

CTM SPA

La Carta della mobilità

7° EDIZIONE

INDICE

PREMESSA

- 1.1 Introduzione
- 1.2 Cosa è la Carta della mobilità

2. I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

3. PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI

- 3.1 Cenni storici
- 3.2 Le sedi aziendali
- 3.3 La rete e il territorio servito
- 3.4 I servizi di noleggio
- 3.5 Servizi collegati
- 3.6 Fasce orarie del servizio e frequenza delle corse
- 3.7 Le fermate
- 3.8 Sistema delle tariffe
- 3.9 La distribuzione dei titoli di viaggio
- 3.10 I mezzi
- 3.11 La manutenzione dei mezzi
- 3.12 Il personale

4. FATTORI DI QUALITÀ' E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

- 4.1 Introduzione
- 4.2 Standard promessi e standard rilevati

5. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

- 5.1 I Titoli di viaggio
- 5.2 Viaggiare secondo le regole
- 5.3 Le sanzioni amministrative
- 5.4 Gravi irregolarità

6. ASPETTI RELAZIONALI

- 6.1 Informazioni
- 6.2 Suggerimenti e reclami
- 6.3 Smarrimento, furto o distruzione di titoli di viaggio
- 6.4 Procedure di rimborso
- 6.5 Risarcimento danni
- 6.6 Oggetti smarriti

7. VALIDITÀ DELLA CARTA

1. PREMESSA.

1.1 Introduzione.

CTM SPA è un'azienda erogatrice di servizi di trasporto pubblico di persone, la cui attività incide in modo significativo sulla qualità di vita dei cittadini.

Consapevole di questa responsabilità, l'Azienda intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri clienti, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nel proprio bacino di traffico.

La Carta della mobilità di CTM rappresenta quindi una proposta di collaborazione al cliente: l'Azienda si impegna, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai cittadini, a cui chiede di partecipare attivamente, con richieste, osservazioni, reclami e suggerimenti, al miglioramento dell'offerta di trasporto.

Con l'emanazione della settima edizione della Carta della mobilità, si apre nuovamente una "finestra" su CTM, per approfondire la conoscenza dell'Azienda e dei suoi servizi da parte dei cittadini e per rinnovare il dialogo tra gestore e fruitori del servizio pubblico.

Ma in particolare la nuova edizione della Carta della mobilità tiene fede all'impegno assunto con la cittadinanza di consentire la verifica degli standard di qualità promessi nella edizione precedente, rendendo noti i risultati conseguiti nel periodo trascorso con particolare attenzione al grado di soddisfazione rilevato direttamente presso la clientela (*customer satisfaction*).

Nel trascorso esercizio 2008, è stata inoltre confermata (dall'Ente Certificatore Dasa Raegister) la certificazione di conformità del sistema aziendale per la gestione della qualità allo standard internazionale EN ISO 9001:2000, a testimonianza dell'impegno di CTM per un miglioramento continuo dell'organizzazione aziendale e del servizio erogato.

Si conferma quindi la funzione della Carta della mobilità quale importante strumento di confronto tra l'Azienda e la sua Clientela, affinché da una positiva dialettica possa scaturire una migliore qualità del servizio.

Il Presidente
Dott. Giancarlo Manzonetto

1.2 Cosa è la Carta della mobilità

E' un documento di carattere generale che deve essere predisposto dalle aziende che erogano servizi di trasporto pubblico.

Nell'adottare la Carta della mobilità l'Azienda di trasporto assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i cittadini individuando specifici fattori di qualità del servizio (affidabilità, puntualità, comfort a bordo dei mezzi, rispetto dell'ambiente, informazioni ecc.) e, per ognuno di essi lo standard che dovrà essere rispettato nel periodo in cui la Carta stessa fa riferimento.

Gli standard potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative dei clienti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno dell'Azienda a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti. Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza di utente/cliente con gli impegni assunti da CTM e, qualora ritenga che questi siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali l'Azienda fornirà precise ed esaurienti risposte.

Per il cliente, che viene posto al centro degli interessi e delle attività aziendali, si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi dell'Azienda e, soprattutto, per controllarne la effettiva realizzazione.

Il quadro normativo di riferimento in materia di Carta della mobilità è il seguente:

- Direttiva della Presidenza del Consiglio 27 gennaio 1994, recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- art.2 del decreto legge n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella legge n.273 del dell'11 luglio 1995 intitolata "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 gennaio 1997;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 intitolato "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti*".

2. I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'.

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nell'erogazione dei servizi di trasporto CTM si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità.

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture da parte degli anziani, delle persone disabili e con difficoltà motorie attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestate, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;

Continuità.

- I servizi di trasporto devono essere continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a forza maggiore;
- Garanzia di servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate;
- Definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero con massima divulgazione – preventiva e tempestiva – dei programmi di servizi minimi da garantire.

Partecipazione.

- Partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori) a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche inerenti al servizio reso.

Efficienza ed efficacia.

- Adozione di tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze.

Libertà di scelta

- Il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali, compatibilmente con le iniziative adottate da tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Regione, Provincia, Comune e altre aziende addette al trasporto pubblico di persone).

3. **PROFILO AZIENDALE E SERVIZI OFFERTI.**

3.1 **Cenni storici**

Il Consorzio Trasporti "Muson" (C.T.M.) nasce nel 1974 per iniziativa dei comuni di Castelfranco Veneto, Vedelago, Resana, Loria, Castello di Godego e Riese Pio X. L'obiettivo è quello di costituire una azienda pubblica che garantisca il trasporto pubblico locale nell'area della Castellana e Pedemontana. Si procede quindi all'assorbimento di alcune aziende private ("F.lli Cecconi s.n.c." di Castelfranco Veneto e "S.A.B.E.F. s.r.l." di Pieve di Soligo) ed alla opportuna implementazione dei servizi da queste già esercitati.

Nel luglio del 1975 ha effettivamente inizio l'attività di trasporto pubblico locale esercitata per mezzo della apposita azienda consorziale (Azienda Consorzio Trasporti Muson - A.C.T.M.).

Nel 1978 entra nel consorzio il comune di Altivole, seguito quindi dai comuni di Crespano del Grappa, Possagno, Monfumo, Asolo, San Zenone degli Ezzelini, Paderno del Grappa, Cavaso del Tomba, Borso del Grappa, Castelcucco, Fonte.

In attuazione della legge 142/1990 nell'agosto del 1995 il C.T.M. e la sua azienda A.C.T.M. si trasformano nel consorzio azienda speciale "CTM" ai sensi dell'art.25 della sopra citata legge, ente pubblico economico dotato di personalità giuridica ed autonomia patrimoniale.

Nel maggio del 2000, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto del D.Lgs n.422/1997 e della legge regionale n.25/1998, il consorzio si trasforma nell'attuale veste giuridica della società per azioni assumendo la ragione sociale di *CTM SPA* con la partecipazione dei seguenti Enti Locali che risultano essere gli attuali proprietari:

AZIONISTI	PARTECIPAZIONE AL CAPITALE SOCIALE (*)
Comune di Altivole	4,151 %
Comune di Asolo	5,975 %
Comune di Borso del Grappa	1,719 %
Comune di Castelcucco	2,200 %
Comune di Castelfranco Veneto	35,849 %
Comune di Castello di Godego	5,152 %
Comune di Cavaso del Tomba	1,717 %
Comune di Crespano del Grappa	1,360 %
Comune di Fonte	2,241 %
Comune di Loria	7,736 %
Comune di Paderno del Grappa	0,829 %
Comune di Resana	7,074 %
Comune di Riese Pio X	9,736 %
Comune di San Zenone degli Ezzelini	2,497 %
Comune di Vedelago	11,764 %

3.2 **Le sedi aziendali.**

L'Azienda opera su più sedi e precisamente:

- *Castelfranco Veneto, via Vittorio Veneto 13*: Presidenza, Direzione, Amministrazione, Movimento e Biglietteria.
- *Castelfranco Veneto, via Don Ernesto Bordignon*: Deposito autobus aziendali, sala personale.
- *Riese Pio X, località Vallà, via Dei Prai*: Officina aziendale.

- *Crespano del Grappa e Asolo (Ca Vescovo)*: Deposito autobus aziendali.

3.3 La rete e il territorio servito.

A seguito della stipula di apposito contratto di servizio con la Provincia di Treviso, attualmente CTM gestisce il servizio di trasporto pubblico locale su n. 08 linee extraurbane e suburbane, cui si aggiungono n.4 deviazioni, per un totale complessivo di circa 1.750.000 chilometri.

La lunghezza media delle linee è di 28,5 km, con una lunghezza massima di 39 km (linea 4 bis) ed una lunghezza minima di 16 Km (linea 5)

Le linee attualmente in affidamento sono le seguenti:

n°Linea	Percorso della linea
1	Castelfranco, Altivole, Montebelluna (deviazione per Riese Pio X, S.Vito di Altivole, Vedelago, Loria e Castello di Godego)
2	Bassano, Borso del G., Crespano, Possagno, Pederobba
3	Castelfranco, Loria, S.Zenone degli Ezzelini, Fonte, Paderno, Crespano del Grappa
3 bis	Bessica, Loria, Castelfranco Veneto, Resana, Loreggia (con deviazione per Castione di Loria e per Rossano Veneto)
4	Castelfranco Veneto, Riese Pio X, Asolo, Possagno, Cavaso del Tomba
4 bis	S. Vito d'Altivole, Riese Pio X, Castelfranco Veneto, Campigo, Castelminio (con deviazione per Spineda, Poggiana e via Artesini)
4 ter	Castelfranco Veneto, Riese Pio X, Altivole, Asolo, Onè di Fonte, Paderno, Possagno (solo periodo scolastico)
5	Castelfranco, San Floriano, Fanzolo, Barcon, Vedelago (deviazione per la SS n.53)
6	Castelfranco Veneto, Albaredo, Cavasagra, Villanova, Ospedaletto, Carpenedo, Fossalunga, Vedelago (deviazioni per la S.S. n.53)
7	Bassano, San Zenone, Onè di Fonte, Asolo, Maser e Cornuda (deviazione per Sopracastello, Liedolo, Mussolente centro – prolungamento da Onè di Fonte per Fonte Alto, Paderno e Possagno)
7 bis	Bassano del Grappa, S.Zenone degli Ezzelini, Onè di Fonte, Paderno, Possagno (solo periodo scolastico)
8	Castelfranco, Resana, Loreggia, Camposampiero, Campodarsego, Cadoneghe e Padova.

I Comuni interessati al servizio di linea extraurbano e suburbano del CTM sono i seguenti :

COMUNI	ABITANTI AL 21.10.2001 (*)	LINEA N°
Altivole	6.046	1 – 4ter
Asolo	7.547	4 – 4ter – 7
Bassano del Grappa	40.841	2 – 7 – 7bis
Borso del Grappa	4.911	2
Cadoneghe	14.784	8
Caerano S.Marco	6.980	1
Campodarsego	11.346	8
Camposampiero	11.074	8
Castelcucco	1.852	2 – 4 – 7bis
Castelfranco Veneto	31.644	1 – 3 – 3bis – 4 – 4bis – 4ter – 5 – 6 – 8
Castello di Godego	6.284	1 - 3 – 3bis
Cavaso del Tomba	2.731	2 – 4
Cornuda	5.687	7 – 7bis
Crespano del Grappa	4.307	2 – 3
Fonte	5.423	3 – 4ter - 7 – 7bis
Loreggia	5.711	3bis – 8
Loria	7.621	1 - 3 – 3bis
Maser	4.738	7
Montebelluna	27.501	1
Mussolente	6.569	7
Paderno del Grappa	2.173	2 – 3 – 4ter – 7bis
Padova	212.500	8
Pederobba	7.097	2
Possagno	2006	2 – 4 – 4ter - 7bis

Resana	7.433	3bis – 8
Riese Pio X	9.541	1 – 4 – 4bis – 4ter
Romano di Ezzelino	13.836	2 – 7
Rossano Veneto	6.528	3bis
San Giorgio delle Pertiche	7.941	8
San Zenone degli Ezzelini	6.407	3 – 7 – 7bis
Vedelago	13.812	1 - 5 – 6
TOTALE	502.871	

(*) Dati censimento ISTAT

CTM gestisce inoltre il servizio scolastico per conto di alcuni Comuni e direttamente per conto di alcuni Istituti Scolastici, impiegando a tale scopo complessivamente circa n.18 autobus.

Infine l'Azienda effettua un collegamento stagionale estivo con la località balneare di Jesolo Lido.

3.4 I servizi di noleggio.

L'Azienda fornisce servizi di noleggio autobus con conducente, avvalendosi di mezzi modernamente attrezzati e di personale dipendente qualificato.

Per eventuali richieste di preventivi è possibile contattare l'ufficio noleggi al n. 0423 497585.

3.5 Servizi collegati.

CTM riconosce che l'integrazione modale e tariffaria dei vari servizi di trasporto costituisce l'indispensabile fondamento di un sistema di trasporto pubblico efficiente ed efficace. Pertanto la nostra Azienda si impegna a promuovere ed attuare una maggiore integrazione tra il servizio direttamente gestito e gli altri servizi di trasporto pubblici, compatibilmente con le iniziative adottate dagli altri soggetti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Regione, Provincia, Comuni e altre aziende di trasporto).

Coerentemente, CTM ha elaborato nell'esercizio un progetto di integrazione modale e tariffaria nell'area della Castellana tra il servizio autobus e il sistema S.F.M.R. (Servizio Ferroviario Metropolitano Regionale) di prossima attivazione, del quale si sta facendo promotore presso tutti i soggetti a vario titolo interessati.

Gli attuali principali punti di interscambio con i servizi su ruota e su rotaia gestiti da altre aziende, sono l'autostazione delle corriere di Castelfranco Veneto in via Podgora, l'autostazione di Bassano del Grappa in Via Largo Parolini, l'autostazione di Montebelluna presso la stazione ferroviaria e la stazione ferroviaria di Padova.

3.6 Fasce orarie del servizio e frequenza delle corse.

Il servizio del CTM si articola in un orario invernale in vigore nel periodo scolastico fissato dalla Sovrintendenza scolastica regionale e in un orario estivo in vigore nel periodo non scolastico. L'orario estivo è in vigore anche nei giorni di vacanza scolastica stabiliti sempre dalla Sovrintendenza Scolastica per il Veneto.

La frequenza delle corse extraurbana è diversificata a seconda delle esigenze di mobilità delle diverse aree servite (vedi tabella seguente).

L'orario delle singole corse è consultabile presso il sito aziendale www.ctmspa.com

SERVIZIO FERIALE INVERNALE				
LINEA	INIZIO SERVIZIO		TERMINE SERVIZIO	N° CORSE SINGOLE AL GIORNO
Linea 1	h. 5.55	h. 20.00	25 corse singole	6 corse bis
Linea 2	h. 6.10	h. 20.05	25 corse singole	6 corse bis
Linea 3	h. 6.30	h. 20.25	18 corse singole	2 corse bis
Linea 3bis	h. 6.10	h. 19.20	30 corse singole	3 corse bis

Linea 4	h. 6.20	h. 20.45	24 corse singole	3 corse bis
Linea 4bis	h. 6.00	h. 20.00	33 corse singole	3 corse bis
Linea 4ter	h. 6.40	h. 18.25	3 corse singole	-
Linea 5	h. 6.10	h. 19.50	22 corse singole	-
Linea 6	h. 6.05	h. 19.55	24 corse singole	8 corse bis
Linea 7	h. 6.25	h. 19.20	24 corse singole	3 corse bis
Linea 7bis	h. 7.00	h. 13.40	3 corse singole	-
Linea 8	h. 5.45	h. 20.55	37 corse singole	3 corsa bis

SERVIZIO FERIALE ESTIVO

LINEA	INIZIO SERVIZIO	TERMINE SERVIZIO	N° CORSE SINGOLE AL GIORNO
Linea 1	h. 5.55	h. 20.00	18 corse singole
Linea 2	h. 6.10	h. 20.05	25 corse singole
Linea 3	h. 6.40	h. 20.25	14 corse singole
Linea 3bis	h. 6.10	h. 14.55	10 corse singole
Linea 4	h. 6.20	h. 20.45	18 corse singole
Linea 4bis	h. 6.00	h. 20.00	30 corse singole
Linea 5	h. 6.15	h. 19.50	20 corse singole
Linea 6	h. 6.05	h. 19.55	18 corse singole
Linea 7	h. 6.25	h. 19.05	13 corse singole
Linea 8	h. 5.45	h. 20.55	30 corse singole

SERVIZIO FESTIVO INVERNALE

LINEA	INIZIO SERVIZIO	TERMINE SERVIZIO	N° CORSE SINGOLE AL GIORNO
Linea 2	h. 8.20	h. 19.35	8 corse singole
Linea 3	h. 8.10	h. 19.50	4 corse singole
Linea 4	h. 7.45	h. 20.10	8 corse singole
Linea 8	h. 7.25	h. 20.15	8 corse singole

SERVIZIO FESTIVO ESTIVO

LINEA	INIZIO SERVIZIO	TERMINE SERVIZIO	N° CORSE SINGOLE AL GIORNO
Linea 2	h. 8.20	h. 19.35	8 corse singole
Linea 3	h. 6.40	h. 20.25	4 corse singole
Linea 4	h. 6.20	h. 20.45	8 corse singole
Linea 8	h. 7.25	h. 20.15	8 corse singole

3.7 Le fermate

La distribuzione delle fermate e delle paline segnaletiche è stata concepita per garantire una copertura territoriale e una visibilità tali da soddisfare le esigenze dell'utenza prevalente nelle diverse zone.

Complessivamente CTM usufruisce di circa n.650 fermate, evidenziate da altrettante paline. Tutte le paline sono provviste di un cartello indicatore degli orari e della rivendita più vicina.

La distanza media tra fermate è variabile da zona a zona, ma comunque mediamente pari a 900 m.

3.8 Il sistema delle tariffe.

Le tariffe applicate dall'Azienda sono quelle deliberate dalla Giunta della Provincia di Treviso con apposito provvedimento amministrativo.

Le tariffe in vigore sono consultabili sul sito aziendale www.ctmspa.com

3.9 La distribuzione dei titoli di viaggio.

CTM per la distribuzione dei titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) si avvale della propria biglietteria centrale in Castelfranco Veneto in via Vittorio Veneto 13, nonché di circa n.133 rivendite convenzionate (principalmente esercizi pubblici, tabaccherie, bar, edicole ecc.) di cui n.23 autorizzate anche al rilascio di abbonamenti.

Ogni palina di fermata porta l'indicazione della rivendita più vicina.

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio Informazioni 0423/493464 oppure consultare l'elenco completo delle rivendite sul sito aziendale www.ctmspa.com

3.10 I mezzi.

Uno degli elementi che determina la valutazione del servizio da parte del cliente è il tipo di mezzo utilizzato per il trasporto, in termini di sicurezza, affidabilità, comfort e caratteristiche antinquinanti.

Il parco autobus circolante utilizzato nel servizio di trasporto pubblico di linea è composto da:

- n.53 autobus di linea extraurbani (di cui: n.9 di scorta - n.10 ribassati - n.19 autosnodati);
- n.10 autobus di linea suburbani o urbani (di cui: n.01 di scorta - n.03 autosnodati);

Si aggiungono:

- n.03 vetture aziendali;
- n.01 furgone per assistenza tecnica.

L'età media del parco circolante è pari a circa 10 anni, sostanzialmente in linea con gli impegni presi con la precedente edizione della Carta e con la media del parco autobus regionale.

Si evidenzia che l'85% della produzione chilometrica totale è stata effettuata con mezzi di età inferiore a 7 anni e motorizzazione a basse emissioni inquinanti (Euro2 o Euro 3 o Euro 4).

L'Azienda si impegna a mantenere nell'esercizio 2009 l'età media del parco circolante a circa 10 anni, confermando l'effettuazione di almeno l'80% della produzione chilometrica totale con mezzi a basse emissioni inquinanti (Euro 2 o Euro 3 o Euro 4).

Al fine di contenere il fenomeno dell'affollamento nelle ore di punta, l'Azienda si impegna inoltre a mettere in esercizio, entro il corrente anno 2009, ulteriori n.02 autosnodati (mezzi ad alta capienza), che saranno impiegati nelle linee maggiormente congestionate aumentando il numero dei posti (seduti e in piedi) complessivamente disponibili.

Tutti i mezzi nuovi che sono stati o verranno acquistati, sono dotati della moderna impiantistica (ASR, freni a disco, cambio automatico con retarder, ABS, impianto autoradio, sistema di collegamento telefonico veicolare) al fine di garantire migliore sicurezza e comfort di viaggio. Particolarmente apprezzata dalla clientela sarà la dotazione di ognuno di essi con impianto di climatizzazione e di motori a scarico controllati secondo le norme CEE Euro 3 (o Euro 4 appena disponibili sul mercato) che garantiscono livelli minimi di emissioni inquinanti (a tal proposito è importante sottolineare che tutti i mezzi aziendali sono alimentati a gasolio a basso tasso di zolfo).

L'Azienda si impegna per l'esercizio 2009 ad avere almeno il 70 % dei mezzi aziendali dotato di impianto di aria condizionata.

Nel periodo estivo il 100% dei servizi di linea viene svolto con automezzi dotati di aria condizionata.

Al fine di agevolare la clientela nella individuazione dell'autobus desiderato CTM ha installato sul 100% dei mezzi circolanti indicatori di percorsi a led luminosi ad alta visibilità e di facile lettura.

Infine per aumentare la sicurezza e la qualità del servizio nonché consentire la certificazione del servizio, l'intero parco mezzi circolante è stato dotato :

- di sistema telefonico veicolare di collegamento con la centrale e con i principali centri di emergenza;
- di un sistema di controllo e gestione satellitare della flotta.

3.11 La manutenzione dei mezzi.

CTM sottopone annualmente i propri automezzi alla verifica dei funzionari della Motorizzazione Civile Provinciale, i quali ne attestano la corrispondenza alle norme vigenti in materia di sicurezza, circolazione ed inquinamento.

Allo scopo di ridurre al massimo i disagi e gli interventi dovuti a rotture meccaniche e per garantire una maggiore sicurezza del trasporto, CTM si è dotato di un sistema di manutenzione programmata che prevede il controllo dei mezzi e la sostituzione della parti usurate a determinate scadenze di percorrenza chilometrica.

Per l'esecuzione di tali interventi l'Azienda si avvale di una propria officina appositamente organizzata e di personale specializzato.

Nell'eventuale caso di rotture in corso di servizio, il personale dell'officina è sempre reperibile. Qualora necessario sarà messa a disposizione, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 50 minuti, una vettura sostitutiva onde ridurre al minimo i disagi della clientela. Nell'esercizio 2008, il tempo medio di ripristino del servizio in caso di guasti meccanici è stato di 26 minuti.

3.12 Il personale.

Il personale addetto alla guida è sottoposto all'accertamento ed al controllo dell'idoneità fisica e psico-attitudinale ai sensi del Decreto del Ministero dei Trasporti e della Navigazione del 23 febbraio 1999 n.88.

L'Azienda si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e di cortesia.

In particolare nelle relazioni tra il personale e la clientela, il C.T.M. si impegna a garantire:

- *Riconoscibilità*

Il personale a contatto con il pubblico sarà dotato di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda ed il numero di matricola del dipendente.

Per quanto riguarda il personale operante ai centralini, la risposta sarà preceduta dal nome dell'addetto.

- *Presentabilità*

Il personale nell'espletamento delle incombenze assegnate avrà cura indossare la divisa aziendale o per chi non ne ha l'obbligo un abbigliamento decoroso e pulito. Particolare attenzione sarà rivolta alla cura personale del fisico, evitando forme eccessive di trascuratezza e/o di eccentricità.

- *Comportamenti, modi e linguaggio*

Il personale a contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e soggetto erogatore". Il cliente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e comunicazioni – sia verbali che scritte – tra Azienda e cittadino deve essere chiaro e facilmente comprensibile, tale cioè da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che eventualmente dovessero insorgere.

- *Controversie personale – cliente*

In caso di controversie tra dipendente e cliente per motivi inerenti al servizio si potrà procedere, a richiesta del cliente, ad un confronto con il dipendente interessato alla presenza del superiore gerarchico o del responsabile del personale.

4. FATTORI DI QUALITÀ' E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

4.1 Introduzione

Il D.P.C.M. 30/12/1998 ha indicato in dettaglio i fattori di qualità ritenuti maggiormente rappresentativi della qualità del servizio erogato.

In corrispondenza di ciascun fattore di qualità vengono individuati degli *indicatori di qualità* consistenti in variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali erogati.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità è indicato uno *standard di qualità promesso* sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità dell'Azienda. Lo standard ha una duplice valenza:

- da un lato costituisce un obiettivo dinamico prestabilito da CTM nell'ambito del generale processo di miglioramento della qualità del servizio offerto;
- dall'altro costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cliente sul livello di qualità garantito.

Gli standard promessi sono quindi confrontati con i dati effettivamente realizzati e con i livelli di qualità percepiti dalla clientela, nonché pubblicati in occasione del rinnovo annuale della Carta.

Allo scopo CTM ha proceduto alla attivazione di un osservatorio della qualità permanente che si avvale sia della struttura aziendale che della collaborazione di ditte terze specializzate nella effettuazione di indagini di rilevazione della qualità percepita dalla clientela.

Gli obiettivi che si vogliono raggiungere attraverso l'osservatorio permanente della qualità sono:

- Misurare il grado di soddisfazione del cliente per quegli indicatori di qualità per i quali è previsto una misurazione attraverso appositi sondaggi (*customer satisfaction*), confrontandoli con lo standard di qualità promesso al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Misurare i livelli raggiunti per quegli indicatori di qualità per i quali è prevista una misurazione attraverso rilevazione aziendale, confrontandoli con lo standard di qualità promesso al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Misurare il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità attraverso appositi sondaggi, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Misurare l'andamento della fenomenologia del reclamo oltre ai tempi medi di risposta al reclamo.

Le rilevazioni hanno cadenza annuale e i dati raccolti sono divulgati in occasione dell'aggiornamento della Carta della mobilità.

Tali dati permetteranno quindi la verifica degli obiettivi aziendali costituendo la base di partenza per la determinazione dei nuovi standard promessi, nell'ambito di un processo di continuo miglioramento del servizio.

4.2 Standard promessi e standard rilevati.

Di seguito si riportano le schede descrittive di ciascun fattore della qualità, con le seguenti precisazioni:

- il confronto degli standard di qualità promessi nella 6° edizione Carta delle mobilità con i valori effettivamente rilevati nel corso dell'esercizio 2008, viene evidenziato in colonna 3 (*PROMESSO 6° edizione - RILEVATO*);
- per la rilevazione della qualità percepita da parte della propria clientela, CTM si è avvalsa della collaborazione di una ditta terza specializzata (Agenda 21 Consulting Srl). L'indagine telefonica è stata effettuata nel mese di maggio 2008 su un campione significativo di abbonati CTM. In tale occasione gli intervistati sono stati richiesti di esprimere il proprio livello di soddisfazione relativamente ai diversi fattori di qualità, scegliendo tra le seguenti risposte: *molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, mediamente soddisfatto, poco soddisfatto, per niente soddisfatto*.
Nel conteggio dei clienti soddisfatti sono stati inseriti coloro che hanno risposto *molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto e mediamente soddisfatto*.
Nel conteggio dei clienti non soddisfatti sono stati inseriti coloro che hanno risposto *poco soddisfatto o per niente soddisfatto*.
- gli standard di qualità ai quali la CTM si impegna con la presente Carta della mobilità, che saranno oggetto di successiva verifica con la prossima edizione della Carta, sono evidenziati sempre in colonna 3 (*PROMESSO 7° edizione*);
- Nel corso dell'esercizio 2008 l'Azienda si è avvalsa dell'ausilio di un sistema di controllo e gestione satellitare del parco autobus circolante, il quale consente la rilevazione puntuale o campionaria dei dati di esercizio e quindi anche degli eventuali scostamenti dagli obiettivi prefissati, con particolare riferimento all'importante fattore di qualità "*regolarità del servizio e puntualità dei mezzi*" (scheda 4.3).

Dal confronto degli standard promessi nella precedente edizione della "Carta" con quelli poi effettivamente rilevati nell'esercizio 2008, emerge il sostanziale rispetto da parte dell'Azienda degli standard promessi, con alcune precisazioni:

- 4.3 - Fattore di qualità "regolarità complessiva del servizio": l'Azienda ha rilevato nel corso dell'esercizio 2008 una crescente congestione del traffico stradale (particolarmente evidente su alcune linee) che ha mantenuto la velocità commerciale media aziendale su valori medi molto bassi (34 km/h) con picchi negativi significativi ed imprevedibili. Questa situazione mal si concilia con la rigidità della programmazione degli orari di un servizio di trasporto pubblico, ed è quindi talvolta causa di disagi alla clientela (ritardi).
E' inoltre opportuno sottolineare che, al fine di rispettare l'effettiva percezione del servizio da parte della Clientela, gli indici di puntualità sono stati rilevati nel periodo invernale/scolastico in quanto statisticamente periodo di massima utilizzazione. Naturalmente l'esclusione dal monitoraggio del periodo estivo (nel corso del quale la congestione del traffico è notoriamente minore) ha determinato un peggioramento degli standard rilevati rispetto alla media annua.
Con riferimento a questo importante argomento, l'Azienda si impegna a monitorare costantemente il servizio al fine di intervenire (quando possibile) per l'eventuale adeguamento degli orari, promuovendo anche presso le amministrazioni competenti soluzioni atte a migliorare e stabilizzare la velocità commerciale del mezzo pubblico (corsie preferenziali, semafori intelligenti ecc.).
- 4.4 - Fattore di qualità "pulizia e condizioni igieniche dei mezzi delle strutture": i dati dimostrano che il 77,30% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto del livello di pulizia, valore in aumento rispetto alla precedente rilevazione (62% nel 2007). Infatti dal mese di Ottobre 2007 è stato istituito un controllo sistematico e a campione sul personale incaricato delle operazioni di pulizia e questo è stato senz'altro positivo visto il risultato dell'indagine. _
- 4.10 Livello di servizio allo sportello : il dato rileva che il 97% dell'utenza intervistata ha una maggiore percezione dell'attenzione che il personale ha nei loro

confronti quando da informazioni telefoniche. Il corso di formazione sui rapporti con l'utenza ed una maggiore consapevolezza del personale hanno contribuito al raggiungimento di tale risultato._

- Percezione complessiva della qualità del servizio: l'indagine sulla *customer satisfaction* dei Clienti CTM condotta dalla ditta specializzata Agenda 21 Consulting S.r.l. nel mese di maggio 2008, ha evidenziato un buon livello generale di soddisfazione con un voto complessivo pari a 7,43 su una scala da 1 a 10 (dato pressoché costante negli ultimi tre anni).

Il confronto tra i valori degli indicatori promessi nella precedente edizione della Carta e quelli effettivamente rilevati tramite il suddetto sondaggio, è evidenziato su ciascuna delle seguenti schede-qualità nella riga finale.

Inoltre viene riportato di seguito un estratto dell'indagine 2008, nella quale sono riportati i risultati complessivi comparati con quelli delle indagini svolte negli esercizi precedenti (dal 2003 al 2007).

- Reclami ricevuti nell'esercizio 2008: sono pervenuti n.59 reclami (su un totale annuo di 2.421.106 passeggeri trasportati) uguale rispetto l'esercizio precedente (n.59 reclami esercizio 2007). Le modalità di inoltro dei reclami sono state le seguenti: 13% per iscritto (lettera/modulo), il 7% a mezzo e-mail ed il 80% verbalmente (telefono o accesso diretto agli uffici aziendali). Il 69% dei reclami ha riguardato il servizio di trasporto, il 22 % il comportamento del personale aziendale, il 2% le strutture/mezzi aziendali ed il 7% altro. Dalle verifiche effettuate a seguito dei reclami si è potuto constatare che il 36% degli stessi era fondato, il 39% infondato ed il 25% non oggettivamente verificabili. Nel 2008 il tempo medio di risposta ai reclami scritti (lettera, e-mail) è stato di 4,3giorni.

5. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

5.1 I Titoli di viaggio.

Il biglietto.

I biglietti possono essere acquistati presso la biglietteria centrale o presso i vari punti vendita istituiti a terra (si veda elenco completo nel sito aziendale www.ctmspa.com). Eccezionalmente il biglietto potrà essere acquistato al momento della salita a bordo dal personale di guida, pagando la maggiorazione prevista.

E' possibile l'acquisto di biglietti scontati andata/ritorno, nel qual caso la corsa di ritorno deve essere effettuata nel giorno di convalida della corsa di andata oppure in uno dei successivi due giorni (di calendario).

E' fatto obbligo per il viaggiatore di obliterare il biglietto al momento della salita a bordo.

L'abbonamento.

L'abbonamento permette di circolare nella tratta indicata per un numero illimitato di volte con il solo vincolo della validità del documento.

Per il rilascio di un nuovo abbonamento ci si deve rivolgere alla biglietteria CTM di Castelfranco Veneto via Vittorio Veneto 13. Verrà quindi rilasciata la tessera CTM di riconoscimento (valida cinque anni) e il tagliando di rinnovo periodico (quindicinale, mensile, annuale). Tessera CTM di riconoscimento e tagliando di rinnovo periodico assieme costituiscono il titolo di viaggio. Il cliente potrà richiedere il recapito ed il pagamento del tagliando di rinnovo periodico presso una delle rivendite autorizzate CTM terra (si veda elenco completo nel sito aziendale www.ctmspa.com).

In conformità alle disposizione della Autorità di Bacino (Provincia di Treviso), esistono le seguenti tipologie di abbonamento:

- abbonamento quindicinale : ha validità dal 1° al 15° giorno o dal 16° giorno a fine mese.

- abbonamento mensile: *agevolato per lavoratori e studenti* è valido dal 1° giorno a fine mese (escluse le domeniche). Aggiungendo euro 2,00 all'abbonamento mensile per studenti/lavoratori per qualsiasi tratta, alla domenica si potrà viaggiare (nel mese di validità dell'abbonamento) su tutte le corse e le linee (esclusa la linea estiva Castelfranco V.to – Jesolo); *ordinario* vale tutti i giorni dal 1° a fine mese. L'abbonamento mensile deve essere rinnovato entro il primo giorno utile di ogni mese. Dal giorno 25 di ogni mese i rinnovi per il mese successivo potranno essere ritirati presso la biglietteria centrale oppure, a richiesta, presso le rivendite autorizzate.

Uno sconto speciale è previsto sugli abbonamenti ordinari mensili per *le fasce deboli dell'utenza* (variabile in base alla categoria di appartenenza: invalidi di guerra o di servizio, invalidi civili) a favore dei titolari di tessera agevolata rilasciata dalla Provincia ai sensi della L.R. 30.7.1996 n.19.

abbonamento annuale agevolato per studenti : vale dal 1° settembre al 30 giugno successivo. Le corse scolastiche vengono garantite nel periodo scolastico fissato dalla Sovrintendenza scolastica regionale. Aggiungendo euro 20,00 all'abbonamento annuale studenti, si potrà viaggiare (nel periodo di validità dell'abbonamento) alla domenica per qualsiasi tratta su tutte le corse e le linee (esclusa la linea estiva Castelfranco V.to – Jesolo).

Con riferimento a questa tipologia di abbonamento, l'Azienda invia direttamente al domicilio dei propri abbonati una proposta di rinnovo tramite bollettino di c/c postale personalizzato e prestampato.

Per disposizione aziendale l'abbonamento annuale scolastico è valido, senza alcuna maggiorazione, anche per i servizi festivi programmati su tutte le linee gestite dalla CTM, ed è rimborsabile, per la parte non utilizzata, in caso di ritiro dalla scuola.

Ai sensi dell'art.1 della L.R. n.24/2004 è consentita la libera circolazione sui mezzi di trasporto pubblico locale da parte delle forze dell'ordine.

5.2 Viaggiare secondo le regole

L'ammissione del pubblico alle vetture è indifferenziata salvo le esclusioni specificate e purché il viaggiatore sia in possesso di regolare titolo di viaggio.

Per l'utilizzo dei servizi di trasporto della CTM il cittadino è tenuto al rispetto delle seguenti regole:

la salita

- le fermate sono tutte a richiesta tranne i capolinea;
- alla fermata all'avvicinarsi dell'autobus segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;
- servirsi delle porte di salita sul mezzo come indicato dall'apposita segnaletica;
- non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento;

i documenti di viaggio e la verifica

- il passeggero è obbligato a salire in autobus munito di idoneo titolo di viaggio (abbonamento, biglietto);
- non appena salito in autobus il passeggero deve convalidare il biglietto acquistato a terra utilizzando l'apposita macchina "obliteratrice", solo in caso di oggettivo impedimento l'obliterazione sarà consentita entro la fermata successiva a quella di salita;
- dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario, taglio sul titolo), ed in caso di malfunzionamento avvertire immediatamente il conducente del mezzo, il quale provvederà eventualmente all'annullamento del biglietto;

- in casi eccezionali e nelle ore non di punta, il passeggero può acquistare dal conducente un biglietto di corsa semplice il cui prezzo è maggiorato, che deve essere convalidato;
- alla salita i passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio all'autista, ed in ogni caso al personale aziendale addetto al controllo (agenti accertatori) che nell'esercizio di queste funzioni hanno qualifica di agente di polizia amministrativa. Il titolo di viaggio dovrà essere integro e riconoscibile ed in nessun modo manomesso od alterato. In caso di irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione agli agenti accertatori;

le esenzioni

- i bambini fino al compimento dei quattro anni di età, se accompagnati da persona adulta con regolare titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente e senza diritto di occupare posti. Ogni bambino/a deve essere accompagnato/a da un viaggiatore adulto munito di biglietto a tariffa ordinaria;
- i cani guida per non vedenti, indipendentemente dalla taglia, e le carrozzine per disabili sono trasportati gratuitamente;

il trasporto di cose

- è consentito il trasporto gratuito di un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25x30x50 cm e peso inferiore ai 10 kg, nella misura di uno per passeggero pagante. Sono compresi nella franchigia anche i passeggeri per bambini purché appositamente ripiegati per ridurre al minimo l'ingombro;
- per ogni bagaglio eccedente la suddetta franchigia è dovuto il pagamento di euro 2,10 in misura fissa. In caso di notevole affollamento o per motivi di sicurezza, il personale aziendale potrà non consentire il trasporto di bagagli eccedenti la franchigia;
- non sono in ogni caso ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici, maleodoranti o pericolosi;
- il passeggero che porta con sé delle cose è responsabile della loro custodia e dei danni che le stesse dovessero eventualmente provocare alle persone o all'autobus;
- i pacchi o bagagli dovranno essere depositati negli apposti vani o tenuti in posizione da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori, e comunque non devono occupare posti a sedere;

il trasporto di animali

- sono ammessi al trasporto gratuitamente i piccoli animali domestici tenuti in braccio o in apposito contenitore;
- è consentito il trasporto di cani di media taglia purché muniti di apposita museruola e dietro pagamento del relativo biglietto di corsa semplice per ogni viaggio. In caso di notevole affollamento o per motivi di sicurezza, il personale aziendale potrà non consentire il trasporto di animali eccedenti la franchigia;
- i cani guida per non vedenti sono ammessi al trasporto gratuito indipendentemente dalla taglia;
- nell'eventualità che l'animale provochi in qualunque modo danno a persone o cose, il proprietario ne è responsabile ed è tenuto al risarcimento dello stesso;
- non è ammesso il trasporto di qualsiasi altro animale non previsto dalle presenti norme

il comportamento durante il viaggio

- non è possibile occupare più di un posto a sedere;
- è vietato distrarre il conducente dalle funzioni di guida;
- è obbligo occupare i posti a sedere qualora disponibili;
- è vietato fumare in vettura;
- non è consentito chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- è vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;

- è vietato cantare, suonare, schiamazzare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- è vietato insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- non è consentito esercitare all'interno delle vetture attività pubblicitarie o commerciali anche a scopo benefico, senza il consenso scritto dell'Azienda;
- è obbligo usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità e per motivi di sicurezza;
- è obbligo cedere il posto ai mutilati ed invalidi per i quali, a norma dell'art.24 DPR 503/96, sono riservati posti a sedere;

la discesa

- segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione;
- servirsi delle porte di uscita come indicato nella segnaletica;
- è consentito la discesa solo all'interno delle aree definite e non al di fuori delle stesse.

5.3 Le sanzioni amministrative

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sorpresi a viaggiare sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido, sono tenuti oltre al pagamento del normale biglietto calcolato dal capolinea alla fermata di arrivo, anche al pagamento delle sanzioni amministrative previste dall'art.37 della legge regionale 30 ottobre 1998 n.25.

All'accertamento e alla contestazione delle violazioni provvede il personale CTM in possesso della relativa autorizzazione ai sensi dell'art. 41 della L.R. n.25/98. Per lo svolgimento delle funzioni loro affidate gli agenti accertatori esibiscono apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dal Presidente della Provincia competente. Gli agenti accertatori nell'esercizio delle suddette funzioni hanno la qualifica di agente di polizia amministrativa.

E' ammesso il pagamento nella misura minima (più eventuali spese di notifica) entro 5 giorni dalla data di notifica del verbale di contestazione e con effetto liberatorio:

- direttamente all'agente accertatore all'atto della contestazione se trattasi di maggiorenne;
- presso la biglietteria centrale CTM di Castelfranco Veneto via Vittorio Veneto 13;
- tramite versamento sul c/c postale 25501370 intestato a "CTM SPA – sanzioni utenza" e riportando nello spazio per la causale la dizione *sanzione amministrativa*, nonché il numero e la data del verbale di contestazione.

Il pagamento che non avvenga entro 5 giorni dalla data di notifica del verbale di contestazione, potrà essere eseguito entro 60 giorni dalla data di notifica nella misura ridotta e con le stesse modalità di cui sopra.

Qualora non venga provveduto al pagamento della sanzione nel termine di 60 giorni dalla notifica del verbale di contestazione, l'atto sarà trasmesso alla Provincia di Treviso per l'emissione dell'ordinanza - ingiunzione.

Il cliente titolare di regolare abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore, può entro 5 giorni dalla data di notifica del verbale di contestazione pagare euro 1,00 (più eventuali spese di notifica).

Nel caso di minorenni, ai sensi dell'art.2 L.689/91, il verbale di contestazione sarà intestato in qualità di trasgressore al genitore (od ad altra persona esercente la patria potestà) e sarà notificato allo stesso. Ai fini della decorrenza dei suddetti termini procedurali, farà quindi testo la data di notifica al genitore. Al momento della contestazione verrà rilasciata al minore una copia informale del verbale di contestazione, la cui consegna non costituisce notifica.

5.4 Gravi irregolarità

In aggiunta a quanto esposto nel precedente paragrafo, nel caso in cui un utente si renda responsabile di:

- episodi di grave intolleranza/disturbo o vie di fatto nei confronti del personale aziendale o di altri passeggeri, a bordo degli autobus, nelle autostazioni o nei locali aziendali;
- grave e/o ripetuta infrazione alle norme di viaggio;
- ripetuti episodi di infrazione delle norme tariffarie;
- fatti gravemente pregiudizievoli d'interessi aziendali;
- danneggiamento di beni aziendali;
- rifiuto ad esibire al personale di contolleria di documento attestante le proprie generalità o declinazione di false generalità;
- alterazione o manomissione dei titoli di viaggio;

la CTM, a proprio insindacabile giudizio e senza diritto della controparte ad alcun risarcimento, si riserva la facoltà di ritirare ed annullare l'abbonamento, e, nei casi più gravi di negare la concessione e/o il rinnovo, a tempo indeterminato, di qualsiasi abbonamento nei servizi gestiti dalla stessa.

L'Azienda si riserva inoltre ogni azione in sede civile e penale per assicurare il corretto svolgimento del servizio e per la salvaguardia del patrimonio aziendale.

6. ASPETTI RELAZIONALI.

6.1 Informazioni.

Informazioni potranno essere richieste presso la sede centrale in Castelfranco Veneto, via Vittorio Veneto 13, telefono 0423 493464. Il personale addetto fornirà direttamente le informazioni richieste anche telefonicamente dalle ore 8.00 alle ore 18.15 (il Sabato fino alle ore 12.00).

Ulteriori informazioni possono essere trovate nel sito aziendale www.ctmspa.com.

In caso di grave interruzione del servizio, a causa di scioperi o per altri motivi, l'Azienda si impegna a dare preventiva e tempestiva informazione alla clientela, anche a mezzo comunicato stampa, specificando i servizi minimi garantiti.

6.2 Suggerimenti e reclami.

I clienti possono inoltrare i loro *suggerimenti* direttamente presso la sede di Castelfranco Veneto via Vittorio Veneto 13 tel. n.0423/493464 – fax n.0423/720221, oppure per posta elettronica via e-mail a info@ctmspa.com.

I reclami scritti potranno essere consegnati direttamente presso la sede di Castelfranco Veneto, via Vittorio Veneto 13, inviati a mezzo servizio postale allo stesso indirizzo oppure inviati a mezzo fax (0423 720221). Ogni reclamo dovrà essere sottoscritto dall'autore, riportarne le generalità, l'indirizzo, un recapito telefonico nonché indicare tutti gli estremi conosciuti del fatto denunciato (data, ora, linea, corsa ecc.). Saranno accettati reclami anche tramite e-mail (info@ctmspa.com) purché riportanti tutti i dati sopra richiesti ad eccezione della sottoscrizione.

CTM si impegna a:

- appurare i fatti oggetto del reclamo;
- dare risposta scritta e motivata al cliente nel termine massimo di 20 giorni dal ricevimento del reclamo (farà fede la data di protocollo aziendale);
- rimediare agli eventuali disservizi accertati.

I reclami esposti verbalmente avranno risposte dirette, anche telefoniche, da parte del personale addetto, ma senza alcun seguito ufficiale scritto da parte dell'Azienda.

6.3 Smarrimento, furto o distruzione di titoli di viaggio pre-acquistati

In caso di *smarrimento, furto o distruzione* del titolo di viaggio, ci si dovrà rivolgere alla biglietteria CTM di via Vittorio Veneto 13 Castelfranco Veneto (0423 493464).

In caso di furto dell'abbonamento (tessera di riconoscimento o tagliando di rinnovo) sarà sufficiente presentare una copia della denuncia all'Autorità di Pubblica sicurezza dell'avvenuto furto, che sarà sostituita da una autocertificazione nell'ipotesi di smarrimento o distruzione.

In caso di *deterioramento* del biglietto pre-acquistato tale da renderlo inutilizzabile, CTM garantisce al cliente la sostituzione, previa consegna del titolo di viaggio rovinato.

6.4 Procedure di rimborso

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio sia dovuto a circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, ecc.).

Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- si verificano ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente, che si verificherà quando non sia possibile agevolmente per il cliente utilizzare altre corse per giungere a destinazione oppure non intervenga un servizio sostitutivo entro 50 minuti dal momento del disservizio.

La richiesta di rimborso può essere inoltrata entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio (farà fede la data di protocollo aziendale) presso l'apposito Ufficio in Castelfranco Veneto via Vittorio Veneto 13, utilizzando gli stampati aziendali che il personale si curerà di consegnare su richiesta. Alla richiesta di rimborso dovrà essere allegata copia dell'abbonamento o originale del biglietto regolarmente obliterato. Sarà cura del personale addetto assistere il cliente nelle formalità di compilazione.

Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato. Nel caso di abbonamenti il valore da rimborsare si presume pari di un biglietto relativo alla fascia chilometrica corrispondente alla tratta reclamata.

In caso in cui il cliente sia stato costretto per dimostrata necessità ad utilizzare il servizio di taxi verrà rimborsato, dietro presentazione di copia della relativa ricevuta, un importo pari al massimo a tre volte il costo di un biglietto relativo alla fascia chilometrica corrispondente alla tratta reclamata.

6.5 Risarcimento danni.

CTM ha stipulato una polizza assicurativa RC auto con un massimale unico di euro 10.329.137,98, a copertura dei danni causati a persone e/o cose nell'esplicazione della attività di trasporto.

Eventuali richieste di risarcimento potranno essere presentate presso la sede centrale in via Vittorio Veneto 13, 31033 Castelfranco Veneto (0423 493464).

6.6 Oggetti smarriti.

Gli oggetti rinvenuti sui mezzi o nei locali dell'Azienda, sono depositati presso l'Ufficio Movimento di Castelfranco Veneto via Vittorio Veneto 13 (0423 497585), e tenuti in custodia a disposizione dei legittimi proprietari per la durata di sei mesi. Per esigere la riconsegna è necessario fornire tutte le indicazioni atte a confermare la proprietà del bene richiesto.

Qualora vengano rinvenuti oggetti di valore, questi saranno consegnati ai Vigili Urbani di Castelfranco Veneto con una lettera di accompagnamento, nella quale viene specificato:

- dati di chi consegna;
- oggetto rinvenuto;
- data del rinvenimento.

7. LA VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta è stata emanata dalla CTM SPA nel mese di Giugno 2009 ed ha validità fino alla emissione della prossima edizione.

La Carta sarà annualmente sottoposta a revisione.

CONFRONTO**Analisi comparata**

Il confronto proposto in questa scheda finale mette in relazione il grado di soddisfazione, in percentuale, degli utenti intervistati nel 2008 con i risultati dell'indagine effettuata dal 2003.

Le caselle assumono una colorazione **verde** o **rossa** a seconda se la differenza tra le percentuali riscontrate è maggiore di ± 3 punti, altrimenti l'andamento viene considerato costante e quindi la casella appare bianca.

	DOMANDA	2003	2004	2005	2006	2007	2008		03-08	07-08
	<i>Utenti intervistati</i>	141	180	200	247	246	234			
1	Complessivamente è contento del livello di sicurezza della corriera? (rischio di incorrere in incidenti)	91,5	95	94,5	95	93,9	91,8		0,3	-2,1
2	Complessivamente è contento del livello di sicurezza personale? (rischio di essere derubati o molestati)	94,3	94,4	94	95	94,7	95,2		0,9	0,5
3	Complessivamente è contento delle azioni di vigilanza e controllo svolte dal personale di bordo?				86,7	88,2	91,4			3,2
4	Complessivamente è soddisfatto della puntualità del servizio di trasporto?	71,6	75,6	73,5	70,8	73,2	78,3		6,7	5,1
5	Complessivamente è soddisfatto della frequenza del numero di corse?	68,1	82	77,4	72,8	63,5	73,4		5,3	9,9
6	Complessivamente è soddisfatto del grado di pulizia che trova negli autobus?	73,8	75	76,5	70	62,2	77,3		3,5	15,1
7	Complessivamente è soddisfatto del confort che trova viaggiando in corriera?	79,4	83,3	80	77,9	82,1	78,6		-0,8	-3,5
8	Alcune Aziende offrono dei servizi aggiuntivi come la vendita di biglietti a bordo, la musica a bordo, il sito internet... Lei è soddisfatto dell'attuale livello dei servizi aggiuntivi offerti?	76,6	87,9	85,2	91,6	92,2	95,7		19,1	3,5
9	La sua azienda offre servizi adeguati per garantire l'accessibilità ai disabili?	40,7	50,3	68,4	54	53,9	57		16,3	3,1
10	Complessivamente è soddisfatto delle informazioni che le sono offerte al telefono e allo sportello?	94,3	89,4	94,4	91,9	93,1	97		2,7	3,9
11	Complessivamente è soddisfatto delle informazioni (orari) che trova alle fermate?	90,8	89,4	91	87	85	90,7		-0,1	5,7
12	Complessivamente è soddisfatto della condotta di guida degli autisti?	91,5	92,8	89	90	91	89,6		-1,9	-1,4
13	Giudica positivo il comportamento che l'Azienda ha nei suoi confronti?	95,7	96,1	94,9	93,3	93	96,1		0,4	3,1
14	Sono buoni i collegamenti con altri mezzi di trasporto pubblico (treno, autobus urbano,...)?	92,14	92,5	82,1	85,6	88,4	87		-5,14	-1,4
15	Ritiene che l'Azienda sia attenta ai temi ambientali?	79,4	89,9	91,7	80,9	82	78		-1,4	-4
16	Complessivamente che voto darebbe al servizio di trasporto pubblico di CTM? (da 0 a 10)	7,2	7,6	7,48	7,58	7,33	7,43		0,23	0,1

4.1 Fattore di qualità: **SICUREZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Incidentalità dei mezzi	n.morti/viaggiatori km	0	0	0	Rilevazione interna
	n.feriti/viaggiatori km	3,0 x 10 (7)	2,7 x 10(7)	3,0 x 10(7)	Rilevazione interna
	n.sinistri/viaggiatori km	1,0 x 10(6)	0,7 x 10(6)	1,0 x 10(6)	Rilevazione interna
Incidentalità passiva dei mezzi	n.morti/viaggiatori km	0	0	0	Rilevazione interna
	n.feriti/viaggiatori km	1,5 x 10(7)	1,9 x 10(7)	1,5 x 10(7)	Rilevazione interna
	n.sinistri/viaggiatori km	7,0 x 10(7)	5,0 x 10(7)	7,0 x 10(7)	Rilevazione interna
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	32,0%	31,7%	32,0%	Rilevazione interna
Percezione complessiva del livello di sicurezza	% soddisfatti	90,0%	91,8%	90,0%	Sondaggio

4.2 Fattore di qualità : **SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Denunce (furti, danni, molestie)	n.denunce/viaggiatori	0	0	0	Rilevazione interna
Efficacia azioni vigilanza/controllo a bordo	% soddisfatti	80,0%	91,4%	85,0%	Sondaggio
Percezione complessiva del livello di sicurezza	% soddisfatti	90,0%	95,1%	90,0%	Sondaggio

4.3 Fattore di qualità: **REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Regolarità complessiva	% corse effettive/corse programmate	99,0%	99,0% (1)	99,0%	Rilevazione interna
Frequenza corse servizio extraurbano	minuti/corsa per linea	Frequenza discontinua	Frequenza Discontinua	Frequenza discontinua	Rilevazione interna
Distanza media delle fermate	metri	900	900	900	Rilevazione interna
Velocità commerciale servizio extraurbano	Km/h	34	34	34	Rilevazione interna
Puntualità nelle ore di punta (7.00-8.30 e 12.30-14.30)	%autobus in orario (0'-5')	89,0%	87,4%	89,0%	Rilevazione interna
	%autobus in ritardo (5'-15')	9,0%	11,0%	9,0%	Rilevazione interna
	%autobus in ritardo totale (oltre 15')	2,0%	1,6%	2,0%	Rilevazione interna
Puntualità nelle ore rimanenti	%autobus in orario (0'-5')	88,5%	87,4%	88,0%	Rilevazione interna
	%autobus in ritardo (5'-15')	10,0%	10,6%	10,0%	Rilevazione interna
	%autobus in ritardo totale (oltre 15')	1,5%	1,9%	1,5%	Rilevazione interna
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	70,0%	75,8%	70,0%	Sondaggio

(1) Sono comprese anche le corse non effettuate a causa di dichiarazioni di sciopero.

4.4 Fattore di qualità : **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE**

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA' 3		MODALITA' DI RILEVAZIONE
------------------------	------------------	---------------------------	--	--------------------------

1	2	PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	4
Pulizia ordinaria	n.interventi giornalieri/n.mezzi	1	1	1	Rilevazione interna
Pulizia straordinaria (radicale)	frequenza media in giorni	40	46	40	Rilevazione interna
Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	2	2	2	Rilevazione interna
Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	70,0%	77,3 %	70,0%	Sondaggio

4.5 Fattore di qualità: **CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Affollamento nelle ore di punta (7.00-8.30 e 12.30-14.30)	posti offerti totali/viaggiatori	1,85	1,93	1,85	Rilevazione interna
	posti offerti seduti/viaggiatori	1,00	1,03	1,00	Rilevazione interna
Affollamento nelle ore rimanenti	posti offerti totali/viaggiatori	7,00	9,18	7,00	Rilevazione interna
	posti offerti seduti/viaggiatori	3,60	4,63	3,60	Rilevazione interna
Climatizzazione extraurbano	% mezzi sul totale	70,0%	68,0%	70,0%	Rilevazione interna
Pianale ribassato extraurbano/suburbano	% mezzi sul totale	35,0%	34,0%	34,0%	Rilevazione interna
Percezione complessiva del livello di comfort del viaggio	% soddisfatti	75,0%	78,6%	75,0%	Sondaggio

4.6 Fattore di qualità: **SERVIZI AGGIUNTIVI**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	

Impianto autoradio installato sugli autobus	% mezzi sul totale	63,0%	62,0%	62,0%	Rilevazione interna
Sistema di collegamento telefonico veicolare	% mezzi sul totale	99,0%	92,0%	99,0%	Rilevazione interna
Vendita biglietti a bordo	% mezzi sul totale	99,0%	99,0%	99,0%	Rilevazione interna
Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti	75,0%	95,70	80,0%	Sondaggio

4.7 Fattore di qualità: **SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale	==	==	==	Rilevazione interna
Autobus abilitati accesso handicappati con carrozzella	% mezzi sul totale	1,6%	1,6 %	1,6%	Rilevazione interna
Percezione complessiva	% soddisfatti	==	56,9%	==	Sondaggio

4.8 Fattore di qualità : **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'	MODALITA' DI
------------------------	------------------	----------------------	--------------

1	2	3			RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Tempestività	tempo medio (anche al telefono)	15"	13"	15"	Rilevazione interna
	tempo medio su disservizi	40'	27'	40'	Rilevazione interna
	fascia oraria operatività (anche al telefono)	8.00 - 18.15	8.00 - 18.15	8.00 - 18.15	Rilevazione interna
Diffusione	%mezzi con dispositivi ottici	98,0%	99,0%	98,0%	Rilevazione interna
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	98,0%	99,0%	98,0%	Rilevazione interna
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	85,0%	90,7%	85,0%	Sondaggio

4.9 Fattore di qualità: **ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Percezione complessiva (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	85,0%	96,1%	88,0%	Sondaggio

4.10 Fattore di qualità: **LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO**

Carta della Mobilità della CTM SPA – 7° edizione

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Punti vendita sul territorio	n.sportelli/popolazione residente	2,7 x 10(4)	2,7 x 10(4)	2,7 x 10(4)	Rilevazione interna
Raccolta e risposta reclami	Entro ... giorni	12,0	4,3	10,0	Rilevazione interna
Riscontro risposte e reclami	% soddisfatti	99,0%	99,0%	99,0%	Rilevazione interna
Percezione complessiva	% soddisfatti	85,0%	97,0%	88,0%	Sondaggio

4.11 Fattore di qualità: **GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORI DI QUALITA' 1	UNITA' DI MISURA 2	STANDARD DI QUALITA' 3			MODALITA' DI RILEVAZIONE 4
		PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	
Coincidenza con altre modalità	n.corse intermodali/totale corse	=	=	=	Rilevazione interna
Percezione complessiva	% soddisfatti	=	87,0 %	=	Sondaggio

4.12 Fattore di qualità: **ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA' 3	MODALITA' DI RILEVAZIONE
------------------------	------------------	---------------------------	--------------------------

1	2	PROMESSO 6° edizione	RILEVATO	PROMESSO 7° edizione	4
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%	100%	Rilevazione interna
Mezzi elettrici o ibridi	ore servizio/totale ore servizio	==	==	==	Rilevazione interna
Mezzi con carburanti alternativi	ore servizio/totale ore servizio	==	==	==	Rilevazione interna
Mezzi con scarico Euro2/Euro3	ore servizio/totale ore servizio	0,77	0,79	0,77	Rilevazione interna
Percezione complessiva	% soddisfatti	70%	78,0%	70%	Sondaggio