Contram Mobilità s.c.p.a

Carta della Mobilità edizione 2019

13								**18/12/2019**
12								**20/12/2018**
11								**20/12/2017**
10								**07/08/2017**
9								**28/12/2016**
8								**28/12/2015**
7								**31/08/2015**
6								**29/12/2014**
5								**28/12/2013**
4								**20/12/2012**
3								**22/12/2011**
2								**28/12/2010**
1								01/08/2010
0								31/12/2009
-								Ed. 2008 31/12/2008
-								Ed. 2007 31/12/2007
REV. / FUNZ.	**S.Q.**	**DIRETTORE TECNICO UNITARIO**					**PRESIDENTE**	DATA APPROVAZIONE
	PREPARATO	VERIFICATO					APPROVATO	

Indice

Prefazione

PARTE 1 – CONTRAM MOBILITA': LA SUA STORIA, I SUOI SERVIZI

1. Presentazione dell'azienda

1.1 Breve storia

1.2 Proprietà

1.3 Il servizio

1.3.1 Il servizio extraurbano
1.3.2 Il servizio urbano
1.3.3 Il servizio di trasporto a chiamata
1.3.4 Il servizio di trasporto pacchi

2. Fattori di qualità del servizio

2.1 Sicurezza del viaggio
2.2 Regolarità e affidabilità del servizio
2.3 Comfort del servizio
2.4 Informazioni
2.5 Accesso alla rete
2.6 Grado di integrazione modale
2.7 Aspetti relazionali del personale con l'utenza

3. Attenzione all'ambiente

PARTE 2 – INFORMAZIONI GENERALI ALL'UTENZA SUL SERVIZIO

1. Modalità di accesso alle informazioni
2. Diritti e doveri dei viaggiatori
3. Segnalazioni e reclami
4. Norme di comportamento e divieti
5. Dichiarazioni false generalità
6. Documenti di viaggio e tariffe

6.1 Norme per la biglietteria a terra

6.2 Tariffe servizi extraurbani

7. Agevolazioni

7.1 Agevolazioni previste dalla Regione Marche sul T.P.L.

7.2 Agevolazioni sul servizio urbano di Camerino

8. Sanzioni amministrative
9. Trasporto animali
10. Trasporto cose
11. Oggetti smarriti
12. Responsabilità

12.1 Responsabilità civile

12.2 Responsabilità per mancata prestazione di servizio

12.3 Responsabilità dell'utente

12.4 Responsabilità e comportamento del conducente

12.5 Assicurazioni

PARTE 3 – CONTRAM MOBILITA' IN NUMERI

Prefazione

Carta dei Servizi: Norme e Principi

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi pubblici e i cittadini/clienti che ne usufruiscono.

Per CONTRAM MOBILITA' la Carta dei Servizi è un programma di lavoro ed un impegno nei confronti di tutti i cittadini che intendono muoversi nel territorio ove l'azienda eroga i servizi, con l'obiettivo fondamentale di migliorare di anno in anno il rapporto tra territorio ed azienda.

La carta dei servizi è stata redatta in base alle norme previste dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con direttiva del 27 gennaio 1994 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici", in osservanza alla Legge 11 luglio 1995 n. 273 e al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998.

Prevede il rispetto dei seguenti principi fondamentali: Eguaglianza; Imparzialità; Continuità; Partecipazione e Trasparenza; Efficienza ed Efficacia; Diritto di scelta; Rispetto dell'ambiente.

I requisiti normativi che guidano alla redazione della carta hanno lo scopo di garantire ai cittadini/clienti la piena fruibilità del servizio, la trasparenza della gestione e la piena informazione dei fruitori stessi del servizio di trasporto pubblico.

La carta dei servizi di CONTRAM MOBILITA' vuole rappresentare, quindi, uno degli elementi focali nell'orientamento dell'Azienda verso una organizzazione di servizi efficiente ed orientata alla soddisfazione del cittadino.

La funzione della Carta dovrebbe essere, infatti, quella di portare a conoscenza dei cittadini clienti non solo i servizi offerti, ma anche la struttura organizzativa e i principali processi che ne permettono la realizzazione secondo gli standard di qualità definiti e illustrati. Il documento presentato auspica di diventare uno strumento di garanzia e divulgazione sia dei servizi attualmente offerti sia del perseguimento degli obiettivi formulati.

Ciò premesso, siamo lieti di presentare la carta dei servizi di CONTRAM MOBILITA'.

Auguriamo buona lettura e un gradevole viaggio.

Il Presidente

Cesare Martini

PARTE 1 – CONTRAM MOBILITA': LA SUA STORIA, I SUOI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.1 BREVE STORIA

CONTRAM MOBILITA' si è costituita in data 25 giugno 2007 per la gestione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale urbani, extraurbani nonché di ogni altro servizio connesso al trasporto.

L'art. 20 bis, comma 1 della Legge Regionale n. 45/98 stabilisce le possibili modalità di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale ed in particolare alla lettera b) prevede che i servizi di T.P.L. possano essere affidati a: "*società a capitale misto pubblico privato, nelle quali il socio privato venga scelto attraverso l'espletamento di gare con procedure ad evidenza pubblica che abbiano dato garanzia di rispetto delle norme interne e comunitarie in materia di concorrenza secondo le linee di indirizzo emanate dalle autorità competenti attraverso provvedimenti o circolari specifiche; se la società derivante dalla trasformazione di cui al comma 3 dell'articolo 20 è a totale capitale pubblico, l'espletamento della gara è effettuato dalla società stessa".*
La Giunta della Regione Marche, inoltre, con deliberazione n. 1312 del 3/11/2005, ha fissato i criteri di indirizzo che gli Enti dovevano seguire per l'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale.

Per quanto riguarda la Provincia di Macerata, sia la Giunta provinciale con deliberazione n. 83 del 21 febbraio 2006 che il Consiglio provinciale con deliberazione n. 26 del 23 marzo 2006 si sono espressi in tema di affidamenti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale extraurbano a favore della modalità di affidamento prevista alla lettera b), comma 1, art. 20 bis della Legge Regionale n. 45/98.

La Provincia di Macerata, inoltre, con deliberazione della Giunta Provinciale n. 373 del 18/07/2006, ha emanato le disposizioni per l'esecuzione della deliberazione del Consiglio Provinciale n. 26 del 23/03/06 stabilendo particolari prescrizioni ed elementi tecnici per l'espletamento della procedura di gara per la scelta del socio privato e rinviando ad un successivo atto per la completa e puntuale attuazione di quanto previsto dalla D.G.R. 1312 del 03/11/2005. Con deliberazione della Giunta provinciale n. 700 del 29 dicembre 2006, la Provincia di Macerata ha dato completa attuazione agli indirizzi consiliari e regionali in tema di affidamento dei servizi extraurbani di T.P.L. del bacino di Macerata. Con questa deliberazione ha proceduto a fissare elementi tecnici in relazione ai servizi da gestire, elementi organizzativi riguardanti il funzionamento della nuova società mista ed ha approvato lo schema del contratto di servizio da stipulare con la nuova società mista.
In relazione ai servizi di T.P.L. urbano anche i Comuni di Camerino, San Severino Marche, Recanati e Matelica si sono espressi a favore della modalità di affidamento lettera b) sopra esposta.

La CONTRAM Spa, società a totale capitale pubblico, quindi, nel corso del 2006, ha avviato le procedure di gara per la scelta del socio privato di minoranza della società consortile mista per azioni, in applicazione dell'articolo 20 bis, comma1, lettera b), della Legge regionale n. n. 45/98.
Nei primi mesi del 2007 la complessa procedura per la selezione del socio di minoranza per la costituzione della società mista è stata portata a termine con l'aggiudicazione della gara alla società a responsabilità limitata consortile "Macerata Bus" (costituita oggi dalle seguenti società consorziate: Crognaletti S.r.l., Autoservizi Portesi S.r.l., S.a.s.a. 2 S.p.A., S.a.p. S. r.l. e S.a.s.p. S.r.l.).

Nel frattempo, la Regione Marche, con Legge regionale n. 2 del 23 febbraio 2007, art. 27, comma 3, ha modificato la legge regionale n. 45/98 stabilendo una ulteriore proroga dei contratti di servizio esistenti per il tempo necessario alla conclusione dell'iter di affidamento dei servizi ai sensi dell'art. 20 bis, comma 1, lettere a) e b) della L.R. n. 45/98 e comunque non oltre il 30/06/2007.

A partire dal 1° luglio 2007 i servizi extraurbani della Provincia di Macerata ed i servizi urbani dei Comuni di Camerino, Matelica, Recanati e San Severino Marche sono stati quindi affidati alla neo costituita società CONTRAM MOBILITA' S.c.p.a.. A partire dal 1° gennaio 2008 sono stati affidati alla neocostituita società i servizi urbano e scolastico di Porto Recanati.

Le informazioni relative alle dimensioni aziendali in termini di servizi gestiti, di personale e di parco mezzi vengono dettagliatamente riportate nella *Parte 3 "Contram Mobilità in Numeri"*.

1.2 PROPRIETÀ

La proprietà della Contram Mobilità S.c.p.A. appartiene alle società di seguito riportate con indicazione delle relative quote azionarie percentuali:

- Contram S.p.a.		65,00%
- MACERATA BUS Soc.Cons. a r.l.		35,00%
	Totale	100,00%

1.3 IL SERVIZIO

La Contram Mobilità S.c.p.a. svolge servizi di Trasporto Pubblico Locale in larga prevalenza di tipo extraurbano regionale ma anche di tipo urbano, nonché servizi scolastici:

- il **servizio extraurbano** viene svolto in tutto il territorio della Provincia di Macerata;
- il **servizio urbano** viene erogato nei Comuni di: Camerino, Matelica, Recanati, Treia e San Severino Marche;
- il **servizio scolastico** viene svolto nei Comuni di Matelica, Porto Recanati, Recanati, Pioraco, Montelupone, Montecassiano e Montefano (in unione delle funzioni dei comuni di Recanati, Montelupone, Montecassiano e Montefano).

1.3.1 IL SERVIZIO EXTRAURBANO

Il servizio regionale extraurbano comprende 66 linee; le percorrenze complessive annue contrattuali della Contram Mobilità risultano essere di 6.664.974 km; per tutti i dati dettagliati relativi all'estensione delle linee si rimanda alla *PARTE 3 "Contram Mobilità in Numeri".*

1.3.2 IL SERVIZIO URBANO

Il servizio urbano presenta una percorrenza complessiva annua di circa 450.000 km e viene erogato nei comuni di Camerino, Matelica, Recanati, San Severino Marche e Treia.

I servizi vengono tutti svolti con mezzi adeguati al tragitto da compiere in modo da renderlo compatibile con la locale viabilità cittadina.

1.3.3 IL SERVIZIO DI TRASPORTO A CHIAMATA

L'Azienda, nell'ambito della gestione del servizio urbano di Camerino, effettua, in alcune fasce orarie (primissima mattina e tarda serata) caratterizzate da una scarsa affluenza di viaggiatori, il servizio di trasporto a chiamata (AmicoBus 2.0).
Inoltre, a seguito della sperimentazione del Progetto "Twist", iniziativa promossa dalla Regione Marche, il servizio di trasporto a chiamata è attivo anche su alcune linee extraurbane.

1.3.4 IL SERVIZIO SCOLASTICO

Il servizio scolastico viene effettuato nei comuni di Matelica, Porto Recanati, Recanati, Montelupone, Montecassiano, Montefano e Pioraco per un totale di circa 508.000 km annui.

1.3.5 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PACCHI

In caso di richiesta da parte dell'utenza di trasporto pacchi sulle linee gestite dall'Azienda, il conducente provvede all'emissione del relativo scontrino di trasporto e all'incasso della tariffa in relazione al peso del pacco e alla percorrenza chilometrica.

2 - FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Contram Mobilità S.c.p.a., al fine di migliorare il servizio erogato definisce i fattori di qualità e, per ciascun fattore, individua specifici standard rispetto ai quali misurare il livello della prestazione erogata e/o da raggiungere come obiettivo.
Lo standard costituisce, infatti, un obiettivo dinamico, programmato, qualitativo e/o quantitativo da raggiungere e, nello stesso tempo, funge da informazione all'utente sui processi in atto per migliorare il livello dei servizi.
I principali fattori di qualità del servizio offerto sono i seguenti:

- Sicurezza del viaggio;
- Regolarità e affidabilità del servizio;
- Comfort del servizio;
- Informazioni;
- Accesso alla rete di servizi;
- Grado di integrazione modale;
- Aspetti relazionali con l'utenza.

I fattori di qualità elencati sono dettagliati con i relativi obiettivi nella *PARTE 3 "Contram Mobilità in numeri"*.

Tali fattori di qualità, a partire dal 2008, sono monitorati e misurati attraverso indagini di Customer Satisfaction.

2.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il viaggio sugli autobus della Contram Mobilità S.c.p.a. ha caratteristiche di sicurezza che derivano dal tipo di veicolo impiegato, dall'idoneità dei percorsi, dall'ubicazione delle fermate e dalla capacità del personale di guida.
A ciò, si aggiungono le operazioni di manutenzione preventiva effettuate sistematicamente su ciascun autobus con controlli ravvicinati e frequenti sull'efficienza di tutti i dispositivi dei quali sono dotati tutti i mezzi.
Poiché molte linee percorrono strade di montagna, in inverno, tutti gli autobus sono dotati di pneumatici da neve e catene al fine di garantire le migliori condizioni di sicurezza del trasporto.
L'idoneità dei percorsi e dell'ubicazione delle fermate è preventivamente accertata dagli Enti concedenti e l'autorizzazione è rilasciata soltanto se verifiche e prove funzionali fatte hanno esito positivo.
Il personale di guida è reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione cui è dedicato; inoltre, tutti i conducenti effettuano visite mediche periodiche, che verificano l'idoneità psicofisica ed attitudinale a continuare a svolgere la propria mansione.
La prestazione lavorativa degli autisti avviene nel rigoroso rispetto delle severe norme di legge che regolano la durata della guida (media e continuativa), l'orario di lavoro ed i riposi giornalieri e settimanali.

2.2 REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio è legata ad una serie di fattori dipendenti dalla capacità organizzativa dell'Azienda e dal contesto in cui esso viene erogato. Quelli legati alla gestione di personale e mezzi, coinvolgono direttamente l'Azienda che se ne fa carico; per gli altri, spesso indipendenti dalla volontà Aziendale, Contram Mobilità S.c.p.a. si impegna ad intervenire presso i soggetti preposti al fine di individuare ed attuare interventi, anche preventivi, che possano limitare disservizi e disagi per l'utenza.
Un aspetto di questi ultimi è rappresentato dagli scioperi del personale per i quali l'Azienda adotta le procedure previste dalla legge 146/90 e dalla legge 11 aprile 2000 n° 83 di parziale modifica della legge originaria.

L'Azienda cura nel dettaglio l'informazione all'utenza in termini di preavviso e servizi minimi da garantire, per limitare i disagi ai clienti.
Per quanto riguarda il servizio minimo, mentre esiste un accordo globale sui servizi da fornire nella fascia del mattino (da inizio servizio alle ore 8,30), esistono posizioni diverse tra Azienda ed organizzazioni sindacali di categoria:

- Le maggiori aziende marchigiane, tra le quali la Contram Mobilità S.c.p.a., intendono salvaguardare il servizio di seconda fascia dalle 12,30 alle 14,30 in modo da ricondurre a destinazione, nel periodo scolastico, gli studenti che rappresentano la categoria meno protetta;
- altre aziende e le organizzazioni sindacali intendono salvaguardare i servizi di seconda fascia a partire dalle ore 17,00.

In ogni caso viene garantito che:

- le corse partite prima dell'inizio dello sciopero comunque arriveranno a destinazione
- le corse aventi inizio in fascia di non sciopero, verranno garantite nella loro interezza e con il loro orario normale.

Si ricorda che, sulla base del principio della continuità dettato dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94, l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla norma regolatrice di settore, deve essere continua, regolare senza interruzioni.
Il servizio pubblico, quale è il servizio di trasporto, deve inoltre essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

I percorsi e gli orari dei servizi sono definiti da specifici contratti di servizio, che Contram Mobilità S.c.p.a. stipula con Regione e Comuni.

2.3 COMFORT DEL SERVIZIO

Le Aziende che gestiscono i servizi di Contram Mobilità, grazie all'ausilio del programma degli investimenti emanato dalla Regione Marche, stanno procedendo all'ammodernamento del parco mezzi con l'acquisto di numerosi mezzi nuovi e con la contemporanea alienazione di altri cercando di favorire quanto più possibile le esigenze di comfort, sicurezza e accessibilità dei clienti e la salvaguardia dell'ambiente.
Per quanto riguarda il comfort a bordo, nel periodo non scolastico e nelle ore non di punta del periodo scolastico, si riesce ad assicurare quasi sistematicamente, il posto a sedere ai viaggiatori.
Nelle ore di punta del periodo scolastico, evidenti ragioni di disponibilità di persone e mezzi, impongono lo sfruttamento della capacità di carico degli autobus i cui limiti vengono rigorosamente rispettati; tali limiti di carico sono stabiliti da prospetti allegati alle carte di circolazione degli autobus e costituiscono vincoli imprescindibili.
Parte dei nuovi autobus sono provvisti di pedane di accesso per la salita e la discesa di soggetti portatori di handicap o con ridotta capacità motoria.

Contram Mobilità S.c.p.a. ispira il proprio servizio ai principi di eguaglianza dei diritti dei clienti e di non discriminazione per gli stessi; in particolare l'azienda rispetta quanto prevede la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 e cioè:
1. l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti... Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
2. l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione ... In particolare i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2.4 INFORMAZIONI

Contram Mobilità assicura la possibilità di un'ampia informazione e di una vasta gamma di modalità per poter dare informazioni agli utenti circa i propri servizi. Tali modalità sono esposte nella *PARTE 2 "Informazioni generali all'utenza sul servizio"*.

2.5 ACCESSO ALLA RETE

L'accessibilità ai servizi viene facilitata da una capillare distribuzione delle fermate, la cui istituzione, spesso per difficoltà derivanti da vincoli burocratici e conflitti di competenze, non è affatto agevole; essa si deve adattare, infatti, sia ai dettami del codice della strada, sia alle variabili interpretazioni e/o formalizzazioni indotte dagli altri soggetti interessati (Ente proprietario delle strade, Uffici M.C.T.C., Uffici regionali, Organizzazioni Sindacali etc.).

Per migliorare l'accessibilità al servizio, le Aziende erogatrici del servizio consorziate a Contram Mobilità S.c.p.a. hanno provveduto ad installare paline di fermata su percorsi urbani ed extraurbani.

Al fine di favorire l'accesso al servizio da parte dei soggetti disabili l'azienda è disponibile a ricevere contatti preventivi per individuare le migliori condizioni di trasporto possibili.

2.6 GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

I programmi di esercizio di Contram Mobilità S.c.p.a. sono organizzati e coordinati con quelli del servizio ferroviario con coincidenze curate particolarmente presso le stazioni di Castelraimondo, Civitanova e Loreto.

A tal proposito, la conoscenza delle possibili integrazioni tra le diverse modalità di trasporto garantisce ai cittadini il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.

2.7 ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE CON L'UTENZA

Il personale di giuda assunto a tempo indeterminato, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa Aziendale ed è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.
Il personale è 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.

I soggetti erogatori del servizio hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività giustizia ed imparzialità.

3. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Trovandosi immersi in un contesto ambientale e paesaggistico notevole, quale è il territorio del maceratese, Contram Mobilità non può esimersi dall'impegnarsi nei confronti dell'ambiente.

Le Aziende stanno proseguendo l'attività di rinnovo del parco mezzi supportata dalla Regione Marche attraverso il Programma triennale degli investimenti consente la sostituzione dei mezzi con vetustà superiore a 15 anni.
Parte dei nuovi mezzi hanno un impianto di alimentazione a gas metano; gli altri autobus sono comunque dotati di particolari dispositivi necessari per la riduzione delle sostanze inquinanti emesse in atmosfera.

La Contram Spa, inoltre, per dare ancora più forza all'impegno che ogni giorno rivolge nei confronti dell'ambiente, della sua salvaguardia e della sua valorizzazione si è impegnata per la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale in relazione al sito di Camerino, ai sensi della norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004, e nel 2006 ha conseguito tale certificazione.

PARTE 2 – INFORMAZIONI GENERALI ALL'UTENZA SUL SERVIZIO

1. MODALITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Contram Mobilità assicura la possibilità di un'ampia informazione ed offre una vasta gamma di modalità per poter dare informazioni agli utenti circa i propri servizi:

1. numero verde 800-037737 – raggiungibile solo da rete fissa ed attivo con le seguenti modalità:

   da settembre a giugno nelle seguenti fasce orarie:
   - 9.00 – 13.00; 15.00 – 18.00, dal lunedì al venerdì;
   - 9.00 – 13.00 il sabato;
2. sito internet www.contrammobilita.it - dove collegandosi tutti gli utenti possono consultare sia gli orari, riferiti a tutte le località servite da Contram Mobilità, che sono consultabili, stampabili e tenuti costantemente aggiornati sia anche tutte le altre informazioni utili riferite ai servizi offerti, tariffe, rivendite ecc..
3. paline di fermata – gli orari vengono affissi direttamente alle fermate principali, raggruppati per le varie località di origine e riportando sugli stessi le possibili località di destinazione con i relativi orari di partenza.
4. rivendite autorizzate – gli orari vengono riportati presso le rivendite autorizzate e/o le agenzie locali.
5. modalità telefonica – gli utenti hanno la possibilità di telefonare in sede o negli uffici delle aziende per avere tutte le informazioni necessarie.

RECAPITI UFFICI APERTI AL PUBBLICO

Per informazioni su orari e servizi, oltre al numero verde, sono attivi i punti informativi sotto riportati, con l'indicazione dei rispettivi recapiti telefonici:

Azienda	Località	Indirizzo	Telefono
CONTRAM Spa	Camerino	Via Le Mosse 19/21	0737.63401
	Macerata	Terminal Pizzarello	0733.230875
	Corridonia	Nuova Zona Industriale Via dell'Impresa	0733.292722
	Recanati	Via Lorenzo Gigli, 2 Loc.Chiarino (Set-Ott).	071.976088
	Treia	Zona Artigianale, 4 (Set-Ott)	0733.215270
	Loreto	Via Bramante, 237	071.970327
CROGNALETTI Srl	Cingoli	Via San Giuseppe 59	0733.602352
AUTOSERVIZI PORTESI Srl	Montegiorgio	Via Rossigni, 5	0734.963031
S.A.P. a r.l.	Potenza Picena	Via XXV Aprile	0733.671519
S.A.S.A. 2 Spa	Apiro	P.le C.Battisti, 1	0733.611128
S.A.S.P. Srl	Passo S.Ginesio	S.S.78 km.209	0733.663137

L'elenco aggiornato delle rivendite di titoli di viaggio presenti nelle varie località servite da Contram Mobilità, è consultabile sul sito internet www.contrammobilita.it

2. SEGNALAZIONI E RECLAMI

È diritto degli utenti inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti che verranno curate dall'Ufficio addetto alle segnalazioni esterne secondo procedura; l'utente, dal canto suo, deve fornire le proprie generalità ed indirizzo per permettere all'Azienda di inviare una risposta.
Le segnalazioni possono essere fatte secondo diverse modalità:

- lettera firmata	indirizzata a Contram Mobilità S.c.p.a. direzione Aziendale, Via Le Mosse n.19/21 62032 Camerino
- segnalazione telefonica	0737.616846
- segnalazione via fax	0737.631448
- posta elettronica	info@contrammobilita.it

In caso di reclamo, l'Azienda espleterà un'indagine completa ed imparziale per accertare i motivi del disservizio e/o delle anomalie segnalate, per individuare eventuali responsabilità interne o esterne all'Azienda e per fornire un'esauriente risposta.
A tal fine l'Azienda procederà anche, se opportuno, a contattare l'utente direttamente (o in via telefonica) per eventuali approfondimenti.
L'Azienda si impegna ad evadere ciascuna richiesta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni decorrenti dalla data di protocollo dell'istanza.
In tale risposta l'Azienda riferirà sugli accertamenti compiuti e le eventuali azioni intraprese.

Contram Mobilità ispira la propria attività al principio della partecipazione al servizio secondo il quale:
1. la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita.
2. l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge.
3. l'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
4. i soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

3. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Diritti

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline – capilinea);
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- 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;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- 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.

Doveri

L'ammissione del pubblico a bordo degli autobus è indifferenziata, salvo le esclusioni specificate, e purché il viaggiatore sia in possesso di regolare titolo di viaggio per sé e per l'eventuale bagaglio soggetto a tariffazione.
Sono comunque escluse dal trasporto, anche se muniti di regolare titolo di viaggio:

- le persone che offendano o diano scandalo agli altri viaggiatori;
- le persone che schiamazzino ovvero infastidiscano il rimanente pubblico;
- le persone non accompagnate che non sono in grado di badare a loro stesse;
- le persone che non ottemperano alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

4. NORME DI COMPORTAMENTO E DIVIETI

I viaggiatori hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi ad avvertenze, inviti e disposizioni dell'Azienda e del personale inerenti la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio.
I viaggiatori devono, inoltre, usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza e incolumità propria e delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose.
L'Azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.
Ai viaggiatori è fatto divieto di:

- utilizzare più di un posto a sedere per persona;
- ingombrare uscite e passaggi;
- sporcare e/o danneggiare gli autobus;
- fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ostacolare, impedire e/o parlare al conducente durante la guida;
- salire o discendere quando l'autobus non è completamente fermo;
- salire o discendere da porte diverse da quelle a tali funzioni destinate;
- salire e scendere dalla vettura in punti diversi da quelli indicati come fermate;
- salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da arrecare danno a sé e agli altri passeggeri;
- gettare oggetti dai finestrini;
- sporgersi dai finestrini;
- aprire i finestrini dell'autobus senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati;
- trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave pericolo;
- distribuire volantini o materiale senza preventiva autorizzazione dell'Azienda.

Gli stessi viaggiatori sono inoltre tenuti a:

- cedere il posto a mutilati o invalidi, per i quali sono riservati posti in vettura, nonché agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza e/o persone con bambini non autosufficienti al seguito;
- informare il conducente sugli eventuali oggetti smarriti rinvenuti sul mezzo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

Nei casi di manifesto disturbo, arrecato agli altri viaggiatori, il personale di servizio può invitare i responsabili della turbativa a scendere dall'autobus anche ricorrendo all'intervento delle forze dell'ordine.

5. DICHIARAZIONE FALSE GENERALITÀ

L'utente contravventore è tenuto ad esibire un documento di identità personale all'addetto al controllo e vigilanza; l'utente sprovvisto di documento può essere invitato a discendere dal mezzo e sottoposto ad identificazione presso la competente autorità di polizia.
Se l'utente al momento della verifica fornisce generalità false al verificatore è perseguibile ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale; nel caso in cui l'utente sia un minore, ne risponde chi esercita la patria potestà.

Le Forze di Polizia, secondo quanto previsto da una circolare emanata dalla Regione Marche, forniscono assistenza al personale incaricato dei controlli sui mezzi e vigilano sul corretto comportamento dei

viaggiatori; collaborano, inoltre, per ogni altra violazione in materia di autotrasporto pubblico regionale e locale di linea.

6. DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE

Per poter viaggiare sui mezzi Contram Mobilità possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate (elenco aggiornato disponibile sul sito www.contrammobilita.it) e presso gli sportelli aziendali elencati al precedente punto 1. i seguenti titoli di viaggio:

- biglietti di corsa semplice;
- abbonamenti settimanali;
- abbonamenti mensili;
- abbonamenti particolari per studenti;
- abbonamenti annuali per studenti;
- abbonamenti a tariffe agevolate (LR 27/97 e successive modifiche).

I bambini di età inferiore ai 6 anni possono viaggiare gratuitamente purché non occupino posti a sedere e siano accompagnati singolarmente da persona adulta munita di regolare titolo di viaggio; i bambini di età superiore ai 6 anni, invece, pagano il prezzo intero del biglietto.

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

6.1 NORME PERL LA BIGLIETTERIA A TERRA

I viaggiatori sono tenuti a munirsi dei documenti di viaggio (biglietti o tessera di riconoscimento) prima di salire in vettura.
I biglietti di corsa semplice devono essere obliterati nella macchinetta se presente o comunque annullati non appena si sale in vettura

L'acquisto degli abbonamenti avviene con un meccanismo simile ad una ricarica telefonica e può essere effettuato solo dietro esibizione di apposita tessera di riconoscimento nominativa che funge da supporto elettronico per il titolo di viaggio (da richiedere esclusivamente c/o gli sportelli di CONTRAM MOBILITA' portando una foto, che verrà restituita, e € 5,00 a titolo di rimborso spese, e da eventuale documentazione per accedere ad abbonamenti a tariffa agevolata); i viaggiatori sono tenuti, pertanto, a richiedere per tempo detta tessera.
Gli abbonamenti ordinari saranno validi a partire dalla data di attivazione richiesta dall'utente al momento dell'acquisto mentre le date di inizio validità di quelli particolari per studenti sono fisse, come stabilito dall'apposito decreto regionale annuale.
Gli abbonamenti possono essere acquistati solo ed esclusivamente con data di inizio validità successiva alla mezzanotte del giorno di acquisto: non è possibile acquistare abbonamenti ordinari validi per lo stesso giorno di acquisto o con data antecedente
Non c'è bisogno di obliterare abbonamenti a bordo. E' obbligatorio disporre della tessera di riconoscimento per tutto il percorso ed esibirla ad ogni richiesta del personale.

VALIDITÀ DEGLI ABBONAMENTI

Abbonamenti settimanali:	7 giorni dalla data di attivazione richiesta dall'utente
Abbonamenti mensili:	30 giorni dalla data di attivazione richiesta dall'utente
Abbonamenti particolari per studenti (mensili ed annuali):	i periodi di validità sono fissi e stabiliti dall'apposito decreto regionale annuale

Gli abbonamenti annuali studenti, dietro pagamento di una integrazione agevolata, possono essere estesi ai mesi estivi sull'intera rete del servizio extraurbano ed urbano regionale.
I prezzi di biglietti ed abbonamenti delle tipologie ordinarie sono quelli indicati nel successivo paragrafo.
I prezzi dei titoli di viaggio sui servizi urbani sono equiparati a quelli relativi alla tariffa n° 1 dei servizi extraurbani.

Per ogni biglietto acquistato a bordo degli autobus è prevista la maggiorazione di € 1.00 per tutte le fasce chilometriche.

6.2 TARIFFE SERVIZI EXTRAURBANI

TARIFFE IN EURO DELLE TIPOLOGIE ORDINARIE DEI TITOLI DI VIAGGIO

TARIFFE ATTUALMENTE IN VIGORE (DGR 702 DEL 28/08/2015)

FASCIA CHILOMETRICA	0,1-6	6,1-12	12,1-18	18,1-24	24,1-30	30,1-36	36,1-42	42,1-50	50,1-60	60,1-70
TARIFFA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
BIGLIETTO C.S.	1,25	1,80	2,20	2,60	2,90	3,15	3,40	3,85	4,10	4,20
ABBON. SETTIMANALI ORD.	11,30	16,20	19,80	23,40	26,10	28,40	30,60	34,70	36,90	37,80
ABBON. MENSILI ORD.	30,00	43,20	52,80	62,40	69,60	75,60	81,60	92,40	98,40	100,80

FASCIA CHILOMETRICA	70,1-80	80,1-90	90,1-100	100,1-110	110,1-120	120,1-130	130,1-140	140,1-150	150,1-160	160,1-170
TARIFFA	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**
BIGLIETTO C.S.	4,70	5,15	5,70	6,20	6,65	7,00	7,75	8,05	8,75	9,05
ABBON. SETTIMANALI ORD.	42,30	46,35	51,30	55,80	59,85	63,00	69,75	72,45	78,75	81,45
ABBON. MENSILI ORD.	112,80	123,60	136,80	148,80	159,60	168,00	186,00	193,20	210,00	217,20

7. AGEVOLAZIONI TARIFFARIE SUI MEZZI DI T.P.L.

7.1 AGEVOLAZIONI PREVISTE DALLA REGIONE MARCHE SUL T.P.L.

La Regione Marche ha determinato nuovi criteri per le concessioni delle agevolazioni tariffarie e per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani.

Ha stabilito varie categorie di utenza che hanno diritto ad agevolazioni sull'acquisto i titoli di viaggio e categorie di utenza che possono beneficiare della libera circolazione.

Ha inoltre regolamentato criteri e modalità per la libera circolazione degli appartenenti alle Forze dell'Ordine.

Per ottenere un maggior dettaglio sulle agevolazioni sopra esposte è possibile consultare il sito della Regione Marche www.trasporti.marche.it nella sezione dedicata alla circolazione agevolata nel T.P.L. .
La Regione Marche ha inoltre provveduto a regolarizzare la libera circolazione sugli automezzi di trasporto pubblico, per i dipendenti della Regione, della Provincia e dei Comuni che svolgono su di essi compiti di controllo e vigilanza, purché adeguatamente e preventivamente segnalati alle società di gestione e muniti di apposita tessera di riconoscimento.

7.2 AGEVOLAZIONI SUL SERVIZIO URBANO DI CAMERINO

Con il concorso del Comune sono concesse agevolazioni per l'utilizzazione del servizio urbano di Camerino da parte di alcune categorie di utenti.

Nel prospetto seguente vengono riportati i vari tipi di agevolazioni, i soggetti interessati e le modalità per usufruirne.

Tipologia di agevolazione:

Rilascio di abbonamenti mensili al prezzo di euro 22,00 anziché euro 30,00 (con differenza a carico del comune di Camerino).

Categorie interessate:

A. Residenti;
B. Non residenti che operano a Camerino per lavoro o studio non universitario;
C. Studenti universitari non residenti.

Modalità:

- Presentazione alla Contram di "autocertificazione", su apposito modulo, attestante il possesso dei requisiti unitamente alla domanda di richiesta del tesserino di riconoscimento;
- Rilascio del tesserino di riconoscimento da parte della Contram Mobilità S.c.p.a.;
- Acquisto degli abbonamenti presso le rivendite autorizzate, esibendo il tesserino di riconoscimento.

Convenzione UNICAM

È attiva una convenzione con l'Università di Camerino, in collaborazione con il Comune di Camerino, per la concessione di agevolazioni agli studenti universitari sul servizio urbano di Camerino e sulla tratta extraurbana Camerino – Matelica volta ad agevolare gli spostamenti degli studenti della facoltà di Veterinaria dell'Università di Camerino nella sede distaccata di Matelica. A seguito degli eventi sismici che hanno ridotto la disponibilità di abitazioni a Camerino, la possibilità di raggiungere Matelica è stata estesa a tutti gli studenti UNICAM, anche per motivi residenziali.

8. SANZIONI AMMINISTRATIVE

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di valido e idoneo titolo di viaggio e conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo, su richiesta, al personale addetto al controllo.
I viaggiatori che all'atto dei controlli risultino sprovvisti del titolo di viaggio o che presentino un titolo di viaggio comunque non valido, sono passibili delle sanzioni amministrative previste dalla L.R. 26.05.2009 N. 12. Tali sanzioni, a partire da € 50,00 (tariffa minima x 40) fino a € 250 (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 se è presente l'obliteratrice (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.

Modalità di pagamento delle sanzioni

I sanzionati possono estinguere la sanzione con le seguenti modalità:

a) il sanzionato maggiorenne può pagare il minimo della sanzione direttamente nelle mani dell'agente verbalizzante;
b) il sanzionato maggiorenne può pagare la medesima somma entro 72 ore dalla verifica direttamente presso gli uffici della Contram Mobilità Spa indicati nel verbale stesso o mediante bonifico bancario;
c) qualora il sanzionato sia invece in possesso del titolo regolare, ma non lo avesse esibito al momento della verifica è ammesso a pagare entro 72 ore, previa presentazione dello stesso, il doppio della tariffa della stessa corsa presso gli uffici della Contram Mobilità Spa;
d) entro la scadenza di 60 giorni dall'emissione del verbale il sanzionato maggiorenne può procedere alla oblazione con il pagamento previsto all'art. 9 della L.R. 33/1998 più eventuali spese di notifica;
e) quando il sanzionato è un minore tutti i termini di pagamento di cui ai punti precedenti decorrono alla notifica a colui che ne ha la potestà.

Art.4 L.R. 12 del 26.05.2009 (Reiterazione) Qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare si applica la sanzione amministrativa calcolata nel massimo.

9. TRASPORTO ANIMALI

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di un ulteriore titolo di viaggio, nei limiti consentiti dalle norme vigenti, un animale di piccola taglia purché tenuto in modo da non arrecare molestia o danno al mezzo e/o alle cose trasportate.

I cani debbono essere muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio.

È consentito il trasporto gratuito di cani accompagnatori di non vedenti, purché muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio, e cani poliziotto.

Qualora un animale insudici, deteriori la vettura o provochi danni a persone o cose, il passeggero che lo accompagna è tenuto al risarcimento del danno.

10. TRASPORTO COSE

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 chilogrammi, di dimensioni non superiori a centimetri 75x50x25.
I bagagli che superino per numero o per dimensioni quelli sopra citati sono tassati in misura pari al prezzo del biglietto di corsa semplice per la tratta utilizzata dal viaggiatore interessato e per un numero massimo di due bagagli tassabili per ogni viaggiatore munito di biglietto.

Tutte le cose devono rimanere presso il passeggero e comunque sempre ed esclusivamente sotto la sua custodia; il passeggero risponde, altresì, dei danni che le stesse dovessero eventualmente arrecare alle altre persone o all'autobus.

La Contram Mobilità S.c.p.a. risponde di tali cose soltanto se rimangono danneggiate o distrutte o disperse durante il viaggio per causa di sinistro imputabile all'Azienda.

11. OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo dei mezzi, vengono prelevati dal conducente o dagli addetti alle pulizie.
Le aziende erogatrici dei servizi terranno a disposizione gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi per 10 giorni dal rinvenimento dopodiché applicheranno le disposizioni previste dall'art. 927 e successivi del Codice Civile.
Tali oggetti vengono conservati presso gli uffici delle aziende, in attesa della richiesta da parte del proprietario.

12. RESPONSABILITÀ

12.1 RESPONSABILITÀ CIVILE

Contram Mobilità si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità).
Contram Mobilità provvede al risarcimento di eventuali danni occorsi all'utente durante lo svolgimento del servizio, per propria e dimostrata responsabilità, nei seguenti casi:

- danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus o all'atto della salita/discesa dallo stesso;

A condizione che l'utente:

- contatti, al momento, l'autista del mezzo interessato segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità ed eventuali recapiti;
- contatti l'Azienda (0737/616846) per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente.

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente, comunque non oltre 10 giorni dal verificarsi dell'evento, a Contram Mobilità con lettera raccomandata A/R.
La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il numero di targa della vettura, il nominativo, l'indirizzo di eventuali testimoni ed una certificazione medica in caso di infortunio.
L'azienda provvederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice.
Va precisato che la responsabilità civile è in ogni caso in capo esclusivamente all'azienda erogatrice del servizio consorziata a Contram Mobilità o subaffidataria.

12.2 RESPONSABILITÀ PER MANCATA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda si impegna ad effettuare il servizio nel rispetto dello standard di regolarità preventivato; in caso di inadempienza, l'Azienda s'impegna a rimborsare l'utente con le modalità e le condizioni sotto indicate.

Condizioni

Nessun rimborso è dovuto qualora il disservizio sia dovuto a circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda, per cause di forza maggiore.
Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- si verifichino disservizi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare:

Servizio Urbano

In caso di servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti;

Servizio Extraurbano

Nei casi di interruzione della corsa le cui cause siano imputabili all'azienda o al conducente.

Nel caso in cui la partenza subisca un ritardo di oltre 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.
Nei casi in cui l'arrivo subisca un ritardo di oltre 60 minuti per cause imputabili all'azienda o al conducente.

Modalità

A seguito della richiesta cartacea o via e-mail (all'indirizzo: info@contrammobilita.it) riportante le generalità e l'indirizzo del soggetto scrivente, Contram Mobilità S.c.p.a., previo accertamento delle condizioni sussistenti per la richiesta del rimborso, si impegna a contattare il soggetto richiedente per stabilire le modalità di rimborso.

L'Azienda prevede che il rimborso possa essere effettuato, entro il termine di 30 giorni dalla comunicazione, presso la sede di Camerino in via Le Mosse 19, laddove possibile, o inviato direttamente al domicilio del richiedente stesso.

Il rimborso sarà pari al doppio del valore del titolo di viaggio pagato.

Il rimborso non spetterà in caso di astensione dal lavoro del personale.

12.3 RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'Azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi; l'utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio nonché ai conducenti ed ai verificatori di titoli di viaggio (agenti di polizia amministrativa) e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde chi esercita la patria potestà o tutela.

12.4 RESPONSABILITÀ E COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE E DEGLI ALTRI DIPENDENTI AZIENDALI

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave.
Per tali danni l'Azienda è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura;
- non legge libri o giornali durante la guida;
- non utilizza, durante la guida, apparecchi telefonici per uso personale; il telefono cellulare può essere usato solo per brevi comunicazioni di servizio;
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al servizio;
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus;
- fornisce le proprie generalità quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- evita di conversare con i colleghi fermi nei pressi del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

12.5 ASSICURAZIONI

Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore dei viaggiatori:

- Assicurazione Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) per il risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata; la garanzia è operante anche per fatti dolosi commessi da persone delle quali l'Azienda debba rispondere ai sensi dell'art. 2049 del C.C.
- Assicurazione per la copertura totale del rischio Responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.)

PARTE 3 – CONTRAM MOBILITA' IN NUMERI

DATI SUI SERVIZI

PROSPETTO RIASSUNTIVO PERCORRENZE ANNUE SERVIZI EXTRAURBANI

ELENCO LINEE ANNO 2019

Codice linea	*Denominazione*	*VETTURE* KM ANNUE*
XMC02E01	Sforzacosta-Colbuccaro	17.126
XMC04E02	Mogliano-Corridonia-Civitanova M.	41.772
XMC04E04	Macerata-Morrovalle Scalo-Montecosaro-Civitanova M.	411.170
XMC04E05	Cessapalombo-Tolentino-Macerata	150.147
XMC04E07	Gagliole-Matelica-Gagliole-C.Raimondo	25.449
XMC04E08	Trodica-Monte S.Giusto-bv S.S. 77	33.252
XMC04E09	Bolognola-Polverina-Camerino	71.910
XMC04E10	Corridonia-Macerata	117.422
XMC04E11	Forcella-S.Martino-Serravalle-Camerino	55.080
XMC04E12	Terni-P.te Chiussita-Visso-Macerata	110.721
XMC04E13	Mogliano-Corridonia	86.435
XMC04E14	Corridonia-Piediripa-S.Claudio-S.Rocciano	5.998
XMC04E15	Civitanova M.-Macerata-Perugia	99.144
XMC04E16	Macerata-Camerino-Foligno	378.103
XMC04E17	Camerino-Castelraimondo	318.011
XMC04E18	Nemi-Fiordimonte-Camerino	41.106
XMC04E19	Visso-Ussita-Castelsantangelo, con prolungamenti	37.740
XMC04E20	Fabriano-Fiuminata-Camerino	144.661
XMC04E21	Fonte Brescia-C.Raimondo-Macerata	161.555
XMC04E22	Visso-Camerino-Fabriano	246.265
XMC10E02	P.to Recanati-V. Potenza-Macerata	23.868
XMC10E03	Macerata-Appignano-Filottrano	67.075
XMC10E05	Civitanova M.-Porto Recanati-Loreto-Recanati-Macerata	428.527
YMC07E01	Treia-Villa Potenza-Macerata	108.936
YMC07E04	S.Severino-Macerata	88.077
YMC07E05	Appignano-S.Severino	17.430
YMC07E02	S.Severino-Serrapetrona-Tolentino	68.034
YMC10E06	Macerata-Osimo-Ancona	424.626
YMC09E01	Chiesanuova-P.to P.Picena (stag:)	6.192
YMC09E02	Cingoli-Moscosi-Apiro-Cingoli	20.097
YMC09E04	Cingoli-Filottrano-Cingoli	28.723
YMC09E05	Cingoli-Jesi	200.928
YMC09E06	Cingoli-Macerata, prolung. Filottrano	276.681
YMC09E07	Cingoli-S.Severino M.	56.753
YMC01E01	Gualdo-Penna S.Giovanni-Lido di Fermo	6.112
YMC01E02	Sarnano-Gualdo-Passo S.Angelo	44.636
YMC11E02	Esanatoglia-Collamato-Fabriano	84.507
YMC11E03	Esanatoglia-Matelica	22.032
YMC11E04	Esanatoglia-Albacina-Fabriano	92.786
YMC11E06	Esanatoglia-Palente-Camerino	85.748
YMC11E07	Castelraimondo-Macerata	81.515
XMC04E03_B	M.te Giorgio-Francavilla Ete-Corridonia-Macerata, prolung. Ist. Agrario	16.606
YMC02E02	P.Picena-Recanati, prolung. Loreto	89.794
YMC02E03	P.Picena-P.to P.Picena -P.to Recanati-Loreto	72.284
YMC02E04	Civitanova M.-Recanati (ITI)	27.948
YMC02E05	Macerata-Montelupone-P.to P.Picena-Civitanova M.	200.432
YMC02E06	Macerata-Montecosaro-Civitanova Marche	89.116
YMC05E02	Sarnano-Civitanova (stag.)	8.556
YMC05E01	Passo S.Ginesio-Civitanova (stag.)	13.328
YMC05E03	P.sso S.Ginesio-M.te Vidon Corrado-Macerata	65.926
YMC05E04	Sarnano-Macerata	30.600
YMC05E05	Passo S.Ginesio-M.te Giorgio scalo-Fermo	91.256
YMC05E07	Macerata-Amandola-Comunanza	403.206
YMC05E08	Passo S. Ginesio-Penna S.Giovanni-Macerata	31.212
YMC05E09	Sarnano-Caldarola-Cessapalombo-S.Ginesio	34.488
YMC05E10	M.te S.Martino-Sarnano	8.160
YMC05E11	Sarnano-Tolentino-Ripe S.Ginesio	49.266
YMC05E14	Monte S.Martino-Macerata	104.380
YMC05E30	Ripe S.Ginesio-Colmurano, prolungamenti Recanati e S.Severino M.	144.024
YMC05E31	Comunanza - Camerino	28.152
YMC03E06	Apiro-S.Severino-Macerata	37.020
YMC03E05	S.Severino-Apiro-Jesi	163.506
YMC03E04	Apiro-Macine-S.S.Quirico FS-Fabriano, diramaz. Collamato-Esanatoglia	39.003
YMC03E03	Apiro-Cupramontana-Moie-S.S.Quirico FS, con diramazioni	51.170
YMC03E02	Apiro-Poggio S.Vicino-S.S.Quirico FS-Jesi	31.050
YMC03E01	Apiro-S.Giovanni-Castelletta-Fabriano, con diramazioni	48.141
	Totale (veture*km)	**6.664.974**

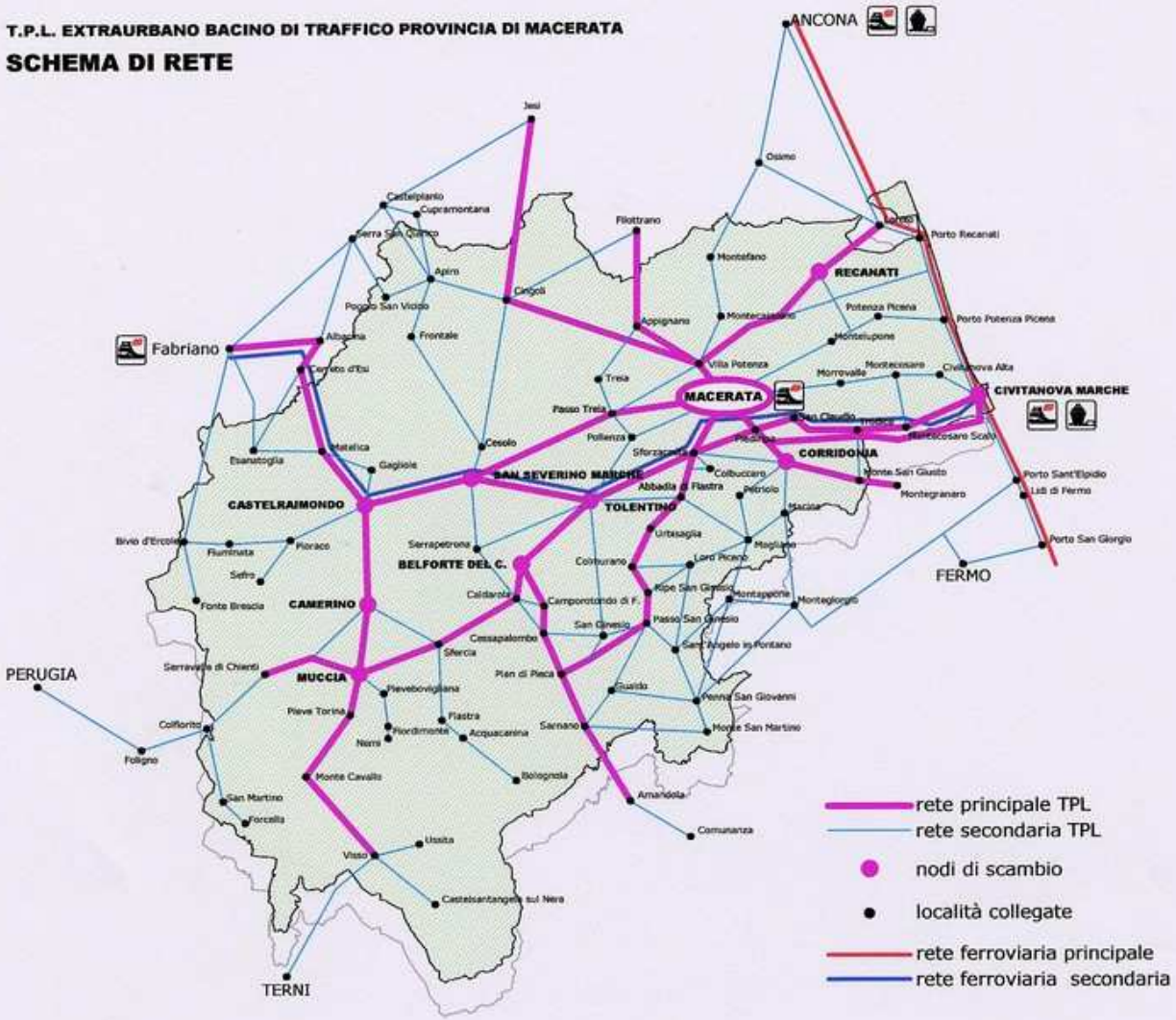
PROSPETTO RIASSUNTIVO PERCORRENZE MEDIE ANNUE SERVIZI URBANI E SCOLASTICI

SERVIZIO	**Km. annui**
URBANO DI CAMERINO	100.301
URBANO E SCOLASTICO DI MATELICA	93.693
SCOLASTICO DI PORTO RECANATI	80.757
URBANO E SCOLASTICO DI RECANATI, MONTELUPONE, MONTECASSIANO E MONTEFANO	477.567
URBANO DI SAN SEVERINO MARCHE	75.258
URBANO DI TREIA	75.204
SCOLASTICO DI PIORACO	22.780
Totale Percorrenze Urbane e scolastiche	**925.560**

ALLEGATO n.7

T.P.L. EXTRAURBANO BACINO DI TRAFFICO PROVINCIA DI MACERATA

SCHEMA DI RETE



PERSONALE AZIENDE EROGATRICI DEI SERVIZI *

SETTORE PERSONALE	AZIENDE CONTRAM MOBILITÀ						TOTALE PERSONALE
		MACERATA BUS					
	CONTRAM	CROGNALETTI	PORTESI	S.A.P.	S.A.S.A. 2	S.A.S.P.	
Amministrazione	20	1	-	2	3	6	**32**
Officina	9	-	-	1	1		**11**
Movimento	167	26	2	26	7	26	**254**
Altro	4	-	-	-	-	-	**4**
Disabilitati alla guida	-	-	-	-	-	-	**-**
TOTALE	**200**	**27**	**2**	**29**	**11**	**32**	**301**

ANZIANITA' DI SERVIZIO (anni)	AZIENDE					
	CONTRAM	MACERATA BUS				
		CROGNALETTI	PORTESI	S.A.P.	S.A.S.A. 2	S.A.S.P.
Personale Amministrazione	26,2	21,7	-	26	15	16,8
Personale Officina	11,2	-	-	11,6	9,4	
Personale Movimento	15,5	15,1	10,3	9,7	19,7	15,6
Altro	16,2	-	-	-	-	-
Personale disabilitato alla guida	-	-	-	-	-	-

* Dati relativi al primo semestre 2019

PARCO MEZZI*

TIPOLOGIA DI SERVIZIO

AUTOBUS (tipo di servizio)	AZIENDE T.P.L.						
	CONTRAM	MACERATA BUS					TOTALE
		CROGNALETTI	PORTESI	S.A.P.	S.A.S.A. 2	S.A.S.P.	AUTOBUS
Extraurbano	117	35	2	19	11	27	211
Urbano+Suburbano	31	0	0	0	0	0	31
Scolastico	17	0	0	0	0	0	17
TOTALE	**165**	**35**	**2**	**19**	**11**	**27**	**259**

Le aziende erogatrici dei servizi hanno proceduto all'acquisto di nuovi autobus sulla base del piano di sostituzione previsto fino all'anno 2020, a valere sui fondi POR-FESR, FSC e MIT; la maggior parte dei nuovi autobus acquistati sono con alimentazione a gasolio desolforato e a metano.

Nella tabella che segue sono riportati gli autobus delle varie aziende adibiti ai servizi extraurbani suddivisi per tipologia di alimentazione:

TIPOLOGIA DI ALIMENTAZIONE

Autobus servizi extraurbani

AUTOBUS (tipo di alimentazione)	AZIENDE T.P.L.						TOTALE
	CONTRAM	MACERATA BUS					AUTOBUS
		CROGNALETTI	PORTESI	S.A.P.	S.A.S.A. 2	S.A.S.P.	
Gasolio	93	16	2	17	7	10	136
Gasolio desolforato con dispositivo CRT o SCR	24	19	0	2	4	17	66
Metano	9	0	0	0	0	0	9
TOTALE	**117**	35	2	19	11	27	**211**

TIPOLOGIA DI EMISSIONI

Autobus servizi extraurbani alimentati a gasolio

AUTOBUS A GASOLIO (tipologia Euro)	AZIENDE T.P.L.						TOTALE
	CONTRAM	MACERATA BUS					AUTOBUS
		CROGNALETTI	PORTESI	S.A.P.	S.A.S.A. 2	S.A.S.P.	
EURO 0	1	0	0	0	0	0	1
EURO 1	0	2	0	0	0	0	2
EURO 2	22	4	0	5	6	6	43
EURO 3	36	13	0	5	0	11	65
EURO 4	3	7	0	0	3	1	14
EURO 5	25	4	2	8	2	8	49
EURO 6	17	4	0	1	0	1	23
TOTALE	**104**	**34**	**2**	**19**	**11**	**27**	**197**

I recenti acquisti contribuiscono ad aumentare il confort dei mezzi, **191** mezzi su **204** sono dotati di aria condizionata, e i servizi per disabili **49** mezzi su **204** sono dotati di pedana.

	N.	Climatizzati	Pedana disabili	Vetustà				Vetustà media	Lunghezza	
				< 5 anni	>5 e <10 anni	>10 e <15 anni	oltre 15 anni		< 10 metri	> 10 metri
Autobus Linee Extraurbane	211	204	68	23	48	71	69	12,41	33	178

* Dati relativi al primo semestre 2019

IMPEGNI DELL'AZIENDA VERSO GLI ENTI AFFIDANTI E VERSO L'UTENZA

La Provincia ha definito gli obiettivi in relazione ai vari fattori di qualità che Contram Mobilità s.c.p.a. deve garantire nell'ambito dei servizi di Trasporto Pubblico extraurbano della Provincia di Macerata; nelle tabelle seguenti vengono riportati gli indicatori ed i valori di riferimento indicati dalla Provincia nel contratto di servizio extraurbano, oggi passato nella gestione della Regione.

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Allegato n.2 all'accordo integrativo del 30/06/2008

L.R. n. 45/98 - BACINO DI TRAFFICO DI MACERATA - Contratto di servizio del 19.10.2007 per il T.P.L.

Allegato 2A al contratto di servizio -Regolarità del servizio- Supporto documentale su base mensile. Novembre 2019

	Dichiarate dall'azienda					Calcolate su dati concordati con la Provincia				
	Corse non effettuate per neve (Art. 9.1)	Corse non effettuate per sciopero (Art. 9.3)	Corse non effettuate per altri motivi (Art. 9.4)	N° corse in partenza dal capolinea in anticipo	N° corse in arrivo al capolinea o nei nodi di interscambio in ritardo > 10 min.	N° corse effettuate	N° corse programmate*	Rapporto corse effettuate/programmate	Rapporto cose in anticipo/effettuate	N° corse in arrivo al capolinea o nei nodi di interscambio in ritardo < 10 min./totale corse effettuate
	A	B	C	D	E	F (G-C)	G	H	I	L
Gennaio	18	269	1		11	26.915	26.916	100,00%	0,00%	99,96%
Febbraio			1		21	26.938	26.939	100,00%	0,00%	99,92%
Marzo					13	25.286	25.286	100,00%	0,00%	99,95%
Aprile			4		6	26.737	26.741	99,99%	0,00%	99,98%
Maggio					7	27.963	27.963	100,00%	0,00%	99,97%
Giugno					9	20.753	20.753	100,00%	0,00%	99,96%
Luglio		93			15	22.097	22.097	100,00%	0,00%	99,93%
Agosto			4		8	20.364	20.368	99,98%	0,00%	99,96%
Settembre					27	24.908	24908	100,00%	0,00%	99,89%
Ottobre					36	28.777	28.777	100,00%	0,00%	99,87%
Novembre					22	25.998	25.998	100,00%	0,00%	99,92%
Dicembre						24.660	24.660	100,00%	0,00%	100,00%

(*) I dati relativi ai mesi di dicembre sono in corso di elaborazione
(**) I dati relativi al mese di dicembre, essendo ancora in corso, non sono ancora pervenuti

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: PULIZIA DEI MEZZI

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Pulizia ordinaria			
- Interna	- n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	1
- Esterna	- n. interventi settimanali / n. mezzi	1	1
Pulizia straordinaria	1. Frequenza media	1 una ogni due mesi	1 una ogni due mesi

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA - GENERALI

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Sito internet aziendale del gestore	- Funzionamento		Attivo da luglio 2007
	- Adeguamento dei contenuti	Contenuti informativi minimi:	
		Ricerca orari	Presente
		Quadro orario dei servizi	Presente
		Variazioni programmate	Presente
		Variazioni disposte a seguito di avvenimenti perturbativi della circolazione	Presente
		Servizi minimi in caso di sciopero	Presente
		Carta della mobilità in versione integrale	Presente
		Elenco delle rivendite autorizzate	Presente
		Elenco sportelli informativi	Presente
		Numeri telefonici aziendali	Presente
		Mobilità in caso di reclamo, indennizzo, rimborso	Presente
		Possibilità di inoltro di commenti da parte dell'utenza	Presente
Rapporti con l'utenza	Ufficio Rapporto con il Pubblico	Operativo almeno 4 ore al giorno (tutti i giorni esclusi i festivi)	Attivo dalle 8:00 alle 13:00
Sportelli informativi	1. Localizzazione	Almeno 1 sportello operativo nel Comune di Macerata, oltre ad almeno altri 5 sportelli, di cui almeno 2 nel bacino costiero, e comunque in comuni con più di 10.000 abitanti, o sedi di Comunità Montane.	1 Macerata 1 Potenza Picena 1 Recanati 1 San Ginesio 1 Camerino 1 Cingoli 1 Castelraimondo 1 Apiro 1 Montegiorgio
	2. Funzionamento	Aperto almeno 4 ore tutti i giorni feriali	Media 7 ore giornaliere
	3. Informazioni fornite	Almeno tutte le informazioni obbligatorie per il sito	Tutte le informazioni obbligatorie per il sito

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA – A BORDO DEI MEZZI

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Esposizione dello schema di rete aggiornato	n. veicoli con schema di rete / totale veicoli	70%	100%
Dispositivo ottico acustico di avvenuta richiesta di fermata	n. veicoli con dispositivi annuncio funzionanti / totale veicoli	100 % veicoli nuovi	100 % veicoli nuovi*
Destinazione leggibile dall'esterno	n. veicoli con indicazione linea e destinazione / totale veicoli	100%	100%

*allestibili

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA – A TERRA

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Esposizione dello schema di rete aggiornato	n. paline con schema di rete / totale paline autorizzate e installate sulle fermate principali, come da elenco validato dall'Ente	15%	100%*
Esposizione orario aggiornato ed eventuali linee in coincidenza	n. paline con orario / totale paline autorizzate e installate sulle fermate principali	50%	66,67%
Indicazione dell'ubicazione delle rivendite prossime alla fermate	n. paline con rivendite / totale paline autorizzate e installate sulle fermate	50%	66,67%*
Indicazione dei recapiti dell'azienda	n. paline con recapito / totale paline autorizzate e installate sulle fermate	50%	66,67%
Produzione e distribuzione gratuita di strumenti cartacei, riportanti itinerari, frequenze, fermate e orari	almeno sempre n. 1 orario disponibile per ogni rivendita	99%	99%**

* calcolato sui nodi di scambio.
** documentazione sempre aggiornata disponibile online

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Climatizzazione veicoli	veicoli con almeno 1 dispositivo di climatizzazione presente e funzionante/ totale veicoli	20% di parco mezzi in uso 100% veicoli nuovi (ovvero acquistati successivamente rispetto alla data di stipula del contratto)	96,68% di parco mezzi in uso 100% veicoli nuovi
Pensiline	fermate con pensiline presenti e in condizioni di decoro / totale fermate principali	n. fermate con pensiline / fermate principali (da definire congiuntamente anche in relazione ai finanziamenti) 10%	50%

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: DISPOSITIVI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Dispositivi per viaggiatori con disabilità motorie	n. veicoli con dispositivi per salita disabili presenti e funzionanti / totale veicoli	15% di veicoli nuovi (ovvero acquistati successivamente rispetto alla data di stipula del contratto)	52,63% di veicoli nuovi (successivi stipula contratto)

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: ECOCOMPATIBILITÀ DEL PARCO MEZZI

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Controllo emissioni (adeguamento a standard "euro" più avanzato)	n. veicoli conformi / totale veicoli	100% di veicoli nuovi standard "Euro" più avanzato presente sul mercato	100% di veicoli nuovi (successivi stipula contratto)

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Incidentalità	n. sinistri /100.000 vetture*km	0,005% (5/100.000 vetture*km)	0,00004427%
Vetustà dei mezzi	n. mezzi > 15 anni / totale mezzi	40%	32,70%

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: TITOLI DI VIAGGIO

INDICATORE	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MINIMO DI QUALITA'	VALORE RILEVATO
Rivendite	N. Rivendite	50	230
	Localizzazione	Almeno il 60% dei Comuni della Provincia	92,90%
		Almeno 1 in comuni con più di 10.000 abitanti	100%