

muoversi con trasporto



CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2022

Mobilità e Trasporti Molfetta S.r.l. - Socio unico • Capitale Sociale €. 50.000,00
c/o A.S.M. S.r.l. - Via Oleifici dell'Italia Meridionale (Z. Artig.le), Lotto "C" - 70056 Molfetta (Ba)
Tel. 080/3387574 • Fax 080/3387002 • C.F. e P. IVA 05728040725 • R.E.A. 436010 • R.E.N. 54814 - Naz.le
Web: www.mtmmolfetta.it • E-mail: info@mtmmolfetta.it • PEC: mtmmolfetta@initpec.it

1/16



CARTA DEI SERVIZI MOBILITA' E TRASPORTI MOLFETTA S.R.L.

La carta dei servizi, d'ora in avanti indicata come Carta della Mobilità, adottata dalla M.T.M. s.r.l. ai sensi della Legge 11.7.95 n. 273 e redatta in conformità allo schema approvato con il DPCM 30.12.1998, si prefigge l'obiettivo del conseguimento di un miglioramento complessivo della qualità dei servizi forniti e dei rapporti con i cittadini utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta della mobilità M.T.M. s.r.l., previsti dalla direttiva ministeriale e nel rispetto dei quali deve essere erogato il servizio di trasporto, impegnano la società a garantire:

- **IMPARZIALITA' ED EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO** – assicurando l'accesso e l'utilizzo dei servizi di trasporto senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, lingua, religione e opinioni ed in condizione di parità di trattamento nell'accessibilità e nell'utilizzo dei servizi, a parità di condizione del servizio, si fra le diverse aree geografiche di utenza che fra le diverse categorie o fasce d'utenti.
- **CONTINUITA'** – assicurando servizi di trasporto continui e regolari, eccezion fatta per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed adottando nei casi di irregolarità o interruzione dei servizi tutte le misure necessarie, compresa la comunicazione esterna, al fine di arrecare il minor disagio possibile all'utenza.
- **PARTECIPAZIONE** – assicurando la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, ai tavoli di confronto, sulle principali problematiche inerenti il servizio, ai quali l'azienda prenderà parte a qualsiasi titolo. L'Azienda si impegna, inoltre a garantire la partecipazione anche fornendo informazioni e riconoscendo il diritto da parte degli utenti di produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, nonché di inoltrare reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**- adottando le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia a tal fine gestendo secondo criteri di razionalità economica le risorse finanziarie ed umane a disposizione.
- **LIBERTA' DI SCELTA** – garantendo, nell'ambito delle proprie competenze ed attribuzioni, il diritto alla mobilità dei cittadini, anche assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Per una migliore comprensione del valore di "patto" che la Carta della Mobilità rappresenta, ci sembra utile riportare alcuni essenziali riferimenti di legge:

- La Costituzione Italiana, che all'art. 16, sancisce la libertà dei cittadini a "circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale";
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Il Trattato di Maastricht, che all'art. 8 ribadisce il concetto precedente per tutti i cittadini europei;



- La Legge n° 273 dell'11 luglio 1995 che prevede le "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- La Legge Regionale n° 18 del 31 ottobre 2002 sul "Testo Unico sulla disciplina del trasporto pubblico locale";
- La Legge n° 281 del 30 luglio 1998, sulla "Disciplina dei diritti dei Consumatori e degli Utenti";
- La Legge n° 146 del 12 giugno 1990 così come modificata dalla Legge 83/2000: "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati".
- La Legge n° 244 del 24/12/2007 art. 2 comma 461 stabilisce le disposizioni che, in sede di contratti di servizio, gli Enti sono tenuti ad applicare al fine di tutelare i diritti dei Consumatori e degli Utenti.
- La legge n° 69 del 18/06/2009 art. 30 prevede nelle Carte dei Servizi dei soggetti che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità la previsione della possibilità, per l'Utente che lamenti la violazione di un diritto, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia.

GLI AMMINISTRATORI

AMMINISTRATORE UNICO

Rappresentante legale (pro - tempore): Dott. Saverio Amato

REVISORE UNICO

Dott. Saverio Amato

LA STRUTTURA

Direttore di Esercizio (Esterno): Dott. Giovanni CAPUTO

Responsabile Area Amministrazione (Esterna): Rag. Giovanna CAPUTI

Coordinatore del servizio e CTV: Francesco GRIECO

Operatori d'esercizio: 9 unità

SEDI MTM S.r.l.

La sede legale ed amministrativa

Zona Industriale snc c/o Molfetta Multiservizi S.r.l., 70056 Molfetta (BA) tel. 080/3387574.

Deposito Mezzi Zona Industriale snc c/o Mercato ortofrutticolo all'ingrosso, 70056 Molfetta (BA).

PARCO MEZZI

Il parco mezzi della MTM S.r.l. al 31 dicembre 2021, è così composto:

Mobilità e Trasporti Molfetta S.r.l. - Socio unico • Capitale Sociale €. 50.000,00
c/o A.S.M. S.r.l. - Via Oleifici dell'Italia Meridionale (Z. Artig.le), Lotto "C" - 70056 Molfetta (Ba)
Tel. 080/3387574 • Fax 080/3387002 • C.F. e P. IVA 05728040725 • R.E.A. 436010 • R.E.N. 54814 - Naz.le
Web: www.mtmolfetta.it • E-mail: info@mtmmolfetta.it • PEC: mtmmolfetta@initpec.it



- 12 Autobus di cui 5 in servizio giornaliero

GLI STRUMENTI

- Adozione degli standard quali livelli di prestazione da rispettare al fine di migliorare la qualità e quantità del servizio.
- Semplificazione delle procedure al fine di razionalizzare gli atti relativi alla prestazione del servizio e facilitare l'approccio con le istanze della collettività.
- Informazioni e rapporti con i clienti, per diffondere con ogni mezzo o strumento disponibile le informazioni sul servizio nonché di impegno diretto e dei dipendenti a trattare i clienti con cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei loro diritti.
- Monitoraggio della qualità per verificare mediante apposite indagini la soddisfazione del cliente sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di prestazione atteso e quello realmente reso.

VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta della mobilità ha validità annuale e può essere soggetta a revisione. I rapporti con la clientela scaturenti dal documento dovranno essere aggiornati annualmente in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza. Qualsiasi modifica subita in corso d'anno dai servizi o dal sistema tariffario sarà tempestivamente pubblicizzata tramite i mass media e gli altri strumenti specifici a disposizione o individuati dalla società.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda dei trasporti urbani molfettese è stata costituita il 2 gennaio 1967 per assunzione diretta del servizio dei trasporti pubblici da parte del Comune di Molfetta. Gestita nella forma giuridica di Azienda Municipalizzata sino al febbraio 1997 e successivamente di Azienda Speciale L. 142/90 congiuntamente al servizio di Igiene Ambientale, dal 29. 11.2001 ha assunto la forma giuridica di società per azioni ai sensi del D. Lgs. 422/97, D. Lgs. 400/99, e L.R. n. 13 del 23.3.99 e la denominazione M.T.M. – Mobilità e Trasporti Molfetta S.p.A., (M.T.M).

Dal 27.10.2016 ha assunto la forma giuridica di società a responsabilità limitata (rep. n. 1447 del 27.10.16), riducendo il capitale sociale a 50.000,00 Euro.

La società è interamente partecipata dal Comune di Molfetta, Socio Unico, che detiene il 100% del Capitale sociale.

M.T.M. s.r.l. gestisce il servizio di trasporto pubblico locale del Comune di Molfetta, secondo il programma di esercizio previsto dal contratto di servizio stipulato il 23.09.2004, rep. n. 7277, in scadenza a 31.12.2012, prorogato al 31.12.13 per effetto delibera di G.M. del 29.10.2012 prorogato al 30.06.2018 con Delibera di G.M. n. 34 del 12.2.2014 ed ulteriormente prorogato al 31 dicembre 2022 dal contratto di servizio stipulato il 29/12/2021, rep. 8537.



La M.T.M. s.r.l. ha sede amministrativa e legale presso l'Azienda Servizi Municipalizzati (A.S.M. s.r.l.), Zona Artigianale, Lotto – 70056 Molfetta (BA), tel: 080-337574, fax: 080-3387002.

Gli utenti possono usufruire del servizio di trasporto della M.T.M. s.r.l. tutti i giorni dell'anno, escluse le festività di Natale, Capodanno e Pasqua. Nelle giornate domenicali e nei festivi infra-settimanali il servizio è dimensionato in misura ridotta.

Il servizio di trasporto urbano M.T.M. è articolato su 4 linee urbane attive nelle giornate feriali (linee n. 1,2,3-4). Nelle giornate domenicali e nei festivi infra-settimanali il servizio viene effettuato esclusivamente dalla linea n. 5.

Nelle giornate di attività scolastica sono previste due corse speciali giornaliere (una mattinata ed una pomeridiana) dedicate al trasporto studenti frequentanti i diversi istituti scolastici presenti nelle zone periferiche di ponente e levante della città (Linea 7).

Nel periodo 1° luglio - 31 Agosto si attiva inoltre un servizio d'autobus stagionale per il trasporto dei bagnanti verso le spiagge della città (Linea 8).

Le oltre 1116 fermate bus dislocate sull'intero sviluppo della rete delle linee urbane MTM sono tutte dotate di apposita palina indicatrice di fermata, riportante la tabella degli orari di passaggio della linea.

Le brochure recanti i percorsi di linea, fermate ed orari di programma dei servizi M.T.M. sono diffusi gratuitamente tramite gli oltre 30 punti vendita dei titoli di viaggio e direttamente dalla sede aziendale.

Le stesse informazioni sono visibili sul sito aziendale: www.mtmmolfetta.it

LA REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Nelle giornate di sciopero è assicurato il servizio in conformità alla legge 146/90.

È comunque garantito il servizio nelle fasce orarie concomitanti con gli orari di inizio e fine lezioni scolastiche e per il trasporto dei lavoratori per/dà la Zona Artigianale ed Industriale.

Di tutte le frequenti interruzioni di servizio e varianti temporanee di percorrenza dovute a manifestazioni, lavori stradali o altra causa, iniziative istituzionali, campagne informative e comunicazioni aziendali è data ampia informazione mediante avvisi all'utenza affissi all'interno degli autobus (e pubblicati sul sito internet), oltre che attraverso il personale addetto alla conduzione.

In caso di guasto meccanico i veicoli vengono generalmente sostituiti in linea o capolinea, in taluni casi direttamente presso il deposito aziendale, cercando di arrecare il meno disagio possibile al cliente.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Il lavaggio esterno degli autobus viene effettuato a cadenza settimanale. Ciascun mezzo viene inoltre sottoposto con cadenza mensile ad un intervento di pulizia radicale, oltretutto nel periodo di emergenza Covid-19 vengono periodicamente sanificati.



LA SICUREZZA DEL VIAGGIO

A fronte di una percorrenza di oltre 300.000 km/anno, nel corso del 2021 si sono registrati solo n. 1 infortuni agli utenti, tutti di lieve entità.

Il livello di incidentalità attiva e passiva dal rapporto sinistri/autobus-km è pari a 0,00012.

Tutti gli autobus M.T.M. s.r.l. in servizio hanno positivamente superato il controllo annuale da parte degli organi tecnici della M.C.T.C. come pure tutto il personale di guida viene sottoposto periodicamente agli accertamenti sanitari previsti dal D.M. Trasporti 88/99 al fine di accertare il permanere dei requisiti di idoneità psicofisica necessari per continuare a svolgere tale mansione.

La presenza dell'autista ed all'occasione del personale addetto al controllo fa sì che le possibilità di danni, furti o molestie a bordo siano minime.

M.T.M. garantisce adeguata copertura assicurativa per gli incidenti che coinvolgono la responsabilità della società nei confronti dei passeggeri trasportati ai sensi delle norme in materia di responsabilità da circolazione stradale.

I passeggeri che abbiano riportato danni durante la circolazione degli autobus per cause imputabili alla società, hanno facoltà di intraprendere la procedura di risarcimento mediante l'invio alla MTM di una richiesta recante la circostanziata descrizione del fatto e copia della documentazione in possesso.

COMFORT DEL VIAGGIO

Per l'effettuazione dei servizi M.T.M. dispone di n. 12 autobus urbani, di cui 6 medi, 4 corti e 2 cortissimi, dotati di indicatori di percorso con visualizzatori a LED luminosi.

Gli ultimi acquistati sono a piano basso senza scalino, dispongono di dispositivi pneumatici che alle fermate facilitano la salita/discesa dei viaggiatori, in particolare a quelli a ridotta capacità motoria.

SERVIZI PER PORTATORI DI HANDICAP

Attualmente tutti i nuovi veicoli sono dotati di pedana mobile ed attrezzato per consentire l'accesso a disabili con carrozzina.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Gli ultimi mezzi acquistati ed in esercizio sono tutti di categoria a basso impatto inquinante, quelli di categoria inferiore sono utilizzati solo come scorta tecnica.

TARIFFE

I biglietti di corsa semplice e gli altri titoli di viaggio MTM possono essere acquistati presso le oltre 30 rivendite convenzionate presenti sul territorio cittadino oltre che direttamente dalla sede aziendale.

Di seguito sono rappresentate le tipologie e le tariffe dei titoli di viaggio validi e riconosciuti sulle linee di trasporto M.T.M.



-BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE: tariffa € 0,90 – impersonale - convalidato, consente un solo viaggio su un'unica linea della rete M.T.M.

-BIGLIETTO MULTIPLO DA 10 CORSE: tariffa € 6,70 – impersonale – può essere utilizzato da una o più persone contemporaneamente e deve essere convalidato tante volte quanti sono i passeggeri utilizzatori.

-ABBONAMENTO MENSILE: tariffa € 21,20 – personale – previa convalida consente la libera circolazione sull'intera rete M.T.M. per 30 giorni consecutivi decorrenti da quello di convalida.

MyCicero APP

A disposizione dei cittadini c'è la possibilità di utilizzare questa applicazione che consente di avere in tempo reale su dispositivi IOS e Android una serie di funzionalità che consentiranno agli Utenti di vivere la città in maniera partecipata, più smart ed efficiente. Si possono acquistare e utilizzare titoli elettronici per usufruire dei mezzi pubblici senza dover ricorrere al vecchio biglietto cartaceo, oltre alla possibilità di pagare direttamente dal telefonino.

CONDIZIONI DI VIAGGIO E DELLA SOSTA

DOCUMENTI DI VIAGGIO

L'Utente del servizio è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso uno dei punti vendita autorizzati e a vidimare lo stesso nell'apposita oblitteratrice non appena sale a bordo del mezzo e prima della fermata successiva a quella di salita.

Il biglietto o l'abbonamento può essere acquistato anche attraverso l'App. MyCicero attraverso dispositivi IOS e Android.

In caso di eventuali guasti delle apparecchiature di convalida dei titoli di viaggio e/o impedimenti di qualsiasi natura, gli stessi vanno compilati nella parte retrostante a cura dell'Utente con l'indicazione dei dati richiesti.

Il biglietto a validità oraria, dopo l'oblitterazione, dà la possibilità di viaggiare sul bus per 90 minuti, trascorso il tempo contrattuale occorre vidimare un altro biglietto anche solo per ultimare la corsa.

Tutti gli abbonamenti, in quanto nominativi, sono validi solo se accompagnati da documento di riconoscimento. Questo dovrà essere esibito, se richiesto, al personale aziendale addetto alla verifica.

Le informazioni sulle corse programmate possono essere assunte visionando il sito aziendale www.mtmmolfetta.it, gli opuscoli distribuiti gratuitamente all'Utenza oppure telefonando agli uffici 0803387574.

Biglietti, abbonamenti ed ogni altro documento di viaggio devono essere esibiti a richiesta del personale dipendente dell'azienda incaricato del controllo.

La sanzione per gli Utenti sprovvisti di titolo di viaggio valido, oltre al costo del biglietto di corsa semplice, è pari a € 100,00 e ridotta a € 50,00 se si estingue l'illecito nel termine di 30 giorni dalla contestazione della violazione o dalla sua notifica a mezzo raccomandata.



DIRITTI DEGLI UTENTI

In conformità alle disposizioni contenute nel DPCM del 30 dicembre 1998 (GU n. 26 Suppl. Ord. del 02/02/1999) e della Legge 244 del 24/12/2007 art.2 comma 461, l'M.T.M. s.r.l. riconosce agli Utenti dei suoi servizi, i seguenti diritti e doveri:

1. sicurezza e tranquillità del viaggio;
2. continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, coerentemente alle situazioni normali della viabilità;
3. facile accessibilità alle informazioni sulle modalità dei servizi;
4. igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
5. riconoscibilità del personale a contatto con l'Utente attraverso un cartellino di riconoscimento;
6. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
7. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
8. facilità di accesso alla procedura dei reclami e veloce risposta degli stessi (non superiore ai trenta giorni lavorativi).
9. M.T.M. S.r.l. si impegna ad attuare ogni forma di risoluzione non giurisdizionale delle controversie che avessero ad insorgere con gli Utenti.

DOVERI DEGLI UTENTI

1. non occupare più di un posto a sedere;
2. non danneggiare e non sporcare i mezzi aziendali;
3. rispettare il divieto di fumare;
4. non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
5. non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni stabilite dall'MTM S.r.l. ed indicate nel "REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA";
6. non gettare oggetti dal finestrino;
7. non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
8. attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
9. rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni ricevute dagli operatori (personale di guida, di assistenza e/o di controllo) dell'MTM S.r.l.;
10. utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

RIMBORSI



Il rimborso sarà effettuato ai soli abbonati nel caso in cui l'abbonamento si riferisca a tratte non più servite a seguito di ristrutturazione del servizio e non esista una linea sostitutiva.

Il rimborso sarà pari al costo dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa ai giorni di validità trascorsi.

Per tale rimborso, dovrà essere fatta apposita richiesta scritta entro un massimo di tre giorni dalla soppressione della linea.

RICHIESTE

Qualsiasi segnalazione o richiesta di intervento dovrà essere tempestivamente rivolta al conducente del bus, esibendo titolo di viaggio regolarmente convalidato e documento di riconoscimento.

In caso di sinistro, la richiesta di risarcimento, corredata dei dati personali e del numero di telefono, deve essere comunicata immediatamente al:

- numero telefonico 080/3387574
- oppure via e-mail: info@mtmmolfetta.it • PEC: mtmmolfetta@initpec.it
- oppure inviata per raccomandata, al seguente indirizzo:

M.T.M. S.r.l. Zona Artigianale, ex palazzina Servizi, s.n. – 70056 Molfetta (BA).

L'M.T.M. S.r.l. assicura la massima tempestività di risposta agli Utenti che rispettino tale procedura.

NON SARANNO RICONOSCIUTI E RISARCITI DANNI SUBITI IN VIOLAZIONE DEL REGOLAMENTO AZIENDALE DI VETTURA.

Il Gestore dei Trasporti
(dott. Giovanni Caputo)

Il Revisore Unico
(dott. Saverio Amato)

8. ALLEGATI

Allegato A – scheda di valutazione servizio di pulizia e custodia immobili comunali;

Allegato B – Fac-simile questionario di gradimento

Allegato C – Regolamento Aziendale di vettura



Allegato A

SCHEDA DI VALUTAZIONE SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Nella scheda che segue vengono indicati i fattori che devono essere presi in considerazione per gestire in modo corretto il servizio stesso, garantendo il rispetto degli indicatori di qualità innanzi indicati.

La formazione della scheda ha tenuto conto dei seguenti principali fattori:

1. l'**obiettivo** del servizio, cioè la propria funzione, a prescindere dall'impatto sul core business;
2. i **documenti**, cioè l'elenco della documentazione di natura tecnica ed economica necessaria per contrattualizzare il servizio;
3. i **dati tecnici**, cioè quei dati o documenti di natura squisitamente tecnica che forniscono informazioni relative all'oggetto del servizio o al metodo di erogazione dello stesso. Tali dati sono stati utilizzati in fase di studio per definire le effettive necessità e quantificare i carichi di lavoro;
4. la **frequenza** con cui le attività descritte nella proposta tecnica devono essere svolte;
5. gli **indicatori di costo**, che permettono di ricondurre il costo complessivo di un servizio ad un costo unitario, comparabile con dati storici o benchmark di mercato. Il costo di un servizio può essere analizzato attraverso indicatori differenti, in rapporto al parametro cui si vuole riportare tale costo.
6. **indicatori di qualità del servizio**, cioè gli indicatori da prendere in considerazione per la valutazione del livello qualitativo del servizio.



Scheda di valutazione

SERVIZIO DI TRASPORTO M PUBBLICO LOCALE – COMUNE DI MOLFETTA (BA)

Obiettivo – L'MTM S.r.l. desidera favorire un rapporto trasparente e positivo con i Clienti e le loro Associazioni per garantire un servizio di qualità elevata. Per tale ragione ha redatto la presente Carta della Mobilità che indica i livelli di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate in conformità alle disposizioni di legge, ai contratti di servizio in essere, alle proprie possibilità organizzative e al buon funzionamento dei fattori esterni (traffico, lavori in corso, eventi straordinari, vigilanza ecc.). Successivamente alla redazione, la Carta della Mobilità viene inviata all'Ente Concedente, Comune di Molfetta (BA) per un approfondimento delle tematiche riportate.

Documenti – Piano d'esercizio – Carta della Mobilità

Dati tecnici – Passeggeri trasportati (anno 2021), Percorrenza annua KM (2021), Parco autobus Urbani alimentazione gasolio e metano, Età Media autobus (anni), velocità media programmata (Km/h), Rete servita (Km totali – dati osservatorio), Fermate totali, distanza media fra le fermate (m), Paline e Pensiline e capolinea.

Frequenza - In base alle tempistiche previste dal contratto di servizio

Indicatori di costo attività ordinarie - €/KM

Indicatori di costo attività straordinarie – costo orario degli operatori di servizio predefinito

Indicatori di qualità del servizio

- - Regolarità del servizio - Calcolo: Corse effettuate/corse programmate (%)
- Puntualità del servizio – Calcolo: Corse in orario/corse effettuate (%)
- Pulizia ordinaria interna dei mezzi – Calcolo: Frequenza
- Pulizia ordinaria esterna dei mezzi – Calcolo: Frequenza
- Pulizia periodica dei mezzi – Calcolo: Frequenza
- Pulizia straordinaria dei mezzi – Calcolo: Frequenza
- Modernità dei mezzi – Calcolo: Età media dei mezzi
- Incidentalità – Calcolo N° sinistri/10.000 Km
- Sicurezza personale e patrimoniale – Calcolo N° denunce per danni alla persona o al patrimonio/anno
- Informazioni telefoniche – Calcolo Orario di servizio



- Informazioni web – Calcolo frequenza di aggiornamento sito internet
 - Reclami degli utenti – Calcolo N° reclami pervenuti per area/reclami totali %
 - Riconoscibilità del personale a contatto con l'utente – Calcolo Personale dotato di cartellino (%)
 - Condizioni di comfort a bordo – Calcolo Mezzi dotati di aria condizionata (%)
 - Condizioni di comfort a bordo – Calcolo Mezzi dotati di pianale ribassato (%)
 - Accessibilità facilitata dei mezzi ai diversamente abili - CALCOLO Mezzi con dotazioni per diversamente abili (%)
-



Allegato B

CUSTOMER SATISFACTION

Le attività di valutazione periodica del grado di soddisfazione del Cliente sono attuate dall'MTM srl tramite metodologie consolidate e sistematiche quali:

- Rilevamento della qualità percepita dai propri Utenti attraverso indagini di Customer Satisfaction;
- Analisi dei reclami degli Utenti;
- Rapporto diretto e continuo tra il personale aziendale e l'Utente.

La finalità delle predette attività è quella di rilevare e conoscere il giudizio degli Utenti sui vari aspetti dei servizi offerti dall'Azienda.

L'MTM s.r.l. rivolge particolare considerazione alla verifica del grado di soddisfazione dei propri Clienti perché la conoscenza delle loro aspettative consente di individuare le reali esigenze e le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento.

Attraverso l'indagine di Customer satisfaction l'MTM S.r.l. è in grado di:

- ottenere puntuali indicazioni sul livello di gradimento dei servizi;
- identificare le aree di criticità sulle quali intervenire attraverso programmi di miglioramento;
- recepire i suggerimenti che l'Utenza può fornire.

Su tutti i fattori di qualità richiesti per i vari servizi di trasporto erogati, l'MTM S.r.l. realizza la succitata indagine attraverso un sondaggio di opinione che costituisce un essenziale documento di riferimento per pianificare le successive attività migliorative del servizio.



Fac-Simile Questionario di gradimento

Care e cari cittadini del comune di Molfetta, l'azienda Molfetta Multiservizi S.p.A. vi prega cortesemente di compilare il seguente questionario in modo tale da capire se le vostre aspettative siano state soddisfatte e come sia possibile migliorare il servizio.

Il questionario è anonimo.

| Scala di valutazione | Per niente soddisfatto | Poco soddisfatto | Soddisfatto | Molto Soddisfatto |
|----------------------|------------------------|------------------|-------------|-------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |

| IMMOBILI COMUNALI | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| a) Si ritiene soddisfatto del Servizio di trasporto Pubblico? | | | | |
| b) Si ritiene soddisfatto della puntualità? | | | | |
| c) Si ritiene soddisfatto della regolarità delle corse? | | | | |
| d) Si ritiene soddisfatto del Comfort degli autobus? | | | | |
| e) Si ritiene soddisfatto dell'Affollamento dei mezzi ore di punta? | | | | |
| f) Si ritiene soddisfatto della pulizia dei mezzi? | | | | |
| g) Si ritiene soddisfatto della Prudenza della guida e sicurezza mezzi? | | | | |
| h) Si ritiene soddisfatto della Sicurezza rischio di furti o aggressioni a bordo? | | | | |
| i) Si ritiene soddisfatto della Chiarezza e completezza info su orari e percorsi alle fermate? | | | | |
| l) Si ritiene soddisfatto delle | | | | |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Informazioni fornite? | | | | |
| m) Si ritiene soddisfatto del Personale sui mezzi? | | | | |
| n) Si ritiene soddisfatto del Personale di controllo? | | | | |
| o) Si ritiene soddisfatto della Coincidenza orari-Ferrovie dello Stato? | | | | |
| p) Si ritiene soddisfatto del Punti di acquisto biglietti e abbonamenti? | | | | |
| q) Si ritiene soddisfatto della Coincidenza orari-Altri mezzi? | | | | |
| r) Si ritiene soddisfatto della facilità ricerca informazioni su orari e percorsi? | | | | |
| s) Si ritiene soddisfatto del tempo di risposta Reclami? | | | | |
| t) Si ritiene soddisfatto della Soluzione del problema del reclamo? | | | | |
| u) Si ritiene soddisfatto della App. My Cicero? | | | | |

Nel complesso oggi, rispetto a qualche anno fa, le sembra che il servizio di TRASPORTO PUBBLICO COMUNALE sia:

| | | |
|----------|--------|----------|
| PEGGIORE | UGUALE | MIGLIORE |
|----------|--------|----------|

Vuole darci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |



DATI ANAGRAFICI:

Sesso:

- M
- F

Nazionalità:

- Italiana
- Altro.....

Età:

- Meno di 15 anni
- 15-17 anni
- 18-34 anni
- 35-49 anni
- 50-64 anni
- Più di 65 anni

Ultimo titolo di studio:

- Nessuno
- Scuola elementare
- Scuola media
- Scuola superiore
- Laurea
- Altro.....

Professione:

- Studente
- Studente lavoratore
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore indipendente/autonomo
- Pensionato
- Disoccupato/in cerca di lavoro
- Altro.....

Grazie per la collaborazione