

S.T.P. DI TERRA D'OTRANTO S.p.A.
CARTA DELLA MOBILITA'
2019

- **L'Azienda**
- **Un po' di storia**
- **Gli Enti soci**
- **Le risorse umane**
- **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 – VIA LECCE 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.
- 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 ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008, che prevede la centralità della Clientela e la piena soddisfazione della stessa alla base delle attività aziendali. Tale certificazione è stata rinnovata nell'anno 2018 ed adeguata alle nuove norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 (Certificato n. 000111/C rilasciato dall'Organismo di Certificazione MSCert Srl in data 26.3.2018, con scadenza 25.3.2021, per il seguente scopo di certificazione: Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale (TPL).

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 30/06/06 è stata inaugurata la nuova Sede sociale in San Cesario di Lecce alla Via Lecce n. 99.

GLI ENTI SOCI

La S.T.P. di Terra d'Otranto ha un capitale sociale di € 120.000,00.

Alla data del 31.12.2018 tale capitale è così ripartito:

- Provincia di Lecce: 69,15%;
- Comune di Leverano: 0,65%.

La restante quota di azioni (30,20%) è stata ceduta dalla Regione Puglia alla S.T.P. che ha avviato le necessarie procedure ad evidenza pubblica per l'alienazione della stessa.

LE RISORSE UMANE

La S.T.P. di Terra d'Otranto S.p.A. è un'Azienda con un organico di 172 dipendenti(*), così suddivisi :

- Dipendenti Area operativa 1: ESERCIZIO: 140 (di cui 25 part time)
- Dipendenti Area operativa 2: AMMINISTRAZIONE E SERVIZI: 26
- Dipendenti Area operativa 3: LAVAGGIO AUTOMEZZI: 3
- N. 3 DIRIGENTI

(*) dati al 31/12/2018

LA DISTRIBUZIONE DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO EROGATO (*)

- Lunghezza rete Km. 3.117
- Km percorsi 6.103.134
- Servizio prodotto 5.218.927
- Località servite 220
- Autobus 150
- Numero Linee Regionali 14
- Numero Linee Provinciali 45
- Passeggeri trasportati 3.726.331
- N° fermate (a/r) 1.126

- Ore di offerta al giorno (periodo scolastico) 591
- N° corse/giorno (periodo scolastico) 783
- N° turni/giorno (periodo scolastico) 116
- Percorrenza giornaliera (periodo scolastico) 19.548
- Passeggeri giornalieri (periodo scolastico) 19.028
- Punti vendita titoli di viaggio n. 223 (compresi i punti vendita estivi)
(*) (dati al 31/12/2018)

IL SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario, aggiornato in tempo reale sul sito web www.stplecce.it , è distinto per tipologia di servizio erogato. Infatti si distingue in:

- **Tariffario generale n. 45 in vigore dal 1° Settembre 2016 ed aggiornato il 1 Novembre 2018** (N.B.: Le tariffe relative alle tratte indicate nel tariffario sono valide per l'utilizzo anche in modalità viceversa.
- **SALENTO IN BUS - Linea E 101 - LECCE - TORRE DELL'ORSO – OTRANTO**
- **SALENTO IN BUS - Linea E 102 – GALLIPOLI - MAGLIE**
- **SALENTO IN BUS - Linea E 103 – MAGLIE – S.CESAREA T. – CASTRO – MAR. ANDRANO**
- **SALENTO IN BUS - Linea E 106 - LECCE - MAGLIE - OTRANTO**
- **SALENTO IN BUS - Linea E 107 - LECCE - MAGLIE - TRICASE - S. M. di LEUCA**
- **SALENTO IN BUS - Linea E 108 - LECCE - GALLIPOLI - S. M. di Leuca**
- **SALENTO IN BUS - Linea E 110 - PORTO CESAREO - RIVA DEGLI ANGELI**

Indice delle principali località servite dalle varie linee: Acaya - Acquarica del Capo – Alessano – Alezio – Andrano – Marina di Andrano - Aradeo – Arnesano – Avetrana – Baia di Gallipoli - Barbarano – Boncore – Borgagne – Botrugno – Brindisi – Brindisi Casale – Brindisi Z.I. – Calimera - Campi Salentina – Cannole – Capilungo - Caprarica del Capo – Caprarica di Lecce – Carmiano – Carpignano Salentino – Casarano – Case Arse - Castiglione – Castrignano dei Greci – Castrignano del Capo – Castro - Cavallino - Cellino San Marco – Chiesa Nuova - Collemeto – Collepasso – Conca Specchiulla - Copertino – Corda di Lana - Corigliano – Corsano (Marina di Guardiola) – Cutrofiano – Depressa – Diso – Fragagnano – Francavilla – Frassanito - Gagliano del Capo (Ponte Ciolo) – Gagliano Stazione - Galatina – Galatina Bivio Aeroporto – Galatone – Gallipoli – Galugnano – Giorgilorio – Giuliano – Grotta Zinzulusa - Grottaglie – Guagnano – Istituto Presta Lecce - Latiano – Lecce – Lecce Università (Fiorini/Ekotecne/Villa Tresca/Rettorato) – Lecce Z.I. - Lequile – Leuca – Leverano – Lido Marini – Lido Pizzo – Lizzanello - Lucugnano – Magliano – Maglie – Mancaversa - Manduria – Marittima – Marina di Marittima – Marina di Novaglie – Marina Serra - Martano – Martignano – Matino – Melendugno - Melpignano -- Merine – Mesagne – Miggiano – Monteparano – Monteroni – Montesano – Montesardo – Morciano di Leuca – Muro Leccese – Nardò – Neviano – Nociglia – Noha – Novoli – Olivastro – Oria - Ortelle – Otranto – Paliceddhi - Parabita – Patù – Poggiardo – Porto Cesareo – Porto Miggiano – Posto Vecchio - Presicce – Riva degli Angeli – Roca - Ruffano – Ruggiano – Salice Salentino – Salve – San Cassiano – San Cesario – San Dana – San Donato di Lecce – San Foca - San Giorgio Jonico – San Gregorio - San Pancrazio Salentino – San Pietro in Lama – San Pietro Vernotico – San Simone – Sanarica – San Donaci – Sannicola – Santa Cesarea Terme – Santa Chiara – Santa Maria di Leuca - Sava – Scorrano – Seclì - Serrano – Sogliano Cavour – Soleto – Specchia – Spongano – Squinzano – Sternatia – Strudà - Supersano – Surano – Surbo – Taranto – Taranto Base Navale – Taranto Z.I. -

Taurisano – Tiggiano – Torchiarolo – Torre Castiglione – Torre dell’Orso - Torre Lapillo – Torre Mozza - Torre Paduli – Torre Pali – Torre S. Giovanni – Torre S. Stefano – Torre Saracena – Torre Specchia Ruggeri – Torre Suda - Torre Vado - Trepuzzi – Tricase – Tricase Porto - Tuglie – Ugento – Vaste – Veglie - Vignacastri – Villa Baldassarre – Villa Convento – Villaggio Robinson - Zollino.

Biglietti:

- **Corsa semplice**: valido per effettuare una corsa, acquistabile presso le agenzie convenzionate. Da convalidare, tramite macchinetta oblitteratrice, appena saliti a bordo;
- **Corsa semplice venduta a bordo con sovrapprezzo di euro 1,00**: valido per effettuare la corsa che si sta utilizzando, acquistabile a bordo, rivolgendosi al conducente.

ABBONAMENTI (acquistabili presso le agenzie convenzionate):

- **Settimanale**: valido dal lunedì al sabato (alla domenica ove è previsto il servizio), e rilasciabile ad utenti in possesso di Tessera di riconoscimento;
- **Mensile**: valido nel mese di emissione e rilasciabile agli utenti in possesso di Tessera di riconoscimento.

N.B.: Il cliente che intenda acquistare un abbonamento dovrà munirsi, preventivamente, della tessera di riconoscimento. La mancata esibizione contestuale di tessera ed abbonamento comporterà la non validità del titolo di viaggio e la conseguente sanzione pecuniaria.

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).

TESSERE (acquistabili presso le agenzie convenzionate):

- ***Tessera di riconoscimento***, valida 3 anni ha un costo di € 2,60: documento riportante i dati dell’abbonato; in mancanza di tale documento l’abbonamento non ha validità.

GRATUITA’ PER DIVERSAMENTE ABILI (L.R. n° 18/2002 art. 30):

- L’utenza interessata al rilascio di tali gratuità può definire la pratica esclusivamente presso gli uffici aziendali in **SAN CESARIO DI LECCE - Via Lecce n° 99** nei giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 ed il Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.
- Sono richieste n° 2 foto formato tessera, copia certificazione invalidità come da L.R., copia documento di riconoscimento ed € 2,60 per il rilascio di tessera triennale di riconoscimento COTRAP.

- Il possesso di detta tessera COTRAP consente il rilascio di abbonamento settimanale, mensile e di massimo n° 3 biglietti di Corsa Semplice alla volta con periodicità settimanale.
- I titoli saranno emessi esclusivamente presso la sede aziendale. Gli stessi sono utilizzabili unicamente con tessera COTRAP.

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 con la corresponsione di un sovrapprezzo.

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, al 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.

In caso di possesso di abbonamento valido, acquistato precedentemente all'emissione del verbale di violazione ma non potuto esibire, la posizione può essere regolarizzata effettuando il versamento di euro 10,00 a titolo di "rimborso spese gestione pratica" ed inviando, entro 5 giorni, all'Ufficio "Prodotti del Traffico" l'abbonamento, la tessera, il verbale di violazione e la ricevuta del versamento effettuato.

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 ridurne l'ingombro.

Trasporto di animali

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente sui mezzi aziendali.

Non è ammesso il trasporto contemporaneo di più animali per ciascun passeggero a bordo della stessa vettura.

E' ammesso il trasporto solo di animali non pericolosi e di piccola taglia. Tali animali devono essere portati dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm. 50 x 30 x30 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio) e devono essere accompagnati dal Libretto Sanitario da esibire a richiesta del personale aziendale. Tali animali possono viaggiare gratuitamente a condizione che siano tenuti in grembo dal proprietario, in caso contrario dovrà essere acquistato un regolare titolo di viaggio.

Ogni passeggero può trasportare un solo animale. In caso di notevole affollamento del mezzo, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale potrà non consentirne il trasporto.

Nel caso in cui l'animale insudici, deteriori l'autobus o provochi in qualunque modo un danno alle persone o alle cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

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 bagagli

Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensioni inferiori a cm. 50 x 30 x 30.

I bagagli di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e, comunque, devono rientrare nei limiti massimi di cm. 40 x 60 x 80 ed essere sistemati nell'apposito vano bagagli.

Ogni passeggero può portare con se non più di due bagagli.

I bagagli trasportati non devono contenere materiale od oggetti pericolosi, infiammabili, maleodoranti o che possano, comunque, arrecare fastidio ad altri passeggeri.

I bagagli devono essere collocati nelle apposite bagagliere o, comunque, tenuti in posizione tale da non ostacolare il transito dei passeggeri e, in ogni caso, non devono occupare posti a sedere.

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: (*“Chi trova una cosa mobile deve restituirla al proprietario (c.c. 930), e, se non lo conosce, deve consegnarla senza ritardo al sindaco (c.c. 928), del luogo in cui l'ha trovata, indicando le circostanze del ritrovamento”*).

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 (Reg. 01.01.2018) 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:

**S.T.P. DI TERRA D'OTRANTO S.p.A. – Via Lecce 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.

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 26 Marzo 2018 la S.T.P. S.p.A. ha rinnovato la certificazione di qualità ISO 9001 - 2015 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 MSCert srl, uno dei maggiori organismi di certificazione operanti sul territorio nazionale.

FATTORI - INDICATORI DI QUALITA' 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 dei mezzi di scorta è quantificato in n. 22 veicoli che consentono, in caso di avaria, di intervenire con adeguate sostituzioni.

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 calcolati sulla base dei reclami pervenuti in Azienda.

Punti vendita sul territorio.

Attualmente i punti vendita sono n° **223** che:

- rapportati ai km della rete danno un parametro di **1 agenzia ogni 13,97 km;**

- rapportati alle località servite danno un parametro di 1,01 **agenzie per ogni 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 mezzi sono presenti i sistemi ABS e ASR determinando così un alto grado di sicurezza dei veicoli.

Inoltre, su tutti gli autobus è installato il sistema di telerilevamento AVM che, nel visualizzare costantemente la posizione del veicolo, invia alla sala operativa il segnale di posizionamento del mezzo. Ciò garantisce una maggiore sicurezza e rapidità di intervento in caso di avaria o sinistro nonché un costante monitoraggio dei tempi di percorrenza e, quindi, una maggiore puntualità alle fermate..

Incidentalità

Su un totale di 5.218.927 Km di servizio prodotto nell'anno 2018, il numero di incidenti nei quali sono stati coinvolti nostri clienti è in numero di **3**.

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

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).

COMFORT DEL VIAGGIO

Parco rotabile:

Per assicurare i servizi gestiti, la S.T.P. di Terra d'Otranto dispone di n. **135** autobus extraurbani del tipo lungo e n. **15** autobus sub – urbani da 18 metri.

L'età media del parco attualmente è di 11,26 anni.

Al fine di ridurre sensibilmente tale anzianità, nel corso dell'anno 2018 sono stati acquistati n. 28 autobus nuovi che hanno sostituito i veicoli maggiormente obsoleti.

Tutti gli autobus sono provvisti di aria condizionata e rilevamento posizione durante la corsa (AVM/AVL). In aggiunta, i 28 veicoli nuovi sono dotati di strumentazione per conteggio dei passeggeri in salita ed in discesa e validazione cartacea ed elettronica a bordo dei titoli di viaggio.

Sulla rete servita sono utilizzate, complessivamente nei due sensi di marcia, 1.126 fermate che, rapportate alla lunghezza della rete servita, danno un parametro di 1 fermata ogni 2,76 km.

Come innanzi specificato, su tutta la flotta aziendale è presente un sistema di telerilevamento che permette di aumentare notevolmente la sicurezza dei passeggeri, in quanto una delle più importanti funzioni è quella di poter inviare segnali di allarme direttamente alla centrale operativa.

Inoltre, sempre con lo scopo di migliorare la sicurezza a bordo, tutto il personale di servizio è stato dotato di telefono cellulare.

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 settimana.

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.

Le informazioni di particolare rilevanza vengono assicurate anche attraverso le testate giornalistiche ed emittenti televisive locali.

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 disabili, 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, oltreché continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto di terzi, 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 sabato 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 2019 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.

S. Cesario di Lecce, 31 Dicembre 2018

F.to L'AMMINISTRATORE UNICO
(Dott. Antonio Enrico PONZO)