



cd e gh l opr v

**2009/2010**

## La Carta della Mobilità

- Presentazione 1
- Riferimenti normativi e principi fondamentali 2
- strumenti di partecipazione – diffusione e validità della Carta 2

## Chi siamo

- ATC & PARTNERS MOBILITA' 3
- Assetto societario e società controllate 4
  - *ATC S.p.A.* 6
  - *ATC TPL e MOBILITA'* 7
  - *ATC PARCHEGGI* 8
  - *settori operativi e personale* 9
- i soci di ATC & PARTNERS MOBILITA' 10
  - *AUTOSERVIZI TROIANI S.r.l.* 11
  - *CO.TR.UM Società Consortile* 11
  - *CONSORZIO ARTIGIANO MOBILITA' (C.A.M.)* 12

## L'offerta commerciale

- Il servizio erogato 13
- I servizi sul territorio 14
- il servizio per disabili 19

## Il sistema tariffario

- Documenti di viaggio 20
- Agevolazioni tariffarie 21
- Utilizzo dei documenti di viaggio 23
- Sintesi tariffe reti urbane 24
- Sintesi tariffe reti extraurbane
  - *tariffe ordinarie* 25
  - *tariffe ridotte over 65 e studenti Polo Universitario Ternano* 26
- Rete di vendita 27
- Sanzioni amministrative 28

<b>La politica della Qualità</b>	
▪ Indagine di Customer Satisfaction	29
▪ Indicatori ed obiettivi	31
<b>Rapporti con la clientela</b>	
▪ Comunicazione e reclami	33
▪ Rimborsi e risarcimenti	34
▪ Diritti e doveri del passeggero	35
▪ Norme di viaggio	36
<b>LE ALTRE ATTIVITA' DI ATC S.p.A.</b>	
▪ Mobilità alternativa nella città di Orvieto	37
▪ Mobilità sostenibile	38
▪ Noleggio autobus con conducente – Autolinee stagionali estive	39
▪ Aviosuperficie Alvaro Leonardi	40
▪ Sistema qualità	41
▪ Le iniziative di comunicazione	42
<b>CONTATTI</b>	43

## carta della mobilità

cd e ghi l opr t uv



## presentazione

*La Carta della Mobilità 2009/2010 di ATC S.p.A. rinnova l'impegno aziendale a fornire a tutti i cittadini - utenti ogni informazione utile afferente l'Azienda ed i servizi forniti: trasporto pubblico locale, noleggio, sosta e mobilità alternativa, in tutte le realtà urbane ed extraurbane della Provincia di Terni.*

*La Carta, in particolare, informa ogni cittadino sulle corrette modalità di fruizione dei servizi e sulle diverse tipologie tariffarie a disposizione, agevolazioni comprese.*

*Nel confermare i livelli di gradimento più che soddisfacenti dei servizi offerti rilevati dalla recente indagine certificata "Customer satisfaction", non posso che segnalare le "novità 2010" per le quali l'Azienda si è spesa con grande impegno:*

- il completamento del programma di acquisto di nuovi Bus Euro 5, a metano ed elettrici, più confortevoli e non inquinanti; una opportunità di gran lunga più efficace di qualsiasi altra per una mobilità ecosostenibile.*
- L'attivazione presso l'Aviosuperficie "A.Leonardi" dei servizi quali: il distributore carburanti, l'elisuperficie con illuminazione notturna, nuovi hangar con conseguente crescita del traffico aereo turistico e professionale.*
- La nascita della Holding Regionale del TPL che raggrupperà ATC TPL E MOBILITA' S.r.l., APM, SSIT ed FCU e che rappresenterà la sfida per un nuovo servizio più intenso, efficiente e competitivo in tutti gli ambiti territoriali dell'Umbria.*

*ATC, come sempre, sarà in prima fila; dovranno esserlo con tutta la coerenza possibile Regione, Provincie e Comuni.*

IL PRESIDENTE  
Sergio Sbarzella



## riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è stata redatta tenendo conto del quadro normativo vigente ed in particolare:

- Legge 11 Luglio 1995 n. 273 con la quale è stata prevista l'adozione della Carta dei Servizi che, nello specifico settore del trasporto pubblico, viene anche denominata "Carta della Mobilità"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri contenente principi sull'erogazione dei servizi pubblici datata 27.1.1994. La Direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata l'erogazione di tutti i servizi volti a garantire il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelata.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri: schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporto del 30.12.1998, contenente l'articolazione generale di riferimento della carta.
- Legge n. 244/2007 – Legge Finanziaria 2008 – art. 2 comma 461

1

## principi fondamentali

ATC & Partners si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali :

- Efficacia ed efficienza
- Continuità
- Eguaglianza ed imparzialità
- Partecipazione



## strumenti di partecipazione

ATC&PARTNERS, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 co. 461 della L. 244/2007, provvede alla consultazione delle associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative a livello nazionale.

## diffusione della Carta

ATC&PARTNERS si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta della Mobilità, quale strumento primario di comunicazione tra l'Azienda e i cittadini che usufruiscono dei suoi servizi.

## validità della Carta

La presente pubblicazione ha validità fino al 31.12.2010.  
Qualsiasi modifica dovessero subire nel corso dell'anno i servizi in generale o il sistema tariffario, sarà comunicata tempestivamente tramite i mass media o specifiche campagne informative.

**chi siamo**

cd e ghi l opr t uv

## chi siamo

## ATC &amp; PARTNERS MOBILITA'



Società soggetta a controllo e coordinamento diretto di ATC TPL E MOBILITA' ed indiretto di ATC S.p.A.

E' una Società Consortile costituita nell'anno 2003 tra l'ATC S.p.A., società a totale partecipazione pubblica affidataria dei servizi di trasporto pubblico locale nel Bacino di Traffico n. 3 della Regione Umbria ed alcuni operatori privati del settore operanti nello stesso territorio.

La Società in quanto aggiudicataria della gara di appalto ad evidenza pubblica espletata per l'effettuazione dei servizi è la firmataria dei contratti di servizio stipulati con gli Enti affidanti per il periodo 2006/2011.

## i soci di ATC &amp; Partners Mobilità

PARTNERS	quota (%)
ATC TPL E MOBILITA'	87,50
COTRUM Società consortile	5,00
AUTOSERVIZI TROIANI	4,50
CONSORZIO ARTIGIANO MOBILITA'	3,00

3

## gli organi di ATC &amp; Partners Mobilità

## ASSEMBLEA DEI SOCI

AMMINISTRATORE UNICO	Sergio SBARZELLA Presidente ATC S.p.A.
DIRETTORE	Mauro PROIETTI Direttore ATC S.p.A.
DIRETTORE ESERCIZIO	Sergio CROCELLI Dirigente Tecnico ATC S.p.A.

chi siamo

ATC S.p.A. Terni



ASSETTO SOCIETARIO E SOCIETA' CONTROLLATE



ATC S.p.A.

**AZIENDA TRASPORTI CONSORZIALI S.p.A**  
 P.le della Rivoluzione Francese n. 19 - 05100 TERNI  
 C.F./P.I./REG.IMPRESSE : 00202220554 - N. REA: 68268  
 capitale sociale: € 12.036.512,00 i.v.

ATC TPL E MOBILITA' S.r.l.

*Società unipersonale soggetta a controllo e coordinamento di ATC S.p.A.*  
**ATC TPL e MOBILITA' S.r.l.**  
 P.le della Rivoluzione Francese n. 19 - 05100 TERNI  
 C.F./P.I. : 01388440552 - N. REA: 93155  
 capitale sociale: € 13.188.000,00 i.v.

chi siamo

ATC S.p.A. Terni



## ASSETTO SOCIETARIO E SOCIETA' CONTROLLATE

**ATC PARCHEGGI**  
S.r.l.

*Società, unipersonale soggetta a controllo e coordinamento di ATC S.p.A.*

ATC PARCHEGGI S.r.l.  
P.le della Rivoluzione Francese n. 19 - 05100  
TERNI  
C.F./P.I. : 01366200556 - N. REA: 91380  
capitale sociale: € 100.000,00 i.v.

**ATC & PARTNERS MOBILITA'**  
S.c.a.r.l.

*Società soggetta a controllo e coordinamento diretto di ATC TPL e MOBILITA' ed indiretto di ATC S.p.A.*

ATC & PARTNERS MOBILITA' S.c.a.r.l.  
P.le della Rivoluzione Francese n. 19 - 05100 TERNI  
C.F./P.I. : 01294330558 - N. REA: TR -0086195  
capitale sociale: € 20.000,00 i.v.

5

**SAVIT.**

*Società soggetta a controllo e coordinamento di ATC TPL e MOBILITA'. ed indiretto di ATC S.p.A*

*Società costituita, su iniziativa di ATC Spa nell'anno 2000 con il coinvolgimento di partners pubblici e privati, avente come scopo sociale la manutenzione di autobus e veicoli industriali.*

*E' una realtà che in questi primi anni ha notevolmente consolidato il proprio ruolo con una evidente espansione nel territorio regionale.*

SAVIT S.r.l. - via Bruno Capponi 102 - 05100 TERNI  
C.F./P.I. : 001223370550 - N. REA: 81242  
capitale sociale: € 1.000.000,00 i.v.

## chi siamo

### ATC S.p.A. Terni



Il fine primario dell'Azienda si concretizza nell'espletamento dei seguenti servizi tramite le società unipersonali ATC TPL E MOBILITA' ed ATC PARCHEGGI

- ♦ Servizio Urbano nelle città di Terni, Narni, Amelia, Orvieto
- ♦ Servizi Extraurbani nell'intero territorio della Provincia di Terni
- ♦ Autolinee interregionali
- ♦ Gestione della sosta su parcheggi di superficie ed in strutture nelle città di Terni, Narni, Amelia, Orvieto
- ♦ Noleggio autobus con conducente
- ♦ Mobilità Alternativa città di Orvieto (Funicolare – Ascensori- Scale Mobili – Minibus elettrici)

### i soci di ATC S.p.A.

- ♦ Amministrazione Provinciale di Terni
- ♦ Comuni di: Allerona, Alviano, Amelia, Arrone, Attigliano, Avigliano, Baschi, Calvi dell'Umbria, Castelgiorgio, Castelviscardo, Fabri, Ferentillo, Ficulle, Giove, Guardea, Lugnano in Teverina, Montecastrilli, Montecchio, Montefranco, Montegabbione, Monteleone di Orvieto, Narni, Orvieto, Otricoli, Parrano, Penna in Teverina, Polino, Porano, Sangemini, Stroncone, Terni

6

### gli organi di ATC S.p.A.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
PRESIDENTE	Sergio SBARZELLA
Vice Presidente	Rosa Antonia Soleti
Consigliere	Fausto Ceccarelli
Consigliere	Enzo Proietti Grilli
Consigliere	Giulio Ratini
DIRETTORE	Mauro PROIETTI

## chi siamo

### ATC TPL e MOBILITA'



Azienda unipersonale soggetta a controllo e coordinamento di ATC S.p.A.

Il fine primario dell'Azienda si concretizza nell'espletamento dei seguenti servizi:

- Servizio Urbano nelle città di Terni, Narni, Amelia, Orvieto
- Servizi Extraurbani nell'intero territorio della Provincia di Terni
- Autolinee interregionali
- Noleggio autobus con conducente
- Mobilità Alternativa città di Orvieto (Funicolare – Ascensori- Scale Mobili – Minibus elettrici)

### gli organi di ATC S.p.A.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
PRESIDENTE	Sergio SBARZELLA
Vice Presidente	Rosa Antonia Soleti
Consigliere	Fausto Ceccarelli
Consigliere	Enzo Proietti Grilli
Consigliere	Giulio Ratini
DIRETTORE	Mauro PROIETTI

## chi siamo

### ATC PARCHEGGI S.r.l.



Nelle città di Terni, Narni, Amelia ed Orvieto la sosta stradale è regolata da delibere delle Amministrazioni Comunali che hanno applicato la sosta a pagamento in aree di particolare valenza urbanistica e di elevata intensità di traffico.

ATC da oltre 15 anni è stata individuata come qualificato soggetto gestore della sosta nei principali centri urbani ed in alcuni Comuni di particolare interesse turistico della Provincia di Terni

ATC Parcheggi S.r.l. attraverso apposite convenzioni con le rispettive Amministrazioni Comunali svolge le seguenti attività:

- gestione della sosta a pagamento per un totale di circa **3.246** posti auto collocati in superficie ed in strutture.
- gestione operativa dei parcheggi
- attività di prevenzione e di accertamento delle violazioni in materia di sosta
- gestione del rilascio dei titoli di sosta alle categorie degli aventi diritto ad agevolazioni tariffarie

#### Parcheggi in strutture (posti auto)

TERNI - "S. Francesco"	508
TERNI - "Guglielmi"	23
TERNI - "Corso del Popolo"	240
ORVIETO - "Ex Campo della Fiera"	582

#### Parcheggi di superficie (posti auto)

TERNI	1.450
AMELIA"	141
STRONCONE stagionali	215
POLINO	87

## chi siamo

## settori operativi e personale

Dirigenti	3
Responsabili di funzione	9
Impiegati	13
Conducenti	229
Tecnici di Movimento	7
Tecnici manutenzione ed operai	12
Personale di contatto e verifica	40
Ausiliari	6
<b>Totale</b>	<b>319</b>

9

## parco autobus

Urbani	98
Extraurbani	151
Noleggio	21
Uso a terzi	29
di cui:	
- <i>Enti Soci</i>	7
- <i>Partners</i>	22

## chi siamo

## I soci di ATC &amp; PARTNERS MOBILITA'

## AUTOSERVIZI TROIANI S.r.l.

La Società svolge servizi di linea con contratti di servizio urbani ed extraurbani nelle province di Terni, Rieti, l'Aquila e Roma, oltre all'attività di noleggio da rimessa di autobus ed autovetture.

In particolare esercita i seguenti servizi:

- ♦ **Servizi Extraurbani** con contratto di servizio:
  - ♦ *Regione Lazio:* - Poggio Mirteto – Cottanello – Terni  
- Contigliano– Rieti– Avezzano
  - ♦ *Provincia di Terni:* Terni – Rieti  
Terni – Stroncone  
Terni – Colle
- ♦ **Servizi Urbani** con contratto di servizio nei Comuni di: Amatrice, Contigliano, Leonessa, Poggio Mirteto, Pomezia, Roma (quota)
- ♦ **Servizio di Noleggio** con autobus gran turismo con capacità di trasporto da 19 a 78 passeggeri, sia per l'Italia che per l'estero.

## chi siamo

### I soci di ATC & PARTNERS MOBILITA'

## CO.TRU.M Società Consortile

Co.Tr.Um. Consorzio Trasporti Umbro, è la società consortile a r.l. nata nel 2003 per volontà delle aziende cooperative umbre che operano nel settore del trasporto persone in Umbria

Cinque le imprese che ne fanno parte e che svolgono la loro prevalente attività nei seguenti settori:

- ◆ **Trasporto Pubblico Locale di tipo tradizionale**
- ◆ **Servizi Scolastici**
- ◆ **Servizi Speciali a domanda** riservati a particolari categorie di utenza, ad integrazione e supporto alle reti principali del trasporto su gomma:
  - ◆ *per aree a bassa densità abitativa*
  - ◆ *per soggetti a ridotta capacità motoria*

All'interno del Bacino di Traffico della Provincia di Terni il Co.Tr.Um. opera per mezzo della propria associata **Co.Se.A**

## chi siamo

I soci di ATC & PARTNERS MOBILITA'

### CONSORZIO ARTIGIANO MOBILITA' (C.A.M.)

Fanno parte del Consorzio numerose aziende artigiane con sede nella Regione Umbria impegnate in

- ♦ servizi di trasporto pubblico di linea
- ♦ servizi scolastici
- ♦ servizi accessori

Il Consorzio svolge attività a rilevanza esterna attraverso lo studio di strategie imprenditoriali per la partecipazione a gare di appalto per l'acquisizione di commesse, servizi e lavori, per conto delle Aziende consorziate.

Svolge, altresì, attività a rilevanza interna concentrando i processi produttivi e gestionali comuni alle realtà aziendali al fine di ottimizzare la gestione, ridurre i costi, migliorare il servizio al cliente, coordinare le attività dei consorziati.

Il C.A.M. è rappresentato sul territorio di Terni da **EUROBUS GT**

**offerta commerciale**

cd e ghi l opr t uv<sup>1</sup>



## il servizio erogato

Il fine primario di ATC & Partners è il trasporto pubblico locale e si concretizza nell'espletamento dei seguenti servizi:

- ◆ Servizio Urbano nelle città di Terni, Narni, Amelia, Orvieto
- ◆ Servizio Extraurbano nell'intero territorio della Provincia di Terni
- ◆ Autolinee interregionali
- ◆ Trasporto scolastico nelle città di Terni e Narni
- ◆ Servizi a chiamata nelle città di Terni

### indicatori del servizio

Lunghezza rete (km)	3.201
Linee esercitate (n.)	99
Servizio prodotto (km)	9.691.226
Servizio offerto (posti/km)	462.906.000
Passeggeri trasportati (n.)	8.851.509

servizi sul territorio

SERVIZIO  
URBANO  
DI  
TERNI

LINEA	PERCORSO	GESTIONE
1	Acquavoglieria/Vallemicero – Rivo - FS	ATC
2	FS – Liutprando (S.Giovanni) - FS	ATC
3	Cesi Scalo – Mancini – Staderini – VIII Marzo (Ospedale)	ATC
4	Marzabotto – Stadio - FS	ATC
5	Acquavoglieria – Bramante – Turati - Ospedale	ATC
6	Rocca S. Zenone/S. Carlo/Prisciano – FS – VIII Marzo (Ospedale)	ATC
7	Torre Orsina – Papigno – Ospedale - FS	ATC
8	Larviano – Ippocrate – Murri – Ospedale – FS	COTRUM
9	Bv. Salaria – Collescipoli – Turati – Ospedale - FS	ATC
10	Settecani – Donegani – Turati - FS	ATC
11	Strada dei Confini – Donegani – Pastrengo - FS	ATC
12	Maestri del Lavoro – Marattana – Università - FS	ATC
12/	Maratta – Università - FS	ATC
13	Via della Pernice – Maratta Alta - FS	COTRUM
14	Castagna – Toano - FS	ATC
14/	Collestatte Scalo – Collestatte – Romita - FS	ATC
21U	Pentima – Terminal Bus	ATC
M	FS – Mercato – Centro – Q.re S. Martino – C.so del Popolo - FS	ATC
BLU	P.za Ridolfi – Mercati Generali	ATC
	NAVETTA COLLEGAMENTO PARCHEGGIO STAINO - CENTRO	ATC
	NAVETTA CIMITERO – Collegamento tra le portinerie	ATC

servizi sul territorio

SERVIZIO  
URBANO  
DI  
NARNI

LINEA	PERCORSO	GESTIONE
1	Suffragio – Testaccio – P.za Garibaldi – Q.re S. Lucia – Stazione FS – Case Nuove	ATC
2	Itieli – Borgaria – Acquedotto – Centro	ATC
Navetta	Suffragio – Minareto – centro Storico – Suffragio	ATC
<b>COLLEGAMENTI EX SCOLASTICI</b>		
N1	Castelluccio Amerino - Montoro - Nera Montoro - Stifone - Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM
N2	Via del Cerqueto – Via Capitone – Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM
N3	Str. Di Castello – Via Ortana – Nera Montoro – Montoro – ACEA – Str. Di Colleliveto – S. Liberato (scuole)	COTRUM
N4	S. Urbano – Str. Di Castelvecchio – Str. Delle Pretare – Miriano – Str. Di Colombata – S. Lucia (scuole) – Narni (P.za Priori) – Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM
N5	Itieli – Madonna Scoperta – Testaccio – Narni (P.za Priori)	COTRUM
N6A	Str. Di Avisciano – Capitone – Morellino – La Cerqua – Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM
N6B	Str. Di S. Andrea – Str. Di Corgneda – Str. Di Morellino – Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM
N7A	Str. Di Fabbruciano – S.P.24 (Marattana) – Str. Colle Stoppione – Via Tuderte – Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM
N7B	Str. Del Pianoro – Str. S. Margherita – Ciliano – S. Casciano – Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM
N8A	Str. Di Visaciano – Str. Collevaglione – Borgaria – Str. Di Massa Bassa – Str. Castello – Treie – Taizzano – Narni Scalo	COTRUM
N8B	Narni Scalo (C. Scol.) – Tre Ponti – Str. S. Pietro – Str. Berardozzo – Via Cappuccini – Narni (P.za Priori)	COTRUM
N9	Str. Calvese – Moricone – S.M. di Poggio – Poggio di Otricoli – Str. Montini – Str. Di Schignano – Vigne – Gualdo (scuole)	COTRUM
N10	Str. Del Suonatore – Str. Del Fontanile – Str. Di Guadamello – S. Vito – Gualdo (scuole)	COTRUM
N11A	Str. Colli di S. Faustino – Str. S. Faustino – Str. Di Castelluccio – Ponte S. Lorenzo (chiesa) – Str. Di Marrano – Str. Della Selva – Str. Di Streppara – Castelchiaro (scuole)	COTRUM
N11B	Str. Flaminia Ternana – via Faiola – Str. S. Lorenzo – Castelchiaro (scuole) – Str. Della Selva – Str. Di Marrano – Narni Scalo (C. Scol.)	COTRUM

servizi sul territorio

**SERVIZIO  
URBANO  
DI:  
AMELIA**

## amelia

LINEA	PERCORSO	GESTIONE
1	P.za Matteotti - P.za XXI Settembre - Annunziata	ATC
2	P.za Matteotti - P.za XXI Settembre - Cimitero	ATC
3	P.za Matteotti - P.za XXI Settembre - Strada del Fondo	ATC

## orvieto

LINEA	PERCORSO	GESTIONE
A	P.za Cahen - P.za Duomo - (servizio speciale Tombe Etrusche a richiesta)	ATC
B	P.za Cahen - P.za XXIX Marzo - P.za Repubblica - P.za Duomo	ATC
1	P.za XXIX Marzo - P.za Cahen - Stazione FS	ATC
2	P.za Repubblica - Cimitero - Sferracavallo - Stazione FS	ATC
2/	P.Za Repubblica - Cimitero - Sferracavallo - Stazione FS - Ospedale	ATC
3	Staz. FS - Centro Scolastico - Stadio - La Svolta	ATC
4	Staz. FS - Mossa del Pallio - Ospedale	ATC
5	P.Za Repubblica - Cimitero - Case Maggi - Stazione FS	ATC
7	P.Za Repubblica - Case Maggi - Mossa del Pallio - Stazione FS	ATC
8	Stazione FS - Autostrada (AGIP)	ATC
10	Bardano - Sferracavallo - Staz. FS	ATC
11	Stazione FS - Canale	ATC
12	Stazione FS - Morrano	ATC
13	Stazione. FS - Osarella	ATC
14	Stazione. FS - Rocca Ripesena	ATC
15	Stazione FS - S. Bartolomeo	ATC
16	Stazione FS - Zona Industriale	ATC

## servizi sul territorio

SERVIZIO  
EXTRAURBANO

ASSE	PERCORSO	LINEE	GESTIONE
A1	Finocchieto – Ville Vasciano – Aguzzo - Terni	23-ST 1	TROIANI
A2	Stroncone – Coppe – Colle - Terni	22 – 22/	TROIANI
A3	Rieti – Colli sul Velino – Piediluco - Terni	24	TROIANI
A4	Scheggino – Ferentillo – Arrone – Montefranco – S. Liberatore – Cascata – Pentima - Terni	21-21U	ATC
A5	Portaria – Cesi - Terni	16	CAM
A6	Marsciano – Todi – Acquasparta - Terni	16 – 20/ - 54- 54/	ATC
A7	Todi – Avigliano - Terni	18-19-19/41-42-43	ATC
A8	Castel dell'Aquila – Sangemini - Terni	17-17/-18-19-20/-30-54	ATC
A9	Narni - Sangemini	17/	ATC
A10	Avigliano – Sambucetole – Capitone – Foce – Amelia - Terni	31-38-39-39/-40-53	ATC
A11	Orvieto – Montecchio – Amelia - Terni	30-31-35-37-38-40-43-53	ATC
A12	Amelia - Terni	29-30-31- 31/- 38-40-53	ATC
A13	Otricoli – Narni - Terni	25-27-29-30-31-38-40-53	ATC
A14	Calvi – Narni - Terni	25-27-29-30-31-38-40-53	ATC
A15	Narni – Narni Scalo - Terni	17/-25-27-29-30-31-38-40-53	ATC
A16	Narni – S. Urbano - Terni	26	ATC
A17	Attigliano – Orte – Nera Montoro – Narni - Terni	27-28- 30-31-36-38-53	ATC
A18	Viterbo – Narni - Terni	55	ATC
A19	Perugia – Acquasparta - Terni	20	ATC
A20	Montecampano - Amelia	34/	CAM
A21	Acquasparta – Amelia	39/	CAM

servizi sul territorio

SERVIZIO  
EXTRAURBANO

LINEA	PERCORSO	LINEE	GESTIONE
A22	Macchie - Amelia	34	CAM
A23	Attigliano - Amelia - Terni	30-31-36-37-38-40-53	ATC
A24	Acqualoreto - Civitella del Lago - Orvieto	43 - 43/	ATC
A25	Todi - Prodo - Orvieto	44	ATC
A26	Parrano - Fabro FS - Orvieto/Perugia	45- 45/- 46 - 47	ATC
A27	Perugia - Montegabbione - Fabro FS - Orvieto	45- 46	ATC
A28	Fabro - Fabro FS - Orvieto/Perugia	45 - 46	ATC
A29	Allerona - Allerona Scalo - Orvieto	46 - 48 - 51	ATC
A30	Torre Alfina - Castelgiorgio - Orvieto	50	ATC
A31	S. Lorenzo Nuovo - Castelgiorgio - Castelviscardo - Orvieto	50 - 51	ATC
A32	Sugano - Porano - Orvieto	49- 50	ATC
A33	Bolsena - Torre S. Severo - Orvieto	50 - 52	ATC

autolinee interprovinciali ed interregionali

LINEA	PERCORSO	LINEE	GESTIONE
A3	Rieti - Colli sul Velino - Piediluco - Terni	24	TROIANI
A18	Viterbo - Nami - Terni	55	ATC
A19	Perugia - Acquasparta - Terni	20	ATC

## Il servizio per i disabili

ATC & PARTNERS ha sottoscritto un protocollo di intesa unitamente alle Amministrazioni Provinciale e Comunale di Terni ed all'Associazione FISH di Terni, nell'ambito dell'attuazione delle normative nazionali riguardanti "Agenda 22".

Nel quadro delle varie iniziative previste dal protocollo, ATC & PARTNERS è impegnata in un'azione di vigilanza e monitoraggio degli impianti di fermata e, più in generale, dell'accessibilità al TPL da parte dei cittadini con disabilità.

I numeri del servizio attualmente offerto:

### Autobus ad accesso facilitato:

- ◆ Servizio urbano di Terni (gestione ATC): il **94%** della flotta
- ◆ Servizio extraurbano (gestione ATC): il **33%** della flotta
- ◆ Servizio a chiamata (gestione COSEA): il **100%** della flotta dedicata al servizio



## **sistema tariffario**

cd e ghi l opr t uv

## documenti di viaggio

Per documenti di viaggio si intendono biglietti ed abbonamenti.

- ◆ i **biglietti** sono stampati su carta ed hanno la banda magnetica (biglietti magnetici);
- ◆ gli **abbonamenti** sono registrati su tessere plastificate (formato carta di credito) con microchip che vengono chiamate "tessere di prossimità" perché per la loro convalida è sufficiente "avvicinare" la tessera alla validatrice;

Per il solo servizio urbano di Terni è previsto un abbonamento mensile stampato su carta con banda magnetica da utilizzare come i biglietti (abbonamento magnetico);

Il passeggero è tenuto ad acquistare il documento di viaggio presso le biglietterie aziendali o presso i punti autorizzati (o, in caso di necessità a bordo dell'autobus, con la prevista maggiorazione).

### Biglietti di corsa semplice

I biglietti di corsa semplice sono venduti nelle biglietterie e nelle rivendite autorizzate diffuse a Terni ed in tutta la sua provincia

### Abbonamenti

- ◆ Gli abbonamenti mensili hanno validità dal primo all'ultimo giorno del mese anche se rinnovati prima.
- ◆ Gli abbonamenti trimestrali ed annuali sono riservati a lavoratori dipendenti e studenti di scuole di ogni ordine e grado, sono validi tutti i giorni, senza limitazione del numero di corse.
- ◆ Gli abbonamenti quindicinali hanno validità dal 1° al 15° giorno o dal 16° all'ultimo giorno del mese.
- ◆ Gli abbonamenti settimanali hanno validità per sette giorni consecutivi con decorrenza dal giorno della prima obliterazione.
- ◆ L'abbonamento ANNUALE SCOLASTICO è riservato agli studenti senza limitazione del numero delle corse, con validità 1° settembre – 31 agosto (anno successivo).

## agevolazioni tariffarie

### TESSERE SPECIALI

#### Tessere speciali

◆ Ai sensi di quanto previsto dall'art. 9 della L.R. 13.3.199S N. 10, annualmente si provvede, d'intesa con le varie Amministrazioni comunali alla stipula di una convenzione per la regolamentazione del rilascio di tessere speciali ad alcune particolari categorie di cittadini aventi diritto, che consentano agli stessi la fruizione dei servizi di trasporto a condizioni economiche ridotte rispetto alle tariffe adottate.

#### Abbonamenti per cittadini comunitari ed extracomunitari (Comune di Terni)

◆ Vengono rilasciate, a seguito di apposita convenzione con l'Amministrazione Comunale di Terni, ai cittadini comunitari ed extracomunitari occupati o in cerca di occupazione ed in regola con il permesso di soggiorno.

Le modalità e le condizioni di rilascio delle tessere speciali, regolamentate dalle convenzioni sottoscritte con le singole Amministrazioni, sono tempestivamente comunicate ai cittadini di anno in anno

#### Abbonamenti per gli anziani con età superiore ai 65 anni

Tutti i cittadini che abbiano compiuto il 65° anno di età possono usufruire di agevolazioni tariffarie su biglietti ed abbonamenti con condizioni particolarmente vantaggiose.

- |                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| • Biglietto ordinario validità 70' | € 0,80   |
| • Abbonamento mensile              | € 25,00  |
| • Abbonamento trimestrale          | € 65,00  |
| • Abbonamento annuale              | € 213,00 |

#### Abbonamenti per gli studenti del Polo Universitario Ternano

Gli studenti del Polo Universitario Ternano, grazie ad una convenzione sottoscritta tra ATC ed ADISU dell'Umbria, possono usufruire di agevolazioni su biglietti ed abbonamenti mensili per i servizi urbani ed extraurbani.



## agevolazioni tariffarie

### Abbonamenti agevolati per i pendolari utilizzatori dei treni

Una convenzione con il Comitato dei Pendolari ternani utilizzatori dei treni, consente a questi ultimi, a fronte della sottoscrizione dell'impegno di un abbonamento annuale al Servizio Urbano di Terni, di pagare una rata mensile di

€ 27,00

### Carta Unica Orvieto

Acquistando una carta Unica è possibile usufruire dell'accesso ad alcuni tra i principali luoghi di interesse culturale della città di Orvieto : Duomo, Museo Faina, Orvieto Underground, Torre del Moro.

L'acquisto di una Carta facilita, inoltre, lo spostamento con i mezzi pubblici, consente, infatti, di scegliere tra le seguenti possibilità:

- Un viaggio gratuito di andata e ritorno Funicolare + Minibus delle linee A (per il Duomo) e B (per il centro cittadino); oppure utilizzo gratuito dei Minibus elettrici (linee A e B).
- Cinque ore di parcheggio coperto gratuito al parcheggio Ex Campo della Fiera, con possibilità di raggiungere il centro utilizzando gli ascensori.

## utilizzo documenti di viaggio

### Convalida abbonamenti

Tutti i biglietti e gli abbonamenti devono essere convalidati ad ogni utilizzo dell'autobus con le seguenti modalità:

- ♦ I biglietti e gli abbonamenti cartacei vanno inseriti nell'apposito alloggiamento previsto sul lato superiore della validatrice.
- ♦ Gli abbonamenti di prossimità vanno avvicinati all'apposito riquadro previsto sul lato anteriore della validatrice.
- ♦ La convalida obbligatoria è confermata dall'annuncio di avvenuta convalida e dall'**accensione della luce verde** a destra della validatrice.
- ♦ In caso di mancato funzionamento della validatrice o di non corretta convalida, rivolgersi al conducente.
- ♦ Il biglietto dovrà essere esibito ogni qualvolta ne verrà fatta richiesta dal personale di servizio.
- ♦ I biglietti e gli abbonamenti per le linee extraurbane non sono validi in prima convalida sulle linee urbane;
- ♦ Il possesso di un **biglietto extraurbano convalidato su una linea extraurbana** dà diritto ad un viaggio su una linea urbana del luogo di destinazione entro l'ora stampigliata sul retro del biglietto in alto a destra.
- ♦ Il periodo di validità del biglietto extraurbano sulle linee urbane viene calcolato a partire dal momento della prima convalida in base alla fascia tariffaria:
  - 30' per i biglietti di corsa semplice del servizio extraurbano per la Tariffa A;
  - 60' per la B;
  - 90' per la C e così via.
- ♦ Ogni corsa del biglietto multicorse ha validità 60 minuti. Tale biglietto può essere utilizzato da più di una persona che utilizzi contemporaneamente lo stesso percorso.
- ♦ L'eventuale **convalida del cambio di linea** non decurta nessuna corsa dal biglietto a meno che non siano trascorsi più di 60 minuti dall'ultima convalida.
- ♦ L'**abbonamento mensile magnetico va convalidato ad ogni corsa** come un normale biglietto. Inizia la sua validità dal giorno della prima convalida fino alla fine dello stesso mese.

### Cosa fare in caso di smarrimento dell'abbonamento

In caso di smarrimento dell'abbonamento (ad eccezione dell'abbonamento urbano mensile magnetico cartaceo), il cliente, potrà presentarsi alle Agenzie e Biglietterie aziendali (Terminal Bus per Terni) dove gli verrà rilasciato un duplicato previa presentazione di apposita autocertificazione di smarrimento e di una foto formato tessera. Presso le Agenzie e Biglietterie aziendali sono disponibili gli stampati da utilizzare per l'autocertificazione di cui sopra. Al cliente viene richiesto il solo pagamento della somma di € 7.00 per rimborso spese

## sintesi delle tariffe Reti Urbane

	TERNI	NARNI	AMELIA	ORVIETO
<b>BIGLIETTI</b>	€	€	€	€
c.sa semplice 70'	1,00	1,00	1,00	1,00
c.sa semplice 70' (a bordo)	1,50	1,50	1,50	1,50
10 corse 70'	8,50	7,60	7,60	8,50
biglietto giornaliero	4,00	3,00	3,00	4,00
biglietto ridotto > 65 anni - 70'	0,80	0,80	0,80	0,80
Treno + Bus (1 corsa)	0,80	0,80	----	0,80
c.sa semplice Linea "M" - 70'	0,80	----	----	----
Funicolare	----	-----	----	0,95

	TERNI	NARNI	AMELIA	ORVIETO
<b>ABBONAMENTI</b>	€	€	€	€
Settimanale	10,00	10,00	10,00	10,00
Quindicinale	19,00	19,00	19,00	19,00
Mensile ordinario	33,00	33,00	33,00	33,00
Mensile >65 anni	25,00	25,00	25,00	25,00
Mensile pendolari ternani utilizzatori treni	27,00	----	-----	----
Trimestrale ordinario	86,00	86,00	86,00	86,00
Trimestrale > 65 anni	65,00	65,00	65,00	65,00
Annuale ordinario	308,00	308,00	308,00	308,00
Annuale scolastico	217,00	217,00	217,00	217,00
Annuale > 65 anni	213,00	213,00	213,00	213,00

## sintesi delle tariffe Rete Extraurbana

### tariffe ordinarie

BIGLIETTI			ABBONAMENTI					
fascia	c.sa semplice	c.sa semplice acquisto a bordo	settimanale	quindicinale	mensile	trimestrale	annuale	Annuale scolastico
	€	€	€	€	€	€	€	€
A	1,00	1,50	10,00	19,00	33,00	86,00	308,00	217,00
B	1,40	1,50	10,00	19,00	33,00	86,00	308,00	217,00
C	1,90	2,50	12,00	22,00	37,00	97,00	343,00	245,00
D	2,40	3,00	13,00	24,00	42,00	108,00	377,00	273,00
E	2,80	4,00	14,00	27,00	47,00	120,00	411,00	302,00
F	3,20	4,00	15,00	29,00	52,00	131,00	445,00	330,00
G	3,75	4,00	18,00	31,00	56,00	142,00	479,00	359,00
H	4,20	5,50	19,00	34,00	61,00	154,00	513,00	388,00
I	4,60	5,50	21,00	36,00	65,00	166,00	547,00	416,00
L	5,05	5,50	22,00	39,00	69,00	176,00	582,00	445,00
M	5,55	7,00	23,00	41,00	73,00	188,00	616,00	479,00
N	6,00	7,00	25,00	43,00	79,00	200,00	673,00	513,00
O	6,40	7,00	26,00	47,00	84,00	211,00	731,00	547,00
P	6,85	8,00	27,00	50,00	88,00	222,00	786,00	582,00
Q	7,40	8,00	28,00	52,00	92,00	234,00	843,00	616,00
R	7,80	8,00	30,00	55,00	97,00	245,00	901,00	650,00

## sintesi delle tariffe Rete Extraurbana

### tariffe ridotte per anziani over 65 e studenti Polo Universitario Ternano

BIGLIETTI		ABBONAMENTI		
fascia	biglietto c.sa semplice	mensile	trimestrale	annuale
	€	€	€	€
A	0,80	25,00	65,00	213,00
B	1,20	25,00	65,00	213,00
C	1,60	28,00	75,00	230,00
D	2,00	32,00	83,00	255,00
E	2,30	36,00	92,00	279,00
F	2,80	38,00	99,00	301,00
G	3,10	41,00	109,00	324,00
H	3,40	45,00	119,00	347,00
I	3,70	49,00	126,00	371,00
L	4,10	51,00	133,00	393,00
M	4,50	54,00	143,00	416,00
N	4,70	58,00	152,00	452,00
O	5,20	62,00	162,00	492,00
P	5,50	64,00	165,00	530,00
Q	6,00	67,00	176,00	570,00
R	6,30	71,00	186,00	607,00

## rete di vendita

### dove acquistare i documenti di viaggio

I documenti di viaggio possono essere acquistati:

- ◆ presso le Agenzie e Biglietterie ATC di:
  - ◆ Terni
  - ◆ Narni
  - ◆ Amelia
  - ◆ Orvieto
- ◆ Presso l'Infopoint a Terni Via Tre Monumenti 59
- ◆ a bordo degli autobus (a tariffa maggiorata)
- ◆ presso le 392 rivendite autorizzate.  
Le rivendite autorizzate sono attività commerciali convenzionate (bar, tabaccherie, edicole ecc.) diffuse a Terni e su tutto il territorio provinciale.  
Sono individuabili da un'apposita vetrofania esposta

## sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa a carico dei clienti sprovvisti del titolo di viaggio, o di titolo di viaggio non adeguato o non regolarmente convalidato, è fissata nelle seguenti misure:

- ◆ € 30,00 quando il pagamento viene effettuato direttamente all'incaricato che procede alla contestazione o entro il 60° giorno successivo alla contestazione presso gli uffici dell'Azienda;
- ◆ € 92,00 quando il pagamento viene effettuato oltre il 60° giorno.

La sanzione amministrativa per i possessori di regolare abbonamento, i quali al momento del controllo ne risultino sprovvisti, è fissata in € 2,00 a condizione che il possesso dell'abbonamento venga dimostrato presso gli uffici dell'Azienda entro 48 ore dalla contestazione.

In caso di mancato pagamento della sanzione all'atto della contestazione, i clienti sono tenuti ad esibire un documento idoneo a comprovare la loro identità, contenente, per i minori, il cognome e nome del soggetto tenuto alla sorveglianza, ai sensi dell'art. 2 della legge 689 del 24.11.1981.

politica della Qualità

cd e ghi l opr t uv<sup>1</sup>

## indagine di customer satisfaction

ATC & PARTNERS presta particolare attenzione al grado di soddisfazione dei propri clienti ritenendo che solo un'esatta conoscenza della loro opinione possa consentire di individuare le reali esigenze in merito al servizio proposto e le aree di criticità sulle quali intervenire per renderlo maggiormente fruibile.

La valutazione del grado di soddisfazione della clientela sono attuate tramite:

- l'analisi dei reclami ed il rapporto diretto con la clientela
- il rilevamento della qualità percepita attraverso indagini periodiche di customer satisfaction.



Nel 2008 ATC & PARTNERS ha realizzato un'indagine sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio offerto rispetto alle loro esigenze.

Nei 2010 sarà effettuata una nuova indagine

29

Gli incrementi più significativi - in termini percentuali - riguardano *il giudizio complessivo (7%), l'intermodalità (9%), l'informazione (8%), puntualità e frequenza (entrambi 6%)*, tutti aspetti questi estremamente importanti nell'ottica del servizio complessivo di TPL.

I decrementi, viceversa, appaiono decisamente contenuti (*3 e 2%*), a dimostrazione di una percezione pressochè immutata

Pubblichiamo di seguito i risultati dell'indagine 2008

## indagine di customer satisfaction

INDICATORI DI SERVIZIO (valori medi ottenuti sulla base della scala da 1 a 10 )	anno - 2008 -	anno - 2006	Diff. %
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,48</b>	<b>6,99</b>	<b>+ 7</b>
Coincidenze tra bus e treni	6,72	6,15	+ 9
Informazioni clientela (orari, tariffe, eventi aziendali)	7,79	7,24	+ 8
Puntualità del servizio	6,75	6,34	+ 6
Frequenza (n. delle corse)	6,88	6,47	+ 6
Regolarità (salti e/o interruzioni di corsa)	7,43	7,05	+ 5
Tempi di percorrenza	7,65	7,26	+ 5
Comodità del viaggio (in termini di affollamento vetture)	6,95	6,70	+ 4
Distanza e localizzazione delle fermate	7,68	7,52	+ 2
Comfort pulizia fermate/capolinea (o altre strutture)	6,58	6,45	+ 2
Comfort di viaggio sulle vetture	7,17	7,02	+ 2
Pulizia vetture	6,82	6,75	+ 1
Professionalità, cortesia, riconoscibilità personale	7,80	7,77	+ 1
Condotta di guida degli autisti	7,44	7,34	+ 1
Facilità reperimento biglietti sul territorio	7,52	7,53	0
Attenzione posta alle tematiche ambientali	7,29	7,45	- 2
Sicurezza quando viaggia su una vettura ( incidenti)	7,98	8,26	- 3
Sicurezza personale (furti, molestie, ecc.)	8,19	8,48	- 3

indicatori ed obiettivi

	Contratto di Servizio	Obiettivi 2009/2010	Modalità rilevazione
<b>REGOLARITA' DEL SERVIZIO</b>			
Percentuale di corse effettuate su corse programmate	100%	100%	Rilevazioni aziendali
<b>AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità - % di corse con ritardo/anticipo > 15' sulle verificate con cause di origine aziendale	Non previsto	0,50%	Rilevazioni aziendali
Puntualità nelle ore di punta - % di corse con ritardo <5' sulle controllate	15%	15%	Rilevazioni aziendali
Puntualità nelle ore di punta - % di corse con ritardo >5' - <10' sulle controllate	5%	5%	Rilevazioni aziendali
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
n°/100.000 km - passivi	Non previsto	1,98	Dati aziendali
<b>COMFORT DI VIAGGIO</b>			
Età media dei mezzi in servizio – servizi urbani	15 anni	7	Dati aziendali
servizi extraurbani	15 anni	9	Dati aziendali
Percentuale di mezzi climatizzati in servizio			Dati aziendali
servizi urbani	10%	87%	Dati aziendali
servizi extraurbani	30%	74%	
Percentuale di mezzi con pianale ribassato (solo serv. urbano)	50%	77%	Dati aziendali



## indicatori ed obiettivi

	Contratto di servizio	Obiettivi 2009/2010	Modalità rilevazione
Pulizia ordinaria – n. medio interventi giornalieri per mezzo	1	1	Dati aziendali
Pulizia straordinaria – n. medio interventi mensili per mezzo	1	1	Dati aziendali
Fermate attrezzate - servizio urbano	20%	20%	Dati aziendali
<b>INFORMAZIONI AI CLIENTI</b>			
Percentuale fermate con orari esposti servizio urbano servizio extraurbano	Non previsto	100%	Dati aziendali
Punti vendita e distribuzione materiale informativo aziendale – n. postazioni incluse le aziendali	1/400 abitanti	1/400 abitanti	Dati aziendali
Tempi di risposta ai reclami - % di risposte inviate entro 30 giorni (telefonicamente, e-mail, avvisi al pubblico, scritte)	Non previsto	85%	Dati aziendali
<b>AMBIENTE</b>			
Percentuale vetture carburante alternativo intera flotta in servizio (elettriche, metano)	Non previsto	21%	Dati aziendali
Percentuale vetture in servizio alimentate a metano (servizio urbano)	Non previsto	62%	Dati aziendali

**rapporti con la clientela**

cd e ghi l opr t uv<sup>1</sup>



## comunicazione e reclami

### Informazione e Comunicazione

Informazioni su tutte le tematiche inerenti la mobilità nella Provincia di Terni sono disponibili presso:

- Uffici, agenzie e biglietterie ATC S.p.A.
- Infopoint di via Tre Monumenti 0744 422905 e-mail: [infopoint@atcterni.it](mailto:infopoint@atcterni.it)
- Numero dedicato ATC S.p.A. 0744.402900 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00)
- Portale della mobilità [www.atcterni.it](http://www.atcterni.it)
- Impianti di fermata (indicazione orari e recapiti telefonici aziendali)
- Bacheche a bordo degli autobus
- Pannelli elettronici e video informativi ATC S.p.A. dislocati in vari punti della città
- Mass media e pubblicazioni locali

### Reclami

Per inoltrare reclami e segnalazioni sul servizio, il cittadino può rivolgersi all'Ufficio Relazioni Esterne ATC S.p.A. con le seguenti modalità:

- **Direttamente presso l'Ufficio** in Terni P.le della Rivoluzione Francese  
(dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00)
- **Verbalmente o telefonicamente** presso tutte le Agenzie e Biglietterie ATC
- **Telefonicamente al numero** dedicato ATC S.p.A. 0744.402900  
(dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00)
- **Sul sito** [www.atcterni.it](http://www.atcterni.it) - sezione "area clienti"
- **Tramite e-mail** all'indirizzo: [relazioni.esterne@atcterni.it](mailto:relazioni.esterne@atcterni.it)
- **Lettere o fax** a: ATC S.p.A. Ufficio Relazioni Esterne – P.le della Rivoluzione Francese  
05100 Terni fax 0744.407063

- All'atto della presentazione del reclamo il cliente dovrà indicare le proprie generalità e recapiti e fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene forni oggetto di violazione

- ATC & PARTNERS si impegna ad evadere reclami e richieste con risposta via mail o scritta entro 30 giorni dalla data della ricezione salvo necessità di particolari riscontri ed approfondimenti e semprechè il cliente abbia fornito i suoi completi recapiti.

Al fine di facilitare il rapporto con la clientela e di velocizzare i tempi di risposta verranno fornite telefonicamente risposte brevi per qualsiasi situazione ove risulti possibile dare un'immediata risposta o attivare procedure d'urgenza.

- ATC & PARTNERS garantisce la riservatezza dei dati personali forniti dal cittadino ed il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della privacy (DL 196/2003)



## rimborsi e risarcimenti

### Rimborsi

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

Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

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

- Per il 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;

- Per il servizio **Extraurbano**: 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.

- Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato.  
 - In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo max fino a 3 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare.

### Risarcimento danni per responsabilità civile

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile 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 ed all'atto della salita o discesa dallo stesso;

- Danni ai bagagli ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli). Sono ricompresi anche i danni, involontariamente cagionati, agli indumenti indossati o meno dai passeggeri.

Il cliente per accedere all'eventuale rimborso dei danni subiti dovrà:

- Contattare, al momento, l'autista del mezzo interessato segnalando il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti;

- Contattare l'Ufficio Sinistri aziendale (tel. 0744.492720) per accertare l'avvenuta denuncia di sinistro da parte del conducente;

- Contattare la Compagnia Assicuratrice per l'attivazione delle procedure del rimborso



## diritti e doveri del passeggero

### Diritti

- ◆ continuità e certezza del servizio;
- ◆ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate previste (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- ◆ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ◆ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti;
- ◆ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie o incidenti;
- ◆ igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline di attesa; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ◆ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ◆ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ◆ rispetto delle disposizioni relative al "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- ◆ facile accessibilità alla procedura dei "reclami" e tempestiva risposta agli stessi.

### Doveri

- ◆ utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del documento di viaggio regolarmente vidimato;
- ◆ non occupare più di un posto a sedere per singola persona;
- ◆ agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disagiate e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- ◆ non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili e pensiline;
- ◆ rispettare il divieto di fumo all'interno delle mezzi e dei locali ove tale divieto è prescritto;
- ◆ non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimenti al regolare svolgimento del servizio;
- ◆ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ◆ non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda;
- ◆ non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ◆ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ◆ utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- ◆ non esercitare attività o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell' Azienda



## norme di viaggio

### Bambini

- Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età inferiore a 10 anni.

### Trasporto di cose

- Il passeggero può trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano, purchè non superi le dimensioni di cm. 25 x 30 x 50. In tutti gli altri casi il passeggero sarà tenuto all'acquisto di un biglietto per ogni collo.

- Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici o pericolosi.

#### Eccezioni:

- **Passaggi per bambini:** sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purchè vengano piegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.

- **Fucili da caccia:** è consentito il trasporto gratuito di un fucile da caccia purchè scarico e contenuto nell'apposito fodero.

### Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di biglietto, animali domestici purchè vengano trasportati in modo da non arrecare molestia agli altri viaggiatori. I cani dovranno essere muniti di museruola, ad eccezione di quelli di piccola taglia se tenuti in braccio dal proprietario.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

### Prescrizioni

- Tutti i passeggeri sono tenuti ad attenersi alle disposizioni dell'azienda relative al buon andamento ed alla disciplina del servizio.
- L'Azienda si riserva ogni azione in sede civile e penale per assicurare il corretto andamento del servizio e salvaguardare il patrimonio aziendale.
- E' necessario sorreggersi agli appositi sostegni e manighe durante la marcia in vettura.

### Le fermate sono facoltative:

- a bordo degli autobus la richiesta di fermata va fatta azionando, per tempo, gli appositi pulsanti;
- a terra facendo cenno con la mano.

Il conducente non può essere distolto dalla guida. E' comunque possibile rivolgersi allo stesso per: emergenze, acquisto biglietti, informazioni - guasti alle obliterate.

### Scioperi

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000 l'Azienda darà tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, tutti i servizi saranno comunque garantiti nelle seguenti fasce orarie di garanzia: 6.30 - 9.30 e 12.30 - 15.30

## le altre attività di ATC S.p.A.



- ◆ Mobilità alternativa città di Orvieto
- ◆ Mobilità sostenibile
- ◆ Noleggio autobus con conducente
- ◆ Autolinee stagionali estive
- ◆ Gestione Aviosuperficie "A. Leonardi"
- ◆ Sistema qualità
- ◆ Le iniziative di comunicazione

## mobilità alternativa città di Orvieto

Il sistema di Mobilità alternativa per la città di Orvieto, nato da un più ampio progetto di risanamento geologico della Rupe e portato avanti dalla Regione dell'Umbria e dall'Amministrazione Comunale Orvietana costituisce da ormai molti anni un valido e consolidato esempio di sistema integrato per la mobilità.

Il progetto iniziale, nel corso degli anni, è stato integrato con ulteriori impianti di mobilità alternativa, sistemi di controllo della mobilità e con l'adozione di un nuovo piano della circolazione.

ATC S.p.A. gestisce tutti i segmenti del sistema che è così articolato:

### zona est

- ◆ Parcheggio di Valle collegato con scale mobili alla Stazione Ferroviaria ed alla Stazione della Funicolare
- ◆ Funicolare per la Rupe e successivo collegamento con minibus elettrici dalla Stazione di Monte con il Centro (Duomo) e con il Quartiere Medioevale

### zona ovest

- ◆ Parcheggio "Ex Campo della Fiera" su due piani, per complessivi 582 posti auto
- ◆ Collegamento del parcheggio con il Centro Storico attraverso ascensori e scale mobili



## mobilità sostenibile

ATC S.p.A. pone fra i suoi obiettivi primari quello del rispetto per l'ambiente che persegue con l'adozione di interventi mirati finalizzati ad abbattere in maniera sempre più sensibile le emissioni inquinanti, apportando un fattivo contributo alla qualità della vita.

L'introduzione nell'esercizio aziendale di autobus ad alimentazione elettrica prima e di autobus ad alimentazione a gas metano in seguito, ne sono una evidente riprova.

Nell'anno 2009 sono stati immessi in servizio **n. 17** nuovi autobus a metano ed a trazione elettrica

Sempre per quanto riguarda l'impegno per la salvaguardia ambientale, l'Azienda sta andando avanti nel progetto per la realizzazione di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica per autoconsumo utilizzando la struttura del deposito aziendale di Terni.



## i nostri numeri verdi

38

riduzione consumi gasolio	anni 2003-2009	15%
riduzione emissioni Co2	anni 2003-2009	8%
alimentazione metano	sul 60% dei servizi urbani (94% sul servizio urbano di Terni)	
gasolio miscelato con biodiesel al 5%	sull'intera flotta	
motori Euro2 - Euro3 - Euro 4 - Euro 5	sul 98% del parco mezzi	

**TERNI**  
**Via Tre**  
**Monumenti**  
**59**

## noleggjo autobus con conducente

L'Azienda gestisce, com'è noto, fin dalla sua costituzione, il servizio di noleggio autobus con conducente.

ATC ha posto in essere tutta una serie di azioni finalizzate, soprattutto in presenza di criticità nel mercato di riferimento, a dare impulso all'attività della società partecipata.



## autolinee stagionali estive

Da molti anni ATC S.p.A. nel periodo estivo e nei giorni prefestivi e festivi assicura collegamenti con le principali località dell'Adriatico e del Tirreno con autolinee stagionali Gran Turismo:

❖ **Autolinea per l'Adriatico:** Terni – Fano – Pesaro–Riccione– Rimini– Cesenatico – Cervia Terme

❖ **Autolinea per il Tirreno:** Terni – Tarquinia – Montalto di Castro

Sempre durante il periodo estivo, ed al fine di agevolare la fruizione delle cure termali, viene istituita una corsa speciale, oltre a quelle normalmente in esercizio durante l'intero anno, sull'autolinea interregionale

❖ **Terni – Viterbo Terme dei Papi**



## Gestione Aviosuperficie "Alvaro Leonardi"

Con atto di convenzione del maggio 2008, il Comune di Terni, nella sua qualità di Ente Proprietario, ha affidato alla ATC S.p.A., la gestione " in house providing" dell'Aviosuperficie "Alvaro Leonardi" di Terni riconoscendo all'impianto stesso il ruolo di supporto per lo sviluppo economico, sociale e turistico dell'intero territorio provinciale.

Sulla base di quanto previsto dal Piano Industriale l'Azienda intende avviare un realistico progetto di sviluppo fondato sul potenziamento delle seguenti attività:

- ♦ **Turistico-sportive** ( attività aeroclub, paracadutisti, organizzazione gare aeree e di aeromodellismo)
- ♦ **Commerciale** ( trasporto pubblico passeggeri, aerotaxi, elitaxi )
- ♦ **Protezione Civile** ( pronto intervento, monitoraggio ambientale ecc.)
- ♦ **Sanitaria** ( trasporto malati, feriti, organi, medicinali ecc)
- ♦ **Culturale** ( Scuole di volo, conferenze e stage sulla sicurezza del volo, corsi di qualifica tecnica e professionale in materia di aeronautica)

Nel 2009 l'Aviosuperficie è stata dotata della **stazione di rifornimento per carburanti specifici**. Seppure con la dovuta gradualità l'Azienda è impegnata, con le opportune sinergie pubblico/private e con il preventivo superamento delle necessarie risorse finanziarie, per la realizzazione delle seguenti ulteriori strutture:

- ♦ Officina manutenzione velivoli
- ♦ Elisuperficie con illuminazione notturna
- ♦ Strutture per ricovero velivoli ( aerei privati, aereo per attività di paracadutismo, elicotteri ecc)
- ♦ Torretta di controllo
- ♦ Struttura per ristorazione ed aree attrezzate
- ♦ Servizio antincendio





## Sistema Qualità

ATC S.p.A. ha individuato nelle norme **ISO 9001 ed ISO 14001** le linee guida a cui ispirare e conformare tutte le scelte che riguardano la Qualità e l'impatto ambientale.

Il Sistema Integrato per la gestione della Qualità e dell'Ambiente rappresenta lo strumento che ATC S.p.A. utilizza per attuare la propria missione attraverso l'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e la collaborazione del personale per il loro raggiungimento.

ATC ha conseguito e mantenuto le certificazioni di conformità alle norme suddette.





## le iniziative di comunicazione

ATC S.p.A. ritiene la comunicazione con la propria clientela un elemento fondamentale e prioritario. E' per tale ragione che l'impegno aziendale è rivolto ad iniziative che tendano ad un suo costante sviluppo e miglioramento.

### sistemi informativi multimediali

Nel corso di questi ultimi anni è stato attivato un sistema informativo multimediale costituito da pannelli elettronici e monitor tv, collocati in vari punti strategici della città di Terni, in grado di fornire informazioni in tempo reale su orari, servizi ed avvisi di vario genere sulle principali attività aziendali.

### Parole in corsa

ATC ha aderito per il quarto anno consecutivo all'iniziativa di comunicazione sociale e culturale **PAROLE IN CORSA** promossa da ASSTRA (Associazione Nazionale Trasporti) in collaborazione con le aziende di trasporto, per promuovere l'uso dei mezzi pubblici attraverso l'invito alla scrittura. L'iniziativa, come per le edizioni precedenti, ha riscosso un ampio consenso sia in termini di adesione, che in termini di partecipazione alla cerimonia di premiazione, svoltasi nel mese di settembre.



# contatti

www.atcterni.it

	Telefono	Fax
<b>ATC &amp; Partners Mobilità</b> P.Le della Rivoluzione Francese s.n.c. – 05100 TERNI	+39 0744 492711	+39 0744 407063
<b>ATC S.p.A.</b>		
<b>Direzione e Uffici</b> P.Le della Rivoluzione Francese s.n.c. – 05100 TERNI atcterni@atcterni.it	+39 0744 492711	+39 0744 407063
<b>Agenzie e Biglietterie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• TERNI – Terminal Bus</li><li>• TERNI – Via 1° Maggio</li><li>• NARNI – P.za Garibaldi</li><li>• AMELIA – Via Nocicchia</li><li>• ORVIETO – Terminal Bus</li></ul>	+39 0744 409457 +39 0744 409263 +39 0744 715207 +39 0744 978260 +39 0763 301224	
<b>Infopoint</b> Via Tre Monumenti 59 - 05100 TERNI infopoint@atcterni.it	+39 0744 422905	+39 0744 422905
<b>Ufficio Reclami</b> P.Le della Rivoluzione Francese s.n.c. – 05100 TERNI relazioni.esterne@atcterni.it	+39 0744 402900	+39 0744 407063
<b>altri partners</b>		
<b>Autoservizi TROIANI</b> Via del Sersimone 34 – 05100 TERNI	+ 39 0744 61281	+ 0744 304800
<b>Co.Tr.Um.</b> Strada S. Lucia, 8 – 06100 PERUGIA <b>Co.Se.A.</b> Via Petroni, 28 – 05100 TERNI	+39 0744 406051	+39 0744 406117
<b>Consorzio Artigiano Mobilità (CAM)</b> Strada dei Cappuccinelli 4/D – 06125 PERUGIA <b>Eurobus GT</b> Via Cesare Battisti 21 – 05100 TERNI	+39 0744 428427	+39 0744 406661

Progetto e Realizzazione grafica  
a cura dell'Ufficio Comunicazione ATC TPL E MOBILITA'  
responsabile: Fiorella Chiappelli



cd e ghi l opr v



**la città è casa tua:  
abbine cura  
SCEGLI IL BUS !**