art. 927 e successivi del Codice Civile.

Art. 15 – INFORTUNI SUI MEZZI

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente, comunque non oltre il termine di 10 giorni dal verificarsi dell'evento, all'Azienda con lettera raccomandata A/R.

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il numero di targa della vettura, il nominativo e l'indirizzo di eventuali testimoni e l'eventuale certificato medico. L'Azienda provvederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice.

Art. 16 - PRECISAZIONI

Gli obblighi e i divieti sopra elencati non sono esaustivi; essi servono a precisare il comportamento minimo che deve essere osservato da qualsiasi passeggero in autobus, anche senza l'intervento del personale delle aziende consorziate alla Trasfer.

Alla Trasfer non può derivare alcuna responsabilità nel caso il passeggero non ottemperi a quanto

disposto con le suddette Norme.

La inosservanza delle suddette norme determina l'obbligo del risarcimento dei danni, esteso non solo ai danni materiali causati agli autobus ed agli impianti della Trasfer, ma anche ai danni di qualsiasi genere causati a viaggiatori e a terzi, nonché ai danni derivanti alla Trasfer per interruzioni od intralci al servizio.

Fermo, 13 Settembre 2017