

Contram Mobilità
S.c.p.a.
**Carta della
Mobilità
edizione 2022**

| | | | | | | | | |
|---------------|-----------|-------------------------------|--|--|--|-----------|------------|---------------------|
| 16 | | | | | | | | 05/12/2022 |
| 15 | | | | | | | | 20/12/2021 |
| 14 | | | | | | | | 22/12/2020 |
| 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 bambini, bagagli e animali domestici
- 10. Oggetti smarriti
- 11. Responsabilità
 - 11.1 Responsabilità civile
 - 11.2 Responsabilità per mancata prestazione di servizio
 - 11.3 Responsabilità dell'utente
 - 11.4 Responsabilità e comportamento del conducente
 - 11.5 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*

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, comma 1, 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: Crognalletti 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 | <u>100,00%</u> |

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, da parte di Contram S.p.a., nei Comuni di: Camerino, Matelica, Recanati, San Severino Marche e Treia;
- il **servizio comunale integrato viene** svolto, da parte di Contram S.p.a., nei Comuni di Camerino, Matelica, Porto Recanati, Recanati, Caldarola, Serravalle, Visso, Ussita, Pioraco, Montelupone, Montecassiano, Pieve Torina e, da settembre 2019, Montefano (in unione delle funzioni dei comuni di Recanati, Montelupone e Montecassiano).

1.3.1 IL SERVIZIO EXTRAURBANO

Il servizio regionale extraurbano comprende 66 linee; le percorrenze complessive annue contrattuali della Contram Mobilità risultano essere di 6.665.248 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 430.000 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, Pioraco, Serravalle e Visso per un totale di circa 558.000 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 guida 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 e app aziendale - 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 PORTESE 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

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), on line oppure presso gli sportelli aziendali elencati al precedente punto 1. i seguenti titoli di viaggio:

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

Tutte le tipologie di titoli di viaggio sopra indicate possono essere acquistate presso gli sportelli aziendali, le rivendite abilitate oppure attraverso la procedura di acquisto on-line.

6.1 NORME PER 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 titoli di viaggio che necessitano di convalida devono essere obliterati immediatamente all'inizio della corsa e comunque prima di raggiungere la fermata immediatamente successiva a quella di salita. In caso di mancato funzionamento della macchinetta, il viaggiatore dovrà darne immediata comunicazione al conducente affinché questo lo convalidi.

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 da richiedere esclusivamente c/o gli sportelli di CONTRAM MOBILITA'; i viaggiatori sono tenuti, pertanto, a richiedere per tempo detta tessera.

Non è possibile acquistare abbonamenti 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: | Validità settimanale solare lunedì-domenica |
| Abbonamenti mensili: | Validità solare da inizio a fine mese |
| Abbonamenti annuali: | Validità dal primo giorno del mese solare fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare consecutivo |
| Abbonamenti annuali studenti: | Dal 01 settembre al 31 agosto anno successivo |

I prezzi di biglietti ed abbonamenti delle tipologie 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 (Delibera G.R. 1036 DEL 08/08/2022)

| 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. | 1,35 | 1,85 | 2,35 | 2,85 | 3,20 | 3,55 | 3,90 | 4,25 | 4,55 | 4,85 |
| ABBON. SETTIMANALI. | 11,30 | 16,20 | 19,80 | 23,40 | 26,10 | 28,40 | 30,60 | 34,70 | 36,90 | 37,80 |
| ABBON. MENSILI. | 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. | 5,15 | 5,45 | 5,75 | 6,05 | 6,35 | 6,65 | 6,95 | 7,25 | 7,55 | 7,85 |
| ABBON. SETTIMANALI. | 42,30 | 46,35 | 51,30 | 55,80 | 59,85 | 63,00 | 69,75 | 72,45 | 78,75 | 81,45 |
| ABBON. MENSILI. | 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 € 54,00 (tariffa minima x 40) fino a € 270 (tariffa minima x 200), oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, vengono applicate per i seguenti casi:

- mancanza o non validità di biglietti ovvero per il mancato pagamento di abbonamenti;
- mancanza dell'obliterazione su biglietti 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 con le modalità indicate nel verbale stesso;
- 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 BAMBINI, BAGAGLI E ANIMALI DOMESTICI

I bambini di età inferiore ai sei anni accompagnati singolarmente da persona adulta sono trasportati gratuitamente.

Ciascun viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10 kg e di dimensioni non superiori a cm 75 x 50 x 25, nonché una bicicletta ripiegabile di analoghe dimensioni e comunque con lunghezza non superiore a cm 110 da ripiegata, purché non costituisca intralcio o pericolo in funzione dell'affollamento, sugli autobus urbani, preferibilmente nello spazio per la carrozzella per disabile, qualora non impegnata, sugli autobus extraurbani, nelle bauliere, qualora presenti, e sempre nel rispetto della sicurezza dei viaggiatori. I bagagli che superino per numero o per dimensioni quelli di cui al paragrafo precedente sono tassati in misura pari al prezzo del biglietto di corsa semplice riferito alla relazione utilizzata dal viaggiatore interessato e per un numero massimo di due bagagli per ogni viaggiatore. Il trasporto di bagagli, pacchi o colli non accompagnati è consentito soltanto sugli autobus provvisti di bagagliaio.

Il viaggiatore può portare con sé, previo acquisto di un ulteriore biglietto, un animale domestico nei limiti del vigente regolamento viaggiatori, purché tenuto (possibilmente in appositi contenitori) in modo da non arrecare molestia agli altri passeggeri, ai mezzi o alle cose trasportate. I cani debbono essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio. Sono ammessi a viaggiare gratuitamente i cani guida per ciechi e i cani poliziotto.

10. 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.

11. RESPONSABILITÀ

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 RESPONSABILITÀ E COMPORTAMENTO DEL CONDUCENTE

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.

11.5 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

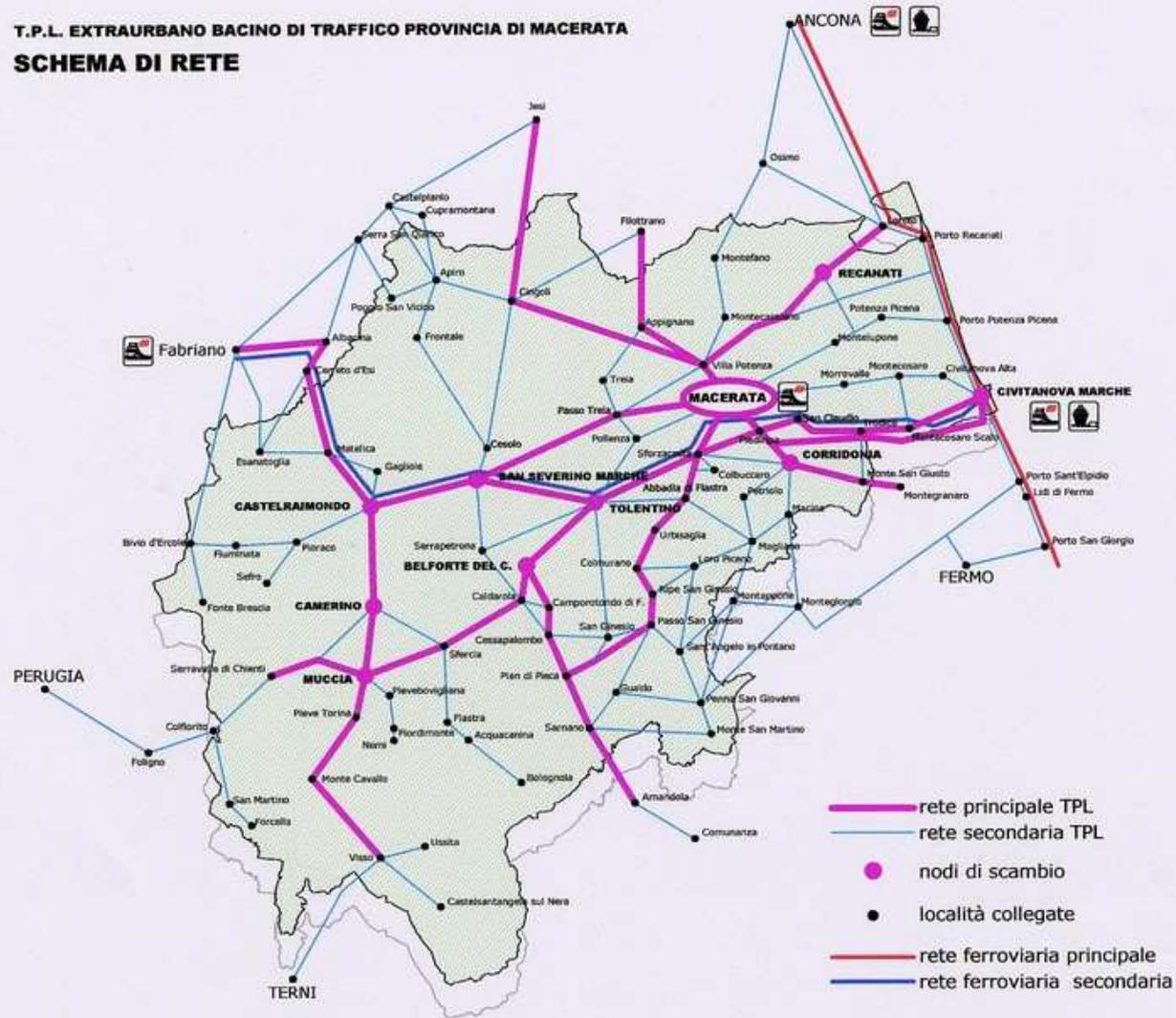
ELENCO LINEE ANNO 2021

| 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 | 71.298 |
| XMC04E10 | Corridonia-Macerata | 114.913 |
| 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 | 373.819 |
| XMC04E17 | Camerino-Castelraimondo | 326.660 |
| XMC04E18 | Nemi-Fiordimonte-Camerino | 38.964 |
| XMC04E19 | Visso-Ussita-Castelsantangelo, con prolungamenti | 37.740 |
| XMC04E20 | Fabriano-Fiuminata-Camerino | 144.661 |
| XMC04E21 | Fonte Brescia-C.Raimondo-Macerata | 170.072 |
| 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 | 60.690 |
| 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 | 201.703 |
| YMC09E06 | Cingoli-Macerata, prolung. Filottrano | 276.698 |
| YMC09E07 | Cingoli-S.Severino M. | 55.858 |
| 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 | 85.850 |
| 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 (vetture*km) | | 6.665.248 |

PROSPETTO RIASSUNTIVO PERCORRENZE MEDIE ANNUE SERVIZI URBANI E SCOLASTICI

| | |
|---|---------|
| Urbano di Camerino | 100.301 |
| Comunale integrato di Matelica | 99.363 |
| Scolastico di Porto Recanati | 80.757 |
| Urbano e scolastico di Recanati, Montelupone, Montecassiano e Montefano | 477.567 |
| Urbano di S.Severino Marche | 75.258 |
| Urbano di Treia | 75.204 |
| Scolastico di Pioraco | 22.780 |
| Comunale integrato di Visso | 18.800 |
| Comunale integrato di Serravalle | 32.038 |
| Totale: | 982.068 |

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 |
|-------------------------|--------------------------|--------------|----------|-----------|------------|-----------|---------------------|
| | CONTRAM | MACERATA BUS | | | | | |
| | | CROGNALETTI | PORTESI | S.A.P. | S.A.S.A. 2 | S.A.S.P. | |
| Amministrazione | 15 | 1 | - | 2 | 3 | 6 | 27 |
| Officina | 11 | - | - | 1 | 1 | - | 13 |
| Movimento | 191 | 30 | 2 | 22 | 8 | 28 | 281 |
| Altro | 4 | - | - | - | - | - | 4 |
| Disabilitati alla guida | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTALE | 221 | 31 | 2 | 25 | 12 | 34 | 325 |

| ANZIANITA' DI SERVIZIO (anni) | AZIENDE | | | | | |
|-----------------------------------|---------|--------------|---------|--------|------------|----------|
| | CONTRAM | MACERATA BUS | | | | |
| | | CROGNALETTI | PORTESI | S.A.P. | S.A.S.A. 2 | S.A.S.P. |
| Personale Amministrazione | 24,7 | 24,2 | - | 28,5 | 17,5 | 19,3 |
| Personale Officina | 10,4 | - | - | 14,1 | 11,9 | - |
| Personale Movimento | 13,4 | 10,4 | 10,8 | 10,2 | 16 | 14,1 |
| Altro | 17,7 | - | - | - | - | - |
| Personale disabilitato alla guida | - | - | - | - | - | - |

* Dati relativi al 31/12/2021

PARCO MEZZI***TIPOLOGIA DI SERVIZIO**

| AUTOBUS (tipo di servizio) | AZIENDE T.P.L. | | | | | | TOTALE AUTOBUS |
|-------------------------------|----------------|--------------|----------|-----------|------------|-----------|-------------------|
| | CONTRAM | MACERATA BUS | | | | | |
| | | CROGNALETTI | PORTESI | S.A.P. | S.A.S.A. 2 | S.A.S.P. | |
| Extraurbano | 128 | 36 | 3 | 19 | 11 | 25 | 222 |
| Urbano+Suburbano | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 |
| Scolastico | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| TOTALE | 196 | 36 | 3 | 19 | 11 | 25 | 290 |

Le aziende erogatrici dei servizi hanno proceduto all'acquisto di nuovi autobus sulla base del piano di sostituzione previsto fino all'anno 2024, a valere sui fondi POR-FESR, FSC e MIT; la maggior parte dei nuovi autobus acquistati sono con alimentazione a gasolio desolfurato 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 AUTOBUS |
|---|----------------|--------------|----------|-----------|------------|-----------|-------------------|
| | CONTRAM | MACERATA BUS | | | | | |
| | | CROGNALETTI | PORTESI | S.A.P. | S.A.S.A. 2 | S.A.S.P. | |
| Gasolio | 96 | 12 | 3 | 17 | 7 | 7 | 142 |
| Gasolio desolfurato con dispositivo CRT o SCR | 24 | 24 | 0 | 2 | 4 | 18 | 72 |
| Metano | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| TOTALE | 128 | 36 | 3 | 19 | 11 | 25 | 222 |

TIPOLOGIA DI EMISSIONI**Autobus servizi extraurbani alimentati a gasolio**

| AUTOBUS A GASOLIO (tipologia Euro) | AZIENDE T.P.L. | | | | | | TOTALE AUTOBUS |
|---------------------------------------|----------------|--------------|----------|-----------|------------|-----------|-------------------|
| | CONTRAM | MACERATA BUS | | | | | |
| | | CROGNALETTI | PORTESI | S.A.P. | S.A.S.A. 2 | S.A.S.P. | |
| EURO 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EURO 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EURO 2 | 19 | 3 | 0 | 1 | 5 | 5 | 33 |
| EURO 3 | 36 | 12 | 0 | 5 | 0 | 9 | 62 |
| EURO 4 | 3 | 7 | 0 | 0 | 3 | 1 | 14 |
| EURO 5 | 32 | 4 | 3 | 8 | 2 | 8 | 57 |
| EURO 6 | 26 | 9 | 0 | 5 | 1 | 2 | 43 |
| EEV | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| TOTALE | 120 | 36 | 3 | 19 | 11 | 25 | 214 |

I recenti acquisti contribuiscono ad aumentare il confort dei mezzi, **216** mezzi su **222** sono dotati di aria condizionata, e i servizi per disabili **91** mezzi su **222** 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 |
| | | | | | | | | | | |

* Dati relativi al 31/12/2021

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..... | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|---------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---|
| 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 2022 | | | | | | | | | | |
| 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 | 50 | 143 | 2 | | 14 | 26.914 | 26.916 | 99,99% | 0,00% | 99,95% |
| Febbraio | 5 | 391 | 4 | | 34 | 26.935 | 26.939 | 99,99% | 0,00% | 99,87% |
| Marzo | | 6 | 1 | | 39 | 25.285 | 25.286 | 100,00% | 0,00% | 99,85% |
| Aprile | | | 2 | | 16 | 26.739 | 26.741 | 99,99% | 0,00% | 99,94% |
| Maggio | | | | | 35 | 27.963 | 27.963 | 100,00% | 0,00% | 99,87% |
| Giugno | | | 1 | | 15 | 20.752 | 20.753 | 100,00% | 0,00% | 99,93% |
| Luglio | | | | | 10 | 22.097 | 22.097 | 100,00% | 0,00% | 99,95% |
| Agosto | | | | | 24 | 20.368 | 20.368 | 100,00% | 0,00% | 99,88% |
| Settembre | | | 12 | | 50 | 24.896 | 24908 | 99,95% | 0,00% | 99,80% |
| Ottobre | | | 2 | | 20 | 28.775 | 28.777 | 99,99% | 0,00% | 99,93% |
| Novembre | | | 2 | | 33 | 25.996 | 25.998 | 99,99% | 0,00% | 99,87% |
| 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 8:30 alle 13:30 e dalle 15 alle 18. Sabato 9 - 13 | |
| 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) | 97,30% 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) | 71,43% 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) | 0,00005903% |
| Vetustà dei mezzi | n. mezzi > 15 anni / totale mezzi | 40% | 47,75% |

FATTORE DI QUALITA' MONITORATO: TITOLI DI VIAGGIO

| INDICATORE | INDICE DI RIFERIMENTO | STANDARD MINIMO DI QUALITA' | VALORE RILEVATO |
|------------|-----------------------|---|-----------------|
| Rivendite | N. Rivendite | 50 | 232 |
| | Localizzazione | Almeno il 60% dei Comuni della Provincia | 92,90% |
| | | Almeno 1 in comuni con più di 10.000 abitanti | 100% |