

S.T.P. DI TERRA D'OTRANTO S.p.A.

CARTA DELLA MOBILITA'

2007

L'Azienda

Un po' di storia
Gli Enti soci
Le risorse
La distribuzione del servizio
Il sistema tariffario

I Rapporti con la clientela

La Tutela del cliente

La Qualità

***Fattori e Indicatori di qualità
Standard del servizio***

Regolarità ed Affidabilità del servizio
La sicurezza del viaggio
Comfort di viaggio e Servizi dedicati per portatori
di handicap
Informazioni alla clientela
Aspetti relazionali / comunicazionali del personale

La Carta della Mobilità

Aspetti generali
Gli strumenti utilizzati
Validità della carta

L'AZIENDA

SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI DI TERRA D'OTRANTO S.p.A.

***SEDE LEGALE – S.P. 362 (LECCE-GALATINA) N° 99
73016 S. CESARIO DI LECCE
Tel. 0832/224411***

UN PO' DI STORIA

La Società Trasporti Pubblici (S.T.P.) di Terra d'Otranto è stata costituita nel 1976 dagli Enti Locali della Provincia di Lecce e dall'Ente Regionale Pugliese Trasporti, con la forma giuridica della Società per Azioni, per gestire il trasporto extraurbano nell'ambito della Provincia di Lecce e sulle direttrici per Taranto e Brindisi.

Nell'anno 1994, al fine di rendere la Società più rispondente alle nuove esigenze venutesi a manifestare nel corso degli anni e nell'ottica di una vera e propria Azienda per la Mobilità, è stato modificato l'art. 2 dello Statuto ampliando l'oggetto sociale e prevedendo, quindi, la possibilità che la S.T.P., in aggiunta all'attività preminente rappresentata dal trasporto pubblico di persone, possa gestire anche delle attività complementari quali:

- rimozione coatta veicoli, segnaletica, semaforizzazione,
- servizio di custodia giudiziaria,
- realizzazione e gestione parcheggi, ed ogni altra struttura a favore della mobilità.

A partire dal 1998 la S.T.P. gestisce un parcheggio pubblico di superficie sito in Lecce in via Adua, realizzato dall'Amministrazione Provinciale di Lecce, per un totale di n. 147 posti auto.

Inoltre, sono in vigore convenzioni per:

- trasporto di utenza universitaria con tariffe ridotte;
- trasporto di utenza scolastica con Comuni della Provincia.

Nel corso del 2003 l'Azienda, consapevole della fondamentale importanza del Cliente, ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Qualità ISO 9001:2000, che prevede la centralità della Clientela alla base delle attività aziendali. Tale certificazione è stata rinnovata nell'anno 2006.

Nel corso del 2004 la Società ha aderito al Co.TR.A.P., Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi, aggiudicatario delle gare del Trasporto Pubblico Locale Regionale e di tutte quelle Provinciali.

Dal 2005 la S.T.P. di Terra d'Otranto è affidataria, tramite il predetto Consorzio Co.TR.A.P., di servizi su gomma regionali e provinciali.

Il 15/12/2005 l'Assemblea dei Soci ha deliberato l'aumento del capitale sociale della S.T.P. di Terra d'Otranto.

Il 30/06/06 è stata inaugurata la nuova Sede sociale in San Cesario di Lecce alla S.P. 362 (Lecce/Galatina) n° 69.

GLI ENTI SOCI

La S.T.P. di Terra d'Otranto ha un capitale sociale di € 5.366.069,82.

Tale capitale è ripartito tra l'Amministrazione Provinciale di Lecce, la Regione Puglia, il Comune di Lecce ed i seguenti Comuni della Provincia di Lecce :

**ARNESANO - CANNOLE - CASTRIGNANO DEI GRECI -
CORIGLIANO D'OTRANTO - CURSI - CUTROFIANO - DISO -
GALATONE - GALLIPOLI - LEVERANO - MARTIGNANO -
MATINO - MINERVINO - MONTERONI - MURO LECCESE -
NARDO' - NOCIGLIA - ORTELLE - PARABITA - PRESICCE
- RUFFANO - SALICE SAL/NO - SANARICA - SAN
CASSIANO - SAN CESARIO - SANNICOLA - SOGLIANO
CAVOUR - SOLETO - SQUINZANO - SUPERSANO - SURANO -
SURBO - TAVIANO - TIGGIANO - TREPUSZI - TRICASE
- TUGLIE - VEGLIE.**

LE RISORSE

La S.T.P. di Terra d'Otranto S.p.A. è un'Azienda di n° **244 dipendenti**^(*), così suddivisi :

Dirigenti	2
Dipendenti Area Operativa 1: PRODUZIONE	151 full time 43 part time
Dipendenti Area operativa 2: AMMINISTRAZIONE e SERVIZI	28
Dipendenti Area operativa 3: MANUTENZIONE, IMPIANTI ed OFFICINA	20

(*) dati al 31/12/2006

LA DISTRIBUZIONE DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO EROGATO (*)

Lunghezza rete	Km. 4.094
Km percorsi	6.760.871
Servizio prodotto	5.384.083
Località servite	168
Autobus	156
Numero Linee Regionali	16
Numero Linee Provinciali	76
Passeggeri trasportati	4.897.681
N° fermate (a/r)	1.138
Ore di offerta al giorno (periodo scolastico)	576
N° corse/giorno (periodo scolastico)	703
N° turni/giorno (periodo scolastico)	147
Percorrenza giornaliera (periodo scolastico)	19.571
Passeggeri giornalieri (periodo scolastico)	25.700
Punti vendita titoli di viaggio	n. 210

(dati al 31/12/2006)

Indice delle principali località servite dalle varie linee: Acquarica del Capo – Alessano – Alezio – Andrano – Aradeo – Arnesano – Avetrana – Barbarano – Boncore – Borgagne – Botrugno – Brindisi – Calimera – Campi Salentina – Cannole – Caprarica del Capo – Caprarica di Lecce – Carmiano – Carpignano Salentino – Casarano – Castiglione – Castrì di Lecce – Castrignano dei Greci – Castrignano del Capo – Castro – Cavallino – Cellino San Marco – Collemeto – Collepasso – Copertino – Corigliano – Corsano – Corsi – Cutrofiano – Depressa – Diso – Fragagnano – Francavilla – Gagliano del Capo – Galatina – Galatina Bivio Aeroporto – Galatone – Gallipoli – Galugnano – Giorgilorio – Giuliano – Grottaglie – Guagnano – Latiano – Lecce – Lecce Università (Fiorini/Ekotecne/Villa Tresca/Rettorato) – Lequile – Leuca – Leverano – Lizzanello – Lucugnano – Magliano – Maglie – Manduria – Marittima – Martano – Martignano – Matino – Melendugno – Merine – Mesagne – Miggiano – Monteparano – Monteroni – Montesano – Montesardo – Morciano di Leuca – Muro Leccese – Nardò – Neviano – Nociglia – Noha – Novoli – Ortelle – Parabita – Patù – Pisignano – Poggiardo – Porto Cesareo – Presicce – Ruffano – Ruggiano – Salice Salentino – Salve – San Cassiano – San Cesario – San Dana – San Donato di Lecce – San Giorgio Jonico – San Pancrazio Salentino – San Pietro in Lama – San Pietro Vernotico – San Simone – Sanarica – San Donaci – Sannicola – Sava – Scorrano – Serrano – Sogliano Cavour – Soleto – Specchia – Spongano – Squinzano – Sternatia – Strudà – Supersano – Surano – Surbo – Taranto – Taurisano – Tiggiano – Torchiarolo – Torre Lapillo – Torre Paduli – Trepuzzi – Tricase – Tuglie – Ugento – Vaste – Veglie – Vernole – Vignacastri – Villa Baldassarre – Villa Convento – Zollino.

IL SISTEMA TARIFFARIO

Biglietti	<p>Corsa semplice Corsa semplice venduta a bordo con sovrapprezzo</p>
Abbonamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Settimanale 12 corse: valido 6 giorni consecutivi nella settimana di rilascio • Settimanale 10 corse: valido 5 giorni ,dal lunedì al venerdì, per la settimana di convalida, per i soli servizi utilizzabili per non più di 5 giorni alla settimana (<u>servizi poli industriali, solo per lavoratori</u>) • Mensile ordinario 52 corse valido tutti i giorni dal lunedì al sabato • Mensile 42 corse valido dal lunedì al venerdì del mese di rilascio per i soli servizi utilizzabili per non più di 5 giorni alla settimana (<u>servizi poli industriali, solo per lavoratori</u>)
Tessere	<ul style="list-style-type: none"> • Tessere di riconoscimento, valida 3 anni: documento riportante i dati dell'abbonato e la tratta a cui lo stesso è interessato; in mancanza di tale documento l'abbonamento non ha validità. Le tessere sono di : <u>COLORE VERDE</u> esclusivamente per gli utenti LAVORATORI. <u>COLORE BIANCO</u> per tutte le altre categorie di utenti.

IL SISTEMA TARIFFARIO PER STUDENTI UNIVERSITARI

In collaborazione con la Provincia di Lecce e con l'Università degli Studi di Lecce, S.T.P. ha in vigore i seguenti sistemi tariffari agevolati per gli studenti universitari :

SUL COLLEGAMENTO LECCE/ECOTEKNE	
Abbonamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Settimanale 12 corse: valido 6 giorni consecutivi nella settimana di rilascio (riduzione per gli universitari 40%) • Mensile ordinario 52 corse valido tutti i giorni dal lunedì al sabato (con riduzione per gli universitari del 55%)

**SU TUTTE LE LINEE DIRETTE A LECCE CON
PROLUNGAMENTO PER ECOTEKNE**

**Abbonamenti
integrati**

- **Settimanale 12 corse:** valido 6 giorni consecutivi nella settimana di rilascio (riduzione per gli universitari 20%)
- **Mensile ordinario 52 corse** valido tutti i giorni dal lunedì al sabato (con riduzione per gli universitari del 20%)

Gli abbonamenti con agevolazioni per gli studenti universitari sono emessi **ESCLUSIVAMENTE** dalle apposite Agenzie abilitate e solo ad utenti **UNIVERSITARI** iscritti in appositi elenchi ed in possesso di Tessera riconoscimento bianca.

Il tariffario in vigore, approvato dalla Regione, e l'elenco delle Agenzie abilitate alla vendita di titoli di viaggio è disponibile presso le biglietterie autorizzate, gli uffici della S.T.P. S.p.A. e sul sito internet aziendale (www.stplecce.it).

RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Diritti e doveri del viaggiatore

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- esistenza sul territorio di una capillare rete di vendita dei titoli di viaggio;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi;

Il cliente è tenuto a rispettare quanto prescritto dal Regolamento Aziendale e, in particolare:

- non utilizzare gli autobus senza titolo di viaggio opportunamente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere ;

- non sporcare e non danneggiare gli autobus;
- non fumare all'interno degli autobus;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti che possano, in alcun modo, recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- non usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le indicazioni ricevute dal personale dell'Azienda;
- usare ogni e qualsiasi precauzione necessaria e vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone e degli animali che sono sotto la sua custodia.

Documenti di viaggio

Il viaggiatore è tenuto ad acquistare un idoneo titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati ed a vidimarlo nell'apposita oblitteratrice non appena salito a bordo del mezzo.

Eccezionalmente, il biglietto potrà essere acquistato a bordo dell'autobus mediante la corresponsione di un sovrapprezzo (anche in tal caso dovrà essere regolarmente vidimato).

Eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio devono essere, tempestivamente, segnalati al conducente e, in tal caso, il cliente è tenuto ad apporre sul biglietto la data di utilizzo.

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

La sanzione amministrativa a carico dei clienti trovati sprovvisti di regolare titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato, è fissata dalla Legge Regionale n. 18 del 31 ottobre 2002 in €100,00, ridotta a €. 50,00 nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro 30 giorni dalla data di contestazione o di notifica della stessa.

Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni.

Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 10 anni, oltre al proprio biglietto deve acquistarne uno ogni due bambini.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

Trasporto di animali

Il passeggero, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio e nel rispetto della specifica normativa vigente in materia, può portare con sé animali

domestici di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo o molestia agli altri passeggeri.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

Trasporto disabili

A richiesta degli Enti o delle scuole interessate, potranno essere utilizzati autobus attrezzati con pedana per trasporto persone “diversamente abili” con carrozzina, con le seguenti limitazioni:

- su particolari corse;
- massimo una unità per autobus;
- presenza dell’assistente all’atto della salita e della discesa.

Trasporto di cose

Ad ogni viaggiatore è consentito il trasporto gratuito di non più di una valigia, pacco o collo, avente dimensioni di ingombro non superiori a cm. 50 x 30 x 30. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

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

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti e rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali saranno custoditi ai sensi degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa a carico dei clienti trovati sprovvisti di regolare titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato, è fissata dalla Legge Regionale n. 18 del 31 ottobre 2002 in € 100,00, ridotta a € 50,00 nel caso in cui il pagamento venga effettuato entro 30 giorni dalla data di contestazione o di notifica della stessa.

La sanzione amministrativa a carico dei clienti per il mancato rispetto delle norme contenute nel Regolamento aziendale di vettura è fissata dalla Legge Regionale n. 18 del 31 ottobre 2002 in misura da € 55,00 a € 250,00, ridotta del 50% se il cliente effettua il pagamento entro 30 giorni dalla contestazione o sua notifica.

La S.T.P. S.p.A. procederà all’applicazione delle sanzioni amministrative nel rispetto delle disposizioni di legge.

TUTELA DEL CLIENTE

Segnalazioni e reclami

L’Azienda per gestire i reclami e le segnalazioni dei clienti utilizza:

- servizio postale;
- sito internet (www.stplecce.it).

Eventuali reclami scritti dovranno essere indirizzati a: Funzione AA. GG. Marketing – Qualità S.T.P. S.p.A. - S.P. 362 (LECCE-GALATINA) n.99 – 73016 S. CESARIO DI LECCE .

Al fine di poter dare sollecito riscontro la S.T.P. di Terra d'Otranto chiede ai propri clienti oltre alle proprie generalità ed indirizzo, di esporre chiaramente quanto accaduto, garantendo la riservatezza dei dati personali, così come previsto dal D. Lgs. 196/03.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta in maniera tempestiva e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo.

Responsabilità per mancata prestazione del servizio e rimborsi

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in generale dagli impegni afferenti i servizi pubblici locali eventualmente assunti nei confronti di tutti i cittadini a livello amministrativo e non contrattuale.

Il rimborso viene corrisposto qualora:

- il servizio venga interrotto senza una preventiva informazione, se i tempi ed i modi dell'evento l'avessero consentita;
- si verificano ritardi imputabili all'Azienda e, 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 periodo di tempo.

Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio relativo alla corsa non usufruita.

Nessun rimborso è dovuto quando il ritardo o l'interruzione del servizio sia dovuto a fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasto al di fuori dell'ordinaria manutenzione del veicolo, ecc.) ovvero per mancato utilizzo del titolo di viaggio acquistato .

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi.

Il cliente è altresì responsabile dei danni arrecati sia ai conducenti e ad ogni altro dipendente dell'azienda che ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

La sanzione amministrativa per il mancato rispetto delle norme contenute nel Regolamento Aziendale è fissata dalla Legge Regionale 18/02 in un importo tra € 55,00 e € 250,00, ridotta del 50% se il cliente effettua il pagamento entro 30 giorni dalla contestazione o sua notifica.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o colpa grave. Per tali danni la S.T.P. di Terra d'Otranto è responsabile in via oggettiva, fatta salva, in ogni caso, l'azione di rivalsa.

L'Azienda risponde, secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dall'autista che si trovi in stato di necessità.

La Qualità

Il 06 aprile 2006 la S.T.P. S.p.A. ha rinnovato la certificazione di qualità ISO 9001 per la primaria attività che svolge: il TPL (trasporto pubblico locale). La certificazione si riferisce a tutte le unità operative facenti parte dell'Azienda. Il certificato di conformità è stato rilasciato da **MOODY INTERNATIONAL CERTIFICATION**, uno dei maggiori organismi di certificazione operanti sul territorio nazionale.

Il mantenimento di tale obiettivo conferma il fatto che la S.T.P. S.p.A. è un'Azienda orientata al cliente ed indirizzata al miglioramento continuo delle performance aziendali.

FATTORI - INDICATORI DI QUALITÀ STANDARD DEL SERVIZIO

L'azione di S.T.P. di Terra d'Otranto è tesa al miglioramento della qualità del servizio offerto affinché sia sempre più rispondente alle esigenze dei clienti.

La qualità del servizio è, ovviamente, condizionata anche dal comportamento del viaggiatore che interviene attivamente nelle varie fasi dell'erogazione.

Gli elementi determinanti della qualità del servizio possono essere compresi nei seguenti macro-fattori:

- **EFFICIENZA**
- **SICUREZZA**
- **COMFORT**
- **INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

La S.T.P. di Terra d'Otranto, per migliorare la qualità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza di ciascun macro-fattore, degli indicatori che, attraverso parametri qualitativi e quantitativi, forniscono la rappresentazione del livello di prestazione del servizio erogato.

L'analisi di tali parametri consentirà alla S.T.P. di Terra d'Otranto di porre in essere i necessari interventi migliorativi.

EFFICIENZA

Le ore di servizio nell'arco delle 24h sono pari a 22

La regolarità e l'affidabilità del servizio - la puntualità dei mezzi

L'affidabilità del servizio è intesa come garanzia della regolarità complessiva dei servizi offerti.

In caso di sciopero del personale, ai sensi e per gli effetti di cui alla Legge n. 146 del 12.6.1990 e successive modifiche ed integrazioni, all'Accordo Nazionale del 7.2.1991 e successive modifiche ed integrazioni, nonché sulla base dell'Accordo Aziendale del 23.12.1996, è comunque garantito il servizio completo nelle fasce orarie dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00. Inoltre, al di fuori delle suddette fasce orarie, è garantito il rientro nelle proprie sedi degli operai trasportati presso i poli industriali prima dell'inizio dello sciopero.

Di tutte le varie interruzioni dei servizi dovute a manifestazioni, lavori stradali o altro, viene data una tempestiva ed ampia informazione tramite locandina a bordo dei mezzi ed attraverso il personale graduato.

In caso di interruzione del servizio dovuto a guasti meccanici gli autobus vengono sostituiti in linea o al capolinea, cercando di limitare i disagi dei clienti.

L'Azienda si impegna, comunque, a ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile.

Mezzi di scorta disponibili

Il numero di mezzi di scorta è di 11 veicoli che consente di poter garantire un'ottima assistenza in caso di avaria.

Puntualità

L'Azienda intende garantire la puntualità del proprio servizio, pertanto procederà a monitorare periodicamente tale indicatore al fine di ottenere la rappresentazione del livello di prestazione/percezione del servizio erogato.

Pertanto i risultati riferiti alla puntualità sono stati calcolati sulla base dei reclami pervenuti in Azienda.

Da tali segnalazioni, nel periodo dal 01/01/06 al 31/12/06, sono state riscontrate N° 03 corse giunte in ritardo che, rapportate alle corse/anno effettuate, determinano un rapporto più che soddisfacente (0,002%).

Punti vendita sul territorio.

Attualmente i punti vendita sono n° 210 che:

- rapportati ai km della rete danno un parametro di 1 agenzia ogni 19.49 km;
 - rapportati alle principali località servite danno un parametro di 1,6 agenzie per ogni principale località servita;
- confermando così l'attenzione dell'Azienda al rapporto esistente tra i punti vendita da una parte e numero di Comuni serviti o km di rete dall'altra.

SICUREZZA

La sicurezza del viaggio

Con i suoi servizi la S.T.P. di Terra d'Otranto assicura una elevata sicurezza di viaggio intesa come assenza di rischi da parte della clientela.

Su tutti i nuovi mezzi sono presenti i sistemi ABS e ASR determinando così un alto grado di sicurezza dei veicoli.

Incidentalità

Su un totale di 5.384.083 Km di servizio prodotto nell'anno 2006, il numero di incidenti nei quali sono stati coinvolti nostri clienti è in numero di 5.

Tale indicatore, rapportato ai km di servizio prodotto, denota un altissimo indice di sicurezza

Vetustà dei veicoli

Nei primi mesi del 2004 è stato in gran parte rinnovato il parco veicoli aziendale. Grazie all'acquisto dei 63 nuovi autobus, l'età media del parco rotabile della S.T.P. di Terra d'Otranto al 31/12/2006 è scesa da 14.5 (anno 2003) a 8,48 .

La sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

La sicurezza personale del viaggiatore, intesa come la necessità che non si verificano episodi di aggressioni, molestie o borseggi sugli autobus, è da ritenersi molto elevata tenuto conto che dal 1999 non sono stati denunciati episodi di tale genere.

Per l'anno in corso la S.T.P. di Terra d'Otranto prevede di mantenere invariato tale dato.

Rispetto per l'ambiente

l'Azienda con l'acquisto dei nuovi autobus ha notevolmente ridotto la emissione di sostanze inquinanti (grazie al miglioramento dei sistemi tradizionali di propulsione).

Servizi per i diversamente abili

la S.T.P. S.p.A. in riferimento alla disabilità motoria ha fortemente voluto che su 14 nuovi mezzi fossero presenti dispositivi per disabili (pedana). Tale attrezzatura, assieme ad Easy Bus, l'innovativo servizio speciale rivolto ai diversamente abili, dimostra anche il grande impegno e l'attenzione che l'Azienda riserva alle tematiche rivolte al sociale.

COMFORT DEL VIAGGIO

Parco rotabile:

Per assicurare i servizi gestiti, la S.T.P. di Terra d'Otranto dispone di n. 156 autobus extraurbani del tipo lungo.

L'età media del parco attualmente è di 8,48 anni;

Negli ultimi sette anni sono stati acquistati n. 98 nuovi autobus, tutti provvisti di aria condizionata e, così, sul totale di 156 mezzi, ben 122 (il 78%) sono dotati di tale comfort..

Sulla rete servita sono utilizzate, complessivamente nei due sensi di marcia, circa 1.138 fermate che, rapportate alla lunghezza della rete servita, danno un parametro di 1 fermata ogni 7,19 km.

Altro optional presente su tutta la flotta aziendale è un sistema di telerilevamento. Tale sistema permette di aumentare notevolmente la sicurezza dei passeggeri, infatti una delle più importanti funzioni è quella di poter inviare segnali di allarme direttamente alla centrale operativa.

Inoltre, sempre sul fronte della sicurezza a bordo, tutto il personale di servizio è dotato di telefono cellulare.

Nel corso del 2007 sono previsti ulteriori investimenti per il rinnovo del parco veicoli aziendale che consentiranno all'Azienda di migliorare ulteriormente il comfort di viaggio offerto.

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Su tutti gli autobus viene garantito un elevato standard di pulizia interna; le operazioni di pulizia esterna vengono effettuate ogni due settimane.

Ogni mezzo viene, inoltre, sottoposto ad una pulizia straordinaria periodica con disinfestazione.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Informazioni alla clientela

Tutte le informazioni utili alla clientela sono fruibili direttamente sul sito internet aziendale **www.stplecce.it**.

Nei mesi di giugno e settembre la S.T.P. rende pubblici, tramite le agenzie di vendita dei titoli di viaggio, gli orari dei servizi estivi ed invernali.

A bordo degli autobus l'informazione ai clienti viene garantita con l'affissione delle locandine di avviso. Il personale di guida e/o di controllo, inoltre, informa i clienti su variazioni che possano interessare quella particolare linea o servizio.

Per le informazioni di particolare rilevanza l'informazione viene assicurata anche attraverso le locali testate giornalistiche ed emittenti televisive.

I comunicati relativi ad eventuali scioperi sono trasmessi con almeno cinque giorni di anticipo, così come prescritto dalla vigente normativa.

I clienti hanno la possibilità di avere informazioni in generale sull'offerta di trasporto in relazione alle esigenze di mobilità, sulle tariffe in vigore e su ogni altro aspetto che riguardi i servizi.

Tale servizio viene garantito mediante:

- numero telefonico: **0832-224411**;
- **numero verde (800-447472)**, utilizzabile solo da telefono fisso e nel distretto telefonico di Lecce.
- **Sito internet : www.stplecce.it**

Il **Servizio Informazioni** è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14.00.

Le informazioni sulle tariffe e sui servizi vengono assicurate anche attraverso la rete di **agenzie dislocate sul territorio**, tutte abilitate al

rilascio di tessere di riconoscimento oltre che di ogni tipologia di titolo di viaggio.

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale

L'Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola e la qualifica del personale medesimo.

Per il personale operante ai centralini la risposta sarà preceduta dal nome dell'addetto o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, indossa la divisa aziendale e tratta i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale, in ogni caso, utilizzerà un linguaggio chiaro e comprensibile e manterrà comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda e clienti.

LA CARTA DELLA MOBILITA'

ASPETTI GENERALI

La Carta dei Servizi o della Mobilità, proposta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, dalla legge 11.7.1995 n. 273, dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998, è un documento di carattere generale che ha come finalità il miglioramento del rapporto tra la S.T.P. di Terra d'Otranto S.p.A. ed i cittadini in quanto clienti dei servizi offerti dalla Società.

La presente Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra cliente ed S.T.P. di Terra d'Otranto.

Secondo i principi della Carta, l'Azienda S.T.P. di Terra d'Otranto opererà per soddisfare le esigenze del cliente garantendo eguaglianza di trattamento nell'ambito dei diritti dei clienti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di clienti;
- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra clienti e fasce di clienti.

Si assume l'impegno, inoltre, di promuovere, su richiesta:

- l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di clienti.

La S.T.P. di Terra d'Otranto assicura di erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

La S.T.P. di Terra d'Otranto, nella normalità delle condizioni oggettive esistenti sul territorio, si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio conforme alla normativa regolatrice di settore, oltretutto continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda.

Garantisce, altresì, di adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

La S.T.P. di Terra d'Otranto si impegna a favorire la partecipazione dei clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine l'Azienda fornisce informazioni alla clientela e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano la clientela.

In particolare, è favorito e riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

L'Azienda, inoltre, acquisisce periodicamente le valutazioni della clientela circa la qualità del servizio erogato.

L'Azienda si riserva di contattare, con la collaborazione degli Enti interessati, i responsabili delle scuole di ogni ordine e grado esistenti nel territorio dove viene esercitato il servizio, per diffondere presso gli allievi la cultura della mobilità e del buon comportamento del viaggiatore.

La S.T.P. di Terra d'Otranto si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

La S.T.P. di Terra d'Otranto garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione), il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

GLI STRUMENTI UTILIZZATI

Adozione degli standard.

Per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, la S.T.P. di Terra d'Otranto definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità, standard di prestazione che si impegna a rispettare.

Semplificazione delle procedure

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, la S.T.P. di Terra d'Otranto assicura di provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate.

Informazioni e rapporti con i clienti.

L'Azienda assicura la più ampia informazione alla clientela circa le modalità di prestazione del servizio.

A tal fine, oltre a garantire la massima informativa attraverso il personale in servizio e le agenzie autorizzate alla vendita di titoli di viaggio:

- vengono pubblicizzate, nelle forme più idonee tutte le notizie;
- per ottenere informazioni strettamente attinenti il servizio sono attivi, dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 14,00:
- il numero telefonico **(0832-224411)**;
- il **numero verde (800-447472)**, utilizzabile solo da telefono fisso e nel distretto telefonico di Lecce

Inoltre è attivo il sito internet aziendale (www.stplecce.it) col quale sarà possibile interagire con l'Azienda.

Monitoraggio della qualità.

Per verificare la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente reso, sono effettuati monitoraggi periodici tramite apposite indagini sulla qualità erogata e percepita.

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è valida fino al 31 dicembre 2007 ed è soggetta a revisione.

I rapporti con la clientela scaturenti dalla presente Carta della Mobilità saranno annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale o il sistema tariffario sarà comunicata tempestivamente tramite i mass media e gli strumenti specifici dell'Azienda.