

**INDICE**

PREMESSA.....	2
1 SOCIETÀ.....	3
1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ .....	3
1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ .....	4
1.3 DIFFUSIONE DELLA CARTA .....	4
1.4 VALIDITA' DELLA CARTA .....	4
2 SERVIZI .....	5
3 INFORMAZIONI.....	6
3.1 ACCESSI AI SERVIZI .....	6
3.2 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE.....	6
3.3 NORME BIGLIETTERIA A TERRA .....	8
3.4 SANZIONI .....	8
3.5 OGGETTI RINVENUTI.....	9
3.6 RECLAMI.....	9
3.7 RIMBORSI E RISARCIMENTI.....	9
4 QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	10
4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ.....	10
4.2 POLITICA AMBIENTALE .....	11
4.3 FATTORI DELLA QUALITÀ.....	12
4.4 INDAGINE SUGLI UTENTI .....	13
5 ALLEGATI .....	14
5.1 ELENCO DELLE RIVENDITE.....	14
5.2 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO .....	21

**STATO DELLE REVISIONI**

N° Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
0	28/09/07	Prima emissione
1	29/12/08	Aggiornamento tecnico
2	18/08/2010	Aggiornamento tariffe
3	20/01/2011	Aggiornamento rivendite biglietti
4	15/11/2011	Aggiornamento rivendite
5	01/12/2011	Aggiornamento rivendite
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

**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 9001:2000, 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. 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 a Fermo in Via Giovanni da Palestrina n. 63 (tel. 0734 229400 – fax 0734 229004).

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 30/4/2013 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.

## **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 2013. Ogni anno la Carta è sottoposta a revisione ed aggiornamento.

**2 SERVIZI**

La TRASFER S.c.a r.l. 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 28/06/2007 con la Provincia di Ascoli Piceno.

<b>AUTOLINEE REGIONALI</b>	<b>PERCORRENZE EFFETTUATE</b>
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 (800 630 715), disponibile 8 ore al giorno nei giorni feriali (8.15 – 13.00; 15.15 – 18.30), 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.

E' stato inoltre creato il sito internet [www.trasfer.eu](http://www.trasfer.eu), sia per la consultazione degli orari dei servizi, che per tutte le informazioni utili alla migliore fruizione del servizio. Il sito è peraltro in via di definitiva trasformazione e presenterà ogni possibile novità per 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.

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.

### **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 sedi delle medesime Aziende consorziate o anche presso la sede della TRASFER. E' anche possibile presentare al personale incaricato biglietti corrispondenti alla tratta da effettuare acquistati presso le rivendite autorizzate.

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 (L.R. 27/97);
- abbonamenti integrati con l'Ente Ferrovie dello Stato e con altre aziende di trasporto locali (attualmente la START SpA di Ascoli Piceno).

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 ( <i>il n° di 52 corse è puramente indicativo in quanto è consentito l'utilizzo per più di 2 corse al giorno</i> )
abbonamenti annuali per studenti:	intero anno scolastico (all'atto dell'acquisto, lo studente può – con una maggiorazione di € 20,00 – acquistare un titolo di viaggio che lo autorizza a viaggiare durante l'estate sulla intera rete regionale).

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 o l'abbonamento nell'apposita oblitteratrice a bordo dei mezzi (ad eccezione degli abbonamenti a tariffa agevolata). 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 o, nel caso l'utente sia provvisto di abbonamento, a segnalarlo al personale di controlleria e comunque ad invitare l'utente a recarsi presso gli uffici della Società per la convalida dell'abbonamento;
- 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.

La data di inizio della validità dell'abbonamento può essere modificata solo presso gli uffici TRASFER o presso le sedi delle Aziende consorziate dietro apposita e motivata istanza degli interessati.

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.	1.15	1.65	2.00	2.35	2.65	2.85	3.10	3.50
Abbonam. Settimanali	10.40	14.90	18.00	21.20	23.90	25.70	27.90	31.50
Abbonam. Mensili	27.60	39.60	48.00	56.40	63.60	68.40	74.40	84.00

La tariffa per i titoli di viaggio con agevolazione tariffaria (categoria G) è pari al 50% delle tariffe sopra riportate (non è previsto abbonamento settimanale).

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 (e gli abbonamenti al primo viaggio); conservare i documenti di viaggio per tutto il percorso ed esibirli ad ogni richiesta del personale.

Gli abbonamenti sono strettamente personali.

Il viaggiatore deve tassativamente scrivere il numero di tessera sull'abbonamento nello specifico spazio con penna ad inchiostro indelebile.

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 (delibera g.r. n.701 del 17/04/2002).

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 del titolo di viaggio o che presenti un titolo di viaggio non valido, ai sensi della L.R. n. 31/92, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 40 a 200 volte il prezzo del biglietto di corsa semplice riferito al 1° 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 del comma 4° dell'art. 21 della legge n.31/92, all'utente titolare di regolare abbonamento che non sia in grado di esibirlo all'agente accertante, è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa regionale ordinaria applicata relativa alla percorrenza di riferimento, se entro le 72 ore successive all'accertamento presenta il titolo di viaggio ai competenti uffici della TRASFER.

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

### **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.

### **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 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**  
**63023 – 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**  
**63023 – 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 S.c.a r.l. 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.*

*L'Azienda consorziata STEAT S.p.A. ha individuato nella norma UNI EN ISO 14001 linee guida a cui ispirare e conformare le scelte che riguardano l'impatto ambientale delle attività che svolge nonché uno strumento di gestione per ottemperare la legislazione in campo ambientale.*

**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
<b>REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ</b>	% 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
<b>COMFORT</b>		
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
<b>SICUREZZA</b>		
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
<b>INFORMAZIONE E ACCESSO ALLA RETE</b>		
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	orario tascabile, 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****RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO****ALTIDONA****zona Marina di Altidona**

Cartolibreria Scarabocchio di Marilungo Federica	Cartoleria	Via Colombo, 11	b
--	------------	-----------------	---

**AMANDOLA**

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

**BELMONTE PICENO**

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

**CAMPOFILONE**

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

**CARASSAI**

Malavolta Luigino	Tabaccheria	Via XX Settembre, 5	b
-------------------	-------------	---------------------	---

**CIVITANOVA MARCHE**

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

**CUPRAMARITTIMA**

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

**FALERONE**

Settimi Arioldo	Bar	L.go Ferrer, 5	b
-----------------	-----	----------------	---

**zona Piane di Falerone**

Ciccangeli Coriolano	Tabaccheria	Via della Resistenza, 60	a b
----------------------	-------------	--------------------------	-----

**FERMO****zona Capodarco**

La Vottega di Magnaguadagno Daniele	Alimentari	Via Adriatica, 33	b
-------------------------------------	------------	-------------------	---

**zona Campoleggio**

Angolo In di Benedetto Diana Benedetta	Tabaccheria	L.go Fogliani, 1	b
Punto 3 di Vallesi Alessandra	Tabaccheria	C.so Cavour, 121	b
Casa del Formaggio di Abruzzetti A. & C. snc	Bottega	C.so Marconi, 32	b
Bar Medaglie d'Oro	Bar	I.T.I.	b
Caffè Fleet di Giommarini Marco	Bar-Edicola	C.so Cavour, 156	b

**zona Capparuccia/Ponzano di Fermo**

Bar Hollywood	Bar	Via Girola, 76	b
Punto Luce di Rogante Brunella	Ferramenta	V.le Trieste, 6	b

**zona Cappuccini**

Caffè Mania	Bar	Via Diaz, 175	b
Buocchi Manuela	Bar	Via Diaz, 214	b

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

Capo Nord snc	Bar	Via Girardi, 3	b
Mazzoni Brunella	Tabaccheria	Via Casabianca, 5/7	b
Luzi Eulalia	Tabaccheria	Via Nazionale, 6	b
Seghetta Antonella	Alimentari	Viale del Lido, 43	b
L'Orto Fiorito di Renzi Marcello	Giardinaggio	Via P.Togliatti, 6/8/10	b
Marini Maria	Art.Regalo	Via Lido, 12	b
Camilletti D.M.G.	Edicola	Via Pietro Nenni, 36 C/D	b
Renzi Dania	Tabaccheria	Via Nazionale, 171	b

**zona Campiglione**

Gambini Solidea	Edicola	Via Prosperi, 3	b
-----------------	---------	-----------------	---

**zona Conceria**

Piergentili Antonio	Alimentari	Via della Repubblica, 2	b
---------------------	------------	-------------------------	---

**zona Ete/S.Cuori/Salvano**

Cruciani Emanuela	Tabaccheria	Via Madonna Ete, 4	b
Casoni Massimo	Tabaccheria	Via San Martino, 93	b
Tabaccheria Bruni	Tabaccheria	Via Castiglione, 7/A	b

**zona Marina Palmense**

Romanella Daniela	Tabaccheria	Via della Libertà, 9	b
-------------------	-------------	----------------------	---

**zona Piazza del Popolo**

Bernardi Luca	Tabaccheria	C.so Cefalonia, 68	b
Cruciani Alessandro	Tabaccheria	P.zza del Popolo, 32	b
Moretti Giovanna	Edicola	P.zza del Popolo, 35	b

**zona San Francesco**

Rocchi Cristina Tabaccheria Piazza Dante, 1 b

**zona San Giuliano/Carceri**

Calvaresi Roberto Tabaccheria Via A.Murri, 23 b

Tabaccheria n. 15 - Santarelli Simone Tabaccheria Viale XX Giugno, 69 b

**zona Santa Caterina**

Lauri Irene Tabaccheria Via Pompeiana, 52 b

Rossi Rossella Edicola Via Trieste b

**zona Santa Petronilla**

Damico Francesco Bar Ospedale Geriatrico b

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

**zona Tiro a Segno/Seminario**

Bar Caffè Gaia di Annunzi Giuseppe Bar Via S.Alessandro, 3 b

Spaccio 21 Tabaccheria Via Speranza, 69 b

Vitangeli Giovanni Supermercato Via Tiro a Segno, 75 b

**zona Viale Trento / Cimitero**

Bar Primavera di Boccatonda e Paniccià Bar Viale Trento, 146 b

Del Toro Lidia Edicola Viale Trento, 198 b

Rosa Roberto - Fiori & Colori Fioraio C.da Mossa, 83 b

Tibi srl Supermercato Via C.A.Vecchi, 15 b

Rogante Sandro Distr. AGIP Viale Trento, 69 b

Mercuri Ivana Tabaccheria Viale Trento 130 b

**zona Villa Verde/Brunforte**

Borraccini Silvia Edicola Via della Carriera b

Scatasta Umberto Tabaccheria Via Ciccolungo, 68 b

**GROTTAMMARE**

Marchionni Silvio Tabaccheria Via Ischia, 193/195 b

Rocchi Giuseppe Tabaccheria C.so Mazzini, 12 b

**GROTTAZZOLINA**

Rogante Brunella Ferramenta Via Montotonese sud, 12 b

**MACERATA**

Perugini Maria Bar P.zza Pizzarello-Via Valentini, 18/20 b

Angeletti Adamo Tabaccheria C.so Cairoli, 38 b

Galassi Franco Tabaccheria C.so Cairoli, 167 b

Giacomini Di Bettucci Maria Ivana Cartoleria Tabaccheria Piazza della Liberta', 10 b

**zona Piediripa**

La Chimera di Torresi s.n.c. Mensa Via Bramante, 111 b  
Tabaccheria Marica Tabaccheria Via Filippo II, 1 b

**zona Penna San Giovanni**

Lu Spaccittu di Morbidelli Valeria Supermercato P.zza del Municipio, 25 b

**MAGLIANO DI TENNA**

Belleggia Tamara Cartoleria Via San Filippo, 43 b

**MONTALTO MARCHE**

Camela Basilio Benzinaio Via Cuprense, 2 b

**MONTAPPONE**

New Bar Bar PiazzaRoma, 1 b

**MONTEFIORE**

Marinelli Candido Tabaccheria Via G.Bruno, 8 b

**MONTEGIBERTO**

Millevolte Delfina Tabaccheria P.zza Vittorio, 9 b

**MONTE SAN GIUSTO**

Quarchioni Mauro Tabaccheria C.so della Costituzione, 1 b  
Pierini Gianluca Tabaccheria C.so Garibaldi, 36 b  
Bar Vogue di Lattanzi Oriano Bar Via Purità, 60 b

**zona Villa San Filippo**

Malù snc di Vacirca Marco & Pieroni Lucia Pasticceria Via Torre Marcello, 23 b

**MONTE SAN PIETRANGELI**

Fonti Giuseppa Bar Via Roma, 25/27 b  
Lattanzi Maria Tabaccheria Via San Biagio, 85 b

**MONTE URANO**

Bar Postacchini Bar Via Rimembranze, 6 b  
Piergantili Tazio Cartoleria Via Incancellata, 142/144 b  
Cartolibreria Corsi Novella snc Cartoleria Via Verga, 3 b

**MONTEGIORGIO**

"Bar Piccadilly" snc Alessandrini Bar Via O. Diotallevi, 26 b  
Alessandrini Daniela Ricevitoria C.so Italia, 27 b

**zona Piane di Montegiorgio**  
Mattii Maurizio

Tabaccheria Via Falerienze est 8 b

**MONTEGRANARO****zona Montegranaro - Centro**Tabaccheria Rossi Elisa Tabaccheria Via Zaccagnini, 72/74 b  
Tabaccheria n°9 Zallocco Andrea Tabaccheria Via Veregrese, 147 b  
Foresi Giuseppe Tabaccheria Via Elpidiense Sud, 101 b**zona Montegranaro-S.Maria/Ospedale**Tabaccheria n°2 Girotti Maria Tabaccheria Piazza San Severino, 1 b  
Mir Caffè di Pelletta Mirella Bar Via Fermana Sud, 144 b  
Magnatti Majra Cartoleria Via Elpidiense Nord 137 b**MONTEPARO**

Bar Enzo Bar Largo C.Marconi, 3 b

**MONTERUBBIANO**Ciabò Maria Gabriella Edicola Via Laurenzi, 6 b  
Bar Val Verde di Properzi Oliviero Bar Via Raffaello Sanzio, 5 a b  
Attorresi Antonietta Edicola Via Raffaello Sanzio, 68 b**MORROVALLE****zona Trodica**

Doria Piergiorgio Edicola Via Dante Alighieri, 117 b

**PEDASO**

Camilletti's di Camilletti Cristina Edicola Via Mazzini, 20 a b

**PENNA SAN GIOVANNI**

Lu Spaccittu di Morbidelli Valeria Alimentari Piazza del Municipio b

**PETRITOLI**

Di Screpante Lidia Alimentari Via Leopardi, 20 b

**zona Valmir**

D'Angelo Quintilia Edicola/Videoteca Via S.Antonio, 169 b

**PORTO SAN GIORGIO****zona Porto San Giorgio - Centro**2M srl Bar V.le Don Minzoni, 4 b  
Dalla Noce e Palma Tabaccheria Stazione F.S. b

Bar Delle Stazione	Bar	Stazione F.S.	b
D'Andrea Argelinda	Tabaccheria	Via Sacconi, 6	b
Giacoponi Renato	Edicola	P.zza Gaslini	b
Ercoli Cristina	Tabaccheria	Via Galliano, 66	b
Edicole Sas n°23	Edicola	V.le Cavallotti	b
Pranzetti Catia	Edicola	V.le Don Minzoni	a b
Lombardelli Stefano "I Tabacchi di Peter"	Tabaccheria	C.so Garibaldi, 165	b
Ricevitoria Monterubbianesi	Ricevitoria	C.so Garibaldi, 147	b
Mignani Massimo	Edicola	Via Marco Polo, 1	b
Edicola Italia di Proietto Liliana	Edicola	V.le Cavallotti	b

**zona Porto San Giorgio - Nord**

Botticelli Adriano	Cartolibreria	V.le dei Pini, 92	b
Mascitelli Colomba	Ricevitoria	B.go A.Costa, 270	b
Tabaccheria Frattani Fabio	Tabaccheria	Viale dei Pini, 107	a b

**zona Porto San Giorgio - Sud**

Moretti Annalisa	Tabaccheria	Via G. Rossini, 24	b
Cartolibreria Cart Attack di Mecozzi Sandro	Tabaccheria	Via Ugo Foscolo,33	b
Tabaccheria Lanciotti Simone	Tabaccheria	Via Ugo Foscolo,19	b
Cinzia Bellia	Edicola	Strada Pompeiana	b

**PORTO SANT'ELPIDIO**

**zona P.S.Elpidio - Centro/Nord**

Filoni Mauro	Tabaccheria	C.so Umberto I, 682	b
ERG di Vallasciani Fabrizio	Rifornimento	SS. 16-Km 349,850	b
Linu's	Bar	Piazza Virgilio, 9	b
Simoni David	Tabaccheria	Via Umberto I, 152	a b
Alessandrini Gianni	Free Shop	Via Trieste, 38	b
Bar Picchio di Cognigni Giacomo	Bar	P.zza della Repubblica	b
Troiani Ada - Picena Games srl	Bar	Via Abbadetta, 2	b

**zona P.S.Elpidio Faleriense**

Bar Nuovo di Aria Carolina	Bar	Via Mazzini, 144	b
Iualè Alberto	Tabaccheria	Via Mazzini, 82	b

**zona Cretarola**

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

**zona Fonte di Mare**

HC s.r.l.	Tabaccheria	Via Fratte, 41	b
-----------	-------------	----------------	---

**zona Corva**

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

**RAPAGNANO**

Preabianca Elena	Bar	Vie Tenna, 68	b
Vesprini Leoncina	Bar	V.le Europa, 40	b

**SANT'ELPIDIO A MARE**

**zona Sant'Elpidio a Mare - Fal.se**

Concetti Mirella	Tabaccheria	Via Santa Caterina, 1602	b
Bar Della Centrale di Trasarti S.	Bar	Via Faleriense, 1700	b
Benigni Adriana	Tabaccheria	Via Faleriense, 4806	b

**zona Sant'Elpidio a Mare - Centro**

Tabaccheria n°12 - Rossi Primo	Tabaccheria	Via Porta Romana	b
Caffè Roma di Cicalè Michela	Bar	Via Roma, 6	a b
Tabacchi Lotto Articoli Regalo Valentini Monica	Tabaccheria	Via Celeste 8/10	b

**zona Casette**

Tabaccheria Pipa & Cica di Emili Mauro	Tabaccheria	C.so Garibaldi, 61/63	b
La Bottega Sfiziosa di Scolà Sara	Alimentari	C.so Garibaldi, 126	b

**zona Cascinare**

Ramadori Massimo	Cartolibreria	Via D. Alighieri, 24	b
Tabaccheria Zallocco Ricevitoria	Tabaccheria	Via F.Turati, 303	b

**zona Castellano**

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

**SERVIGLIANO**

Pirelli Giuliana	Bar	Corso Navarra, 41	b
Vergari Catia	Cartoleria	Via Ferruccio, 25	b

**SAN BENEDETTO DEL TRONTO**

Consorti Irene	Tabaccheria	Corso Mazzini, 7	b
----------------	-------------	------------------	---

**SANTA VITTORIA IN MATENANO**

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

**TORRE SAN PATRIZIO**

Mezzabotta Dolores	Edicola	Via della Repubblica, 33	b
Tabaccheria "La Torre"	Tabaccheria	Via Galletti, 2/4	b

\* A = Abbonamenti

\* B = Biglietti

**ELENCO RIVENDITE AUTORIZZATE TELEMACO**

Steat S.p.A.	Uffici	Via G. Da Palestrina, 63 - Fermo
Sam srl	Associata	Via Ermete di Battista, 18 –M.Granaro
Autoservizi Portesi srl	Associata	Vis Rossini, 5 – Montegiorgio
Simoni David	Tabaccheria	Via Umberto I, 152 – Porto Sant’Elpidio
Camilletti's di Camilletti Cristina	Edicola	Via Mazzini, 20 - Pedaso
Ciccangeli Coriolano	Tabaccheria	Via della Resistenza, 60-P.ne di Falerone
Pranzetti Catia	Edicola	V.le Don Minzoni - P.S.Giorgio
Frattani Fabio	Tabaccheria	Viale dei Pini, 107 – Porto San Giorgio
Caffè Roma di Ciccalè Michela	Bar	Via Roma, 6 –Sant’Elpidio a Mare
Bar La Stazione snc di Valori Flavio	Bar	Via Zoccolanti, 4 – Amandola
Bar Val Verde di Properzi Oliviero	Bar	Via R. Sanzio, 5 – Rubbianello

**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. 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 e la discesa debbono avvenire esclusivamente dalla porta prescritta.

**Art. 5**

**COMPORAMENTO 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.

E' 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 (L.R. 31/1992 e 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.

Il numero della tessera di riconoscimento va riportato, a cura dell'abbonato, nell'apposito spazio dell'abbonamento con inchiostro indelebile: in caso contrario, l'abbonamento non sarà ritenuto valido.

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 obliterarlo nell'apposita macchinetta a bordo degli autobus (l'abbonamento solo al primo viaggio) 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 (Delibera Regione Marche 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 oblitratrice, 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 aziendale, 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, acquisisce la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale.

Il passeggero, quando gli è richiesto, è tenuto a dare e 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 la competente autorità di Polizia.

Il passeggero che venga trovato sprovvisto di un valido documento di viaggio (biglietto o abbonamento non timbrato, scaduto, non accompagnato dai documenti richiesti, alterato o contraffatto) è tenuto, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, anche al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla L.R. n. 31/1992.

L'agente incaricato della Trasfer provvederà a rilasciare verbale di contestazione.

Quanto riportato nel verbale costituisce infrazione alle norme citate ed ai sensi dell'art. 23 della Legge Regionale delle Marche n. 31 del 21/7/1992 ed ai sensi della L.R. n. 12 del 26/05/2009 è estinguibile mediante pagamento in misura ridotta di € 46,00 (più il prezzo della tariffa evasa) nelle mani dell'agente verbalizzante o con pagamento della medesima somma entro 72 ore presso gli uffici della Trasfer o entro le stesse 72 ore mediante vaglia postale intestato alla Trasfer Scarl – Via Giovanni da Palestrina, 63 – Fermo.

Al contravventore titolare di regolare abbonamento nominativo che non sia stato in grado di esibirlo è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa ordinaria, relativa alla percorrenza di riferimento, se entro le 72 ore successive all'accertamento presenta il titolo di viaggio e la tessera di riconoscimento presso gli uffici della Trasfer. Qualora la presentazione dei suddetti documenti non avvenga nel termine previsto, sarà applicata la sanzione di € 46,00 (più il prezzo del biglietto).

Qualora non sia avvenuta una delle modalità di pagamento di cui ai precedenti commi, la contravvenzione può essere estinta mediante l'oblazione di cui all'art. 9 della Legge Regionale delle Marche n. 16 del 5/7/1983 e quindi con pagamento della somma di € 76,67 (più il prezzo della tariffa evasa), oltre alle eventuali spese di notifica, entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica del presente verbale con versamento sul c/c bancario intestato a Trasfer S.c.a r.l. acceso presso Carifermo Filiale di Campoleggio codice IBAN IT43Q0615069451CC0020039556 riportando nella causale la data e il numero di verbale o direttamente presso i ns. uffici amministrativi.

Ai sensi dell'art. 10 della Legge Regionale delle Marche n. 16 del 5/7/1983 il contravventore (o l'esercente l'autorità sul contravventore) entro 30 giorni dalla consegna, o dalla notifica, del verbale, può proporre i propri scritti difensivi mediante lettera raccomandata AR, o consegnata a mano, presso gli uffici della Trasfer Scarl – Via Giovanni da Palestrina, 63 – Fermo.

Trascorso il termine dei 60 giorni senza che sia stato effettuato il pagamento, anche in presenza di scritti difensivi, l'organo cui spetta irrogare la sanzione amministrativa è la società Trasfer S.c.a r.l..

La sanzione irrogata può essere reateizzata su richiesta dell'interessato, che si trova in condizioni economiche disagiate, con le modalità previste dall'articolo 26 della Legge n. 689 del 1981.

Qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo di € 230,00.

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 del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del provvedimento. Il termine è sessanta 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, 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 e il giudice 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 o la presentazione dei documenti di viaggio devono essere effettuate presso gli uffici della Trasfer siti a Fermo –Via Giovanni da Palestrina, 63 –Tel. 0734 229400.

Orario Ufficio: dal Lunedì al Venerdì ore 8.15 – 12.30 ore 15.15 – 18.00

#### **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. Il passeggero dovrà acquistare un biglietto per ciascun collo.

E' 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.

Il viaggiatore proprietario del bagaglio è responsabile degli eventuali danni arrecati dal bagaglio stesso all'autobus o agli altri viaggiatori.

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

L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile. L'azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

**Art. 10**

**MATERIALI PERICOLOSI**

E' 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;
- le Forze di Polizia in base a quanto stabilito dalla L.R. 29/2004.

**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).

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, 23 Febbraio 2012