CARTA DELLA MOBILITÀ 2015

Della Società Di Trasporti Pubblici S.P.A.

stp brindisi

COTRAP
Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi

CARTA DELLA MOBILITÀ 2015

Della Società Di Trasporti Pubblici S.P.A.

INDICE

QUARANTENNALE - STP BRINDISI	PG.2
CAPITOLO PRIMO - INTRODUZIONE	PG.4
COSA È LA CARTA DELLA MOBILITÀ	PG.4
RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO	PG.4
I PRINCIPI FONDAMENTALI	PG.5
EGUAGLIANZA	PG.5
IMPARZIALITÀ	PG.5
CONTINUITÀ	PG.5
PARTECIPAZIONE	PG.6
EFFICIENZA ED EFFICACIA	PG.6
LIBERTÀ DI SCELTA	PG.6
CAPITOLO SECONDO - STP BRINDISI SI PRESENTA	PG.8
L'AZIENDA	PG.8
IL PERSONALE AL 31.12.2014	PG.8
IL PARCO AUTOBUS AL 31.12.2014	PG.8
CAPITOLO TERZO - I SERVIZI TPL OFFERTI	PG.10
LA RETE DEI SERVIZI GESTITI DA STP BRINDISI	PG.10
SERVIZIO URBANO DI BRINDISI	PG.11
FREQUENZA LINEE	PG.11
SERVIZIO DI SCUOLABUS	PG.11
SERVIZIO EXTRAURBANO	PG.12
SERVIZIO URBANO NEI COMUNI	PG.12
SERVIZIO DI TRASPORTO VIA MARE	PG.12
SERVIZI DI TRASPORTO PER PERSONE CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA	PG.13
ATTIVITÀ DI CARATTERE SOCIALE	PG.13
CAPITOLO QUARTO - GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	PG.16
LA POLITICA PER LA QUALITÀ	PG.16
IL CODICE ETICO	PG.16
LA CUSTOMER SATISFACTION	PG.17
MONITORAGGIO LINEE ESTIVE PROVINCIALI	PG.17
IL GIUDIZIO DEI CLIENTI STP BRINDISI SUI SINGOLI INDICATORI	PG.18
LA REGOLARITÀ DEI MEZZI	PG.19
LA PUNTUALITÀ DEI MEZZI	PG.20
OPPORTUNITÀ DI REPERIRE INFORMAZIONI	PG.24
CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE	PG.24
GESTIONE RECLAMI	PG.25
LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE	PG.25
INTEGRAZIONE MODALE	PG.26
L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE	PG.26
CAPITOLO QUINTO - IL SISTEMA TARIFFARIO	PG.28
TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO URBANO BRINDISI	PG.28
TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO	PG.29
DOVE ACQUISTARE I TITOLI DI VIAGGIO	PG.32
COSA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO DELL' ABBONAMENTO	PG.32
CAPITOLO SESTO - I RAPPORTI CON LA CLIENTELA	PG.34
I DIRITTI DEL VIAGGIATORE	PG.34
RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE	PG.34
LA SEGNALAZIONE ED I RECLAMI	PG.34
I RIMBORSI	PG.35
CONTATTI	PG.35
I DOVERI DEL VIAGGIATORE	PG.36
SANZIONI E PRESCRIZIONI	PG.37
LA PRENOTAZIONE DEI POSTI	PG.38
IL TRASPORTO DI BAMBINI ED ANIMALI	PG.39
IL TRASPORTO DI COSE	PG.39
OGGETTI SMARRITI	PG.39

Questa edizione 2015 della Carta della Mobilità della STP Brindisi S.p.A. è dedicata ai 40 anni della Società, a tutti coloro che ne hanno scritto la storia ed hanno contribuito a farne l'Azienda di oggi.
Celebrare questo aniversario sarà come raccontare 40 anni di vita locale sino a giungere ad un'Azienda proiettata nel futuro, nella certezza che, se ognuno continua a dare il proprio contributo, a tutti i livelli, è ancora possibile crescere rendendo servizi sempre più a misura di cittadino.

I-257
VDL

CAPITOLO PRIMO - INTRODUZIONE

Cosa è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento redatto sulla base di un percorso disciplinato da specifiche disposizioni normative che regola i rapporti fra un'azienda di pubblico servizio ed i cittadini che ne fruiscono.
Essa rappresenta uno strumento con il quale i cittadini sono informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sui programmi annuali per il progressivo miglioramento degli standard adottati. Qualora il cittadino ritenga che alcuni impegni siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti ai quali l'azienda fornirà specifiche risposte.
Per STP Brindisi l'adozione della Carta della Mobilità non rappresenta semplicemente un obbligo cui adeguarsi, ma costituisce un importante momento di verifica e di crescita dell'azienda stessa ed in particolare del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.
Alla redazione della Carta della Mobilità forniscono utile contributo le associazioni dei consumatori Confconsumatori ed Adoc tanto con un continuo confronto tenuto nel corso dell'anno quanto con una valutazione preventiva dei suoi contenuti.
Questa edizione della Carta della Mobilità della STP Brindisi ha validità di un anno a decorrere dalla sua pubblicazione. Essa verrà aggiornata di anno in anno in base ad eventuali modifiche di legge, alla esperienza maturata ed agli esiti di iniziative per il monitoraggio della qualità dei servizi che saranno svolte anche congiuntamente alle associazioni dei consumatori.

Riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità, STP Brindisi ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

Normativa europea

Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo, e del Consiglio del 16 febbraio 2011 "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004" (art. 4, paragrafo 2, art. 9, art. 10, paragrafo 1, art. 16, paragrafo 1, lettera b), art. 16, paragrafo 2, art. 17, paragrafi 1 e 2, e gli artt. da 24 a 28)

Per gli approfondimenti si rimanda alla consultazione dei relativi capitoli di questa Carta della Mobilità ed alla sintesi del Regolamento pubblicata sul sito web aziendale.

Normativa nazionale

- ***Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994*** "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998*** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei

servizi pubblici del settore trasporti";

- ***D.Lgs n.169 del 4 novembre 2014*** – Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- ***Legge regionale n. 18 del 31.10.2002*** "Testo Unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale".

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La STP Brindisi, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del Cliente, si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA

La STP Brindisi si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti-clienti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

1. la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di viaggiatori;
2. l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra clienti e fasce di clienti;
3. l'accessibilità ai servizi di trasporto, agli autobus ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con difficoltà di deambulazione, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di viaggiatori.

IMPARZIALITÀ

La STP Brindisi si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

La STP Brindisi - nella normalità delle condizioni oggettive esistenti sul territorio - si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio conforme alla normativa regolatrice di settore oltre che continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda.

Si impegna, altresì, a mettere in atto, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure utili in concreto adottabili per arrecare ai viaggiatori il minor disagio possibile.

Partecipazione

La STP Brindisi si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al fine di tutelare il loro diritto alla adeguata fruizione del servizio. A tal fine fornisce informazioni all'utenza e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che la interessano attraverso apposito regolamento.
In particolare, é riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami.
La STP Brindisi provvederà ad acquisire periodicamente le valutazioni della clientela in merito alla qualità del servizio erogato.

Efficienza ed efficacia

La STP Brindisi si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso, adottando tutte le possibili misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi od al miglioramento degli stessi.

Libertà di scelta

La STP Brindisi garantisce, per la sua parte ed unitamente a tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Provincia, Regione), il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a migliorare la fruibilità del territorio nella piena libertà di scelta da parte dei cittadini.
A tal fine la STP Brindisi si rende disponibile ad attivare tutti gli specifici servizi (corse suppletive, autolinee occasionali, servizi speciali, ecc.) che in linea con la normativa vigente é possibile avviare nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale al fine di rendere effettivo il diritto alla mobilità anche in presenza di specifiche esigenze.

CAPITOLO SECONDO - STP BRINDISI SI PRESENTA

L'Azienda

Sede Legale: S.S. 613 Contrada Piccoli Z.I. n. 246 Brindisi

Capitale Sociale i.v.: € 1.549.500,00

Azionisti: Provincia di Brindisi e Comune di Brindisi.

La STP Brindisi dal febbraio 2003 aderisce al Co.Tr.A.P. – Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi - la cui sede è in Bari alla via B. Buozzi, 46.
Il Co.Tr.A.P. si è aggiudicato le gare svolte dalla Regione Puglia, dalla Provincia di Brindisi, dal Comune di Brindisi e dai Comuni di Ostuni e Francavilla Fontana per l'affidamento dei servizi di TPL, servizi il cui esercizio è affidato dal Consorzio alla STP Brindisi S.p.A.

Il Personale al 31.12.2014

2	27	252	22	12
DIRIGENTI	AMMINISTRATIVI	ESERCIZIO MOVIMENTO	TECNICO MANUTENZIONE	AUSILIARI DELLA MOBILITÀ IMPIEGATI SUL SERVIZIO SCUOLABUS

Il Parco Autobus al 31.12.2014

80	2	20	124	1
AUTOBUS URBANI	STORICI	SCUOLABUS E BUS PER DIVERSAMENTE ABILI	EXTRAURBANI	TURISMO

www.stpbrindisi.it
open tour

www.stpbrindisi.it
open tour

CAPITOLO TERZO - I SERVIZI DI TPL OFFERTI

La rete dei servizi gestiti da STP Brindisi

La STP Brindisi gestisce i seguenti servizi di TPL in qualità di consorziata Co.Tr.A.P.:

- servizio di trasporto pubblico urbano nel Comune di Brindisi integrato con il servizio di trasporto via mare nelle acque portuali interne e con il servizio trasporto alunni dalle zone rurali del Comune di Brindisi;
- servizio di trasporto pubblico urbano nel Comune di Ostuni e di Francavilla Fontana;
- servizi di TPL intercomunali della Provincia di Brindisi;
- servizi di TPL interprovinciali con Lecce e Taranto.

Inoltre gestisce in forma diretta il servizio di trasporto pubblico urbano nei seguenti comuni:

— Mesagne;
— San Vito dei Normanni;
— Ceglie Messapica.

Effettua inoltre:

- Servizi speciali per diversamente abili;
- Autolinee occasionali e servizi speciali per esigenze di pubblico interesse.

Durante i mesi estivi sono istituite corse urbane ed extraurbane verso le principali località di mare della provincia.

Nel 2014 la percorrenza di esercizio delle linee complessivamente gestite dalla STP Brindisi è stata pari a 7.191.306 autobus/Km.

Passeggeri Trasportati all'anno circa 4.200.000

Al 31.12.2014 l'assetto dei servizi urbani ed extraurbani gestiti dall'Azienda presenta la situazione così come di seguito descritta:

Servizio Urbano di Brindisi

LINEE	N° 21
PERCORRENZA ESERCIZIO	KM/ANNUI 2.170.626
LUNGHEZZA MEDIA LINEE	KM 14,967
CORSE ANNUE	N° 145.023
CORSE GIORNALIERE (PERIODO SCOLASTICO)	N° 447
VELOCITÀ MEDIA COMMERCIALE	KM/H 19,783
FERMATE	N° 377
DISTANZA MEDIA TRA LE FERMATE	MT 250
AUTOBUS UTILIZZATI	N° 65

Frequenza linee (1)

LINEE	1 (2)	3	4	4/	5	7	8	9	11	26	AERO-PORTO	CENTRO STORICO	10	MINNUTA	ZONA INDUSTRIALE E STABILIMEN-TO AGUSTA WESTLAND	CORSE SCOLAS-TICHE
DAL 01/09 AL 30/06	15'	30'	60'	/	30'	40'	15'	30'	20'	20'	30'	20'	ORARI PRESTABILITI			
DAL 01/07 AL 31/08	30'	30'	60'	60'	60'	40'	40'	30'	40'	30'	30'	20'				

(1): VALORI RIGUARDANTI I GIORNI INFRASETTIMANALI DAL LUNEDÌ AL SABATO. PER MAGGIORI INFORMAZIONI, VISITARE L'AREA ORARI DEL SITO AZIENDALE.
(2): LINEE SULLE QUALI SONO GARANTITI AUTOBUS CON PEDANA PER SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI. PER MAGGIORI INFORMAZIONI, VISITARE L'AREA ORARI DEL SITO AZIENDALE.

Servizio di scuolabus

Il servizio garantisce il trasporto casa - scuola e viceversa per le zone rurali del territorio di Brindisi per i **bambini** e **soggetti diversamente abili** presso le scuole. La percorrenza di esercizio del servizio è pari a autobus **Km/anno 173.306.**

Servizio Extraurbano

LINEE	N° 29
PERCORRENZA ESERCIZIO	KM/ANNUI 4.473.629
LUNGHEZZA MEDIA LINEE	KM 35,242
CORSE ANNUE	N° 126.942
CORSE GIORNALIERE (PERIODO SCOLASTICO)	N° 453
VELOCITÀ MEDIA COMMERCIALE	KM/H 36,864
AUTOBUS UTILIZZATI	N° 125

Servizio Urbano nei comuni di:

	FRANCAVILLA FONTANA	OSTUNI	MESAGNE	S. VITO NORM.	CEGLIE MESSAPICA
LINEE	N°2	N°9	N°2	N°3	N°2
PERCORRENZA ESERCIZIO	KM/ANNUI 79.861	KM/ANNUI 242.678	KM/ANNUI 12.016	KM/ANNUI 6. 534	KM/ANNUI 26.682
LUNGHEZZA MEDIA LINEE	KM 11,172	KM 10,094	KM 9,817	KM 6,344	KM 9,014
CORSE ANNUE	N°7.148	N°24.041	N°1.224	N°1.030	N°2.960
CORSE GIORNALIERE (PERIODO SCOLASTICO)	N°22	N°69	N°6	N°3	N°10
VELOCITÀ MEDIA COMMERCIALE	KM/H 19,038	KM/H 20,355	KM/H 16,064	KM/H 11,720	KM/H 16,774

Oltre ai servizi sopra menzionati, la STP Brindisi ha esercito, nell'ambito del Comune di Brindisi, corse suppletive per attività culturali, sportive e didattiche per **6.390 autobus km/annui.**

Servizio di trasporto via mare

La STP Brindisi assicura il servizio di trasporto via mare nelle acque interne del porto di Brindisi integrato con il servizio di trasporto pubblico urbano. Ciò significa che il "servizio motobarca" rappresenta una vera e propria linea di collegamento al pari dei mezzi su gomma e per usufruirne è necessario disporre del medesimo titolo di viaggio che dà diritto a viaggiare sui mezzi STP (biglietto o abbonamento del servizio

urbano Brindisi). Il servizio collega con una frequenza di 10' la banchina Casale con la banchina Montenegro. Gli orari sono consultabili sul sito internet **www.stpbrindisi.it**.

SERVIZI DI TRASPORTO PER PERSONE CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA

In ottemperanza al già citato principio di eguaglianza e del Regolamento (UE) n. 181/2011, la STP Brindisi garantisce alle persone con disabilità o mobilità ridotta la possibilità di fruire del servizio di trasporto al pari di tutti i cittadini.
In generale, questo servizio è disponibile sugli autobus e presso le fermate che garantiscono la sicurezza di accesso, entrambi indicati con apposito simbolo:
In base all'articolo 10 del Regolamento 181/2011, STP Brindisi ha facoltà di rifiutare di accettare una prenotazione, o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta:

- per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legge ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;
- qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

Tutte le modalità di accesso a tali servizi, le linee garantite e le fermate abilitate sono illustrate nella relativa area del sito internet aziendale.

ATTIVITÀ DI CARATTERE SOCIALE

Nel corso del 2014 sono state poste in essere iniziative volte al miglioramento dell'immagine e dei rapporti con la clientela e con la intera collettività:

- è stato assicurato il supporto per la realizzazione del Salone Nautico di Puglia svoltosi nel mese di maggio e per varie iniziative del giugno brindisino, prime fra tutte la manifestazione "Negramaro Wine Festival" e la fiera "Sapori del Mediterraneo", nonché per la migliore riuscita delle manifestazioni svoltesi in settembre per i festeggiamenti dei Santi Patroni della Città e per le celebrazioni per la Madonna "Ave Maris Stella";
- sono stati effettuati interventi in numerose circostanze per favorire la positiva riuscita di iniziative di pregio sociale, tra cui: la XVII^ edizione dell'evento artistico musicale Barocco Festival "Leonardo Leo"; la manifestazione indetta dalla Confindustria Nazionale per la partecipazione al "PMI DAY"; la giornata nazionale vittime incidenti sul lavoro organizzata ogni anno dalla sezione provinciale dell'AMNIL; il progetto per la valorizzazione del "Parco Naturale

regionale Dune Costiere" con spostamento ecosostenibile nelle località turistiche del territorio di Ostuni attraverso il trasporto combinato autobus–bicicletta; la specifica convenzione stipulata con la associazione turistica "Il Borgo Ostuni" per incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico; le giornate di incontro organizzate dalla cooperativa sociale "Oltre L'Orizzonte"; il supporto assicurato alle celebrazioni per la commemorazione del 2°Anniversario in memoria di Melissa Bassi, giovane vittima di un atto di assurda violenza;

- è stata assicurata continuità al rapporto di collaborazione con l'Associazione Nazionale Tumori con contributo volontario di dipendenti e con iniziative mirate svolte in occasione delle festività natalizie e pasquali;
- è stata stipulata Convenzione con l'associazione culturale Le Colonne, per la promozione e progettazione del connubio trasporto pubblico/visite culturali. Nello specifico, è in fase di attuazione il progetto denominato: "Ti porto al museo", attraverso il quale in collaborazione con il Comune di Brindisi, si garantiscono servizi di trasporto dagli istituti scolastici verso la Collezione Faldetta;
- è stata stipulata Convenzione con la Fondazione Nuovo Teatro Verdi per garantire servizi di trasporto dagli istituti scolastici al Nuovo Teatro Verdi in occasione di eventi teatrali.

OFFICINA
MOBILE
www.stpbrindisi.it

www.stpbrindisi.it

CAPITOLO QUARTO
GLI IMPEGNI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

La politica per la Qualità

La Politica per la Qualità è l'impegno globale che STP Brindisi si assume nei confronti delle parti interessate: per ottemperare a tale impegno è stato attivato nel 2003 un Sistema Gestione Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000 avente ad oggetto la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane, extraurbane e servizio scolastico (con esclusione del trasporto via mare); nel 2009 il Sistema Qualità è stato esteso ai servizi di trasporto per i diversamente abili e nel 2010 il certificato è stato adeguato alla norma UNI EN ISO 9001:2008.
L'indirizzo generale che regge e sovrintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione delle parti interessate ed il rispetto delle prescrizioni cogenti nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.
Obiettivi della Politica per la Qualità di STP Brindisi sono:

- ottemperanza ai requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione del servizio, dandone comunicazione all'intera organizzazione;
- soddisfazione delle parti interessate con riferimento ai contratti di servizio;
- soddisfazione delle esigenze ed aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate;
- chiarezza dei riferimenti;
- facilità nei contatti e nelle comunicazioni:
- efficace gestione dei processi aziendali;
- ottimizzazione dell'organizzazione interna e dei processi stessi;
- soddisfazione dei requisiti di sicurezza, d'igiene e tutela ambientale previsti dalle leggi in vigore.

A tal fine STP Brindisi si impegna a:

- mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità implementato alla luce delle norme UNI EN ISO 9001:2008;
- accrescere la professionalità dei dipendenti e dei collaboratori;
- motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ ed al miglioramento continuo.

Il Codice Etico

STP Brindisi, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, si è dotata anche di un modello di organizzazione, gestione e controllo che prevede un Codice Etico ed un organismo di

vigilanza con autonomi poteri di iniziativa e controllo.
Il Codice Etico, adottato da STP Brindisi, è un insieme di norme generali di etica che prevede comportamenti improntati ad onestà, trasparenza e correttezza nell'operare quotidiano. Una politica aziendale basata sul principio di integrità morale permette, infatti, di stabilire un solido standard di condotta aziendale. Le norme del Codice si applicano, senza alcuna eccezione, ai componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, ai dirigenti, ai quadri, a tutti i dipendenti di STP Brindisi, nonché a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od operano nell'interesse di STP Brindisi.

La Customer Satisfaction

Per verificare la soddisfazione del cliente e la reale rispondenza tra quanto promesso e quanto realmente offerto, la STP Brindisi chiede la collaborazione di tutti coloro che leggono questa Carta. Infatti, per ciò che riguarda la valutazione del grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità del servizio offerto, l'Azienda effettua, con cadenza annuale, indagini di "customer satisfaction", i cui risultati sono resi pubblici attraverso i mass-media ed apposite iniziative.
Agli inizi del 2015 si è proceduto ad effettuare una indagine di customer satisfaction direttamente sui mezzi aziendali, con interviste strutturate in risposte alle domande sui fattori di qualità attribuendo alle stesse un voto con valori da "1" a "10". I dati illustrati in questa Carta esprimono il valore medio calcolato sulle valutazioni attribuite ad ogni risposta.
Le risultanze di tale indagine vengono utilizzate dalla struttura aziendale per verificare il raggiungimento degli standard previsti e per operare i miglioramenti necessari così come indicato dai clienti.

Monitoraggio linee estive provinciali

STP Brindisi e Amministrazione Provinciale Brindisi hanno istituito uno specifico progetto per il censimento dei viaggiatori trasportati sulle linee stagionali estive, al fine di razionalizzare ed ottimizzare i servizi affidati. Il progetto - volto a raggiungere gli obiettivi di migliorare la qualità complessiva del servizio fornito, ottimizzare l'impiego dei mezzi e delle risorse, aumentare la fruizione del servizio, ridurre l'evasione tariffaria e accrescere la sicurezza a bordo- è stato realizzato attraverso la valutazione del numero passeggeri per ciascuna tratta/linea dei Servizi Stagionali 2014 sulla base dei TdV venduti, un programma mirato di verifiche a bordo con utilizzo di addetti aziendali e guardie giurate, la effettuazione di indagine di Customer Satisfaction dedicata. Gli Strumenti di valutazione adoperati e gli Indicatori di Risultato conseguiti sono consultabili sul sito internet aziendale.

IL GIUDIZIO DEI CLIENTI STP BRINDISI SUI SINGOLI INDICATORI

1) LA SICUREZZA DEL VIAGGIO

La sicurezza del viaggio viene intesa come assenza di rischi per il cliente.
Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

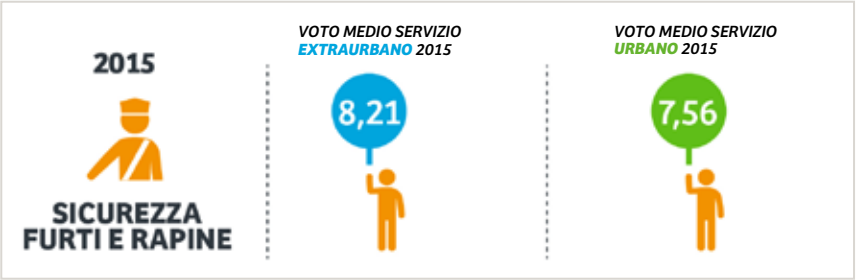
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) INCIDENTALITÀ	N. SINISTRI/1000 KM DI SERVIZIO	0,15	0,13	0,15
2) VETUSTÀ DEI MEZZI *	N. VEICOLI > 15 ANNI	90**	90**	118**
	N. VEICOLI TRA 10 ANNI E 15 ANNI	72	73	49
	N. VEICOLI TRA 5 ANNI E 10 ANNI	50	50	46
	N. VEICOLI < 5 ANNI	11	14	22

* OBIETTIVI RAGGIUNGIBILI CON L'ACQUISTO DI MEZZI CON IL SUPPORTO DEGLI ENTI SOCI E/O IN PRESENZA DI FINANZIAMENTI PUBBLICI.
** COMPRESO GLI AUTOBUS STORICI.

2) LA SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

La sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore viene intesa come assenza di rischi di tale natura a bordo degli autobus. Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

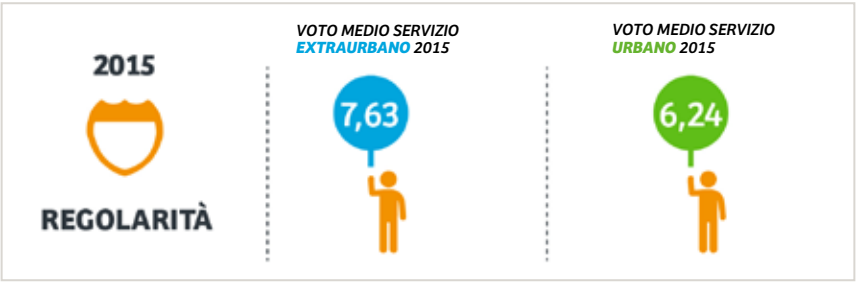
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
SICUREZZA DA FURTI RAPINE, AGGRESSIONI ED ATTI VANDALICI	N. FURTI/ANNO	ASSENZA DENUNCE	ASSENZA DENUNCE	MANTENIMENTO



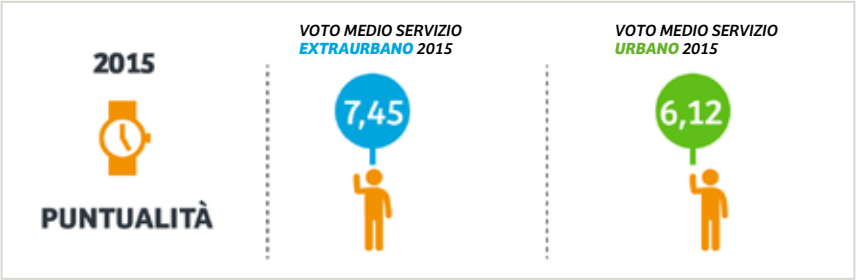
3) LA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Per le linee del servizio urbano, la STP Brindisi assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico sulla rete gestita dalle ore 4.50 alle ore 23.15.
Per le linee del servizio extraurbano, si assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico sulla rete gestita dalle ore 4.00 alle ore 01.00 del giorno successivo.
L'affidabilità del servizio é intesa come garanzia della continuità dei servizi offerti.
In caso di sciopero del personale, lo svolgimento del servizio é garantito per tutti i collegamenti nelle seguenti fasce orarie: dall'inizio del servizio alle ore 9.00; dalle 12.00 alle 15.00. Sono comunque sempre garantiti i collegamenti con le zone industriali servite.
Di tutte le varie interruzioni dei servizi dovute a manifestazioni, lavori stradali o altro, verrà data, ove possibile, una ampia informazione, nel minor tempo possibile, tramite avvisi pubblicati sul sito web, locandine a bordo dei mezzi e attraverso nostro personale.
In caso di interruzione del servizio dovuto a guasti meccanici gli autobus vengono sostituiti in linea e/o al capolinea, cercando di limitare i disagi dei clienti. L'azienda si impegna comunque a ripristinare la linea nel più breve tempo possibile.
Il servizio urbano é ridotto nei giorni 25 Dicembre, 1° Gennaio e nella Domenica di Pasqua. Per queste giornate, gli orari di servizio vengono pubblicizzati, oltre che con comunicati aziendali, attraverso tutti gli organi di informazione locali. In tali giorni il servizio extraurbano é effettuato senza alcuna riduzione per i collegamenti con le Z.I.; i servizi di linea normali sono assicurati fino alle ore 13.00.
Ad ulteriore garanzia della regolarità del servizio STP Brindisi dispone di una media di circa 20 autobus di scorta da utilizzare in caso di avaria dei mezzi o per sovraffollamento.

LA REGOLARITÀ DEI MEZZI



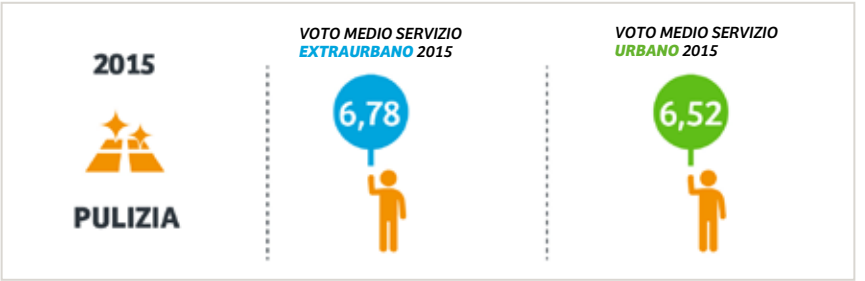
LA PUNTUALITÀ DEI MEZZI



4) PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Per gli autobus urbani ed extraurbani che fanno capolinea nel capoluogo la pulizia interna ed esterna è effettuata quotidianamente. Per tutti gli altri autobus extraurbani le operazioni di pulizia interna ed esterna vengono effettuate almeno due volte alla settimana. Ogni mezzo viene inoltre sottoposto ad una pulizia straordinaria una volta alla settimana.
Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) PULIZIA ORDINARIA AUTOBUS URBANI	FREQUENZA	GIORNALIERA	GIORNALIERA	GIORNALIERA
1.1) PULIZIA ORDINARIA AUTOBUS EXTRAURBANI	FREQUENZA	2 VOLTE SETTIMANA	2 VOLTE SETTIMANA	2 VOLTE SETTIMANA
2) PULIZIA STRAORDINARIA BUS	FREQUENZA	1 VOLTA SETTIMANA	1 VOLTA SETTIMANA	1 VOLTA SETTIMANA



5) COMFORT DI VIAGGIO

Per assicurare i servizi gestiti, la STP Brindisi dispone di 225 autobus (più 2 storici) così ripartiti:

AUTOBUS URBANI - SUBURBANI N. 80 DI CUI

66 CON PIANALE RIBASSATO

1 IBRIDO (GPL.BENZINA)

AUTOBUS EXTRAURBANI N. 125 DI CUI

35 CON PIANALE RIBASSATO

4 INTERCOMUNICANTI LUNG.18 MT.

1 ADIBITI PER GRAN TURISMO

SCUOLABUS SCUOLABUS E DIVERSAMENTE ABILI

20

Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) CLIMATIZZAZIONE	N° BUS CLIMATIZZATI	152	155	158
2) PENSILINA	N° FERMATE CON PENSILINA	105	102	105

2015

COMFORT

VOTO MEDIO SERVIZIO EXTRAURBANO 2015

VOTO MEDIO SERVIZIO URBANO 2015

6) SERVIZI SPECIALI PER DIVERSAMENTE ABILI

Alla data del 31.12.2014 la STP Brindisi dispone di **101 autobus dotati di pedana**.
Con quattro mezzi speciali, di cui due dotati di aria condizionata, la STP Brindisi gestisce servizi di collegamento dalle abitazioni all'Istituto "La Nostra Famiglia" per conto del Comune di Brindisi.
Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) MEZZI ATTREZZATI	N° AUTOBUS CON PEDANA	100	101	105
2) SERVIZI SPECIALI	N° LINEE CON PRESENZA A BORDO DI ACCOMPAGNATORE	10	10	10

7) L'INFORMAZIONE

L'impresa fornisce informazioni adeguate ai passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite, su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta (art. 24 Regolamento UE 181/2011).
A giugno ed a settembre la STP Brindisi si impegna a fornire ai propri clienti, attraverso appositi stampati 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 addetto alla verifica del titolo di viaggio è tenuto ad informare i clienti su variazioni che possano interessare quella particolare linea o servizio.
Qualsiasi tipo di comunicazione che possa interessare il cliente viene diffusa attraverso il sito internet **www.stpbrindisi.it**, con locandine sugli autobus, attraverso le locali testate giornalistiche ed emittenti televisive, ove possibile, con sufficiente anticipo rispetto alla variazione. I comunicati relativi ad eventuali scioperi sono trasmessi con

almeno cinque giorni di anticipo, così come prescrive la Legge n. 146/90.
Presso il Punto STP a Brindisi il cliente ha la possibilità di presentare suggerimenti e reclami su eventuali disservizi, nonchè di ricevere informazioni sugli spostamenti origine/destinazione, sulle tariffe in vigore e su ogni altro aspetto che riguardi i servizi offerti. L'ufficio è sito a Brindisi in via Cappellini 18 ed effettua un orario di apertura dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00. Il Punto STP risponde inoltre al **numero verde 800-232042**, che rimane attivo anche durante le fasce di chiusura dal lunedì al sabato e giorni festivi dalle ore 5.00 alle ore 23.00.
Le informazioni sulle tariffe e sui servizi vengono assicurate anche attraverso la rete di circa 250 punti vendita titoli di viaggio dislocate sul territorio, di cui circa 80 abilitate al rilascio di tesserini di riconoscimento e di ogni tipo di titolo di viaggio.
Il sito internet dell'Azienda www.stpbrindisi.it riporta tutte le informazioni disponibili su orari, percorsi, tariffe, modulistica e quanto necessario ad ottenere una informazione esaustiva. Sul sito è prevista la possibilità per il cliente di inviare e-mail relative a reclami e/o suggerimenti. Sul sito è anche pubblicata questa Carta della Mobilità in versione scaricabile e stampabile.
Sulla rete servita sono posizionate circa 1.200 fermate, tutte segnalate da apposite paline; di queste 100 sono attrezzate con pensiline di attesa dotate di panchine. La distanza media delle fermate nei centri urbani é di circa 250 metri. La STP Brindisi ha quasi ultimato nel Comune di Brindisi un intervento organico di rinnovo delle attrezzature di fermata con l'eliminazione di quelle ormai obsolete e/o pericolose ed installazione di paline con una descrizione sintetica del percorso.
Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) ORARI	COPIE ORARIO DIFFUSE	*	*	*
2) SITO INTERNET	PRESENZA DI SITO INTERNET	SI	SI	SI
3) SERVIZIO IN FORMA TELEFONICA	ORARIO SERVIZIO INFORMAZIONI (DAL LUNEDÌ AL SABATO)**	7.30 / 14.00 16.00 / 20.00	7.30 / 14.00 16.00 / 20.00	7.30 / 14.00 16.00 / 20.00
4) NUMERO VERDE	ORARIO SERVIZIO	5.00 / 23.00	5.00 / 23.00	5.00 / 23.00

*COPIA DEGLI ORARI E DEI PERCORSI DELLE SINGOLE LINEE SONO DISPONIBILI PRESSO IL PUNTO STP SITO IN VIA CAPPELLINI N° 18 A BRINDISI, PRESSO LE PRINCIPALI RIVENDITE SUL TERRITORIO E SONO SCARICABILI DAL SITO INTERNET.
** VARIAZIONI DEGLI ORARI POTRANNO REGISTRARSI NEI MESI ESTIVI.

OPPORTUNITÀ DI REPERIRE INFORMAZIONI

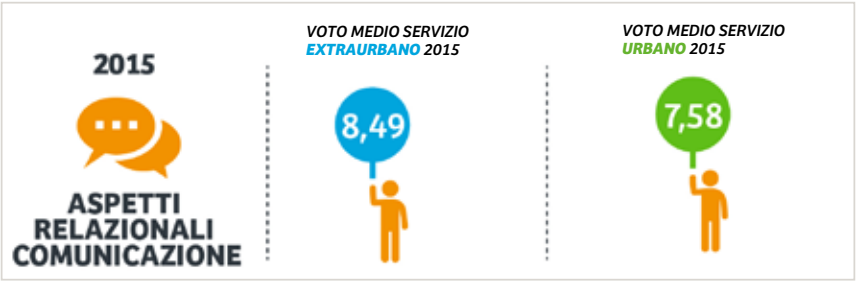
CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE

8) ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

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, il numero di matricola.
Le risposte alle chiamate telefoniche saranno precedute dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.
Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati sull'esercizio, indosserà la divisa aziendale di cui è dotato e tratterà gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale é, 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.
Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) CORRETTEZZA E CORTESIA	% RECLAMI SU COMPORTAMENTO	4,0%	12%	7,0%
2) RICONOSCIBILITÀ	PERSONALE DOTATO DI CARTELLINO	100%	100%	100%



GESTIONE RECLAMI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) TEMPI DI ATTESA GESTIONE DEI RECLAMI	TEMPO MASSIMO RISPOSTA A RECLAMI	GG 30	GG 30	GG 30

LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE

L'azienda dispone di una rete commerciale composta da un punto vendita aziendale – **URP** - sito nel centro di Brindisi e da rivenditori esterni presenti su tutto il territorio provinciale.
Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) PUNTI VENDITA	N° PUNTI VENDITA/N° COMUNI SERVITI	250/23	250/23	250/23

2.1) VENDITA BIGLIETTI A BORDO	% DI LINEE CON VENDITA A BORDO	100%	100%	100%
2.2) VENDITA BIGLIETTI A BORDO	% DI AUTOBUS CON VENDITA A BORDO	100%	100%	100%

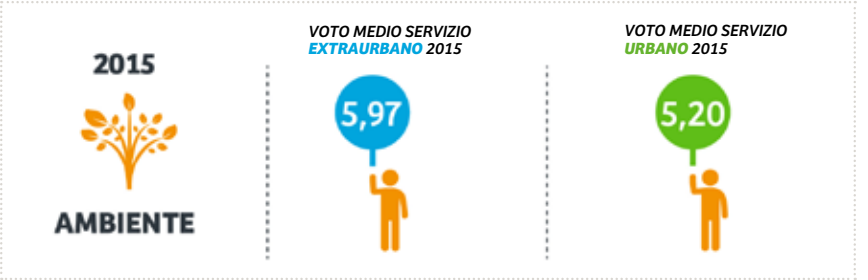
INTEGRAZIONE MODALE

Sono allo studio iniziative per la diffusione delle informazioni sui servizi e per attivare collaborazioni con altre imprese esercenti servizi di trasporto pubblico.
Il servizio di Circolare del mare è integrato a quello urbano su gomma.
Sono garantite corse di corrispondenza con i principali treni che effettuano fermate nelle Stazioni di Ostuni, Carovigno, Fasano e San Pietro Vernotico.

L'ATTENZIONE PER L'AMBIENTE

La STP Brindisi, sensibile ai problemi dell'ambiente e dell'inquinamento dovuti anche alla sua collocazione su di un territorio a forte rischio, ha intrapreso varie iniziative con l'obiettivo di ridurre i consumi e le emissioni dei propri mezzi.
L'azienda si impegna ad essere parte attiva nell'impegno per la salvaguardia e la tutela ambientale in sintonia con i propri clienti che collocano questo aspetto al primo posto nella loro scala di valori.
Gli standard e gli obiettivi previsti sono riportati nella scheda che segue:

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2014	STANDARD 2014	OBIETTIVO 2015
1) DISPOSITIVI	VEICOLI A NORMA EURO 3/4/5	76	79	83
	VEICOLI A METANO	29	29	29
	VEICOLI IBRIDI	1	1	1



Italsud

CAPITOLO QUINTO - IL SISTEMA TARIFFARIO

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO URBANO BRINDISI

IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2013
D.G.R. n° 1452 del 02.8.2013 - L.R. 18/02

BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	€ 1,00
CARNET BIGLIETTI 10 + 1	€ 10,00
BIGLIETTO VALIDITA' 90 MINUTI (CON DOPPIA OBLITERAZIONE)	€ 1,20
BIGLIETTO GIORNALIERO	€ 3,00
BIGLIETTO AEROPORTO	€ 1,00
BIGLIETTO EMESSO A BORDO CON SOVRAPPREZZO	€ 1,50
ABB. MENSILE PENSIONATI	€ 25,00
ABB. MENSILE STUDENTI	€ 25,00
ABB. ANNUALE STUDENTI	€ 165,00
ABB. MENSILE ORDINARIO	€ 36,00
ABB. MENSILE IMPERSONALE	€ 51,00
ABB. ANNUALE ORDINARIO	€ 330,00* (PAGAMENTO IMMEDIATO) € 340,00* (PAGAMENTO SEMESTRALE € 180,00 + € 160,00)

Gli importi potranno nel corso dell'anno subire variazioni secondo quanto sarà stabilito dalla Regione Puglia o dagli Enti competenti.

TITOLI DI VIAGGIO PER IL SERVIZIO EXTRAURBANO

D.G.R. 1912 del 23.09.2014 - L. R. 18/02 art. 26 c. 2
TARIFFA ABBONAMENTI CON SCONTO 10% : D.G.R. PUGLIA 1488/05 –
IN VIGORE DAL 1° OTTOBRE 2014

RELAZIONE	BIGL. C. S.	ABBON. SETT.	ABB. MENS.
AUTOLINEE SUBURBANE			
BRINDISI - CITTADELLA RICERCA	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
BRINDISI - IPERMERCATO AUCHAN	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
MESAGNE - CITTADELLA RICERCA	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
MESAGNE - IPERMERCATO AUCHAN	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
MESAGNE - BRINDISI	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
MESAGNE - S.PANCRAZIO S.	€ 1,40	€ 11,70	€ 40,50
BRINDISI - LECCE	€ 2,80	€ 20,43	€ 69,30
CAROVIGNO - BRINDISI	€ 2,40	€ 18,54	€ 63,00
CASA CANTONIERA - BRINDISI	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
CASALINI - BRINDISI	€ 4,20	€ 24,30	€ 81,90
CEGLIE M. - BRINDISI	€ 3,50	€ 23,40	€ 77,40
CELLINO S.M. - BRINDISI	€ 2,40	€ 18,54	€ 63,00
CISTERNINO - BRINDISI	€ 4,20	€ 24,30	€ 81,90
ERCHIE - BRINDISI	€ 3,10	€ 21,69	€ 72,90
FASANO - BRINDISI	€ 4,90	€ 26,10	€ 86,40
FRANCAVILLA F. - BRINDISI	€ 2,80	€ 20,43	€ 69,30
LATIANO - BRINDISI	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
LATIANO - BRINDISI Z.I.	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
MESAGNE - BRINDISI Z.I.	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
MONTALBANO - BRINDISI	€ 4,20	€ 24,30	€ 81,90
ORIA - BRINDISI	€ 2,40	€ 18,54	€ 63,00
OSTUNI - BRINDISI	€ 3,10	€ 21,69	€ 72,90
PEZZE DI GRECO - BRINDISI	€ 4,90	€ 26,10	€ 86,40
S. PIETRO V. - BRINDISI	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
S.MICHELE S. - BRINDISI	€ 2,40	€ 18,54	€ 63,00
S.PANCRAZIO S. - BRINDISI	€ 2,40	€ 18,54	€ 63,00
S.PANCRAZIO S. - BRINDISI Z.I.	€ 3,10	€ 21,69	€ 72,90
S.VITO N. - BRINDISI	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
SANDONACI - BRINDISI	€ 2,80	€ 20,43	€ 69,30
SPEZIALE - BRINDISI	€ 4,20	€ 24,30	€ 81,90
TORCHIAROLO - BRINDISI	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
TORRE S.S. - BRINDISI	€ 2,80	€ 20,43	€ 69,30
VILLA CASTELLI - BRINDISI	€ 4,20	€ 24,30	€ 81,90
CAROVIGNO - LATIANO	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
CAROVIGNO - MESAGNE	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
CAROVIGNO - S.VITO N.	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
CAROVIGNO - SCALO FERROVIARIO	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05

RELAZIONE	BIGL. C. S.	ABBON. SETT.	ABB. MENS.
AUTOLINEE SUBURBANE			
CASA CANTONIERA - S. VITO N.	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
CASALINI - OSTUNI	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
CEGLIE M. - S.MICHELE S.	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
CEGLIE M. - S.VITO N.	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
CISTERNINO - CARANNA	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
CISTERNINO - CAROVIGNO	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
CISTERNINO - CASALINI	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
CISTERNINO - OSTUNI	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
CISTERNINO - FASANO/SCALO	€ 1,40	€ 11,70	€ 40,50
CISTERNINO - MARINELLI	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
CISTERNINO - MESAGNE	€ 3,10	€ 21,69	€ 72,90
CISTERNINO - SPEZIALE/MONTALBANO	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
CISTERNINO - S.VITO N.	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
ERCHIE - FRANCAVILLA F.	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
FRANCAVILLA F. - MESAGNE	€ 1,40	€ 11,70	€ 40,50
GALANTE - MARTINA F.	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
LATIANO - FRANCAVILLA F.	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
LATIANO - MESAGNE	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
LECCE - CITTADELLA BR	€ 3,50	€ 23,40	€ 77,40
ORIA - FRANCAVILLA F.	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
ORIA - LATIANO	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
ORIA - MESAGNE	€ 1,40	€ 11,70	€ 40,50
OSTUNI - CAROVIGNO	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
OSTUNI - FASANO	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
OSTUNI - LATIANO	€ 2,80	€ 20,43	€ 69,30
OSTUNI - GALANTE	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
OSTUNI - MARTINA F.	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
OSTUNI - MESAGNE	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
OSTUNI - S.MICHELE S.	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
OSTUNI - S.VITO N.	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
OSTUNI - VILLANOVA	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
S.MICHELE S.- FRANCAVILLA F.	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
S.MICHELE S. - S.VITO N.	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05

RELAZIONE	BIGL. C. S.	ABBON. SETT.	ABB. MENS.
AUTOLINEE SUBURBANE			
S.PIETRO V. - LECCE	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
S.PIETRO V. - SQUINZANO	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
S.VITO N. - FRANCAVILLA F.	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
S. VITO N. - LATIANO	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
S.VITO N. - MESAGNE	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
SPEZ./MONT. - OSTUNI	€ 1,00	€ 8,91	€ 31,50
TORCHIAROLO - S.PIETRO V.CO	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
TORRE S.S. - FRANCAVILLA F.	€ 1,40	€ 11,70	€ 40,50
TUTURANO - LECCE	€ 2,80	€ 20,43	€ 69,30
TUTURANO - S.PIETRO V.CO	€ 1,00	€ 6,03	€ 22,05
VILLA CASTELLI - FRANCAVILLA F.	€ 1,40	€ 8,91	€ 31,50
VILLA CASTELLI - LATIANO	€ 2,10	€ 16,65	€ 56,70
VILLA CASTELLI - MESAGNE	€ 2,40	€ 18,54	€ 63,00
VILLA CASTELLI - ORIA	€ 1,70	€ 14,13	€ 48,60
BRINDISI - TARANTO Z.I.	€ 5,60	€ 27,90	€ 90,90
CELLINO S.M. - TARANTO Z.I.	€ 6,30	€ 28,80	€ 96,30
ERCHIE - TARANTO Z.I.	€ 4,90	€ 26,10	€ 86,40
FRANCAVILLA F. - TARANTO Z.I.	€ 2,80	€ 20,43	€ 69,30
LATIANO - TARANTO Z.I.	€ 4,20	€ 24,30	€ 81,90
MESAGNE - TARANTO Z.I.	€ 4,90	€ 26,10	€ 86,40
ORIA - TARANTO Z.I.	€ 3,50	€ 23,40	€ 77,40
SANDONACI - TARANTO Z.I.	€ 5,60	€ 27,90	€ 90,90
S.PANCRAZIO S. - TARANTO Z.I.	€ 5,60	€ 27,90	€ 90,90
S.PIETRO V. - TARANTO Z.I.	€ 6,30	€ 28,80	€ 96,30
S.VITO N. - TARANTO Z.I.	€ 5,60	€ 27,90	€ 90,90
TORCHIAROLO - TARANTO Z.I.	€ 7,00	€ 30,60	€ 100,80
TORRE S.S. - TARANTO Z.I.	€ 4,20	€ 24,30	€ 81,90

Su tutte le tratte extraurbane è anche possibile acquistare il biglietto a bordo con sovrapprezzo.

Dove acquistare i titoli di viaggio

La STP Brindisi applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore dei biglietti (Artt. 4 e 5. Regolamento UE 181/2011).
I titoli di viaggio sono acquistabili presso il Punto STP a Brindisi e nei circa 250 punti vendita convenzionati sul territorio.
Sul sito internet **www.stpbrindisi.it** sono presenti tutte le informazioni relative ai punti vendita.
Il cliente è tenuto ad acquistare preventivamente presso uno dei punti vendita autorizzati il titolo di viaggio corrispondente al servizio del quale intende fruire.
Il titolo di viaggio deve essere esibito al conducente durante la salita a bordo.
Al viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio è consentito, in via eccezionale, regolarizzare la propria posizione richiedendo al conducente immediatamente dopo la salita a bordo il rilascio di apposito biglietto a tariffa maggiorata.
Sarà consentito l'acquisto di biglietti a bordo solo agli utenti che si presentino con moneta contata.
La eventuale indisponibilità di biglietti a bordo, segnalata attraverso l'esposizione di apposito cartello a bordo del mezzo, non conferisce alcun diritto ad utilizzare il mezzo di trasporto.
Il viaggiatore sprovvisto di valido titolo di viaggio che, nonostante la segnalazione dell'indisponibilità dei biglietti a bordo dovesse utilizzare i mezzi di trasporto, è assoggettato alle sanzioni previste dalla normativa vigente in materia.

Cosa fare in caso di smarrimento dell'abbonamento

In caso di smarrimento dell'abbonamento urbano o extraurbano a validità mensile, il cliente potrà far pervenire all'Azienda richiesta di autorizzazione a viaggiare, corredata di relativa denuncia sporta presso l'Autorità Giudiziaria o dichiarazione sostitutiva ex D.P.R. n° 445/2000. Entro il termine di 3 giorni la STP Brindisi provvederà ad emettere l'autorizzazione richiesta. Nelle more l'utente dovrà munirsi di idoneo titolo di viaggio per fruire dei servizi.

18

CAPITOLO SESTO - RAPPORTI CON LA CLIENTELA

I DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- divulgazione 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;
- possibilità di accesso agli uffici aziendali e disponibilità del numero verde aziendale.

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

La STP Brindisi assume espressamente la responsabilità oggettiva per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave da propri dipendenti nell'espletamento del servizio, fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso.
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.

LE SEGNALAZIONI ED I RECLAMI

Ogni cliente può inviare all'azienda tramite il Punto STP o attraverso il sito internet comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Qualità, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro particolare utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'evento accaduto. I reclami inoltrati con tali modalità sono gestiti attraverso un apposito registro tenuto dall'Ufficio Qualità che verifica con i settori interessati quanto evidenziato negli stessi. STP Brindisi si impegna a fornire una risposta tempestiva, comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del suggerimento o del reclamo (vedi anche artt. 26 e 27 Regolamento UE 181/2011).

RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Per eventuali violazioni ai sensi del **Regolamento UE n. 181/2011** e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

è possibile inoltrare in **seconda istanza** un reclamo all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti**, mediante modulo di reclamo compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, del reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: **pec@pec.autorita-trasporti.it** oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: **reclami.bus@autorita-trasporti.it**.

Tali reclami hanno natura di seconda istanza, possono cioè essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla STP Brindisi e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta.

I 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.

Nessun rimborso é 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 veicolo, stato di necessità, ecc.).

Il rimborso potrà essere invece corrisposto qualora il servizio venga interrotto senza una preventiva informazione se i tempi e modi dell'evento la avrebbero consentita.

La perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza sono risarciti dalla STP Brindisi (art. 17 Regolamento UE 181/2011). Il risarcimento è pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

CONTATTI

La STP Brindisi ha attivato diversi canali di comunicazione rivolti alla Clientela, attraverso i quali il cittadino può ottenere tutte le informazioni utili in merito a orari, linee, tariffe, regolamenti ed alle varie attività dell'Azienda:

- **Punto STP** sito a Brindisi in via Cappellini 18 con orario di apertura dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 14.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00 (con possibili variazioni di orario nei mesi estivi) dove è possibile prendere visione di tutto il

materiale informativo sul servizio, acquistare titoli di viaggio e sottoscrivere abbonamenti; è possibile inoltre effettuare reclami e segnalazioni utilizzando i moduli appositi forniti dal personale in servizio;

- **il numero verde 800-232042** attivo anche durante le fasce di chiusura del Punto STP dal lunedì al sabato e giorni festivi dalle ore 5.00 alle ore 23.00;
- sito internet **www.stpbrindisi.it** : sul sito è pubblicato nella sua versione integrale il "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone"; sul sito si può anche utilizzare il form per inviare reclami e suggerimenti;
- la mail **info@stpbrindisi.it** per qualsiasi tipo di contatto o informazione;
- la mail **puntostp@stpbrindisi.it** ove è possibile richiedere chiarimenti su linee, fermate servite, orari, coincidenze e su come raggiungere nel modo più semplice la vostra destinazione.

I DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chiunque utilizza i mezzi pubblici della STP Brindisi Spa è tenuto a:

- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori attenendosi in ogni caso alle avvertenze, inviti e disposizioni concernenti la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio;
- usare ogni e qualsiasi precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia;
- utilizzare i mezzi di trasporto solo se provvisto di valido e regolare titolo di viaggio;
- salire e scendere dalle parti della vettura prescritte. Se non diversamente indicato, la salita a bordo deve avvenire dalla porta anteriore, esibendo contestualmente al conducente il proprio titolo di viaggio;
- annullare i biglietti nell'apposita macchinetta obliteratrice non appena salito a bordo del mezzo, fatta eccezione per i biglietti rilasciati dall'apposita emettitrice automatica a bordo, validi esclusivamente per la corsa di emissione;
- segnalare prontamente al conducente l'eventuale mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida;
- non occupare più di un posto a sedere e non ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- non fumare all'interno dei mezzi;
- non tenere comportamenti che possano in qualsiasi modo recare disturbo o pericolo ad altre persone. Non è ammesso l'accesso in vettura a coloro che si

trovino in stato di ebbrezza manifesta o in condizione di alterazione psicofisica tale da non consentire il regolare svolgimento del servizio o da arrecare danno a sé o agli altri Clienti;

- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- non usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo.

Sanzioni e prescrizioni

La applicazione delle sanzioni amministrative nei confronti di coloro che dovessero essere trovati a bordo degli autobus privi di regolare titolo di viaggio sarà effettuata in virtù dell'applicazione del combinato disposto delle norme vigenti in materia (L.R. 18/02, del DPR 753/80 e della L.689/81). In ogni caso, al viaggiatore sarà consentito regolarizzare la propria posizione in corso di viaggio ai sensi del 2°comma dell'art.23 del DPR 753/80 mediante il pronto pagamento di una somma comprensiva dell'importo del biglietto di corsa semplice a tariffa maggiorata e pari a € 20,00 per i servizi urbani, ad € 25,00 per i servizi interurbani I viaggiatori che non provvedano a regolarizzare immediatamente la loro posizione vengono fatti scendere dai veicoli alla prima fermata ed assoggettati al pagamento della sanzione amministrativa mediante formale invito di pagamento ex 3°comma art. 23 del DPR 753/80. Al viaggiatore regolarmente identificato a mezzo tessera STP o idoneo documento di identità personale può essere consentito di proseguire il viaggio.
La mancata regolarizzazione in corso di viaggio costituisce infrazione e il trasgressore è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa di € 100,00 prevista dall'art.32 della L.R.18/02. Se l'utente o il responsabile in solido estingue l'illecito entro trenta giorni successivi a quello della contestazione o della sua notifica, la sanzione è ridotta a € 50,00.
Nei confronti di coloro che non dovessero regolarizzare la propria posizione nei modi e tempi di cui innanzi, il Direttore della STP provvederà ad emettere - a norma dell'art.32 della L.R. 18/02 - apposita ordinanza-ingiunzione per il pagamento della somma di € 100,00= a titolo di sanzione amministrativa aumentata sino al triplo in virtù del disposto della stessa L.R. 18/02, del D.P.R. 753/80 e dell'art.8 della L.689/81, oltre alle spese di notifica, a quelle per la formazione dell'atto ed all'importo del biglietto di corsa semplice a tariffa maggiorata calcolato sulla massima percorrenza effettuata dall'autobus sul quale l'infrazione è stata commessa.
E' in ogni caso vietata la cessione dei biglietti e degli altri documenti di trasporto nominativi, di quelli non nominativi dopo l'inizio del viaggio, nonché di singoli biglietti facenti parte di carnet.
E' altresì vietato acquistare od ottenere biglietti in violazione al precedente comma. Il biglietto o altro documento di trasporto indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

La sanzione amministrativa per il mancato rispetto delle norme contenute nella presente parte del regolamento aziendale di vettura verrà applicata in una misura da € 55.00= a € 250,00= così come stabilita dalla Legge Regionale n°18 del 31.10.2002, aumentabile sino al triplo in virtù del disposto del DPR 753/80 e dell'art.8 della L.689/81.
Nella applicazione della effettiva sanzione amministrativa tra il limite minimo e massimo fissati dalla L.R. 18/02 e del suo aumento sino al triplo in virtù del disposto del DPR 753/80 e dell'art.8 della L.689/81 si avrà riguardo alla gravità della violazione, all'opera svolta per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso ed alle sue condizioni economiche.
Nei confronti di coloro che non dovessero regolarizzare la propria posizione il Direttore della STP provvederà ad emettere -a norma dell'art.32 della L.R. 18/02- apposita ordinanza-ingiunzione per il pagamento a titolo di sanzione amministrativa dell'importo stabilito in sede di prima contestazione aumentato sino al triplo della sanzione originaria, oltre alle spese di notifica ed a quelle per la formazione dell'atto.
E' facoltà dell'Azienda non procedere al rilascio di titoli di viaggio in favore di coloro che si siano resi protagonisti di infrazioni alle disposizioni del presente regolamento e che non abbiano provveduto al pagamento delle relative sanzioni amministrative.
E' altresì facoltà dell'Azienda escludere dai propri mezzi chiunque si renda protagonista di particolari episodi che incidano sulla regolarità e sicurezza dell'esercizio, o che rifiutino di rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda e degli operatori o che non si attengano alle avvertenze, inviti e disposizioni concernenti la regolarità amministrativa e funzionale.
Nella applicazione di tale provvedimento di esclusione si avrà riguardo alla gravità della violazione, all'opera svolta per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione originaria, nonché alla personalità del viaggiatore.
Ferma restando la applicazione delle sanzioni di cui innanzi ed il risarcimento di tutti i danni derivati all'Azienda, a suoi Agenti e/o a terzi, qualsiasi condotta nella quale sia ravvisabile la commissione di un reato (manomissione o contraffazione di titoli di viaggio, danneggiamenti, ecc.) sarà denunciata all'Autorità Giudiziaria nei termini e modi di legge.

La prenotazione dei posti

I gruppi di clienti che debbono effettuare viaggi aventi frequenza e itinerario determinati lungo percorsi con identica origine e destinazione e con fermate predeterminate possono usufruire del servizio di prenotazione posti.
Le tariffe applicate saranno quelle in vigore per i servizi ordinariamente gestiti.
Il servizio prenotazione posti è assicurato direttamente dall'Azienda a favore di gruppi di viaggiatori che garantiscano il riempimento di un predeterminato numero di posti per autobus, ragguagliabile ad un numero medio non inferiore a 70 viaggiatori per i

servizi urbani ed a 50 viaggiatori per quelli interurbani.
Condizioni di miglior favore per la clientela potranno essere adottate a fronte di richieste per le quali sussistano oggettivi e particolari presupposti di disponibilità di mezzi e/o uomini in relazione alle specifiche proprie di ciascun servizio (giorni, orari, percorsi, frequenza, ecc.).
Tutte le richieste di prenotazione compatibili con i mezzi ordinari dell'impresa saranno accolte a parità di condizioni e secondo l'ordine in cui esse siano pervenute. In caso di più richieste simultanee saranno preferite quelle di percorso maggiore.

Il trasporto di bambini ed animali

Il viaggiatore 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 deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro.
Il passeggero, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio e nel rispetto della specifica normativa vigente in materia, può portare con sé animali di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri viaggiatori; i cani possono viaggiare solo se muniti di museruola. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.
Il personale aziendale viaggiante, in caso di disturbo arrecato dall'animale, può invitare il passeggero che porta con sé l'animale ad abbandonare il mezzo senza diritto a rimborso alcuno.

Il trasporto di cose

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 25x30x50. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.
L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali vengono consegnati nel più breve tempo possibile dall'operatore di esercizio in servizio all'addetto alla centrale operativa con contestuale compilazione e firma di specifico modulo. Gli stessi sono custoditi per un periodo massimo di 30 gg. oltre il quale, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 927 c.c., sono inviati presso l'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune competente.

STOP
ona riservata per una
arrozzella posta in senso
ontrario alla marcia del
eicolo, appoggiata alla
arete divisoria e con i freni
loccati

progettazione grafica e fotografica

S&L

VIALE PALMIRO TOGLIATTI, 78 - BRINDISI
INFO: 0831587116 - www.selmarketing.it

Suggerimenti

Orari **Reclami**

Informazioni

Abbonamenti

Biglietti

Tutto in un Punto...

Via Cappellini 18 Brindisi

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
DELLA SOCIETÀ TRASPORTI PUBBLICI BRINDISI S.p.A.

Numero Verde
800-232042

www.stpbrindisi.it