CARTA DELLA MOBILITÀ

PREMESSA 4
1 SOCIETÀ 5
1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ 6
1.3 DIFFUSIONE DELLA CARTA 7
2 SERVIZI 8
3 INFORMAZIONI 10
3.1 ACCESSI AI SERVIZI 10
3.2 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE 11
3.3 NORME BIGLIETTERIA A TERRA 14
3.4 SANZIONI 14
3.5 OGGETTI RINVENUTI 15
3.6 SEGNALAZIONI E RECLAMI 16
3.7 RIMBORSI E RISARCIMENTI 16
4 QUALITÀ DEL SERVIZIO 18
4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ 18
4.2 FATTORI DELLA QUALITÀ 20
4.4 INDAGINE SUGLI UTENTI 21
5 ALLEGATI 23
5.1 ELENCO DELLE RIVENDITE 23
5.2 UTILIZZO DEI SERVIZI DI TPL 23
5.3 ORARI DEI SERVIZI 23
5.4 TARIFFE E CONDIZIONI 23
5.5 REGOLAMENTO DEI VIAGGIATORI 23
5.5 DIRITTI DEI PASSEGGERI 23
ORGANIGRAMMA 24

STATO DELLE REVISIONI		
N° Rev.	Data	Descrizione delle modifiche
0	28/09/2007	Prima emissione
1	29/12/2008	Aggiornamento tecnico
2	18/08/2010	Aggiornamento tariffe
3-4-5	2011	Aggiornamento rivendite biglietti
6-7	2012-2013	Aggiornamento rivendite
8	01/08/2013	Aggiornamento tariffe e importo sanzioni amministrative.
9	15/11/2013	Aggiornamento rivendite
10	03/02/2015	Aggiornamento rivendite
11	01/08/2015	Aggiornamento tariffe e importo sanzioni amministrative.
12	04/09/2015	Modifica Art. 9 "Condizioni Generali di viaggio"
13	25/11/2015	Aggiornamento rivendite
14	10/07/2017	Aggiornamento rivendite
15	13/09/2017	Modifica artt. 3.2, 3.4 e 6
16	10/01/2019	Aggiornamento rivendite
17	21/03/2019	Modalità rimborso abbonamenti annuali per studenti
18	12/2022	Aggiornamento collegamenti ad argomenti del sito istituzionale

RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO		
ELABORAZIONE / REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
UFFICIO QUALITÀ	D.T.E.	PRESIDENZA

PREMESSA

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi, ossia di quel documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi pubblici e i cittadini/clienti che ne usufruiscono.

L'adozione della Carta dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge 11 Luglio 1995 n. 273 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della mobilità").

Le Aziende, nell'adottare la Carta della Mobilità, si assumono precisi impegni e doveri verso i cittadini.

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente/cliente con gli impegni assunti dalle Aziende e, qualora ritenga che questi siano disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali le Aziende forniranno precise ed esaurienti risposte.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati dalla STEAT S.p.A. attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998.

La STEAT S.p.A., per meglio rispondere alle aspettative dell'utente-cliente, ha deciso da tempo di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 [1].

[1] *Certificato di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nr. 15971/07/S rilasciato dall'organismo RINA SERVICES S.p.A, alla data attuale attivo,*

1 SOCIETÀ

1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

La S.T.E.A.T. – Società Trasporti Ete Aso Tenna – S.p.A. è una società a capitale pubblico: i soci sono la Provincia di Fermo (socio di maggioranza con il 84,034% delle azioni), il Comune di Fermo, la Comunità Montana dei Sibillini ed altri 39 Comuni del Fermano.

La sede legale della Società e gli Uffici Amministrativi si trovano a Fermo in Via Giovanni da Palestrina, 63. (tel 0734 229400 – fax 0734 229004). Il deposito principale dei mezzi (con relativa officina interna) è sito in Fermo – Via Corridoni, 15 (tel 0734 229400 – fax 0734 600122). È presente un ulteriore deposito ubicato a Porto Sant'Elpidio in Via dei Trasporti.

La Società è stata costituita il 30 Gennaio 1986 ed ha iniziato ad operare il 1° Luglio 1987 a seguito dell'acquisizione della Società per le Ferrovie Adriatico – Appennino (esercizio di Fermo). In data 1° Marzo 1991 la Steat ha acquisito n. 3 aziende del gruppo Cardinali (Cardinali Mauro, Eredi di Cardinali Alberto Snc, Sacar Snc) e successivamente, in data 1° Novembre 1991, ha acquisito la Sapi Srl. Rispettivamente in data 30 Novembre 2005 e 10 Settembre 2006 la Steat S.p.A. ha rilevato i servizi di linea facenti capo alle Ditte Sat s.a.s. e Maranesi Michele.

La Steat S.p.A. è Socio di maggioranza della Trasfer, Società Consortile a responsabilità limitata, titolare dei Contratti di Servizio in essere con la Provincia di Fermo per la gestione dei servizi extraurbani di linea e con il Comune di Fermo per il servizio urbano. Inoltre, STEAT S.p.A. è titolare diretta dei contratti di servizio con il Comune di Porto San Giorgio ed il Comune di Porto Sant'Elpidio per la gestione dei servizi urbani.

Attualmente la Steat gestisce circa Km. 1.800.000 di servizi extraurbani e circa km. 780.000 di servizi urbani.

L'organico degli autobus è di n. 114 mezzi (93 per la linea, 13 per i servizi di noleggio e per lo svolgimento di linee interregionali, 8 scuolabus).

Attualmente alle dipendenze della Steat vi sono n. 109 addetti.

Il capitale sociale della Steat è attualmente di Euro 2.108.178,00.

L'organigramma della STEAT S.p.A. è riportato nell'Allegato 1 al presente documento ed è parte integrante dello stesso.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalle predette Direttive, la STEAT S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

- Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.
- Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITÀ:

- Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda, e in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore).
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

PARTECIPAZIONE:

Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTÀ DI SCELTA:

Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16/02/2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto

effettuato con autobus per i servizi di distanza inferiore ai 250 km. Ai sensi dell'art. 25, paragrafi 1 e 2 del predetto Regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri ed in generale sul sistema regolatorio sono pubblicate nella sezione "tariffe e norme" del sito istituzionale della società – www.steat.it.

1.3 DIFFUSIONE DELLA CARTA

Per assicurare un'efficace diffusione della Carta dei Servizi (Alias: Carta della Mobilità) la stessa viene pubblicata, in formato elettronico, all'interno del sito istituzionale della società – www.steat.it - nella sezione "Tariffe e norme", in modo che possa essere semplicemente consultabile e scaricabile.

1.4 VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi, nella sua revisione corrente, ha validità di norma per l'intero anno solare, con frequenza minima annuale viene sottoposta a verifica di congruità e qualora necessario si provvede alla sua revisione ed approvazione da parte dell'organo di governo della società. Successivamente all'approvazione si procede al suo caricamento e alla sua diffusione sul sito istituzionale (entro 30 giorni dalla data di approvazione).

2 SERVIZI

La STEAT S.p.A. svolge servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) in larga prevalenza di tipo extraurbano regionale ma anche di tipo urbano nella Città di Porto San Giorgio e Porto Sant'Elpidio.

SERVIZIO EXTRAURBANO:

Nell'ambito del T.P.L. extraurbano, la STEAT S.p.A., attraverso la Trasfer, gestisce le sotto riprodotte autolinee, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dal Contratto di servizio stipulato con la Regione Marche.

AUTOLINEE REGIONALI [2]	PERCORRENZE EFFETTUATE
01 – Montalto – Monterubbiano - Fermo	114.421
02 – Fermo – Porto d'Ascoli	26.543
03 – Francavilla d'Ete – Porto San Giorgio	139.272
04 – Porto San Giorgio – Fermo - Amandola	451.429
05 – Rotella - Fermo	117.876
06 – Fermo – M.Rubbiano – Rubbianello - Fermo	21.100
07 – Civitanova Marche - Fermo	147.853
08 – S.Elpidio a Mare– Porto S.Elpidio Faleriense	27.734
09 – Morrovalle - Fermo	95.586
10 – Fermo – Macerata	499.220
11 – Fermo - S. Benedetto del Tr. – Tortoreto	124.767
12 – Petritoli - Montottone – S.Vittoria in Mat. - Montalto	32.373
13 – Altidona – Pedaso	42.461
14 – Montelparo – Ortezzano – S. Vittoria M.	21.337
15 – Montelparo – Grottazzolina – Fermo	119.321
16 – Monterubbiano – Porto S.Giorgio – Fermo	66.521
17 – Montegiorgio – Rapagnano – M.S.Pietrangeli	20.017
18 – Falerone – Falerone stazione	6.070
19 – Montappone – Montegiorgio	13.566
20 – Montelparo – Montegiorgio	16.750
21 – Montegiorgio – Francavilla d'Ete	14.771
22 – Montegiorgio – Piane di Falerone - Sarnano	41.124

[2] *Le tratte sottoriportate sono quelle gestire dalla Trasfer Soc. Cons. a r.l.*

AUTOLINEE REGIONALI [2]	PERCORRENZE EFFETTUATE
23 – S. Vittoria in Matenano – Montegiorgio	36.894
24 – Smerillo – Montefalcone App. – S.Vittoria M.	13.001
25 – Rapagnano – Magliano – Rapagnano	27.607
26 – Montegiorgio – Piane di Falerone	23.386
27 – Rapagnano – Montegiorgio – San Ginesio	19.479
28 – Mogliano – Montegranaro – Civitanova M.	227.526
29 – Montegranaro – Montegranaro IPSIA	4.872

SERVIZIO URBANO

La STEAT S.p.A. gestisce il servizio di T.P.L. urbano della Città di Porto San Giorgio e Porto Sant'Elpidio, le cui condizioni di esercizio sono regolamentate dai Contratti di servizio stipulati con le rispettive amministrazioni comunali.

Il servizio viene svolto con varie tipologie di mezzi, adottati in relazione al tragitto da compiere, di cui la maggior parte di recente immatricolazione.

3 INFORMAZIONI

3.1 ACCESSI AI SERVIZI

La STEAT assicura ed offre una vasta gamma di modalità per poter dare informazioni agli utenti circa i propri servizi, anche erogati attraverso la Trasfer (sito istituzionale www.trasfer.eu), all'uopo:

1. Gli orari di apertura al pubblico della STEAT S.p.A. presso la sede di Via Palestrina nr. 63 a Fermo (FM) sono dal lunedì al venerdì:
    - mattino 09:00 – 12:00 / pomeriggio 15:30 – 17:30
2. Gli orari di apertura al pubblico della rivendita del Terminal "M. Dondero" Via Tomassini snc a Fermo (FM) sono:
    - dal lunedì al venerdì – mattina 08:00 – 13:00 / pomeriggio 15:00 – 18:15
    - sabato – mattina 08:00 – 13:00
3. Ha reso fruibile sul proprio sito istituzionale, www.steat.it, una specifica sezione denominata "orari" all'interno della quale gli utenti possono consultare gli orari dei servizi nonché reperire le informazioni utili (vedi anche paragrafo 5.3 "orari e servizi" del presente documento). La sezione "orari" è in continuo aggiornamento per permettere una più agevole fruizione dei servizi (es, ricerca con Google transit).

Ulteriormente gli orari dei servizi possono essere reperiti presso tutte le rivendite autorizzate, nelle pensiline e sulle paline di fermata.

Ogni modifica di percorso/orario a seguito di manifestazioni programmate o per cause di forza maggiore, viene comunicata da STEAT S,p,A, (anche attraverso la Trasfer Soc. Cons. a r.l.) preventivamente, alla stessa stregua vengono comunicate tutte le variazioni rispetto ai servizi standard mediante avvisi al pubblico che vengono esposti presso le fermate interessate nonché pubblicati sul sito istituzionale www.steat.it e anche sul sito istituzionale www.trasfer.eu.

Tramite i mass-media vengono diffusi, con sufficiente anticipo, le informazioni più importanti relative ai servizi. I comunicati relativi ad eventuali scioperi vengono trasmessi con almeno 5 giorni di anticipo, come previsto dalla L. 146/1990 e s.m.i.

3.2 TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE

L'accesso agli autobus della STEAT S.p.A. è possibile solo previo acquisto di titoli di viaggio che può avvenire presso il terminale "M. Dondero" negli orari indicati al precedente paragrafo 3.1 "accesso ai servizi" o presso le rivendite dislocate nelle località di transito dei servizi i cui riferimento sono reperibili al successivo paragrafo 5.1 "elenco rivendite titoli di viaggio e abbonamenti", del presente documento.

È inoltre possibile effettuare l'acquisto di titoli di viaggio tramite la App "MyTrasfer" (vedi successivo paragrafo 3.2.1).

Sono in vigore le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

1. biglietti di corsa semplice;
2. abbonamenti settimanali;
3. abbonamenti mensili;
4. abbonamenti annuali per studenti;
5. abbonamenti a tariffa agevolata;
6. abbonamenti integrati con FFSS e con altre aziende di trasporto locali (es. STARTPLUS di Ascoli Piceno, CONTRAM MOBILITÀ di Camerino).

I titoli di viaggio hanno la seguente validità:

Biglietto di corsa semplice:	Tempo necessario ad effettuare la corsa, compresa quella per l'eventuale utilizzo di un servizio unidirezionale in coincidenza a Fermo (minibus e navetta) e Porto San Giorgio (direzione sud o nord);
Abbonamenti settimanali:	solare dal lunedi alla domenica;
Abbonamenti mensili:	da inizio e fine mese;
Abbonamenti speciale studenti	Dal 1 settembre al 31 agosto

Per acquistare un abbonamento, occorre chiedere il rilascio di una tessera di riconoscimento (validità anni cinque) previa presentazione di n. 1 foto recente in formato tessera e previo pagamento di Euro 5,40.

Per acquistare un titolo di viaggio a tariffa agevolata, occorre il rilascio di una specifica tessera da parte del Comune di residenza, previa presentazione della documentazione necessaria.

Il viaggiatore ha il titolo di viaggio in regola se sui mezzi vidima il biglietto nell'apposita obliteratrice a bordo dei mezzi. È possibile acquistare biglietti a bordo dell'autobus, solo in casi eccezionali e compatibilmente con le esigenze di servizio, pagando una maggiorazione di € 1,00. Eventuali guasti alle apparecchiature di convalida dei titoli vanno segnalati immediatamente al conducente, che provvederà ad annullare il biglietto di corsa semplice;

Per i servizi extraurbani le tariffe applicate corrispondono a quelle approvate dalla Regione Marche come risultanti dalla tabella riportata al paragrafo 5.4.

Le tariffe ordinaria e agevolata sono dettagliate al successivo paragrafo 5.4 del presente documento.

3.2.1 BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA

3.2.1.1 MYTRASFER, acquisto tramite l'Official App di Trasfer

Il Cliente, direttamente da smartphone, può scaricare l'app gratuita MyTrasfer (disponibile per App Store, Google Play e Windows Phone) per l'acquisto di biglietti e rinnovo abbonamenti.

Prima di accedere alla funzione di acquisto è necessaria la registrazione.

Per acquistare un biglietto occorre accedere alla sezione acquista e dal menu "Acquista biglietti" è possibile l'acquisto del biglietto "da scaffale" scegliendo liberamente la tipologia, la fascia tariffaria e la quantità (si possono acquistare i biglietti tramite un "borsellino virtuale").

Nella medesima sezione - sezione acquista - è possibile procedere al rinnovo degli abbonamenti selezionando la voce "Rinnova abbonamenti"; in tal caso, per poter procedere con l'acquisto, è necessario essere già in possesso della tessera di riconoscimento Trasfer.

Sezione calcola percorso: accedendo alla sezione "Calcola percorso" è possibile visualizzare le soluzioni di viaggio più idonee alle esigenze del viaggiatore; è sufficiente selezionare l'indirizzo di partenza e quello di destinazione, la data e l'ora di partenza per visionare le corse che collegano le due località (se lo smartphone è georeferenziato viene proposto anche il percorso a piedi per raggiungere la fermata più vicina).

Sezione fermate e orari: è possibile consultare tutti gli orari delle corse e l'orario di effettivo di transito alle fermate.

I biglietti acquistati con App devono essere obbligatoriamente attivati al momento della salita a bordo utilizzando l'adesivo (stickers con icona Trasfer presente su tutti i mezzi Trasfer in prossimità della validatrice) tramite uno dei due sistemi a disposizione:

- inquadrando il QR-Code presente sull'adesivo;
- manualmente inserendo il numero seriale del bus (segnalato dall'adesivo) nell'apposito campo presente sullo smartphone.

I titoli di viaggio vengono scaricati in automatico sul device da cui si acquistano e, per ragioni di sicurezza, restano visibili solo su quel dispositivo (non sono quindi trasferibili ad altri dispositivi).

Il titolo di viaggio attivo sarà conservato nella sezione "I miei titoli" e va esibito al personale Trasfer in caso di controllo a bordo. Possono essere acquistati più biglietti per più viaggiatori sulla stessa corsa.

Il pagamento dei titoli di viaggio va effettuato con Carta di Credito, mediante il circuito Satispay ovvero tramite l'utilizzo del "borsellino virtuale".

3.2.1.2 App Mycicero

Trasfer è entrata a far parte della piattaforma di bigliettazione virtuale Mycicero per l'acquisto di biglietti ed abbonamenti.

Il Cliente, direttamente da smartphone, può scaricare, a tale scopo, l'app gratuita MyCicero (disponibile per App Store, Google Play e Windows Phone). Dopo essersi registrati bisogna accedere alla sezione "Trasporto" per poi accedere al menù "Biglietteria" oppure "Soluzioni di Viaggio". Dal menù Biglietteria, dopo aver scelto l'azienda, è possibile l'acquisto del biglietto da "scaffale" scegliendo liberamente la tipologia, la fascia tariffaria e la quantità. I biglietti acquistati, per l'attivazione, devono essere convalidati inquadrando il QR-Code sull'adesivo Mycicero presente, in prossimità della validatrice, a bordo dei bus.

Sempre dal menù Biglietteria è possibile procedere al rinnovo degli abbonamenti selezionando la voce "Rinnova abbonamenti"; in tal caso, per poter procedere con l'acquisto, è necessario essere già in possesso della tessera di riconoscimento Trasfer.

Accedendo alla sezione "Soluzioni di Viaggio" è possibile visualizzare le corse disponibili tra le due località selezionate (se lo smartphone è georeferenziato viene proposto anche il percorso a piedi per raggiungere la fermata più vicina).

Il pagamento dei titoli di viaggio va effettuato con Carta di Credito, circuito Satispay ovvero mediante la ricarica del "borsellino virtuale".

Acquisto on line sul sito internet *http://www.trasfer.eu*

Tramite il sito *http://www.trasfer.eu*, nella sezione "acquista", è possibile procedere al rinnovo del proprio abbonamento.

Per procedere con il rinnovo dell'abbonamento è necessario iscriversi ad uno dei servizi MyTrasfer / myCicero ed essere già in possesso della tessera di riconoscimento Trasfer.

Una volta effettuato l'accesso, occorre seguire gradualmente le istruzioni riportate a video.

Il pagamento può essere effettuato con Carta di Credito o mediante il circuito Satispay.

3.3 NORME BIGLIETTERIA A TERRA

I clienti sono tenuti a munirsi dei documenti di viaggio (biglietti o abbonamenti) acquistandoli prima di salire a bordo presso le rivendite autorizzate o online.

Appena saliti in vettura gli utenti dei servizi sono tenuti ad obliterare i biglietti, conservarli per tutta la durata del viaggio e ad esibirli, su richiesta, al personale addetto al controllo.

Gli abbonamenti sono strettamente personali e non cedibili.

Il biglietto di corsa semplice può, in casi eccezionali e compatibilmente con le esigenze di servizio, essere emesso a bordo dal conducente pagando il relativo importo e la maggiorazione di € 1,00.

I viaggiatori devono accertarsi che il prezzo pagato per i documenti di viaggio corrisponda a quello in vigore sul percorso da effettuare e verificare la marcatura del titolo di viaggio da parte della macchina obliteratrice dando tempestiva comunicazione al personale di eventuali anomalie.

3.4 SANZIONI

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti, su richiesta, al personale aziendale addetto al controllo (ivi incluso il conducente).

I viaggiatori che all'atto del controlli risultino sprovvisti di valido ed idoneo titolo di viaggio o che presentino un titolo di viaggio irregolare, ai sensi della L.R. n 12 del 26.05.2009 , sono passibili delle sanzioni amministrative ivi indicate, ossia: 1) al pagamento della tariffa ordinaria, calcolata dal capolinea o stazione di partenza per il percorso già effettuato fino alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, 2) la sanzione amministrativa da quaranta a duecento volte la tariffa minima regionale del primo scaglione chilometrico.

Tali sanzioni, a partire da € 54,00 (tariffa minima x 40) fino a € 270 (tariffa minima x 200), oltre

al pagamento del biglietto di corsa semplice, vengono applicate per i seguenti casi:

- mancanza o non validità di biglietti ovvero per il mancato pagamento di abbonamenti;
- mancanza dell'obliterazione su biglietti (i viaggiatori sono tenuti a verificare l'avvenuta timbratura) oppure, se non è presente, per il mancato annullamento dei biglietti al momento della salita in vettura;
- mancanza della tessera di riconoscimento per gli utenti abbonati.

In base all'art. 4 della L.R. n. 12 del 26.05.2009, qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare, si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo.

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, della L.R. n. 12/2009, all'utente titolare di regolare abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore, è applicata una sanzione pari al doppio della tariffa regionale ordinaria relativa alla percorrenza di riferimento, se entro i 3 giorni successivi alla contestazione presenta il titolo di viaggio ai competenti uffici della Trasfer, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento dell'infrazione.

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

Il viaggiatore che abbia determinato un danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa così come indicata dall'art. 3, L.R. n. 12/2009: "*si applica la sanzione amministrativa da un minimo di euro 103,00 a un massimo di euro 309,00, oltre al risarcimento del danno derivante*".

3.5 OGGETTI RINVENUTI

La STEAT S.p.A. non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni o perdita degli oggetti trasportati. In caso di danni per responsabilità civile si rinvia al paragrafo 3.7. "Rimborsi e risarcimenti".

Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi, vengono prelevati, se ritrovati, dal conducente e dagli addetti alle pulizie e custoditi dall'azienda ai sensi degli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

Se il proprietario è individuabile, viene invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi siano riferimenti certi del proprietario, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di 15 giorni dal ritrovamento, salvo consegna all'autorità competente degli oggetti di

valore e documenti di identità.

3.6 SEGNALAZIONI E RECLAMI

La STEAT S.p.A. gestisce sia direttamente che indirettamente (tramite la Trasfer) i rapporti con la clientela; pertanto, è diritto degli utenti inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, reclami, istanze e suggerimenti, precisando – oltre alle proprie generalità, all'indirizzo e al recapito telefonico – ogni altro elemento utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale disservizio.

Le segnalazioni posso essere fatte con diverse modalità:

- Lettera firmata indirizzata a STEAT S.p.A. ovvero Trasfer S.c.a.r.l., Via Giovanni da Palestrina n. 63 63900 – Fermo (FM).
- Segnalazione Telefonica +39.0734. 229400
- Posta Elettronica info@steat.it ovvero info@trasfer.eu

In caso di Reclamo, l'Ufficio Rapporti con l'Utenza aprirà un'apposita pratica per ogni segnalazione ed espleterà un'indagine completa ed imparziale per accertare i motivi del disservizio e/o delle anomalie segnalate, per individuare eventuali responsabilità interne od esterne alla STEAT S.p.A. e per fornire un'esauriente risposta all'utenza.

La STEAT S.p.A. e parimenti la Trasfer si impegnano ad evadere le pratiche relative ai reclami con tempestività e, comunque, entro un tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di protocollo dell'istanza.

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5, del D.Lgs. 169/2014, si precisa che ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti per presunte infrazioni al Regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

3.7 RIMBORSI E RISARCIMENTI

3.7.1 Rimborso per servizi non effettuati o irregolari

La STEAT S.p.A. prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie alla stessa imputabili, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse

in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause non dipendenti dall'organizzazione della STEAT S.p.A., il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Il rimborso è costituito dal prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, dal prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto diverso dall'autobus, la STEAT S.p.A. riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) a: STEAT S.p.A. - Via Giovanni da Palestrina n. 63 - 63900 – Fermo (FM).

3.7.2 Risarcimento danni per responsabilità civile

La STEAT S.p.A. prevede il risarcimento di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per danni causati a passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus ed all'atto della salita/discesa dello stesso;
- per danni ai bagagli ed alle cose in genere trasportate dal cliente (escluso denaro, preziosi e titoli che devono rimanere nella custodia del cliente); in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dalla STEAT S.p.A. è quello previsto dalla normativa in vigore;

Il riconoscimento del risarcimento può essere effettuato solo nel caso il cliente sia in grado di dimostrare la regolarità del possesso e la validità del titolo di viaggio.

Per disporre del risarcimento l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente inviare una memoria espositiva dei fatti alla STEAT S.p.A. - Via Giovanni da Palestrina n. 63 - 63900 – Fermo (FM), che provvederà ad esperire le necessarie procedure ovvero tramite posta elettronica a info@steat.it.

4 QUALITÀ DEL SERVIZIO

La STEAT S.p.A., nella logica di perseguire il miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, ha definito nella Politica per la Qualità gli obiettivi cui attenersi per garantire efficienza ed efficacia riguardo i servizi erogati.

4.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

LINEE GENERALI

La S.T.E.A.T. S.p.A, consapevole del ruolo che ricopre nella realtà del territorio in cui opera, oltre che assicurare il proprio sviluppo, si impegna di fronte a tutte le parti interessate ad operare nell'ambito delle proprie attività in un'ottica di miglioramento continuo nel rispetto dei requisiti di qualità, ambiente e di responsabilità amministrativa, ispirando l'erogazione dei propri servizi ai seguenti principi generali:

- La conformità dei servizi erogati ai requisiti definiti nei contratti di servizio e nel piano regionale dei trasporti;
- La soddisfazione del Cliente e delle Parti Interessate;
- Il rispetto delle norme cogenti e degli impegni assunti in materia di requisiti dei servizi, aspetti ambientali e di responsabilità amministrativa al quale tali norme e obblighi possono essere applicabili;
- Il coinvolgimento e la valorizzazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi;
- La collaborazione con gli Enti locali per contribuire allo "sviluppo sostenibile" del territorio, coerentemente alle politiche regionali e provinciali in materia di tutela dell'ambiente e di responsabilità amministrativa
- La prevenzione delle non conformità legate alla qualità dei servizi, all'impatto ambientale, ai rischi nell'ambito della responsabilità amministrativa;
- Il miglioramento continuo degli aspetti ambientali e di quelli legati alla responsabilità amministrativa, da attuare anche attraverso:
    - La definizione di obiettivi misurabili;
    - Lo sviluppo di programmi di miglioramento per il loro raggiungimento;
    - La messa a disposizione di risorse umane, tecniche e finanziarie adeguate;
    - Un coerente sistema di verifica;

- Una tempestiva attuazione di idonee azioni preventive e correttive;

- È obiettivo dell'azienda il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione, anche attraverso riesami periodici;
- La valutazione adeguata dei fornitori, considerati "partners" strategici per il perseguimento degli obiettivi aziendali.

POLITICA AZIENDALE

La STEAT SpA è consapevole dell'importanza di ottemperare a quanto sancito nella Carta della Mobilità ed è convinta che l'applicazione dei principi contenuti nella norma UNI EN ISO 9001:2015 costituisca un elemento fondamentale per raggiungere tale obiettivo, perseguendo inoltre il miglioramento continuo della qualità dei servizi

Gli obiettivi generali che la STEAT si è data sono i seguenti:

- Garantire all'utenza e più in generale alle parti interessate, tempestive comunicazioni sulle modalità di erogazione del servizio, garantendo la gestione puntuale di reclami e suggerimenti;
- Garantire la capacità di operare per obiettivi e risultati attesi nella logica della pianificazione e del controllo delle attività;
- Sviluppare una struttura organizzativa flessibile in un contesto di mercato in evoluzione, anche attraverso lo sviluppo delle capacità tecnico professionali delle risorse umane ;
- Sviluppare metodologie e criteri di programmazione, gestione, controllo degli interventi di manutenzione degli automezzi, nella logica del miglior livello di efficienza, efficacia ed economicità, anche avvalendosi di risorse informatiche;
- Monitorare i fattori di qualità del servizio, attraverso opportuni indicatori e relative analisi, al fine di verificare se i livelli raggiunti sono in linea con gli obiettivi prefissati.

Inoltre, la STEAT S.p.A. si impegna a:

- diffondere e rendere pubbliche la politica e le strategie aziendali;
- seguire lo standard UNI EN ISO 9001:2015;
- definire obiettivi e traguardi per assicurare il miglioramento continuo dell'azienda e la verifica delle proprie prestazioni;
- sensibilizzare e formare il personale affinché le procedure aziendali siano comprese,

attuate e sostenute a tutti i livelli aziendali;

- creare nella gestione del personale, dalla selezione fino alla conclusione del rapporto di lavoro, le condizioni più consone allo svolgimento del lavoro attraverso la formazione, la sicurezza e le condizioni igieniche dell'ambiente di lavoro, la salute del dipendente, l'accoglimento dei reclami e dei suggerimenti provenienti dai singoli o dai rappresentanti dei lavoratori;
- selezionare fornitori e sub-fornitori anche in base ai criteri della tutela ambientale e dell'etica del lavoro;
- operare per migliorare le condizioni di sicurezza e la salute dei propri lavoratori e dei clienti.

4.2 FATTORI DELLA QUALITÀ

Nella tabella di seguito riportata sono evidenziati, in riferimento ai fattori di qualità ed agli indicatori definiti dalla Regione Marche sulla base della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), gli obiettivi che la STEAT S.p.A. persegue nello svolgimento della propria attività nel breve-medio termine.

AREA DI INTERVENTO	PARAMETRI	OBIETTIVO
REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ	% corse non effettuate su corse totali	0,50
REGOLARITÀ COMPLESSIVA	% corse limitate su totali	0,50
REGOLARITÀ SERVIZI A FREQUENZA	% corse regolari su corse totali	98,00
PUNTUALITÀ SERVIZI A ORARIO	% corse in ritardo/anticipo su corse totali	1,00
COMFORT		
CARATTERISTICHE DEI MEZZI	% mezzi ribassati	10,00
	% mezzi con età inferiore a 5 anni	30,00
	% mezzi climatizzati	25,00
	% mezzi idonei a portatori di handicap	5,00
PULIZIA ORDINARIA MEZZI INTERNA	frequenza media interventi (gg)	1 al giorno
PULIZIA ORDINARIA MEZZI ESTERNA (LAVAGGIO)	frequenza media interventi (gg)	ogni 6 gg
PULIZIA STRAORDINARIA (LAVAGGIO E SANIFICAZIONE INTERNA)	frequenza media interventi (gg)	ogni 60 gg
STRUTTURE APERTE AL PUBBLICO	% pensiline su totale fermate	2,00
FERMATE	% fermate con sedili	1,00
SICUREZZA		
INCIDENTALITÀ MEZZI DI TRASPORTO	N. sinistri/vetture - km	1/40.000
INCIDENTALITÀ PASSIVA MEZZIN DI TRASPORTO	N. sinistri/vetture - km	1/60.000

AREA DI INTERVENTO	PARAMETRI	OBIETTIVO
VETUSTÀ MEZZI	% mezzi con età superiore a 10 anni	65,00
SICUREZZA DEGLI UTENTI	Numero denunce	20
INFORMAZIONE E ACCESSO ALLA RETE		
ALLE FERMATE	% di fermate con palina	50,00
	% di fermate con orario	50,00
PUNTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE E VENDITA	N. punti attivati	3
	Fasce orarie di operatività	8.15-12/15.15-18
	Materiale informativo all'utenza	sito internet
PUNTI DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO	N. rivendite	170
	N. emettitrici automatiche	0
RECLAMI	Modalità e tempi raccolta reclami	telefonici/scritti (fax,e-mail)
	Modalità e tempi di risposta	30 giorni

4.4 INDAGINE SUGLI UTENTI

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dall'Ente Committente, la STEAT S.p.a. e la sua controllata Trasfer si impegnano a verificare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di diagnosticare il livello di qualità del servizio erogato, ma anche quello di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire le componenti della qualità che più direttamente influenzano la soddisfazione.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato sui seguenti aspetti del servizio:

ASPETTI DEL SERVIZIO	SPECIFICHE
Sicurezza del viaggio	*condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo*
Sicurezza personale e patrimoniale	*sicurezza da furti e molestie durante il viaggio*

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	*frequenza/numerosità delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari alle fermate e ai capolinea*
Confortevolezza e pulizia dei mezzi	*comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ……), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere (affollamento), disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine*
Informazioni e servizi alla clientela	*diffusione delle informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i biglietti e gli abbonamenti, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)*
Aspetti relazionali	*cortesia e educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale*
Attenzione all'ambiente	*in termini di rumore, in termini di inquinamento dell'aria*

La STEAT S.p.A., di norma con cadenza annuale, promuove una analisi dei dati raccolti nell'indagine di soddisfazione dell'utenza attraverso i dati dell'indagine effettuata dalla Regione Marche. In assenza di iniziative assunte dalla Regione Marche, la STEAT S.p.A. intende pianificare una propria indagine di soddisfazione dell'utenza, direttamente o attraverso la Trasfer, e predisporre una volta raccolti i dati, una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti per aggiornare la presente Carta della Mobilità.

5 ALLEGATI

5.1 ELENCO DELLE RIVENDITE

È possibile consultare l'elenco delle rivendite autorizzate STEAT S.p.A. divise per comune, consultando la sezione "Rivendite" del sito istituzionale www.steat.it ovvero cliccando al seguente link: https://www.steat.it/rivendite. Per ogni rivendita è riportato il nome, la tipologia, l'indirizzo e cosa è possibile acquistare tenuto conto che A - Abbonamenti e B - Biglietti.

5.2 UTILIZZO DEI SERVIZI DI TPL

Tutte le informazioni relativa alle modalità di utilizzo dei servizi di TPL sono consultabili direttamente sul sito istituzionale della STEAT S.p.A. nella sezione "Tariffe e norma" alla voce "Utilizzo dei servizi di TPL" ovvero direttamente cliccando al seguente link: https://www.steat.it/titoli-di-viaggio.

5.3 ORARI DEI SERVIZI

Gli orari dei servizi sono consultabili direttamente sul sito istituzionale della STEAT S.p.A. nella sezione "Orari autolinee" ovvero direttamente cliccando al seguente link: https://www.steat.it/orari-e-itinerari.

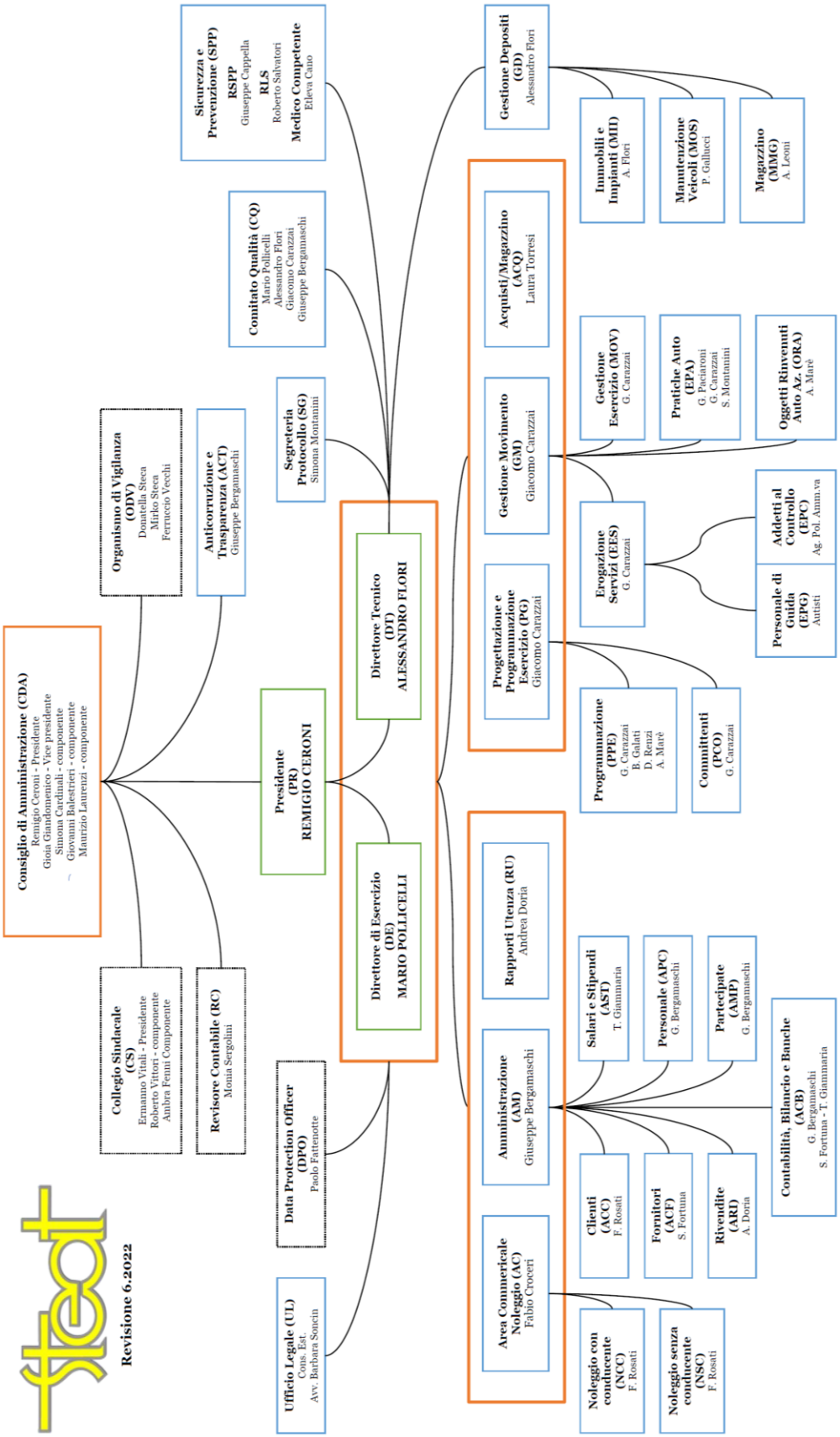
5.4 TARIFFE E CONDIZIONI

Le tariffe del servizio TPL sono di due tipi: "tariffa ordinaria" e "tariffa agevolata". Il dettaglio del sistema tariffario è consultabile direttamente sul sito istituzionale della STEAT S.p.A. nella sezione "Tariffe e norme" alla voce "Tariffe" ovvero direttamente cliccando al seguente link: https://www.steat.it/tariffe.

5.5 REGOLAMENTO DEI VIAGGIATORI

Il "Regolamento dei viaggiatori" è consultabile direttamente sul sito istituzionale della STEAT S.p.A. nella sezione "Tariffe e norme" alla voce "Regolamento viaggiatori" ovvero direttamente cliccando al seguente link: https://www.steat.it/regolamento-viaggiatori.

5.5 DIRITTI DEI PASSEGGERI

I diritti generali dei passeggeri sono esplicitati nel Regolamento Europeo nr. 181/2011 in vigore dal 1 marzo 2013. La sintesi degli stessi è consultabile direttamente sul sito istituzionale della STEAT S.p.A. nella sezione "Tariffe e norme" alla voce "Diritti dei passeggeri" ovvero direttamente cliccando al seguente link: https://www.steat.it/diritti-dei-passeggieri.

ORGANIGRAMMA