



TRASPORTO PUBBLICO FERRARESE  
*Soc. Cons. a r.l.*

# Carta dei Servizi della Mobilità'



**Edizione 2011**

## INDICE

1.	Presentazione della carta dei servizi	3
1.1.	Ragioni e finalità della carta dei servizi	3
1.2.	Riferimenti normativi per la “carta della mobilità”	4
1.3.	Diritti garantiti al cliente	4
2.	Presentazione dell’azienda	5
2.1.	Servizi erogati	6
3.	Impegni dell’azienda	7
3.1.	Certificazioni Qualità ed Ambiente	7
4.	Trasporto urbano ed extraurbano	8
4.1.	Le regole del viaggio	8
4.2.	Informazioni all’utenza	13
4.3.	Segnalazioni e reclami	14
5.	Standard di qualità del servizio di trasporto	14
6.	Ulteriori servizi offerti	146
6.1.	Servizio Taxibus	16

## 1. Presentazione della carta dei servizi

### 1.1. *Ragioni e finalità della carta dei servizi*

La Carta dei Servizi è un documento con cui la Società Consortile a responsabilità limitata denominata **Trasporto Pubblico Ferrarese** (di seguito indicata in acronimo **TPF**) informa i cittadini ed assume precisi obblighi nei loro confronti, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle loro aspettative.

Più in dettaglio è lo strumento con cui:

- TPF e le aziende consorziate si relazionano con la propria utenza per informarla sul servizio erogato nei suoi diversi aspetti e sui principi cui si ispira, mettendo nel contempo a disposizione, in sintesi, tutte le informazioni pratiche utili per l'utilizzo del servizio offerto;
- il cliente verifica l'effettiva attuazione degli impegni assunti da TPF, fornisce le sue indicazioni e valutazioni attraverso le indagini di customer satisfaction e contribuisce al miglioramento dell'offerta stessa attraverso richieste, reclami e suggerimenti.

Questo documento vuole quindi essere uno strumento immediato e concreto nei suoi contenuti, concentrandosi fondamentalmente sui fattori che costituiscono la qualità del servizio ed i corrispondenti standard di qualità, espressi in forma non generica, bensì con precisi dati numerici che possano essere valutati e verificati dall'utenza.

Per questo motivo la Carta dei Servizi permette di migliorare il rapporto fra TPF, le Aziende consorziate ed i clienti avviando un confronto ed una comunicazione permanente.

È un documento immediato e permette di definire i fattori che maggiormente influenzano la qualità del servizio offerto e i corrispondenti indicatori di qualità (affidabilità, puntualità, sicurezza dei mezzi, etc...) quantificando, per ognuno di essi, i livelli prestazionali raggiunti nel corso dell'anno e gli obiettivi di miglioramento tenendo conto delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Nel seguito della Carta vengono riportati gli indicatori e gli obiettivi comuni a tutto TPF, mentre le singole Carte dei Servizi delle Aziende consorziate riportano consuntivi ed obiettivi sui servizi direttamente erogati.

## **1.2. Riferimenti normativi per la “carta della mobilità”**

La Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle seguenti disposizioni:

- Art. 16 Costituzione italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l’emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti”.

Secondo quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

- ❖ Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ❖ Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ❖ Predisporre programmi annuali per il progressivo miglioramento degli standard adottati..

## **1.3. Diritti garantiti al cliente**

TPF e le Aziende Consorziato si impegnano ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche al fine di garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di utenti; come accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna

tra utenti e fasce di utenti; come accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone diversamente abili, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di utenti.

- **Imparzialità:** intesa come rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficienza ed efficacia:** intesa come controllo costante delle condizioni di sicurezza per il viaggiatore, rispetto degli standard di qualità dichiarati, adozione di misure atte a ridurre l'impatto ambientale, in particolare quello generato dai propri mezzi di trasporto e di piani aziendali volti al continuo miglioramento del servizio
- **Continuità:** intesa come erogazione del servizio in modo continuativo, 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, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore ed adozione, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione e trasparenza:** intesa come impegno a favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; trasmissione di informazioni all'utenza; riconoscimento del diritto dell'utente di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami; acquisizione di monitoraggi periodici sulla qualità del servizio percepita.
- **Libertà di scelta:** intesa come garanzia, unitamente a tutti gli altri enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Province, Regione), del diritto alla mobilità dei cittadini per mezzo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## 2. Presentazione dell'azienda

In data 27 settembre 2005 Acft S.p.A. in Associazione Temporanea di Impresa con le altre aziende del settore di seguito specificate, si è aggiudicata, a seguito di gara europea esperita da AMI (Agenzia mobilità e Impianti Ferrara), il servizio di trasporto pubblico locale nel bacino di traffico ferrarese fino al 31/12/2010.

Secondo le indicazioni contenute nel bando di gara la predetta associazione temporanea si è trasformata, in data 23/01/2006, in società consortile a responsabilità limitata, denominata Trasporto Pubblico Ferrarese, in acronimo **TPF**.

Della Società Consortile TPF fanno oggi parte, a valle dell'incorporazione di ACFT SpA in ATC SpA, avvenuta nell'aprile 2009:

- **ATC SpA** che detiene il 90% delle quote e gestisce sia il servizio urbano nella città di Ferrara (14 linee) che il servizio extraurbano (34 linee) e quello di taxibus (17 linee);
- **F.E.R. Srl** con il 7% delle quote, che gestisce il servizio extraurbano su 7 linee;
- **FE.M., Società consortile a r. l.** costituita da Cosepuri, LaValle e Saca, con il 3% e con la gestione di 5 linee extraurbane.

La società svolge le seguenti attività:

1. la gestione del trasporto pubblico locale, in ogni forma e con ogni mezzo idoneo
2. l'attività di studio, ricerca progettazione, formazione nel settore del trasporto pubblico e della mobilità.

L'1 febbraio 2006 è iniziata l'operatività del Contratto di Servizio tra TPF e AMI per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Ferrara. Il 23 dicembre 2010, AMI e TPF hanno sottoscritto la proroga triennale del contratto di servizio fino al 31/12/2013.

### ***2.1. Servizi erogati***

TPF gestisce attualmente:

- il servizio di trasporto urbano della città di Ferrara (12 linee su una rete che si estende per più di 110 Km.);
- il servizi di trasporto extraurbano nella provincia di Ferrara (48 linee per circa 1.500 Km. di rete);
- il servizio taxibus nella città di Ferrara ed in provincia (18 linee per 408 Km. di rete).

### **3. Impegni dell'azienda**

Poiché il servizio erogato da **TPF** nel Comune e nella Provincia di Ferrara può incidere in maniera significativa sulla qualità di vita dei cittadini, l'Azienda si è posta la missione di assicurare lo sviluppo sostenibile proprio e del territorio su cui opera attraverso:

- la fornitura di un servizio pubblico di trasporto efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni;
- la gestione efficace ed efficiente delle proprie attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale.

Per realizzare la propria missione, TPF e le aziende consorziate hanno individuato nel Sistema per la Gestione della Qualità una linea guida a cui conformare tutte le scelte che riguardano la Qualità e l'efficienza del servizio.

L'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e la collaborazione del personale per il loro conseguimento mirano ad ottenere la soddisfazione del cliente attraverso:

- la comunicazione con il cliente e la collettività allo scopo di recepirne le esigenze;
- la pianificazione e la realizzazione di servizi in modo da soddisfare le esigenze degli utenti;
- la gestione efficace ed efficiente dei propri processi
- la messa a disposizione delle risorse adeguate agli obiettivi prefissati;
- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;
- l'attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore e la gestione efficiente dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
- la riduzione dell'impatto ambientale generato dai propri mezzi di trasporto.

#### ***3.1. Certificazioni Qualità ed Ambiente***

Le aziende facenti parte di TPF hanno ottenuto le seguenti certificazioni:

**ATC S.P.A.** Certificazione ISO 9001:2008 (Sistema di gestione per la Qualità) e Certificazione ISO 14001:2004 (Sistema di Gestione Ambientale)

**FER s.r.l.:** Certificazione ISO 9001:2000 (Sistema di gestione per la Qualità)

**FEM:** Certificazione ISO 9001:2000 (Sistema di gestione per la Qualità) per le tre Imprese Socie: Cosepuri, LaValle e Saca.

## **4. Trasporto urbano ed extraurbano**

Gli itinerari dei servizi di trasporto offerti da TPF si estendono su tutto il territorio di Ferrara e della Provincia.

I percorsi delle linee urbane ed extraurbane sono illustrati in dettaglio nei libretti orari resi disponibili ai clienti e sono reperibili anche sul sito aziendale.

Le tariffe in vigore per i biglietti e gli abbonamenti sono quelle stabilite dalla Agenzia Mobilità ed Impianti di Ferrara (AMI).

### **4.1. Le regole del viaggio**

Art. 1 - Le informazioni

TPF informa i cittadini sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati. Atc pubblica tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili gli orari delle linee.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate TPF comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard. In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

Art. 2. - La salita, il viaggio, la discesa

**Per salire:**

1. Il passeggero in attesa, segnalando l'intenzione di salire, evita ai conducenti di effettuare inutilmente fermate non richieste, contribuendo ad una migliore qualità del servizio.
2. I passeggeri sono tenuti a servirsi delle porte di entrata sul mezzo come

indicato dalla segnaletica.

3. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento; inoltre, alla fermata, non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta.

**Durante il viaggio:**

4. Non è possibile occupare più di un posto a sedere.

5. Per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, è richiesto ai passeggeri di evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate.

6. Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo.

7. Sull'autobus, che è un mezzo pubblico, non è consentito fumare.

8. È richiesto a tutti di concorrere ad evitare schiamazzi, disagi e disturbi durante il viaggio tenendo comportamenti conformi al decoro e rispettosi degli altri passeggeri.

9. I passeggeri sono tenuti ad adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio.

10. È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri. I conducenti appuntano bene in vista il tesserino di riconoscimento e forniscono la propria matricola personale qualora sia richiesta: in questo modo viene garantita la riconoscibilità

e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.

11. TPF intende fornire ai cittadini un "ambiente di viaggio" decoroso, garantendo standard di igiene e pulizia dei mezzi: è richiesto a tutti di contribuire al mantenimento della pulizia non insudiciando, non lasciando rifiuti e non danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.

12. È consentito usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza.

13. Non è consentito trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge.

14. Non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Forza Pubblica).

15. Non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico; sui mezzi aziendali non è permessa alcuna forma di accattonaggio.

16. Gli oggetti rinvenuti sulla vettura devono essere consegnati al conducente rilasciando le proprie generalità; gli oggetti smarriti dai passeggeri vengono inviati ai competenti Uffici.

17. Sulle tratte extraurbane fuori dai centri abitati, i viaggiatori seduti dovranno fare uso dei sistemi di ritenuta (cinture di sicurezza), ove presenti sui veicoli, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

**Per scendere:**

18. Segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione di fermata. Non è consentito fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata.

19. Servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica.

20. Evitare di chiedere all'autista di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

**Art. 3 - Documenti di viaggio e verifica**

1. All'inizio del viaggio l'utente deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio: convalida di biglietti ordinari o multicorse, rispetto delle norme di utilizzo delle diverse tipologie di abbonamento (ad esempio, ove richiesto, inserimento del numero della tessera di riconoscimento, osservanza della validità degli abbonamenti mensili fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta la convalida, ecc.). Per i servizi che prevedono la bigliettazione in vettura l'utente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo, sempre all'inizio del viaggio. Il biglietto deve essere mantenuto integro e riconoscibile durante tutta la durata del viaggio.

2. Dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo) e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo.

3. Ai sensi dell'art. 40 comma 3 della Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale ispettivo, di controllo e di verifica dell'Azienda che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile ed in nessun modo manomesso

o alterato; in caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio, gli agenti accertatori sono autorizzati a procedere all'identificazione del passeggero(art. 40 comma 9).

#### Art. 4. - Trasporto bambini (\*)

1. I bambini di statura inferiore a un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente.

2. Sugli autobus opportunamente attrezzati e riconoscibili da apposita segnaletica è possibile salire con bambini su carrozzine e passeggini rispettando le indicazioni esposte. Sugli autobus non attrezzati, carrozzine e passeggini devono essere ripiegati. Carrozzine e passeggini, anche se aperti, sono trasportati gratuitamente.

#### Art. 5. - Trasporto animali (\*)

1. I cani e gli altri animali da compagnia di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente, portati in braccio o dentro gabbiette o contenitori protetti le cui dimensioni siano inferiori a cm 55x40x20 (limite previsto per gli oggetti trasportabili senza il titolo di viaggio); i cani di taglia maggiore possono accedere, a pagamento.

2. I cani trasportati devono essere sempre muniti di museruola e guinzaglio.

3. Ogni passeggero può accompagnare un solo animale.

4. Gli animali non devono ingombrare gli accessi e le uscite del mezzo e non possono occupare posti a sedere.

5. Se l'animale insudicia, deteriora la vettura, o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario o detentore a qualsiasi titolo è tenuto al risarcimento del danno.

6. Sui mezzi pubblici non possono essere trasportati animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità.

7. I cani-guida che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire liberamente e gratuitamente sui mezzi aziendali.

8. Il personale di guida non può impedire l'accesso al servizio o allontanare i passeggeri dal mezzo. Per motivi di sicurezza allerta la centrale operativa Atc per richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.

#### Art. 6. - Trasporto bagagli (\*)

1. Possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a

cm 55x40x20.

2. I bagagli di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento del biglietto e comunque devono rientrare nei limiti massimi di cm 40x60x80.

3. Ogni passeggero può portare con sé non più di due bagagli.

4. I bagagli trasportati non devono contenere materie od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri.

5. I bagagli devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio, e comunque non devono occupare posti a sedere.

*(\*) Per servizi speciali, fuori linea, di noleggio e di granturismo permanenti o stagionali potranno essere definite da TPF regole specifiche in relazione alle caratteristiche particolari del viaggio.*

#### Art. 7. - Sanzioni

- le infrazioni relative ai titoli di viaggio (articolo 3) sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, art. 40 comma 4
- le altre sanzioni previste sono applicate in base alla stessa Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 2/10/98 e successive modifiche e integrazioni, art. 40 comma 12 e comma 13:
- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 6 (**gettare oggetti fuori dal mezzo**) è prevista una sanzione che va da un minimo di 5 euro ad un massimo di 15 euro
- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 7 (**non è consentito fumare**) è prevista una sanzione che va da un minimo di 2 euro ad un massimo di 7 euro
- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 11 (**mantenere la pulizia, non danneggiare, rimuovere o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli**) è prevista una sanzione che va da un minimo di 103 euro ad un massimo di 309 euro (oltre al risarcimento del danno)
- per le infrazioni previste dall'art. 2 punto 12 (**relative ai dispositivi di emergenza**) è prevista una sanzione che va da un minimo di 258 euro ad un massimo di 1.549 euro
- per le infrazioni relative all'art. 2 punto 14 (**non trasportare armi da fuoco**) è prevista una sanzione che va da un minimo di 77 euro ad un massimo di 232

euro

- in caso di inosservanza delle regole stabilite ai precedenti articoli 2, 4, 5, 6 non specificamente richiamati al presente articolo 7, sono previste sanzioni da un minimo di 7 euro ad un massimo di 23 euro.

Art. 8 - Modalità di pagamento delle sanzioni

Le sanzioni relative alle “Regole del viaggio” potranno essere pagate:

- **direttamente all’agente accertatore o entro 5 giorni dalla data del verbale** nella misura minima (cioè per l’importo minimo indicato, per ogni singola sanzione, all’articolo precedente)

- **entro 60 giorni** dalla data del verbale nella misura ridotta (cioè per la somma più favorevole, per il cliente, tra il doppio dell’importo minimo e la terza parte dell’importo massimo indicati, per ogni singola sanzione, all’articolo precedente).

Trascorsi i 60 giorni senza che sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, verrà emanata ordinanza-ingiunzione di **importo massimo** (cioè per l’importo massimo indicato, per ogni singola sanzione, all’articolo precedente).

## ***4.2. Informazioni all’utenza***

TPF assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell’esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

La riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico è assicurata attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità o il numero di matricola del personale medesimo.

Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell’addetto e dall’indicazione dell’ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto

### 4.3. *Segnalazioni e reclami*

I reclami scritti per disservizi ed altre richieste di chiarimenti devono essere inviati a TPF:

- tramite posta ordinaria, indirizzandoli a TPF c/o Atc SpA - Via Saliceto 3 - 40128 Bologna;
- tramite fax, al n. 051 350 177
- tramite modulo reclami: disponibile nei centri informativi aziendali
- tramite e-mail: [ferrara@atc.bo.it](mailto:ferrara@atc.bo.it)
- tramite e-mail (per i servizi FER): <mailto:info@fer-online.it>

Inoltre è data la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche telefonicamente rivolgendosi direttamente agli uffici delle aziende esercenti.

Nel reclamo il cliente specificherà le proprie generalità ed indirizzo, esporrà chiaramente quanto accaduto, corredandolo, eventualmente, della documentazione o indicando circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

TPF darà seguito con una istruttoria a ciascun reclamo e di norma entro 30 giorni fornirà risposta motivata procedendo anche, se del caso, ad ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

## 5. Standard di qualità del servizio di trasporto

Fattore	Indicatore	Risultato 2010	Obiettivo 2011
Disponibilità del servizio	Km prodotti (*1000)	10.502	10.200
	N. linee urbane	14	14
	N. linee extraurbane	36	36
	Distanza media fra le fermate (Urbano)	210	210
	Distanza media fra le fermate (Extraurbano)	1.200	1.200

<b>Accessibilità al servizio</b>	N° veicoli con accesso ribassato	104	111 (°)
	N° veicoli con pedana per disabili	97	103 (°)
<b>Informazioni alla clientela</b>	N° copie orario diffuse annualmente	24.670 copie di libretti urbani + 11.220 copie di libretti extraurbani + 118.400 foglietti sfusi degli orari extraurbani	12.000 copie di libretti urbani + 5.600 copie di libretti extraurbani + 54.500 foglietti sfusi degli orari extraurbani due volte all'anno (invernale ed estivo)
	Ore disponibilità call center taxibus	6	6
	Informazione all'utenza in caso di sciopero	48 ore prima	48 ore prima
	Informazione all'utenza in caso di revoca di sciopero	24 ore dalla comunicazione all'azienda	24 ore dalla comunicazione all'azienda
<b>Durata del viaggio / Rispetto dell'orario</b>	Velocità commerciale media (Km/ora - urbano)	18,18	18,18
	Velocità commerciale media (Km/ora - extraurbano)	38,28	38,28
	Corse effettuate / corse programmate	99,70%	> 98% (°)
	Corse in orario / corse effettuate (servizio urbano: arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 10 min)	99,95%	> 98% (°)
	Corse in orario / corse effettuate (servizio extraurbano: arrivo al capolinea con ritardo tra 6 e 20 min)	99,90%	> 98% (°)
<b>Attenzione al cliente</b>	Tempo medio di risposta ai reclami scritti	30	< 30
	Personale dotato di tesserino di riconoscimento	100%	100%

Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	N° di mezzi con climatizzazione per passeggeri	288	248 (°)
	Periodicità di pulizia interna mezzi	giornaliera	giornaliera (°)
	Periodicità di pulizia radicale	mensile	mensile (°)
Sicurezza del viaggio	N° incidenti ogni 100.000 Km percorsi	1,89	1,89
	Età media del parco mezzi (anni)	9,8	9,9 (°)
Rispetto Ambiente	mezzi a norma Euro 2,3,4,5	213	215
	mezzi con trazione alternativa (metano)	36	40 (°)
	Veicoli dotati di FAP	11	11

(°) Obiettivo stabilito nel Contratto di Servizio

## 6. Ulteriori servizi offerti

### 6.1. Servizio Taxibus

*I servizi a chiamata "taxibus"* operano su Ferrara e nel territorio dei comuni di: Copparo, Formignana, Tresigallo, Jolanda, Ro Ferrarese, Codigoro, Lagosanto, Mesola, Goro, Migliaro, Migliarino, Massafiscaglia, Comacchio, Argenta,

Il servizio TAXIBUS ha il carattere di servizio feriale (e può essere prenotato in modo continuativo) e si svolge secondo le seguenti indicazioni tecniche:

- l'utente deve effettuare una prenotazione al call-center (**N° verde 800 521616** gratuito da telefono fisso o **199 113155** dai cellulari, con chiamata a carico dell'utente), operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00 ed il sabato dalle 9,00 alle 12,00, il giorno precedente quello in cui si intende usufruire del servizio. ACFT può accettare eccezionalmente prenotazioni in tempo reale per il giorno stesso, purché in anticipo di almeno due ore rispetto all'orario prescelto per il trasporto e compatibilmente alla disponibilità dell'automezzo.
- con la chiamata l'utente deve indicare all'Operatore del Call Center:
  - generalità e n° di telefono (per poter essere richiamato se necessario),
  - ora e località di partenza (numero fermata taxibus),

- destinazione, (numero fermata taxibus),
- dati per l'eventuale ritorno,
- numero di passeggeri che intendono usufruire del trasporto.

Gli utenti del servizio TAXIBUS sono tenuti al pagamento di un titolo di viaggio che dovranno acquistare nelle rivendite autorizzate, oppure a bordo del mezzo stesso, in questo caso, previo il pagamento di un sovrapprezzo.