

2023



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA

- Storia e natura della Società pag. 4
- Gli Azionisti pag. 5
- La Società oggi pag. 6

TITOLO I – APETTI GENERALI

CAPO I – DEFINIZIONI

- Art. 1 - Che cos'è la Carta della Mobilità pag. 8
- Art. 2 – I principali strumenti utilizzati nella Carta della Mobilità pag. 8

CAPO II – RIFERIMENTI NORMATIVI

- Art. 3 – Normativa di riferimento pag. 9

CAPO III – PRINCIPI GENERALI

- Art. 4 – Principi fondamentali pag. 10
- Art. 5 – Eguaglianza pag. 10
- Art. 6 – Imparzialità pag. 10
- Art. 7 – Continuità pag. 10
- Art. 8 – Diritto di scelta pag. 11
- Art. 9 – Partecipazione pag. 11
- Art. 10 – Efficienza ed efficacia pag. 11

TITOLO II – FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Art. 11 – Fattori di qualità pag. 12
- Art. 12 – Semplificazione delle procedure pag. 12

TITOLO III – RAPPORTI CON L'UTENTE/CLIENTE E MODALITA' DI VIAGGIO

CAPO I – DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/CLIENTE

- Art. 13 – L'Utente/Cliente pag. 13
- Art. 14 – I diritti dell'Utente/Cliente pag. 13
- Art. 15 – I doveri dell'Utente/Cliente pag. 14
- Art. 16 – Tipologia dei titoli di viaggio pag. 14
- Art. 17 – Modalità di acquisto dei titoli di viaggio pag. 15
- Art. 18 – Modalità di convalida (obliterazione) dei titoli di viaggio pag. 16
- Art. 19 – Sanzioni amministrative per irregolarità del titolo di viaggio pag. 16

CAPO II – REGOLAMENTO DI VETTURA E CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

- Art. 20 – Regolamento di vettura pag. 18
- Art. 21 – Prenotazione posti a sedere pag. 19
- Art. 22 – Trasporto di cose pag. 20
- Art. 23 – Bambini pag. 20
- Art. 24 – Trasporto animali pag. 20
- Art. 25 – Oggetti smarriti pag. 21
- Art. 26 – Fermate pag. 21

CAPO III – TUTELA DELL'UTENTE/CLIENTE

- Art. 27 – Segnalazioni pag. 21

INDICE

▪ Art. 28 – Reclami	pag. 21
▪ Art. 29 – Modalità di inoltro dei reclami	pag. 22
▪ Art. 30 – Tempi di risposta ai reclami	pag. 23
▪ Art. 31 – Rimborsi	pag. 23
▪ Art. 32 – Procedure di rimborso	pag. 23
▪ Art. 33 – Risarcimento danni per responsabilità civile	pag. 24

TITOLO IV – STANDARD DEL SERVIZIO

▪ Art. 34 – Distribuzione dei servizi	pag. 25
▪ Art. 35 – Sicurezza personale	pag. 25
▪ Art. 36 – Affidabilità	pag. 25
▪ Art. 37 – Regolarità	pag. 26
▪ Art. 38 – Capacità di informare	pag. 26
▪ Art. 39 – Comfort di viaggio	pag. 27
▪ Art. 40 - Comportamento del Personale	pag. 28
▪ Art. 41 – Rispetto ambientale	pag. 28
▪ Art. 42 – Pulizia dei mezzi e dei locali aperti al pubblico	pag. 28

TITOLO V – NORME TRANSITORIE E FINALI

▪ Art. 43 – Prescrizioni	pag. 28
▪ Art. 44 - Sanzioni amministrative	pag. 29
▪ Art. 45 – Validità della Carta della Mobilità	pag. 29
▪ Art. 46 – Politica integrata Qualità – Sicurezza	pag. 29

ALLEGATI

- ❑ Scheda n° 1
- ❑ Scheda n° 2
- ❑ Scheda n° 3



TRASPORTI PUBBLICI
LOCALI S.P.A.
TARANTO



PREMESSA

La CTP – S.p.A. nasce il 30 Marzo 2001 a seguito della trasformazione, attuata ai sensi dell'art.18 del Decreto Legislativo n° 422/1997, così come novellato dal D.Lgs. n° 400/1999, del precedente Consorzio Trasporti Pubblici.

L'atto costitutivo della Società è stato emesso con Decreto del Presidente della Provincia di Taranto n° 23 del 30/03/2001.

La Società per Azioni CTP è a prevalente capitale pubblico locale, le sue azioni sono possedute da: Provincia di Taranto, Comuni di: Carosino, Crispiano, Faggiano, Fragagnano, Ginosa, Grottaglie, Laterza, Leporano, Lizzano, Manduria, Maruggio, Massafra, Monteiasi, Montemesola, Palagianello, Palagiano, Pulsano, Roccaforzata, San Giorgio Jonico, San Marzano di San Giuseppe, Statte, Taranto e Torricella.

La Società ha per oggetto sociale:

- la gestione diretta del trasporto pubblico locale, esercitata in ogni forma e con ogni mezzo idoneo, nella Regione Puglia e per i collegamenti del territorio di quest'ultima per qualsiasi destinazione che realizzi un fine sociale e/o programmi lo sviluppo economico e civile delle comunità locali della Provincia di Taranto;
- l'assunzione di servizi per l'esercizio di linee o collegamenti su gomma, rotaie, funicolari, automatizzate e di navigazione per acqua e per aria, per il trasporto pubblico di persone e merci;
- lo svolgimento di ogni servizio sussidiario e/o complementare rispetto a quello di trasporto pubblico di linea che realizzi il miglior funzionamento, la più ampia fruizione, la più produttiva gestione;
- lo svolgimento di ogni servizio e attività commerciale e collaterale comunque connessa con il trasporto pubblico e la mobilità che garantisca la migliore utilizzazione dei mezzi e degli impianti, quali: servizio di noleggio con e senza conducente, servizi gran turismo, servizio ed attività di rimozione autovetture, realizzazione e gestione di parcheggi, realizzazione e gestione di autostazioni e di attività ed esercizi commerciali nelle stesse, impianto e gestione di servizi a chiamata e/o a domanda debole, impianto e gestione di attività di autoriparazione, impianto e gestione di attività relative alla mobilità urbana, collettame;
- l'attività di studio, ricerca, progettazione, perfezionamento, formazione nel settore del trasporto pubblico della mobilità sia per conto terzi, sia per conto proprio.

GLI AZIONISTI

Gli azionisti del CTP S.p.A. sono gli stessi enti locali che aderivano al precedente consorzio.

Con verbale di Assemblea straordinaria del 01/04/2009 il CTP S.p.A. ha aumentato il suo capitale sociale ad Euro 2.500.000 (atto notaio Giovanni D'Amore rep.n.16871 racc.n.2775). Gli enti detengono le 250.000 azioni, costituenti il capitale sociale secondo la seguente suddivisione:

PROVINCIA DI TARANTO	63,0782%	Azioni 157.695
COMUNE DI CAROSINO	0,4130%	1.032
COMUNE DI CRISPIANO	0,4122%	1.030
COMUNE DI FAGGIANO	1,1004%	2.750
COMUNE DI FRAGAGNANO	0,1782%	445
COMUNE DI GINOSA	2,9592%	7.398

COMUNE DI GROTTAGLIE	3,6412%	9.102
COMUNE DI LATERZA	2,0240%	5.060
COMUNE DI LEPORANO	1,2714%	3.177
COMUNE DI LIZZANO	2,2842%	5.710
COMUNE DI MANDURIA	0,7546%	1.888
COMUNE DI MARUGGIO	2,4036%	6.010
COMUNE DI MASSAFRA	2,5718%	6.430
COMUNE DI MONTEIASI	1,6756%	4.187
COMUNE DI MONTEMESOLA	0,2856%	715
COMUNE DI PALAGIANELLO	1,3500%	3.375
COMUNE DI PALAGIANO	2,1104%	5.275
COMUNE DI PULSANO	2,1726%	5.433
COMUNE DI ROCCAFORZATA	0,0948%	237
COMUNE DI SAN GIORGIO JONICO	0,9566%	2.393
COMUNE DI SAN MARZANO DI S.G.	0,2546%	637
COMUNE DI STATTE	0,4130%	1.033
COMUNE DI TARANTO	5,9358%	14.840
COMUNE DI TORRICELLA	1,6590%	4.148

LA SOCIETÀ OGGI

Al 31 Gennaio 2023 la CTP S.p.A. presenta i seguenti elementi caratteristici:

Risorse Umane

Personale addetto alla guida	163
Personale addetto al Movimento	15
Personale Amministrativo	29
Personale addetto ai Servizi ausiliari per la mobilità	0
Personale addetto alla manutenzione (Operatori Generici)	15
Personale addetto all'officina	18
Dirigenti	1

A- Mezzi

N° autobus:	183
Anzianità media degli autobus:	17,36

B- Uffici ed impianti

Uffici Amministrativi, sede legale, deposito di Taranto-	
Officina /Manutenzione	Via del Tratturello Tarantino, 5/7 – 74123 Taranto
Deposito di Grottaglie	Via Per Montemesola n° 127 - 74023 Grottaglie
Deposito di Palagiano	C.da Lupini – Stazione FF.S. - 74019 Palagiano
Deposito di Manduria	Circonvallazione TA/LE Zona ind.le- 74024 Manduria
Deposito di Pulsano	S.P. Pulsano-S.Giorgio Area P.I.P.-74026 Pulsano

C- Servizio erogato

N° delle linee: 35

Lunghezza della rete: Km. 1.873

COMUNI SERVITI: TARANTO, MANDURIA, AVETRANA, MARUGGIO, TORRICELLA, LIZZANO, SAVA, FAGGIANO, PULSANO, LEPORANO, GROTTAGLIE, MONTEIASI, CAROSINO, SAN GIORGIO JONICO, SAN MARZANO, FRAGAGNANO, MONTEPARANO, ROCCAFORZATA, MONTEMESOLA, MARTINA FRANCA, MASSAFRA, MOTTOLA, PALAGIANELLO, PALAGIANO, CASTELLANETA, LATERZA, GINOSA, STATTE, CRISPIANO, OSTUNI, Ceglie MESSAPICA, VILLA CASTELLI, PUTIGNANO, NOCI, FRANCAVILLA FONTANA, ORIA, LATIANO, LECCE, BARI, BRINDISI PAPOLA CASALE.

Km. Percorsi annualmente: 5.900.000 circa

Passeggeri trasportati: 3.350.000 circa.

D- Servizi stagionali estivi

Periodo di svolgimento: dal 1° Luglio al 31 Agosto di ogni anno.

Località balneari servite sulla Litoranea Salentina: TRAMONTONE, LIDO GANDOLI, SATURO, PORTO PIRRONE, BAIA D'ARGENTO, GABBIANO, MONTE D'ARENA, LIDO SILVANA, MARINA PICCOLA, MARINA DI LIZZANO, TRULLO DI MARE, TORRE OVO, CAMPOMARINO, LIDO MESSAPI, SAN PIETRO IN BEVAGNA.

Località balneari sulla Litoranea occidentale: CHIATONA, CASTELLANETA MARINA, GINOSA MARINA.

E- I servizi aggiuntivi

Servizi attualmente svolti con contratto di fornitura di servizi:

collegamento scuole – palestre per conto della Provincia di Taranto;

F– Servizi di Noleggio

Dall'anno 2004 il CTP – S.p.A. effettua servizi di noleggio autobus con conducente.

Modalità di svolgimento: con autobus.

Come richiederli: a mezzo lettera da inviare alla sede di Via del Tratturello Tarantino, 5/7 in Taranto, a mezzo lettera fax (099 7324223) o tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica Aziendale: **noleggio@pec.ctptaranto.eu**



TRASPORTI PUBBLICI
LOCALI S.P.A.
TARANTO



ASPETTI GENERALI

TITOLO I ASPETTI GENERALI

CAPO I

DEFINIZIONI

ART. 1 CHE COSA È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

E' un documento di carattere generale che, facendo propri i contenuti della Legge 11.07.1995, n° 273 e gli indirizzi del D.P.C.M. del 30.12.1998 è destinato a modificare radicalmente il rapporto tra il soggetto erogatore dei servizi pubblici (d'ora in avanti chiamato **Società**) ed i cittadini, non più soltanto e semplicemente fruitori dei servizi, ma veri e propri **Utenti / Clienti**.

In tale ottica la Società, nell'adottare la *Carta della Mobilità*, assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso gli Utenti/Clienti, i quali, a loro volta, chiedono che vengano rispettate le loro legittime aspettative.

Con la *Carta della Mobilità* vengono individuati specifici fattori di qualità del servizio (affidabilità, puntualità, comfort a bordo dei mezzi, rispetto dell'ambiente, informazioni) e, per ognuno di essi, lo standard che dovrà essere rispettato.

Gli standard potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative degli Utenti/Clienti; confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno della Società a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti.

L'Utente/Cliente potrà raffrontare la propria esperienza con gli impegni assunti dalla Società attraverso la *Carta della Mobilità* e, qualora ritenga che questi siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali la Società fornirà precise ed esaurienti risposte.

Per l'Utente/Cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività aziendali, si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi della Società e, soprattutto, per controllarne la effettiva attuazione.

L'adozione della *Carta della Mobilità* non deriva soltanto dall'obbligo di un adeguamento alle normative vigenti, ma scaturisce anche da un preventivo lavoro di ascolto delle esigenze, reclami e suggerimenti inoltrati dagli Utenti/Clienti, oltre che da indagini effettuate dalla Società sulla qualità del servizio offerto.

ART. 2 - I PRINCIPALI STRUMENTI UTILIZZATI NELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

I principali strumenti utilizzati per l'adozione, la realizzazione ed il rigoroso rispetto di quanto indicato nella *Carta della Mobilità* sono:

- ❖ **Adozione degli standard** – Per migliorare la qualità e la quantità del servizio, la Società stabilisce standard di prestazione che si impegna a rispettare.
- ❖ **Semplificazione delle procedure** – Per razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla prestazione del servizio, la Società provvederà alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure adottate.
- ❖ **Informazioni agli Utenti/Clienti** – La Società assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli Utenti/Clienti sulle modalità di prestazione del servizio.
- ❖ **Rapporti con gli Utenti/Clienti** – La Società ed i propri dipendenti si impegnano a trattare gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti.
- ❖ **Monitoraggio della qualità** – Per verificare la soddisfazione dell'Utente/Cliente sul servizio reso e per controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto, la Società svolgerà apposite indagini sulla qualità erogata e percepita con cadenza annuale. I risultati di tali indagini verranno utilizzati per gli eventuali correttivi da apportare al servizio e saranno, comunque, resi noti attraverso i tradizionali canali di comunicazione.

CAPO II RIFERIMENTI NORMATIVI

ART. 3 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'articolo 16 della Costituzione della Repubblica italiana stabilisce che: *“ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..... Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...”*.

Il trattato di Maastricht ha ampliato tale diritto stabilendo, all'art. 8, che: *“ogni cittadino della Unione Europea ha diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri...”*.

Il Presidente del Consiglio dei Ministri, con la Direttiva del 27 gennaio 1994, ha individuato i *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*, cui devono uniformarsi progressivamente gli enti erogatori di servizi pubblici.

Con la Legge 11 luglio 1995, n° 273, sono stati determinati i settori di erogazione di servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di *“Carte dei servizi pubblici”*.

Ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge n° 273/95, in data 30/12/1998 è stato emanato il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (Gazz. Uff. n° 26 del 2/2/99) recante lo *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore **trasporti (Carta della Mobilità)**”*, al quale si dovrà fare riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore tr

CAPO III PRINCIPI GENERALI

ART. 4 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli indirizzi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998, prevedono il rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

ART. 5 - EGUALIANZA

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. I soggetti erogatori di servizi pubblici devono adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

ART. 6 - IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori di servizi pubblici hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Art. 7 - Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I soggetti erogatori di servizi pubblici devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

ART. 8 - DIRITTO DI SCELTA

Ove sia possibile, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano gli stessi servizi pubblici.

ART. 9 - PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita; ciò al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. Tale partecipazione può avvenire anche mediante organismi od associazioni di rappresentanza organizzata.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori di servizi pubblici danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori di servizi pubblici acquisiscono periodicamente le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

ART. 10 - EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori di servizi pubblici adottano degli standard prefissati idonei al raggiungimento degli obiettivi predetti.



TRASPORTI PUBBLICI
LOCALI S.P.A.
TARANTO



FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

TITOLO II FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

ART. 11 – FATTORI DI QUALITÀ

Il CTP – S.p.A., per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, standard di prestazione che si impegna a rispettare.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori di qualità:

- Distribuzione dei servizi
- Sicurezza personale
- Affidabilità
- Regolarità e puntualità dei mezzi
- Informazioni
- Comfort di viaggio
- Comportamento del personale
- Rispetto ambientale
- Pulizia dei mezzi

Per standard specifico si intende il livello quantitativo e qualitativo dello specifico servizio erogato in normali condizioni generali di esercizio.

Gli standard di cui sopra sono sottoposti a verifica ed a periodico monitoraggio ed aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio. Essi sono in dettaglio elencati più innanzi e nelle allegate schede sono analiticamente quantificati.

ART. 12 – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Al fine di razionalizzare e rendere riconoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, la Società si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione del servizio.



TRASPORTI PUBBLICI
LOCALI S.P.A.
TARANTO



RAPPORTI CON L'UTENTE E MODALITA' DI VIAGGIO

TITOLO III
RAPPORTI CON L'UTENTE / CLIENTE
E MODALITA' DI VIAGGIO

CAPO I
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE / CLIENTE

ART. 13 – L' UTENTE/CLIENTE

Con l'acquisto del documento utile per viaggiare, il cittadino diventa *Utente / Cliente*. Viene così a determinarsi, tra la Società che eroga il servizio di trasporto pubblico ed il cittadino, un rapporto caratterizzato da condizioni reciproche di **diritto / dovere** che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

Il CTP – S.p.A. di Taranto, ponendo al centro dei propri interessi la soddisfazione degli Utenti/Clienti che usufruiscono, o che usufruiranno, dei servizi di trasporto pubblico gestiti, con la presente *Carta della Mobilità* contrae con la propria clientela un patto scritto; patto basato su reciproci Diritti e Doveri.

ART. 14 - I DIRITTI DELL'UTENTE/ CLIENTE

L'Utente/Cliente della CTP – S.p.A. ha diritto:

- Alla sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Alla continuità e certezza del servizio.
- Alla pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti.
- Al rispetto degli orari di partenza e di arrivo da e per le località servite dalla Società e in tutte le fermate previste sul percorso (compatibilmente con la situazione generale della viabilità).
- All'igiene e alla pulizia dei mezzi e delle infrastrutture.
- Alla riconoscibilità del personale addetto ai servizi della Società ed alla conoscenza delle mansioni svolte.
- Al rispetto delle disposizioni relative al "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico.
- Alla facile accessibilità alle procedure dei "reclami" e alla puntualità e tempestività nelle risposte dovute.

ART. 15 - I DOVERI DELL'UTENTE/ CLIENTE

L'Utente/Cliente degli autoservizi della CTP – S.p.A. ha il dovere di:

- Non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto del necessario titolo di viaggio regolarmente convalidato.
- Non occupare più di un posto a sedere.

- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disagiate e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili.
- Non sporcare e non danneggiare i mezzi di trasporto, gli accessori e le suppellettili.
- Rispettare il divieto di fumo all'interno dei mezzi e dei locali ove tale divieto è prescritto.
- Non accedere a bordo dei mezzi in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psico-fisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio.
- Non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone ed al personale addetto alla guida.
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni e le indicazioni fornite dalla Società.
- Rispettare le norme per il trasporto dei bagagli e degli animali.
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo.
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni della Società, nonché le indicazioni ricevute dal personale addetto ai servizi.
- Attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura da parte del personale addetto.
- Utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per sé e per tutti gli altri viaggiatori.
- Non esercitare attività pubblicitarie e/o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il preventivo consenso della Società.



ART. 16 - TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO (L.R. N° 18 DEL 31.10.2002)

- Biglietto di Corsa Semplice: valido per la effettuazione di una corsa.
- Abbonamento Settimanale: valido dal lunedì alla domenica della settimana.
- Abbonamento Mensile: valido dal 1° giorno all'ultimo giorno del mese.
- Biglietto con sovrapprezzo: valido per la effettuazione di una corsa, è acquistabile unicamente in autobus direttamente dall'Autista. Ha un costo maggiorato rispetto a quello del biglietto di corsa semplice valido per il medesimo percorso usufruito.
- Tessera di riconoscimento: costituisce documento accompagnatorio obbligatorio per i possessori di Abbonamento Settimanale e/o Mensile. Essa viene rilasciata dalla Società previa domanda dell'interessato da presentarsi attraverso apposito modulo ritirabile presso i punti di rivendita convenzionati. Alla predetta domanda dovranno essere allegati:
 - Per i maggiorenni: mod. di autocertificazione di residenza (art. 2 Legge 04/01/1968 n. 15 come modificato dall'art. 3 comma 10 L. 127/1977);
 - Per i minorenni: mod. di autocertificazione di residenza (art. 2 Legge 04/01/1968 n. 15 come modificato dall'art. 3 comma 10 L. 127/1977) da compilarsi a cura di chi esercita l'autorità genitoriale;
 - n° 2 foto formato tessera;
 - ricevuta del versamento di Euro 2,60 in favore del CTP – S.p.A. di Taranto quale rimborso spese.

Successivamente la Società provvederà a fornire all'Utente/Cliente la Tessera di riconoscimento che avrà validità triennale. Al termine del triennio di validità il Cliente dovrà procedere ad una nuova richiesta di Tessera di riconoscimento, secondo le modalità sopradescritte.

In ottemperanza al disposto dell'art. 30 della L.R. n° 18/2002, sono previste agevolazioni tariffarie (gratuità) per determinate categorie di utenti svantaggiate (ciechi, invalidi di guerra, invalidi civili e portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80% e loro eventuali accompagnatori se ne è riconosciuto il diritto, nonché invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70%).

Coloro che si trovino nelle condizioni previste dalla predetta legge regionale potranno acquisire il titolo di viaggio necessario secondo le modalità indicate nello specifico regolamento aziendale.

Dette agevolazioni possono essere annualmente corrisposte fino al raggiungimento del limite massimo aziendale del 2 per mille dei corrispettivi contrattuali annualmente erogati dagli enti locali.

Trasporti Pubblici Locali

[# AZIENDA](#) [ORARI](#) [NOTIZIE](#) [RIVENDITE](#) [BANDI](#) [INFORMAZIONI](#)



**INSIEME
ABBIAMO FATTO
MOLTA STRADA**

40 anni di storia e sviluppo



**Fai il biglietto dal tuo
smartphone**

Dal 30 maggio con MyCicero puoi pagare anche i biglietti di corsa semplice CTP dal tuo smartphone.

Scarica l'app per iPhone e Android.



ART. 17 – MODALITÀ DI ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Il Regolamento aziendale redatto ai sensi dell'art. 28 della Legge Regionale 31/10/2002, n° 18, specifica, in dettaglio, le modalità di rilascio dei biglietti, degli abbonamenti, delle tessere di riconoscimento, del trasporto di bagagli, animali, ecc....-.

Biglietti ed abbonamenti possono essere acquistati presso gli Uffici Amministrativi del CTP – S.p.A. in via del Tratturello Tarantino 5/7 – Taranto, oppure presso i punti di rivendita convenzionati sono 137 per il 2022. I soli biglietti possono anche essere acquistati tramite l'applicazione web My Cicero, liberamente scaricabile dal sito www.mycicero.it.

ART. 18 - MODALITÀ DI CONVALIDA (OBLITERAZIONE) DEI TITOLI DI VIAGGIO:

Il Biglietto di Corsa Semplice, l'Abbonamento Settimanale ed il Biglietto con Sovrapprezzo vanno annullati categoricamente al momento della salita in autobus, mediante l'apposita macchinetta (obliteratrice) posta alle spalle dell'Autista.

L'Abbonamento Mensile deve essere mostrato all'Autista, unitamente alla Tessera di Riconoscimento, al momento della salita sull'autobus. La salita avviene esclusivamente dalla porta anteriore. Il biglietto acquistato attraverso il sito web MyCicero va annullato secondo la procedura indicata dalla stessa applicazione.



ART.19- SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITÀ DEL TITOLO DI VIAGGIO

Modalità di svolgimento dei controlli: il controllo a bordo degli autobus viene effettuato da personale aziendale qualificato per tale attività. Tale personale, nell'esercizio delle proprie mansioni, assume le funzioni di AGENTE DI POLIZIA GIUDIZIARIA ed è considerato PUBBLICO UFFICIALE agli effetti dell'art. 357 del Codice Penale.

Legislazione sanzionatoria: la Legge Regionale 31/10/2002, n° 18, all'art. 32 stabilisce le sanzioni a carico degli utenti che violano le norme relative al pagamento del viaggio.

Procedure sanzionatorie:

L'Utente/Cliente che all'atto del controllo a bordo dell'autobus da parte del personale aziendale è trovato sprovvisto di titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), o presenti titolo di viaggio non valido, è tenuto a regolarizzare immediatamente la propria posizione attraverso il pagamento del biglietto di corsa semplice, relativo alla tratta usufruita, oltre al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria di **€ 100,00** (euro cento/00). La sanzione amministrativa pecuniaria è ridotta a **€ 50,00** (euro cinquanta/00) qualora l'Utente/Cliente estingua immediatamente l'illecito o entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica.

L'utente trovato sprovvisto di titolo di viaggio al momento del controllo, che dichiara di essere titolare di valido abbonamento temporaneamente dimenticato in altro luogo, è tenuto a dimostrare il possesso inviandone copia, unitamente alla tessera di riconoscimento aziendale, entro cinque (5) giorni dalla data di notifica del verbale, ai seguenti recapiti:

e.mail : biglietteria@ctptaranto.eu

fax : 099 9642099

Accertata la validità dell'abbonamento, l'utente pagherà solo il costo del biglietto relativo alla tratta usufruita. In caso di mancata esibizione, sarà addebitato l'intero costo della sanzione amministrativa, unitamente al prezzo del biglietto.

Nel caso in cui l'Utente/Cliente trovato sprovvisto di regolare titolo di viaggio, o presenti titolo di viaggio non valido, non sia in grado o non voglia regolarizzare immediatamente la propria posizione lo stesso è tenuto a fornire le proprie generalità, attraverso idoneo documento d'identità, al personale addetto al controllo. Qualora l'Utente/Cliente non fosse in grado dimostrare la propria identità, o non volesse agevolare tale accertamento, il personale addetto al controllo attuerà anche il ricorso alle forze dell'ordine (Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza) per addivenire all'identificazione certa.

Per coloro che non regolarizzino o non possano regolarizzare immediatamente l'illecito amministrativo la Società provvederà a notificare la sanzione amministrativa di **€ 100,00** oltre al costo del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta di servizio usufruita, il tutto gravato delle relative spese di notifica. Il pagamento della predetta sanzione deve avvenire entro i 30 giorni successivi alla ricezione della notifica.

Se l'illecito amministrativo viene estinto entro i 30 giorni successivi alla ricezione della notifica della sanzione amministrativa, la stessa è ridotta a **€ 50,00**. Resta comunque fermo l'obbligo del pagamento del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta usufruita e delle spese di notifica.

Avverso la sanzione amministrativa è ammesso, entro i 30 giorni successivi alla notifica della stessa, ricorso per iscritto indirizzato al CTP S.p.A., via del Tratturello Tarantino 5/7, in Taranto. Il ricorso non sospende i termini, di cui al punto precedente, per beneficiare della riduzione della sanzione amministrativa.

Nel caso in cui l'illecito amministrativo non venga estinto entro il limite di tempo massimo previsto (30 giorni) il Direttore o il Responsabile di Esercizio della Società provvede ad emettere Ordinanza-Ingiunzione, ai sensi della legge 24/11/1981, n° 689, di pagamento delle somme non corrisposte, con aggravio di ulteriori spese, nei confronti dell'Utente/Cliente.

Avverso l'Ordinanza-Ingiunzione di pagamento, emessa dal Direttore di Esercizio o dal Responsabile di Esercizio del CTP S.p.A., è ammesso il ricorso al Giudice di Pace.



**REGOLAMENTO DI VETTURA
E CONDIZIONI GENERALI
DI VIAGGIO
Art. 20 – Regolamento di vettura**

L'ammissione del pubblico alle vetture della CTP – S.p.A. è indifferenziata, salvo le esclusioni e limitazioni di seguito specificate, purché l'Utente/Cliente sia in possesso di regolare titolo di viaggio per sé e per l'eventuale bagaglio soggetto al pagamento di biglietto.

L'Utente/Cliente a bordo dei mezzi della Società è tenuto al rigoroso rispetto delle seguenti norme e divieti:

- a) per la salita in vettura bisogna premunirsi di regolare titolo di viaggio (biglietto, abbonamento, biglietto con sovrapprezzo) valido per la tratta da usufruire;
- b) al momento della salita in vettura l'Utente/Cliente deve procedere all'annullo del biglietto o dell'abbonamento settimanale tramite l'apposita macchinetta (obliteratrice). Eventuali guasti della macchina obliteratrice debbono essere immediatamente segnalati all'autista. Non è ammesso per nessun motivo il superamento della postazione della macchina obliteratrice senza aver provveduto preventivamente alla marcatura del biglietto o abbonamento settimanale.
- c) i possessori di abbonamenti (mensili o settimanali) devono sempre portare con sé il documento di viaggio nonché la tessera di riconoscimento rilasciata dalla Società;
- d) al momento del controllo da parte del personale aziendale è obbligatorio agevolare le operazioni relative, esibendo regolare titolo di viaggio e tessera di riconoscimento aziendale, se prevista, e/o valido documento d'identità personale.
- e) la salita sull'autobus deve avvenire dalla porta anteriore, mentre la discesa deve avvenire dalla porta posteriore;
- f) è vietato occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- g) è vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- h) è vietato distrarre, impedire od ostacolare l'autista nell'esercizio delle sue funzioni;
- i) le fermate degli autobus sono tutte a richiesta, pertanto alla fermata il cliente è tenuto a segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura. Segnalare per tempo, in prossimità della

fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione fermata;

- j) è vietato chiedere di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata. L'autista potrà effettuare fermate straordinarie, in punti diversi da quelli individuati con le apposite paline di fermata, qualora si riscontrino situazioni di pericolo o di particolare necessità per l'utente ed a condizione che non venga mai meno la sicurezza d'esercizio;
- k) è doveroso agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disabili rispettando le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- l) è vietato sporcare e danneggiare i sedili, le pareti, i vetri e le suppellettili dell'autobus;
- m) all'interno degli autobus, in quanto mezzo pubblico, è vietato fumare;
- n) non è ammesso l'accesso in vettura a coloro che si trovino in stato di ebbrezza manifesta o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio o da arrecare danno a sé ed agli altri viaggiatori;
- o) l'accesso in vettura è impedito quando l'abbigliamento personale sia sudicio o indecente;
- p) a bordo degli autobus non è consentito cantare, suonare, schiamazzare o tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo, fastidio agli altri utenti ed al personale in servizio;
- q) è vietato azionare, salvo il caso di grave ed incombente pericolo, i dispositivi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza;
- r) è vietato trasportare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano infastidire o danneggiare gli altri passeggeri o l'autobus; in particolare è proibito trasportare sugli autobus armi, ad esclusione di quelle in dotazione alle forze dell'ordine, nonché sostanze pericolose o nocive (bombole di gas compresso o liquido, materiale infiammabile, esplosivo, nocivo e/o contaminante, eccetera);
- s) a bordo degli autobus non è consentito, senza esplicita e preventiva autorizzazione dell'azienda, il volantinaggio e la distribuzione di materiale pubblicitario, anche se a scopo benefico;
- t) le violazioni alle norme del Regolamento di vettura sono sanzionabili ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 della L.R. n° 18/2002 (cfr. art. 44 della Carta dei Servizi).

ART. 21 - PRENOTAZIONE POSTI A SEDERE

E' possibile richiedere la prenotazione di posti a sedere sulle corse di linea ordinarie.

L'Utente/Cliente che volesse prenotare posti a sedere dovrà:

- operare la prenotazione esclusivamente alla sede centrale della Società, Via del Tratturello Tarantino, 5/7 in Taranto Ufficio Abbonamenti, anche telefonicamente (tel. 099 7324212), con almeno 24 ore di anticipo;
- comunicare il giorno, il percorso, l'orario della corsa che intende usufruire, il nominativo di chi usufruisce della prenotazione;
- l'Ufficio interpellato provvederà a rilasciare il biglietto di corsa semplice, valido per la tratta interessata, nonché ricevuta del pagamento dell'importo di Euro 3,00, quale "costo di prenotazione". In caso di prenotazione telefonica all'Utente/Cliente verrà fornita indicazione del punto di vendita convenzionato più vicino presso il quale acquistare il biglietto e pagare l'importo per la prenotazione per la quale sarà, comunque, rilasciata ricevuta;

- se la prenotazione riguarda un Utente/Cliente in possesso di abbonamento sarà dovuto il solo importo di € 3,00 per la prenotazione effettuata;
- il mancato utilizzo della prenotazione, dovuto a colpe non imputabili alla Società, non dà diritto ad alcun rimborso.

ART. 22 - TRASPORTO DI COSE

Ogni passeggero, munito di regolare documento di viaggio, può trasportare gratuitamente due valigie, pacchi o colli a mano, purché non vengano occupati posti a sedere.

Per il trasporto di colli eccedenti i limiti ammessi, il passeggero è tenuto al pagamento di un biglietto di corsa semplice, per ogni ulteriore collo, valido per la tratta usufruita.

Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici o pericolosi.

I passeggini per bambini sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché vengano ripiegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.



ART. 23 - BAMBINI

Bambini e ragazzi di età inferiore a 10 (dieci) anni accompagnati da persona adulta sono trasportati gratuitamente sulle normali corse di linea.

Ogni adulto può accompagnare gratuitamente un solo ragazzo di età inferiore ai 10 anni.

Per ogni ulteriore ragazzo di età inferiore ai 10 anni va pagato il biglietto di corsa semplice.

ART. 24 - TRASPORTO ANIMALI

E' consentito il trasporto in vettura dei soli animali domestici di piccola taglia purché adeguatamente custoditi (gabbia, cestino, museruola).

Per il trasporto di animali domestici deve essere comunque pagato il biglietto di corsa semplice valido per la tratta usufruita. Il proprietario è responsabile di eventuali danni prodotti dal proprio animale.

E' ammesso il trasporto gratuito dei cani che accompagnino un cieco, purché siano muniti di museruola.

ART. 25 - OGGETTI SMARRITI

Tutti gli oggetti, rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus del CTP – S.p.A., se non sono riconducibili al proprietario, vengono custoditi presso gli uffici aziendali di Via del Tratturello Tarantino, 5/7 in Taranto per un tempo massimo di 30 giorni.

L'elenco sarà pubblicato sul sito aziendale www.ctptaranto.com

Trascorso tale termine gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati al Sindaco del comune ove è avvenuto il ritrovamento, tanto ai sensi delle norme recate dal Codice Civile (artt. 927÷931).



ART. 26 - FERMAE

Le fermate sui percorsi ordinari delle autolinee esercite dalla Società sono individuate con apposite paline e sono facoltative.

A bordo degli autobus la richiesta di fermata va fatta azionando, per tempo, gli appositi pulsanti.

Da terra, stazionando nelle immediate vicinanze della fermata, la richiesta va fatta segnalando, per tempo, con un gesto della mano.

Non sono previste fermate in luoghi diversi da quelli previsti, salvo i casi di cui al "Regolamento di vettura" (punto j dell'art. 20).

CAPO III
TUTELA DELL'UTENTE/CLIENTE

ART. 27 – SEGNALAZIONI

L'ascolto e la comunicazione con gli Utenti/Clienti costituisce uno degli obiettivi più importanti che il CTP – S.p.A. si pone per riuscire a garantire un livello qualitativo del servizio che sia sempre più rispondente alle attese dell'Utente/Cliente.

Ogni Utente / Cliente può inviare alla Società comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandole alla:

Direzione Generale
CTP – S.p.A.
Via del Tratturello Tarantino, 5/7
74123– TARANTO

L'analisi delle segnalazioni e dei suggerimenti che perverranno costituiranno la forma più diretta e sistematica per poter conoscere le esigenze degli Utenti/Clienti e costituiscono un'integrazione essenziale alle indagini di soddisfazione del cliente (*customer satisfaction*) che verranno effettuate.

ART. 28 - RECLAMI

I reclami scritti vanno inoltrati alla Direzione Generale del CTP – S.p.A., in Via del Tratturello Tarantino, 5/7-74123 Taranto.

Gli Utenti/Clienti possono anche inoltrare verbalmente i loro reclami o suggerimenti rivolgendosi all'Ufficio Movimento, sito in Via del Tratturello Tarantino, 5/7 in Taranto, o telefonando al competente ufficio.

ART. 29 - MODALITÀ DI INOLTRO DEI RECLAMI

All'atto della presentazione del reclamo l'Utente/Cliente dovrà indicare le proprie generalità, e fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene formi oggetto di violazione, non saranno prese in considerazione richieste che non rechino le generalità del mittente.

Per il reclamo inoltrato per iscritto, da prodursi in carta semplice, ci si può attenere al seguente schema:

Spett.le DIREZIONE
CTP – S.p.A.
Via del Tratturello Tarantino, 5/7
74123 – TARANTO

Oggetto: RECLAMO.

Il/La sottoscritto/a nato/a
il..... e residente alla via
....., con la presente inoltra formale reclamo
relativamente a quanto verificatosi in data in località
alle ore-

(segue descrizione dei fatti)

.....
.....
.....
.....

Eventuali comunicazioni potranno essere inoltrate al seguente indirizzo:

.....

N° Telefono:

In fede

data.....

firma

ART. 30 - TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI

La Società si impegna a produrre risposta ai reclami e alle richieste entro il limite massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse.

Tale limite può subire delle dilazioni qualora ci si trovi in presenza di oggettive necessità di particolari riscontri ed approfondimenti rispetto a quanto segnalato.

ART. 31 - I RIMBORSI

La CTP S.p.A. non effettuerà rimborsi dei titoli di viaggio venduti e non utilizzati dalla clientela per motivi non imputabili alla Società.

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio sia dovuta a circostanze e fattori estranei alle responsabilità della Società (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, incidenti provocati da terzi, ecc...).

Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- il servizio venga soppresso o sospeso senza una preventiva informazione;

- si verifichino ritardi imputabili alla Società che comportino un grave e dimostrato danno all'Utente/Cliente ed in particolare:
 - nel caso in cui la partenza subisca un ritardo di oltre 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo;
 - nel caso in cui non venga garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata a causa di guasti al veicolo.

Il rimborso sarà pari al valore di un biglietto di corsa semplice per la tratta di cui l'Utente/Cliente si sarebbe dovuto servire oppure, in caso di mancato arrivo alla destinazione, al valore della frazione di servizio non effettuato.

In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a 3 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.

E' ammesso l'annullamento del titolo di viaggio solo entro 60 minuti dall'emissione dello stesso. L'annullamento può essere richiesto esclusivamente presso la rivendita che lo ha emesso.

ART. 32 - PROCEDURE DI RIMBORSO

Al verificarsi di una delle cause sopra descritte che danno diritto a rimborso, l'Utente/Cliente interessato deve inoltrare domanda di rimborso, in carta semplice, al seguente indirizzo:

DIREZIONE GENERALE CTP – S.p.A. – Via del Tratturello Tarantino, 5/7 – 74123 TARANTO

La domanda di rimborso dovrà contenere le generalità del richiedente (nome, cognome, indirizzo, n° telefonico) nonché l'indicazione dei fatti e delle circostanze che hanno causato il disservizio.

Entro il termine massimo di 15 giorni la Società procederà al rimborso con le seguenti modalità, che dovranno essere scelte dall'Utente/Cliente:

- mediante il pagamento diretto della somma spettante quale rimborso;
- mediante il rilascio di biglietto (o biglietti) di corsa semplice relativi alla tratta o alla frazione di essa non utilizzata dall'Utente/Cliente.

Il suddetto termine di 15 giorni potrà subire variazioni qualora ci si trovi in presenza di circostanze che richiedano particolari accertamenti e/o approfondimenti.

ART. 33 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

La Società provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- ❖ danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli, compresi i passeggeri trasportati;
- ❖ danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus o all'atto della salita o discesa dallo stesso;
- ❖ danni, involontariamente cagionati, agli indumenti indossati dai passeggeri.

L'Utente/Cliente (o le persone coinvolte) per accedere all'eventuale rimborso dei danni subiti dovrà:

1. contattare, al momento, l'autista del mezzo interessato segnalando il danno subito, le proprie generalità, il proprio recapito ed eventuali testimoni al fatto;
2. contattare l'Ufficio Sinistri della CTP – S.p.A., telefonando allo **099.7324222**, per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro, o segnalazione del danno, da parte dell'autista;
3. contattare la compagnia assicuratrice per l'attivazione delle procedure di rimborso.

La compagnia assicuratrice della Società è:

UNIPOL ASSICURAZIONI
MTR di Lacava Maurizio S.a.s.
Agenzia di Taranto n.2707
Via Crispi, n. 74
74121 – TARANTO
Tel. 0994525105
Fax 0994540640

TITOLO IV
STANDARD DEL SERVIZIO





TRASPORTI PUBBLICI
LOCALI S.P.A.
TARANTO



STANDARD DEL SERVIZIO

ART. 34 - DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI

La CTP – S.p.A. eroga, nei giorni feriali, i propri servizi dalle ore 04:30 alle ore 01:00 del giorno successivo, mentre nei giorni festivi i servizi erogati sono limitati alla pendolarità relativa alla Zona Industriale di Taranto ed articolati sui tre turni di lavoro.

I servizi amministrativi sono erogati nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 13.45, nella giornata del Martedì anche dalle ore 15.00 alle ore 18:00.

In caso di sciopero del personale, lo svolgimento dei servizi è garantito nelle seguenti fasce orarie (Legge n° 146/90):

- dalle ore 05:15 alle ore 08:15
- dalle ore 12:45 alle ore 15:45

ART. 35 - SICUREZZA PERSONALE

Per quanto attiene la sicurezza personale e patrimoniale dell'Utente/Cliente a bordo dei mezzi della Società CTP, si registra una percentuale non rilevante di molestie fisiche e di furti, inferiore a quella media di settore.

La Società provvede in proprio a risolvere situazioni in cui i mezzi risultino in avaria su strada. Per circostanze non risolubili sul posto la Società dispone di un servizio di soccorso su strada che opera 24 ore su 24; servizio gestito attraverso convenzione con ditta specializzata.

La Società, mediante adeguate coperture assicurative, garantisce il rimborso dei danni, a cose o persone, derivanti dalla circolazione dei mezzi.

ART. 36 - AFFIDABILITÀ

Il personale di guida della CTP – S.p.A. al 26% con esperienza di guida superiore ai 10 anni.

Il personale di guida viene aggiornato in occasione dell'acquisto di nuovi autobus dotati dei più recenti dispositivi di sicurezza di guida.

I mezzi in servizio, al 31/12/2017, presentano una anzianità media di 15,8.

Gli autobus della Società sono soggetti ad una manutenzione programma ordinaria ogni 30.000 Km, annualmente sono sottoposti a revisione generale presso l'Ufficio Provinciale della M.C.T.C. e giornalmente, prima di iniziare il servizio, sono controllati dall'autista.

ART. 37 - REGOLARITÀ

Gli anticipi sul transito alle fermate o agli stazionamenti intermedi è contenuto nella misura del 5% sul totale delle autocorse giornaliere.

ART. 38 - CAPACITÀ DI INFORMARE

L'impegno della CTP – S.p.A. è rivolto a garantire un'informazione qualificata e puntuale all'Utente/Cliente, attraverso una diffusione, la più capillare possibile, di tutte quelle informazioni inerenti i servizi o qualsiasi altra attività aziendale che possano tornare utili ai cittadini.

I principali canali di informazione e di comunicazione con la clientela, utilizzati dalla Società, sono:

- **Adozione** di una applicazione per smartphone contenente le informazioni relative ad orari, acquisto titoli di viaggio.
- **Opuscoli** – sarà distribuito, gratuitamente, materiale cartaceo contenente gli orari dei servizi ed indicanti i punti di vendita convenzionati presso cui poter acquistare biglietti ed abbonamenti.
- **Impianti di fermata** – sulla rete servita vengono utilizzate circa n° 590 fermate, tutte segnalate da apposite paline. Sulle principali paline dei centri abitati sono installati dei quadri porta orari, ove verranno segnalati gli orari di partenza o di transito.

- **Sugli autobus** – particolari comunicazioni relative ai servizi, alle tariffe e a quant'altro di interesse per la clientela, saranno rese note mediante affissione all'interno degli autobus di specifici comunicati.
- **Mass media** – qualsiasi tipo di comunicazione possa interessare gli Utenti/Clienti, sia essa di servizio o semplicemente promozionale, sarà diffusa attraverso le testate giornalistiche e/o le emittenti radiotelevisive locali con sufficiente anticipo perché possa essere tempestivamente recepita dagli interessati. I comunicati relativi ad eventuali scioperi del personale saranno diffusi con almeno cinque giorni di anticipo, così come previsto dalla legge n° 146/1990. Il mancato rispetto di tale termine può essere causato unicamente da proclamazioni di sciopero da parte dei sindacati non rispettose dei limiti minimi previsti dalla legge n° 146/90 (10 giorni prima).

■ **Informazioni telefoniche**

Ogni ufficio aziendale è dotato di linea telefonica passante. Selezionando i seguenti numeri telefonici, nella fascia oraria di ufficio 07:30-13:45 dal Lunedì al Venerdì e 14:30-18:00 del Martedì, è possibile avere informazioni relativamente a:

099 7324239: orari delle autolinee;

099 7324209: movimentazione autobus e servizi bus a richiesta- servizi da noleggio;

099 7324212: biglietti – abbonamenti-rivendita dei titoli di viaggio-sanzioni amministrative;

099 7324215: protocollo – segreteria AA.GG.;

099 7324222: sinistri;

099 4752962: deposito-officina principale.

la Società ha attiva una linea telefonica aziendale, riservata alla clientela, avente n°verde **800 230083** cui è posto un risponditore automatico per i quesiti più frequenti.

Per le informazioni relative agli orari delle autolinee è possibile consultare il sito aziendale www.ctptaranto.com alla sezione orari.

- **Internet** - la Società ha attivato un sito internet (su cui sono visibili le autolinee servite e i relativi orari) ed una casella di posta elettronica alla quale gli Utenti/Clienti, collegati alla rete Internet, possono inoltrare messaggi o richieste.

e-mail : ctpspa@pec.ctptaranto.eu

sito web: www.ctptaranto.com

Le informazioni relative a variazioni temporanee e/o definitive degli orari degli autoservizi, dei percorsi degli autobus e di ogni altra notizia relativa ai servizi erogati dalla Società, saranno comunicate alla clientela, attraverso i predetti canali informativi, almeno due giorni prima della data di variazione.

ART. 39 - COMFORT DI VIAGGIO

Da tempo la CTP – S.p.A. è impegnata in scelte sull'acquisto dei mezzi che migliorino l'accessibilità ed il comfort generale. Particolare attenzione è prestata alla rumorosità interna, alla climatizzazione, alla illuminazione interna, al numero e alla articolazione dei posti.

Attualmente sono in servizio n° 195 autobus dotati di climatizzatore. Le tendenze future della Società opereranno nell'ottica di elevare il livello di comfort dei mezzi.

L'affollamento degli autobus è mediamente contenuto nel limite del 60% dei posti complessivamente disponibili.



ART. 40 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

La Società si impegna a curare la formazione del proprio personale affinché lo stesso adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e di cortesia.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nelle comunicazioni telefoniche, che nel rapporto personale. Inoltre, sono muniti di tessera di identificazione, posto in posizione ben visibile, che riporta il numero di matricola e la qualifica.

Il personale addetto ai servizi di linea (autisti – controllori) è dotato di divisa di servizio e di distintivo aziendale.

Eventuali comportamenti del personale che l'Utente/Cliente dovesse ritenere lesivi dei propri diritti andranno segnalati, con nota scritta, alla Direzione per l'avvio delle procedure di accertamento dei fatti in contestazione. A richiesta dell'Utente/Cliente può essere esperito un confronto con il dipendente interessato.

ART. 41 - RISPETTO AMBIENTALE

Gli autobus della Società acquistati negli ultimi anni dispongono di motorizzazione a scarico controllato, secondo le norme CEE Euro 2, Euro 3, Euro 4 ed Euro 6, che assicurano livelli minimi di emissioni totali.

Il 100% degli autobus in circolazione utilizza gasolio a basso contenuto di zolfo pari allo 0,05%.

Per la limitazione dei consumi di gasolio tutti gli autobus sono dotati di limitatore di velocità.

ART. 42 - PULIZIA DEI MEZZI E DEI LOCALI APERTI AL PUBBLICO

I mezzi in servizio del CTP – S.p.A. vengono giornalmente puliti al loro interno; la pulizia esterna viene effettuata con cadenza non superiore ad una settimana.

Mensilmente su ogni autobus viene effettuata una pulizia straordinaria.

Gli uffici aziendali vengono giornalmente puliti ed è prevista una pulizia straordinaria semestrale.

TITOLO V NORME TRANSITORIE E FINALI

ART. 43 - PRESCRIZIONI

Tutti i passeggeri sono tenuti ad attenersi alle disposizioni dell'azienda relative al buon andamento ed alla disciplina del servizio, nonché al rigoroso rispetto delle norme e dei regolamenti di viaggio.

Chiunque falsifichi o alteri i biglietti, gli abbonamenti o le tessere di viaggio del CTP – S.p.A. è punibile con la reclusione fino ad un anno e con una multa da € 10 a € 200 (art. 462 c.p.).

Coloro che forniscono false dichiarazioni sulla propria identità a persona incaricata di pubblico servizio, nell'esercizio delle funzioni o del servizio, è punibile con la reclusione fino ad un anno o con una multa fino a € 516 (art. 496 c.p.).

ART. 44 - SANZIONI AMMINISTRATIVE

Ai sensi della Legge Regionale n° 18/2002, il mancato rispetto da parte dell'utente/cliente delle norme contenute nel Regolamento di Vettura comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie da € 50 a € 250, ridotte del 50% se il Cliente estingue l'illecito entro i 30 giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica.

Gli importi delle sanzioni amministrative relative ad irregolarità dei titoli di viaggio o ad inosservanze del Regolamento di Vettura, competono al CTP – S.p.A. di Taranto.

ART. 45 – VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale o il sistema tariffario, sarà tempestivamente comunicata tramite i mass media o specifiche campagne informative.

La Società si impegna ad effettuare nel corso dell'anno specifiche rilevazioni del grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente.

La presente *Carta della Mobilità* sarà sottoposta a revisione annuale.

Art. 46 – POLITICA INTEGRATA QUALITÀ – SICUREZZA



Le certificazioni del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e Sicurezza OHSAS 18001:2007 sono stati conferiti a CTP S.p.A. - Taranto dall'Ente di verifica, controllo e certificazione RINA S.p.A. .

La Politica aziendale per la Qualità e la Sicurezza comprende l'insieme degli indirizzi generali e degli obiettivi dell'azienda, orientata verso un miglioramento continuo delle proprie capacità organizzative, della propria sensibilità verso le problematiche della sicurezza e salute dei lavoratori e verso un continuo aggiornamento dei propri collaboratori, tendente soprattutto alla loro crescita professionale. Per migliorare la qualità del proprio lavoro, per accrescere l'efficacia e l'efficienza dell'intera organizzazione, per favorire un maggiore rispetto dell'ambiente ed una migliore tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, la società CTP S.p.A. ha adottato un Sistema di Gestione Integrato Qualità – Sicurezza, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, e OHSAS 18001:2007 e persegue con convinzione tali finalità generali:

Nello svolgimento delle sue attività la società CTP S.p.A. si impegna a garantire il rispetto dei seguenti **principi fondamentali**:

Eguaglianza: l'organizzazione si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti e parti interessate senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: l'organizzazione si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: l'organizzazione si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatti dipendenti da terzi ed indipendenti dalla volontà dell'azienda; in ogni caso, l'azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio ed il disagio arrecato ai clienti.

Diritto di scelta: l'organizzazione promuove il diritto alla mobilità dei cittadini, diversificando l'erogazione del servizio, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative del cliente.

Partecipazione: l'organizzazione si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti alla corretta erogazione del servizio, anche tramite specifiche analisi sulla loro soddisfazione e delle osservazioni e suggerimenti presentati per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia: l'organizzazione, compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare degli standard prefissati di efficacia ed efficienza idonei al raggiungimento degli obiettivi predetti.

La **soddisfazione dei clienti** ed il coinvolgimento delle parti esterne interessate: scopo primario della società CTP S.p.A. è comprendere al meglio le richieste e le aspettative dei clienti e dei committenti, per poterle efficacemente soddisfare e costruire così una rete di rapporti sempre più estesa. Il concetto di soddisfazione del cliente, prima condizione per il consolidamento e lo sviluppo dell'impresa, non si limita soltanto alla cura del cliente, ma tende al coinvolgimento di ogni soggetto esterno interessato. In tal senso la società CTP S.p.A. mira a costruire e mantenere rapporti di costante collaborazione con fornitori ed appaltatori, cercando di coinvolgerli e sensibilizzarli quanto più possibile nell'adozione di pratiche più rispettose della sicurezza dei lavoratori.

La **partecipazione, il coinvolgimento e la soddisfazione di tutto il personale**: la società CTP S.p.A. persegue la valorizzazione di tutti i propri lavoratori, favorendo il loro coinvolgimento e la loro formazione, attraverso:

- l'impegno al miglioramento continuo della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- la formazione professionale;
- la gratificazione del lavoro svolto;
- il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori.

Il **miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato** per migliorare così la qualità dei servizi offerti, le proprie prestazioni ambientali ed i livelli di salute e sicurezza sul lavoro. Ogni lavoratore deve sentirsi coinvolto in quest'opera di miglioramento costante, collaborando in maniera costruttiva nella definizione di procedure efficaci e nella rilevazione e rimozione di eventuali non conformità. La

Direzione favorisce questo processo di crescita comune mediante una capillare comunicazione interna ed adeguate azioni di sensibilizzazione e formazione del personale in materia di qualità e sicurezza, nella consapevolezza che ognuno svolge compiti importanti e che gli obiettivi fissati possono essere raggiunti soltanto con la collaborazione di tutti.

Il **rispetto delle prescrizioni legali**: la società CTP S.p.A. svolge le proprie attività nel pieno rispetto delle disposizioni legislative, delle norme tecniche applicabili e di altri requisiti volontariamente sottoscritti, con particolare attenzione alle prescrizioni nazionali, regionali e locali in materia di sicurezza e salute sul lavoro ed in materia ambientale.

La **prevenzione dell'inquinamento**:

- valutando gli aspetti ambientali relativi alle proprie attività ed individuando quelli più significativi;
- definendo procedure conseguenti per ridurre la criticità di tali aspetti;
- fissando obiettivi e traguardi per un progressivo miglioramento delle prestazioni ambientali;
- definendo le misure da adottare in caso di emergenza o incidente;
- attuando un piano efficace di manutenzione delle attrezzature, degli impianti e degli ambienti nel loro complesso;
- cercando di ridurre i propri consumi e di utilizzare prodotti più ecocompatibili;
- effettuando una corretta gestione dei rifiuti e, quando possibile, riducendone la produzione e favorendone il recupero ed il riciclo.

Il miglioramento delle prestazioni aziendali **in materia di salute e sicurezza sul lavoro**; a tal proposito, l'organizzazione si impegna a:

- rispettare scrupolosamente le prescrizioni stabilite dalla normativa cogente nazionale e comunitaria in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rendere nota la presente Politica al personale aziendale ed a tutti i soggetti portatori di interessi (clienti, fornitori, ecc.);
- promuovere l'attuazione di iniziative finalizzate a minimizzare i rischi ed a rimuovere le cause che potrebbero mettere a repentaglio la sicurezza e la salute dei lavoratori e di tutti coloro che potrebbero essere presenti nelle realtà operative della società CTP S.p.A. (clienti, fornitori, appaltatori, ospiti);
- promuovere la collaborazione ed il coinvolgimento dei visitatori, delle persone che potrebbero occasionalmente essere presenti negli ambienti di lavoro e di chiunque a qualunque titolo opera nell'ambito dell'organizzazione, per garantire lo svolgimento delle attività lavorative in condizioni di sicurezza;
- incentivare e favorire la partecipazione e la consultazione dei lavoratori nei processi di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi, nelle indagini sugli incidenti e nella definizione degli obiettivi in termini di salute e sicurezza sul lavoro;
- formare ed informare tutto il personale relativamente ai temi inerenti la sicurezza ed ai rischi connessi all'attività svolta ed alle relative misure di prevenzione e protezione da adottare al fine di garantire lo svolgimento delle proprie attività lavorative in sicurezza;
- verificare l'affidabilità delle prestazioni delle imprese fornitrici in termini di sicurezza;
- impegnarsi per ridurre al minimo il numero e l'entità degli incidenti, degli infortuni e delle malattie professionali, attraverso una costante opera di sensibilizzazione del personale, la predisposizione di tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie e la costante attività di sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente;

- garantire, fin dalla fase di definizione e progettazione di nuove attività, che gli aspetti relativi alla sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
- responsabilizzare tutto il personale sull'uso dei DPI che l'azienda mette a loro disposizione;
- impegnarsi affinché, nel tempo, vengano adottati sistemi di prevenzione che consentano la riduzione dell'utilizzo dei DPI;
- assicurare salubrità ed igiene negli ambienti di lavoro, mirare il controllo sanitario alla specificità di ogni rischio ed applicare i principi ergonomici nella predisposizione dei posti di lavoro;
- valutare preventivamente che macchine, impianti e/o attrezzature siano conformi ai criteri di sicurezza previsti dalla legislazione vigente ed effettuare gli interventi manutentivi per garantire la funzionalità e la sicurezza;
- impegnarsi a ridurre nel tempo i costi relativi alla sicurezza;
- mantenere attive le misure di prevenzione predisposte contro le emergenze e quelle da attuarsi nei casi di primo soccorso, di lotta antincendio e di evacuazione dei lavoratori e delle eventuali altre persone presenti, oltre che considerare le esigenze dei servizi di soccorso esterni e le emergenze potenzialmente derivanti dalle aziende circostanti;
- garantire che ogni incidente sia seguito da una sistematica indagine interna, al fine di individuare le eventuali carenze del Sistema di Gestione Integrato e gli altri fattori che hanno potuto causare o contribuire al verificarsi dell'incidente, di individuare la necessità di azioni correttive o l'opportunità di azioni preventive, al fine del miglioramento continuo.

La Politica Integrata Qualità – Sicurezza costituisce il riferimento generale per le scelte della società CTP S.p.A. e per la determinazione degli obiettivi concreti.

La Direzione si impegna affinché venga comunicata a tutto il personale ed a quanti lavorano a vario titolo per l'azienda e che venga diffusa a clienti, fornitori e tutte le parti interessate, nonché a sottoporla a riesame periodico ai fini del miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

Taranto, Marzo 2023

*Il Presidente del C.d.A.
Avv. Francesco Tacente*

CARTA DEI SERVIZI 2023 SCHEDA 1

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' 2022	STANDARD DI QUALITA' 2023
	TIPOLOGIA	UNITA' DI MISURA		
sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasportati	n. morti/viaggiatori km. n.feriti/viaggiatori n.sinistri/autobus km	0 18/4.250.000 160/5.900.000	0 17/4.250.000 160/5.900.000
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori km. n.feriti/viaggiatori n.sinistri/autobus km	0 20/4.250.000 80/5.900.000	0 19/4.250.000 80/5.900.000
	Anzianità dei mezzi	anzianità media parco autobus	14.5/162	14.5/162
	Percezione complessiva livello di sicurezza	% dei soddisfatti	80%	80%
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	Denunce viaggiatori	0	0
	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% dei soddisfatti	81%	81%
	Percezione complessiva livello sicurezza	% dei soddisfatti	81%	81%
Regolarità del servizio Puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	%corse effett/corse program.	99,95%	99,95%
	Distanza media tra fermate	Metri	3.000	3.000
	Puntualità nelle ore di punta	%bus in orario (0'-5')	95%	95%
		%bus in ritardo (5'-15')	4%	5%
		%bus in ritardo totale	0%	0,5%
	Puntualità nelle ore rimanenti	%bus in orario (0'-5')	97%	97%
		%bus in ritardo (5'-15')	2.5%	2.5%
		%bus in ritardo totale	0.5%	0.5%
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	72%	72%

CARTA DEI SERVIZI 2023 SCHEDA 2

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' 2022	STANDARD DI QUALITA' 2023
	TIPOLOGIA	UNITA' DI MISURA		
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	80%	80%
Livello di servizio sportello	Punti vendita sul territorio	N.sportelli/popolazione residente	1/5.000	1/5.000
	Raccolta reclami	modalità	Telefono/fax email	Telefono/fax email
	Risposta a proposte e reclami	giorni	30 giorni	30 giorni
	Percezione complessiva	% soddisfatti	71%	71%
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% sui consumi	100%	100%
	Mezzi elettrici o ibridi	Ore servizio/totale	/	/
	Mezzi alimentati con carburante alternativo poco inquinante		/	/
	Mezzi con motore EURO 3-EURO4	Ore servizio/totale	45%	45%

CARTA DEI SERVIZI 2023

SCHEMA 3

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD DI QUALITA' 2022	STANDARD DI QUALITA' 2023
	TIPOLOGIA	UNITA' DI MISURA		
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	n. interventi giornal/n mezzi	162/162	162/162
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	30	30
	Pulizia locali aperti al pubblico	frequenza media in giorni	1	1
	Percezione complessiva livello di pulizia	% dei soddisfatti	66%	66%
Confortevolezza del viaggio	Affollamento nelle ore di punta	Posti offerti totali/viaggiatori	1,2/1	1,2/1
		Posti offerti seduti/viaggiatori	55/65	55/65
	Affollamento nelle ore rimanenti	Posti offerti totali/viaggiatori	2,5/1	2,5/1
		Posti offerti seduti/viaggiatori	2/1	2/1
	Climatizzazione		129/162(79%)	129 (79%)
	Percezione complessiva livello confort del viaggio	% mezzi sul totale	68%	68%
Servizi aggiuntivi a bordo dei mezzi		% dei soddisfatti		
	Mezzi attrezzati	% mezzi sul totale	100%	100%
Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva qualità del servizio	% dei soddisfatti	76%	76%
Informazione ai clienti/utenti	Mezzi attrezzati	% mezzi sul totale	29/162 (17,9%)	29/162 (17,9%)
	Percezione complessiva del servizio	% dei soddisfatti	70%	70%
	Tempestività	Tempo medio (anche telefono)	30''	30''
		Tempo medio di int. sui disservizi	30'	30'
		Tempo medio di int. sui disservizi	7,30÷21,00	7,30÷21,00
		Fascia oraria operativa (anche telefono)	100%	100%
Diffusione orari presso rivenditore	Percezione esaustiva informazioni	% sul totale	68%	68%
		% soddisfatti		