



Carta della Mobilità 2006/2007



La Carta della Mobilità

- Presentazione
- Normativa di riferimento – I principi fondamentali

Chi siamo

- La struttura societaria
 - *ATC S.p.A. Terni*
 - *AUTOSERVIZI TROIANI*
 - *CO.TR.UM Società Consortile*
 - *CONSORZIO ARTIGIANO MOBILITA' (C.A.M.)*
- Personale e mezzi

Il servizio di TPL

- Il servizio erogato
- I servizi sul territorio

Il sistema tariffario

- Sintesi tariffe reti urbane
- Sintesi tariffe reti extraurbane
- Documenti di viaggio
- Utilizzo dei documenti di viaggio e rete di vendita

La politica della Qualità

- Indagine di Customer Satisfaction 2006
- Indicatori ed obiettivi
- Il comportamento del personale – il servizio per i disabili

Rapporti con la clientela

- Comunicazione e reclami
- Rimborsi e risarcimenti
- Diritti e doveri del passeggero
- Norme di viaggio

LE ALTRE ATTIVITA' DI ATC S.p.A.

- Gestione della sosta – Ausiliari del Traffico
- Mobilità alternativa nella città di Orvieto
- Noleggio autobus con conducente – Autolinee stagionali estive
- L'impegno per l'ambiente – Sistema Qualità
- ATC e la città: le convenzioni
- Le iniziative di comunicazione

Contatti

35

Presentazione

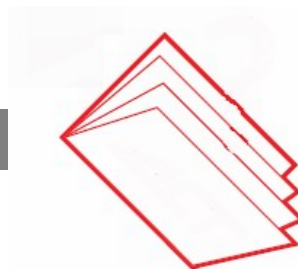
Nel rispetto delle disposizioni di legge in materia, e quale riproposizione ed attualizzazione di precisi impegni assunti da alcuni anni nei confronti della propria clientela, viene riproposta la “Carta della Mobilità” edizione 2006/2007.

Con la presentazione della nuova Carta, intesa come rappresentazione della realtà aziendale nelle sue diverse componenti e come formalizzazione di impegni per un sempre maggiore allineamento, in termini di efficienza ed efficacia, dei servizi svolti alle esigenze della clientela, l’Azienda intende mantenere vivo e concreto il rapporto con quest’ultima proprio perché convinta che per un servizio così peculiare come il trasporto pubblico non si può, in alcun modo prescindere da un coinvolgimento e da una partecipazione attiva con proposte, suggerimenti, verifiche degli utilizzatori del servizio.

L’auspicio è che questo rinnovato intendimento possa costituire l’avvio per un più intenso approccio del cittadino al servizio di trasporto pubblico per fronteggiare le proprie esigenze di mobilità, contribuendo, in tal modo, ad alleviare quelle criticità in materia ambientale di sempre maggiore preoccupazione.

L’edizione 2006/2007 della Carta della Mobilità oltre al riferimento alla realtà di ATC S.p.A. unisce anche il riferimento alla Società Consortile ATC&PARTNERS Mobilità, appositamente costituita con altre importanti realtà imprenditoriali private, per gestire in forma associata pubblico/privata i servizi, a seguito dell’intervenuto affidamento di questi ultimi nel rispetto della normativa di liberalizzazione (D.Lgs. 422/1997 – D.Lgs 400/1999) con contratti di servizio.

IL PRESIDENTE
(Prof. Sergio SBARZELLA)



normativa di riferimento

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.

principi fondamentali

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

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

La struttura societaria

ATC & Partners Mobilità è 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.

Con la costituzione della Società Consortile si è ritenuto di dar vita ad un progetto strategico che, grazie alla sinergia pubblico/privato, può meglio garantire e preparare le stesse imprese nell'affrontare le sfide del mercato derivanti dalla liberalizzazione del settore (D.Lgs 422/1997 – D. Lgs 400/1999)

Espletata, nell'anno 2005, la gara ad evidenza pubblica per l'affidamento dei servizi nel Bacino di Traffico n. 3 tramite contratti di servizio per il periodo 2006/2011, ATC & Partners Mobilità è risultata aggiudicataria della gara

I Soci di ATC & Partners Mobilità

| PARTNERS | quota (%) |
|-------------------------------|-----------|
| ATC S.p.A. Terni | 87,50 |
| COTRUM Società consortile | 5,00 |
| AUTOSERVIZI TROIANI | 4,50 |
| CONSORZIO ARTIGIANO MOBILITA' | 3,00 |



gli organi di ATC & 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. |

ATC S.p.A. Terni

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**
- ◆ **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

gli organi di ATC S.p.A.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

| | |
|-----------------|---------------------|
| PRESIDENTE | Sergio SBARZELLA |
| Vice Presidente | Piero Ubaldini |
| Consigliere | Giulio Biancifiori |
| Consigliere | Paolo Arice |
| Consigliere | Marco Mercuri |
| Consigliere | Giovanni Moscatelli |
| Consigliere | Sergio Pricano |
| DIRETTORE | Mauro PROIETTI |

AUTOSERVIZI TROIANI

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:

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

CO.TR.UM 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

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.

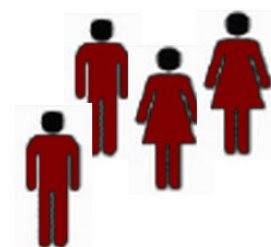
Svolge, altresì, attività a rilevanza interna concentrando i processi produttivi e gestionali comuni alle realtà aziendali al fine di ottimizzare la gestione, ridurre i costi, migliorare il servizio al cliente, coordinare le attività dei consorziati.

Il C.A.M. e' rappresentato sul territorio di Terni da EUROBUS GT



il personale

| | |
|----------------------------------|------------|
| Dirigenti | 2 |
| Responsabili di funzione | 8 |
| Impiegati | 12 |
| Conducenti | 213 |
| Tecnici di Movimento | 8 |
| Tecnici manutenzione ed operai | 29 |
| Personale di contatto e verifica | 35 |
| Ausiliari di Direzione | 8 |
| | 315 |



il parco autobus

| | |
|-------------|-----|
| Urbani | 81 |
| Extraurbani | 100 |
| Noleggio | 17 |
| Uso a terzi | 34 |
| di cui: | |
| - Enti Soci | 11 |
| - Partners | 23 |



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**
- ♦ **Servizi a chiamata**

I servizi svolti si quantificano con i seguenti indicatori:

| | |
|-----------------------------|-------------|
| Lunghezza rete (km) | 3.201 |
| Linee esercitate (n.) | 99 |
| Servizio prodotto (km) | 9.523.410 |
| Servizio offerto (posti/km) | 569.000.000 |
| Passeggeri trasportati (n.) | 8.500.000 |



servizi sul territorio

SERVIZIO URBANO DI TERNI

| LINEA | PERCORSO | GESTIONE |
|-------|---|----------|
| 1 | Acquavogliera/Vallemicero – Rivo - FS | ATC |
| 2 | FS – Liutprando (S.Giovanni) - FS | ATC |
| 3 | Cesi Scalo – Mancini – Staderini – VIII Marzo (Ospedale) | ATC |
| 3/ | Cesi Scalo – Pozzo Saraceno - FS | ATC |
| 4 | Marzabotto – Stadio - FS | ATC |
| 5 | Acquavogliera – 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 | ATC |
| 13/ | Zona Fiori – Tuillo – Bramante – Cimitero – FS | COTRUM |
| 14 | Castagna – Toano - FS | ATC |
| 14/ | Collestatte Scalo – Colelstatte – Romita - FS | ATC |
| 21U | Pentima – Terminal Bus | ATC |
| U | Collescipoli – Turati – Ospedale – Pentima - FS | ATC |
| M | FS – Mercato – Centro – Q.re S. Martino – Cavour - 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 |
| COLLEGAMENTI EX SCOLASTICI | | |
| N1 | Castelluccio Amerino - Montoro - Nera Montoro - Stifone - Narni Scalo (C. Scol.) | COTRUM |
| N2 | Via del Cerqueto – Via Capitonese – Narni Scalo (C. Scol) | COTRUM |
| N3 | Str. Di Castello – Via Ortana – Nera Montoro – Montoro – ACEA – Str. Di Colleuliveto – 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 Fabbrucciano – 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 Fiaiola – Str. S. Lorenzo – Castelchiaro (scuole) – Str. Della Selva – Str. Di Marrano – Narni Scalo (C. Scol.) | COTRUM |



servizi sul territorio

SERVIZIO URBANO DI 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 |

SERVIZIO URBANO DI 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

| LINEA | 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 | 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 | 29-30-31-38-40-53 | 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 | 27-30-31-36-38-53 | 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 | ATC |
| A25 | Todi – Prodo - Orvieto | 44 | ATC |
| A26 | Parrano – Fabro FS – Orvieto/Perugia | 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 – Narni - Terni | 55 | ATC |
| A19 | Perugia – Acquasparta - Terni | 20 | ATC |



sintesi delle tariffe Reti Urbane

| | TERNI | NARNI | AMELIA | ORVIETO |
|----------------------------------|-------|-------|--------|---------|
| BIGLIETTI | € | € | € | € |
| c.sa semplice 70' | 0,90 | 0,90 | 0,90 | 0,90 |
| c.sa semplice 70' (a bordo) | 1,50 | 1,50 | 1,50 | 1,50 |
| 10 corse 70' | 8,00 | 7,00 | 7,00 | 8,00 |
| biglietto giornaliero | 3,60 | 2,50 | 2,50 | 3,60 |
| biglietto Senior > 65 anni – 70' | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 |
| Treno + Bus | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 |
| c.sa semplice Linea "M" | 0,60 | ----- | ----- | ----- |
| Funicolare | ----- | ----- | ----- | 0,90 |

| | TERNI | NARNI | AMELIA | ORVIETO |
|--|--------|--------|--------|---------|
| ABBONAMENTI | € | € | € | € |
| Settimanale | 9,60 | 9,60 | 9,60 | 9,60 |
| Quindicinale | 17,00 | 17,00 | 17,00 | 17,00 |
| Mensile ordinario | 31,00 | 31,00 | 31,00 | 31,00 |
| Mensile >65 anni | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 |
| Mensile Universitari Polo Ternano | 20,00 | ----- | ----- | ----- |
| Mensile pendolari ternani utilizzatori treni | 22,00 | ----- | ----- | ----- |
| Trimestrale ordinario | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 |
| Trimestrale > 65 anni | 52,00 | 52,00 | 52,00 | 52,00 |
| Annuale ordinario | 288,00 | 288,00 | 288,00 | 288,00 |
| Annuale scolastico | 203,00 | 203,00 | 203,00 | 203,00 |
| Annuale > 65 anni | 190,00 | 190,00 | 190,00 | 190,00 |
| Annuale Universitari Polo Ternano | 203,00 | ----- | ----- | ----- |



sintesi delle tariffe Rete Extraurbana

| BIGLIETTI | | | ABBONAMENTI | | | | | |
|-----------|---------------|--------------------------------|-------------|--------------|---------|-------------|---------|--------------------|
| fascia | c.sa semplice | c.sa semplice acquisto a bordo | settimanale | quindicinale | mensile | trimestrale | annuale | Annuale scolastico |
| | € | € | € | € | € | € | € | € |
| A | 0,90 | 1,50 | 9,60 | 17,00 | 31,00 | 80,00 | 288,00 | 203,00 |
| B | 1,30 | 1,50 | 9,60 | 17,00 | 31,00 | 80,00 | 288,00 | 203,00 |
| C | 1,80 | 2,50 | 11,20 | 20,00 | 35,00 | 91,00 | 320,00 | 229,00 |
| D | 2,20 | 2,50 | 12,30 | 22,00 | 40,00 | 101,00 | 352,00 | 256,00 |
| E | 2,60 | 2,50 | 13,30 | 25,00 | 44,00 | 112,00 | 384,00 | 283,00 |
| F | 3,00 | 4,00 | 14,90 | 27,00 | 48,00 | 123,00 | 416,00 | 309,00 |
| G | 3,50 | 4,00 | 16,00 | 29,00 | 52,00 | 133,00 | 448,00 | 336,00 |
| H | 3,90 | 5,50 | 17,10 | 32,00 | 57,00 | 144,00 | 480,00 | 363,00 |
| I | 4,30 | 5,50 | 19,20 | 34,00 | 61,00 | 155,00 | 512,00 | 389,00 |
| L | 4,70 | 5,50 | 20,30 | 37,00 | 65,00 | 165,00 | 544,00 | 416,00 |
| M | 5,20 | 7,00 | 21,30 | 39,00 | 69,00 | 176,00 | 576,00 | 448,00 |
| N | 5,60 | 7,00 | 22,90 | 41,00 | 74,00 | 187,00 | 629,00 | 480,00 |
| O | 6,00 | 7,00 | 24,00 | 44,00 | 78,00 | 197,00 | 683,00 | 512,00 |
| P | 6,40 | 8,00 | 25,10 | 46,00 | 82,00 | 208,00 | 736,00 | 544,00 |
| Q | 6,90 | 8,00 | 26,10 | 48,00 | 86,00 | 219,00 | 789,00 | 576,00 |
| R | 7,30 | 8,00 | 27,80 | 51,00 | 91,00 | 229,00 | 843,00 | 608,00 |



documenti di viaggio

Documenti di viaggio

Per documenti di viaggio si intendono biglietti ed abbonamenti.

- ◆ | 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).

TESSERE SPECIALI

Abbonamenti categorie protette

◆ Ai sensi di quanto previsto dall'art. 9 della L.R. 13.3.1995 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



documenti di viaggio

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' € 0,65
- Abbonamento mensile € 20,00
- Abbonamento trimestrale € 52,00
- Abbonamento annuale € 190,00

Abbonamenti per gli studenti del Polo Universitario Ternano

Gli studenti del Polo Universitario Ternano possono usufruire di agevolazioni su biglietti ed abbonamenti per la Rete Urbana di Terni.

- Blocchetto da 10 biglietti € 8,00
- Abbonamento mensile € 20,00
- Abbonamento annuale (validità 1/10 – 30/9) € 203,00

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 € 22,5

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.

Comunità tariffaria

Nel rispetto delle linee guida indicate dalla Regione dell'Umbria nell'anno 1998 (del. G.R. 6369/1998), ATC S.p.A. è stata una delle prime aziende della Regione a dotarsi di un sistema di obliterazione idoneo, appunto, a consentire la realizzazione nella Regione, di un sistema di comunità tariffaria.

Sostituito, nei decorsi anni, il preesistente sistema di obliterazione meccanica con un moderno sistema di obliterazione elettronica coinvolgente tutti il parco veicoli aziendale utilizzato nell'espletamento dei servizi l'Azienda è pressochè pronta per gestire la comunità tariffaria tramite biglietti magnetici e tessera smart-card.

Anche a seguito di un forte impulso della Regione dell'Umbria per l'attivazione della comunità tariffaria, nei prossimi mesi, completate le necessarie implementazioni sui sistemi di altre Aziende, la Comunità Tariffaria intesa come possibilità di utilizzo di mezzi di diversi vettori con un unico documento di viaggio sarà una realtà.



utilizzare correttamente il documento 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



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 ed Orvieto
- ◆ **a bordo degli autobus** (a tariffa maggiorata)
- ◆ presso le **400 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

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 dei propri clienti 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 2006 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.

I clienti intervistati sono stati chiamati ad esprimere, con un voto da 0 a 10, il loro grado di soddisfazione sul servizio.

Pubblichiamo di seguito i risultati dell'indagine 2006.

| Indicatori | Soddisfatti (voto da 6 a 10) In % | Insoddisfatti (voto da 0 a 6) In % |
|--|---|--|
| GIUDIZIO COMPLESSIVO | 84,2 | 15,8 |
| Sicurezza quando viaggia su una vettura (in termini di incidenti) | 94,1 | 5,9 |
| Sicurezza personale (furti, molestie, ecc.) | 95,7 | 4,3 |
| Regolarità (salti e/o interruzioni di corsa) | 77,9 | 22,1 |
| Puntualità del servizio | 65,9 | 34,1 |
| Frequenza (n. delle corse) | 67 | 33 |
| Distanza e disposizione delle fermate | 90,5 | 9,5 |
| Tempi di percorrenza | 86 | 14 |
| Coincidenze tra bus e treni | 70,2 | 29,8 |
| Comfort pulizia fermate/capolinea (o altre strutture) | 69,1 | 30,9 |
| Pulizia vetture | 75,3 | 24,7 |
| Comfort di viaggio sulle vetture (comodità sedili, climatizzazione ecc.) | 83 | 17 |
| Comodità del viaggio (in termini di affollamento vetture) | 75,7 | 24,3 |
| Disponibilità e diffusione delle informazioni su orari, linee, tariffe, eventi aziendali | 86,1 | 13,9 |
| Comportamento, presentabilità e riconoscibilità del personale | 90,6 | 9,4 |
| Condotta di guida degli autisti | 85 | 15 |
| Presenza dei punti vendita dei biglietti sul territorio | 90,4 | 9,6 |
| Attenzione posta alle tematiche ambientali | 90,5 | 9,5 |

indicatori ed obiettivi

Nelle tabelle che seguono vengono indicati gli indicatori di qualità e gli obiettivi che ATC & PARTNERS si prefigge per gli anni 2006/2007

| | Contratto di Servizio | Obiettivi 2006/2007 | Modalità rilevazione |
|--|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| REGOLARITA' DEL SERVIZIO | | | |
| Percentuale di corse effettuate su corse programmate | 100% | 100% | Rilevazioni aziendali |
| AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO | | | |
| 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 |
| SICUREZZA DEL VIAGGIO | | | |
| % sinistri/100.000 km - attivi | Non previsto | 0,56% | Dati aziendali |
| COMFORT DI VIAGGIO | | | |
| Età media dei mezzi in servizio – servizi urbani | 15 anni | 7 | Dati aziendali |
| servizi extraurbani | 15 anni | 10 | Dati aziendali |
| Percentuale di mezzi climatizzati – servizi urbani | 10% | 75% | Dati aziendali |
| servizi extraurbani | 30% | 57% | Dati aziendali |
| Percentuale di mezzi con pianale ribassato (solo serv. urbano) | 50% | 50% | Dati aziendali |
| Pulizia ordinaria – n. medio interventi mensili per mezzo | 1 | 1 | Dati aziendali |
| Pulizia straordinaria – n. medio interventi mensili per mezzo | 1 | 1 | Dati aziendali |
| Fermate attrezzate - servizio urbano | 20% | 30% | Dati aziendali |

indicatori ed obiettivi

| | Contratto di servizio | Obiettivi 2006/2007 | Modalità rilevazione |
|---|-----------------------|---------------------|----------------------|
| INFORMAZIONI AI CLIENTI | | | |
| 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 | 84% | Dati aziendali |
| AMBIENTE | | | |
| Percentuale vetture carburante alternativo Euro 2 – 3 - 4 | Non previsto | 60% | Dati aziendali |
| Percentuale vetture alimentate a metano (servizio urbano) | Non previsto | 60% | Dati aziendali |

Il comportamento del personale

ATC & PARTNERS 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.

♦| dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nelle comunicazioni telefoniche, che nel rapporto personale; inoltre sono muniti di cartellino con indicato in numero di matricola



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 dal 2007 sarà 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 **47%** della flotta
- ♦ Servizio extraurbano (gestione ATC): il **23%** della flotta
- ♦ Servizio a chiamata (gestione COSEA): il **100%** della flotta dedicata al servizio



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.
- Numero dedicato ATC S.p.A. **0744.402900** (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00)
- Portale della mobilità www.atcterni.it
- Newsletter ai clienti iscritti
- Impianti di fermata (indicazione orari e recapiti telefonici aziendali)
- Bacheche a bordo degli autobus
- Pannelli elettronici informativi ATC S.p.A.
- 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 - sezione "area clienti"
 - **Tramite e-mail** all'indirizzo: 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

Sanzioni amministrative

La sanzione amministrativa 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 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 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 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.

Bambini

- Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha facoltà di far viaggiare gratuitamente bambini di età inferiore a 10 anni purché accompagnati.

Trasporto di cose

- Il passeggero può trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano, purché 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:

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

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

Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di biglietto, gatti o cani di piccola taglia, purché vengano trasportati in modo da non arrecare molestia agli altri viaggiatori.

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



norme di viaggio

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 maniglie 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 orare di garanzia: 6.30 – 9.30 e 12.30 – 15.30**



le altre attività di ATC S.p.A.

- ◆ Gestione della sosta
tramite la controllata ATC Parcheggi S.r.l.
- ◆ Noleggio autobus con conducente
tramite la partecipata Umbria Coach S.r.l.
- ◆ Mobilità alternativa città di Orvieto
- ◆ Autolinee stagionali estive
- ◆ L'impegno per l'ambiente
- ◆ Sistema qualità
- ◆ ATC e la città: le convenzioni
- ◆ Le iniziative di comunicazione



la gestione della sosta

ATC Parcheggi S.r.l. – società controllata

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 **3.500 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

- TERNI – “S. Francesco” – posti auto 511
- TERNI – “Guglielmi” – posti auto 23
- NARNI – “Suffragio” – posti auto 179
- ORVIETO – “Ex Campo della Fiera” – posti auto 582

Parcheggi di superficie

- TERNI – posti auto 1.613
- NARNI – posti auto 116
- AMELIA - posti auto 141
- POLINO – posti auto 107
- STRONCONE – posti auto 215

Ausiliari del Traffico

Per l'accertamento delle violazioni in materia di sosta e di transito e sosta sulle corsie preferenziali riservate ai mezzi pubblici, ATC S.p.A. si avvale di un gruppo di **22 Ausiliari del Traffico**.

Riconoscibili da un'apposita divisa e tessera di riconoscimento, nel caso di accertate violazioni applicano le corrispondenti sanzioni amministrative previste dal Codice della Strada





mobilità alternativa città di Orvieto

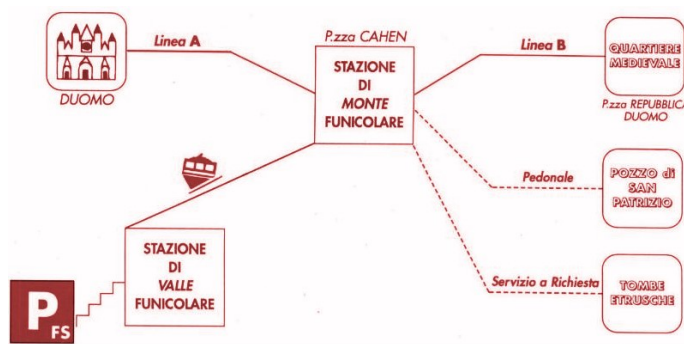
Il sistema di Mobilità alternativa per la città di Orvieto, nato da un più ampio progetto di risanamento geologico della Rupe e portato avanti dalla Regione dell'Umbria e dall'Amministrazione Comunale Orvietana costituisce da ormai molti anni un valido e consolidato esempio di sistema integrato per la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

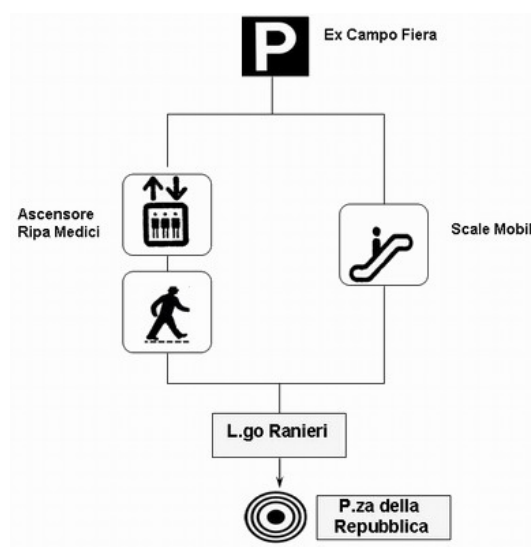
ZONA EST

- ◆ 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





noleggjo autobus con conducente

L'Azienda gestisce, com'è noto, fin dalla sua costituzione, il servizio di noleggio autobus con conducente, peraltro, da alcuni anni, lo stesso servizio è svolto in forma associata con le altre Aziende della Regione tramite la Società partecipata Umbria Coach.

Da alcuni mesi l'Azienda 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.

Parallelamente, e stante la situazione presente in questo territorio, dove coesistono Aziende inserite nel contesto Umbria Coach ed altre non coinvolte nella gestione associata, con evidente concorrenzialità tra i vettori, ATC S.p.A. ha promosso tra i vettori di questo territorio un'intesa di carattere commerciale per dare al servizio gestito, oltre ad una maggiore redditività, anche superiori livelli di efficienza.

Nell'anno 2007 viene anche previsto il potenziamento della flotta veicoli da destinare al servizio.



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**





l'impegno per l'ambiente

ATC S.p.A. si è molto impegnata in questi ultimi anni, anche in presenza di situazioni di criticità sempre più emergenti, in azioni mirate a salvaguardare l'ambiente o, in altri termini, la migliore qualità della vita. L'introduzione nell'esercizio aziendale di autobus ad alimentazione elettrica in un primo tempo e di autobus ad alimentazione a gas metano, ne sono una evidente riprova.

L'Azienda intende proseguire in tale impegno aumentando ancora, nell'anno 2007, l'utilizzo dei autobus con alimentazione a gas metano specialmente per i servizi urbani.

A questo impegno indicato fin da ora come obiettivo 2007, si unisce poi tutta l'attenzione possibile su altre future possibilità di trazione (miscele non inquinanti – idrogeno ecc.) allorchè le sperimentazioni in atto possano dare le dovute certezze per l'utilizzo di questi sistemi.

Sempre per quanto riguarda l'impegno per l'ambiente, l'Azienda ha allestito, da tempo, la realizzazione di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica per autoconsumo utilizzando la struttura del deposito aziendale di Terni.

Già predisposto, nei decorsi mesi, un progetto di fattibilità, si stanno verificando le possibilità di realizzazione dell'impianto.



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 ed è prossima al conseguimento della certificazione etico sociale SA8000





ATC e la città: le convenzioni

Nel corso del 2006 si è proceduto alla sottoscrizione di convenzioni con Enti ed istituzioni cittadine, alcune finalizzate ad agevolazioni tariffarie per particolari categorie di utilizzatori del mezzo pubblico, altre tendenti ad avviare processi formativi di particolare rilevanza per nuove forme di mobilità sostenibile.

CONVENZIONE CON IL POLO UNIVERSITARIO DI TERNI

Tra ATC S.p.A. ed il Polo Universitario Scientifico Didattico di Terni è stata sottoscritta una convenzione che prevede una collaborazione culturale ed operativa nei campi dell'innovazione e della ricerca mirati ad uno sviluppo della mobilità collettiva nell'intera provincia di Terni con particolare riferimento a:

- ♦ energie alternative per una mobilità ecosostenibile;
- ♦ componentistica compatibile all'uso di energie alternative per i bus del TPL;
- ♦ sistemi informatici per il controllo della logistica connessa al trasporto

Gli obiettivi fissati nella convenzione saranno realizzati attraverso:

- ♦ la promozione congiunta di tesi di laurea;
- ♦ l'organizzazione di stage e tirocinii;
- ♦ l'attribuzione di borse di studio anche per Master e Dottorati di ricerca sulle tematiche di interesse comune;
- ♦ la predisposizione di specifici progetti di ricerca e di alta formazione professionale con finanziamenti da reperire e/o concordare tra le parti.

Gli esiti tecnici, scientifici e culturali delle attività indicate costituiranno specifici contributi per un ciclo di Conferenze su "Ricerca e Mobilità Sostenibile" che verranno realizzate, con cadenza biennale, dall'anno 2008

CONVENZIONE CON I PENDOLARI TERNANI UTILIZZATORI DEI TRENI

ATC S.p.A. ed il Comitato Pendolari Ternani utilizzatori dei treni, dopo un ampio confronto sulla possibilità di migliorare l'intermodalità tra il servizio di trasporto pubblico ed i treni in transito nella stazione ferroviaria locale e per corrispondere alle esigenze manifestate dai cittadini interessati al pendolarismo anche da un punto di vista economico, sono pervenuti alla sottoscrizione di una convenzione che prevede:

- ♦ l'impegno dell'Azienda ad armonizzare i propri servizi con il trasporto ferroviario in transito alla Stazione di Terni garantendo collegamenti su tutto il territorio comunale, in concomitanza con i principali arrivi e partenze per le più abituali località di destinazione (Roma e Perugia)
- ♦ una tariffa annua agevolata così articolata: a fronte della sottoscrizione dell'impegno di un abbonamento annuale i pendolari dovranno corrispondere all'Azienda una rata mensile di € 22,50



le iniziative di comunicazione

LA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E SOCIALE

In occasione dell'entrata in vigore della Nuova Rete Urbana della città di Terni, ATC ha realizzato una campagna di comunicazione istituzionale e sociale con la doppia finalità di favorire al massimo l'informazione sui cambiamenti apportati al servizio e per incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico.

Per quanto riguarda l'aspetto strettamente informativo sui nuovi servizi, la campagna, a grafica coordinata, è stato veicolato attraverso la redazione e distribuzione di circa 5.000 mappe della nuova rete, la realizzazione di un video proiettato su tutte le emittenti locali, l'affissione di manifesti di varie dimensioni, la rivisitazione delle paline di fermata oltre ad un'ampia e dettagliata informazione sul portale aziendale.

La parte riservata alla comunicazione sociale, ha invece tradotto in immagini il concetto di una mobilità sostenibile e "di tendenza" destinata a tutti indistintamente. Gli attori della campagna di promozione sono stati individuati, infatti, tra tutti i possibili fruitori del servizio: dalla donna di gran classe al manager, dall'impiegato all'anziano, dallo sportivo allo studente, soggetti che vivono ogni giorno la città, viaggiatori metropolitani, che scelgono di salire dentro un autobus

Nell'headline "prova a prendermi" è stato riassunto il senso dell'intera comunicazione: una sfida giocata sull'affidarsi alla scelta "giusta", quella cioè di un ribaltamento della cultura dell'auto per orientarsi verso la scelta di un trasporto pubblico veloce, competitivo, attrattivo e nel rispetto dell'ambiente.

PAROLE IN CORSA

Nell'anno 2006 ATC ha aderito, per la prima volta 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 che si articola in due fasi, la prima in cui le singole aziende organizzano autonomamente i concorsi locali e proclamano cinque finalisti e la seconda in cui i finalisti di ogni singola azienda partecipano alla finale nazionale organizzata da ASSTRA, ha raccolto un vasto consenso di pubblico.

Nell'edizione 2006 all'ATC sono pervenuti 60 racconti, ed è stato motivo di grande soddisfazione per l'Azienda apprendere che il vincitore del proprio concorso si è classificato al secondo posto alla finale nazionale.

I racconti dei finalisti di ogni singola Azienda sono stati raccolti nel volume "Scrivere è viaggiare – punto a capo" in distribuzione in tutte le librerie italiane.

Parole in Corsa, a meno di fattori indipendenti dalla volontà aziendale, sarà riproposto anche per l'anno 2007.

> 12 06 06 >
LANUOVARETEURBANA



IL BUS PER TUTTI



PROVA A PRENDERMI

> 12 06 06 >
LANUOVARETEURBANA



IL BUS PER TUTTI



PROVA A PRENDERMI

> 12 06 06 >
LANUOVARETEURBANA



IL BUS PER TUTTI



PROVA A PRENDERMI

> 12 06 06 >
LANUOVARETEURBANA



IL BUS PER TUTTI



PROVA A PRENDERMI

> 12 06 06 >
LANUOVARETEURBANA



IL BUS PER TUTTI



PROVA A PRENDERMI

> 12 06 06 >
LANUOVARETEURBANA



IL BUS PER TUTTI



PROVA A PRENDERMI

> 12 06 06 >

LANUOVARETEURBANA



IL BUS PER TUTTI



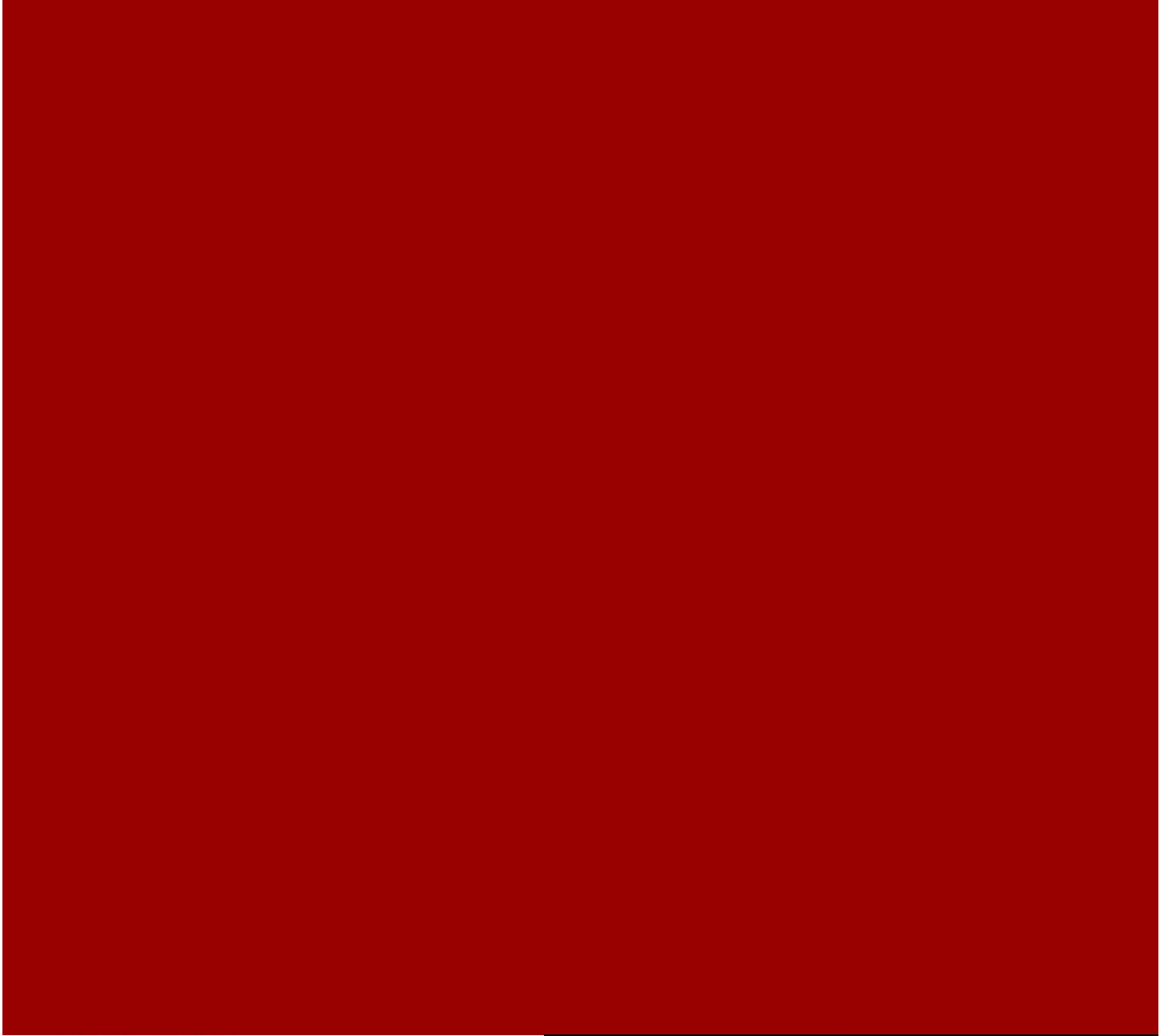
PROVA A PRENDERMI

recapiti utili

| | Telefono | Fax | mail |
|--|---|-----------------|-------------------------------|
| ATC & Partners Mobilità P.Le della Rivoluzione Francese s.n.c. – 05100 TERNI | +39 0744 492711 | +39 0744 407063 | |
| ATC S.p.A. | | | |
| Direzione e Uffici P.Le della Rivoluzione Francese s.n.c. – 05100 TERNI | +39 0744 492711 | +39 0744 407063 | atcterni@atcterni.it |
| Agenzie e Biglietterie • TERNI – Terminal Bus • TERNI – Via 1° Maggio • NARNI – P.za Garibaldi • AMELIA – Via Nocicchia • ORVIETO – Terminal Bus | +39 0744 409457 +39 0744 409263 +39 0744 715207 +39 0744 978260 +39 0763 301224 | | |
| Ufficio Reclami P.Le della Rivoluzione Francese s.n.c. – 05100 TERNI | +39 0744 402900 | +39 0744 407063 | relazioni.esterne@atcterni.it |
| altri partners | | | |
| Autoservizi TROIANI Via del Sersimone 34 – 05100 TERNI | + 39 0744 61281 | + 0744 304800 | info@troianibus.it |
| Co.Tr.Um. Strada S. Lucia, 8 – 06100 PERUGIA | | | |
| Co.Se.A. Via Petroni, 28 – 05100 TERNI | +39 0744 406051 | +39 0744 406117 | info@coseaterni.com |
| Consorzio Artigiano Mobilità (CAM) Strada dei Cappuccinelli 4/D – 06125 PERUGIA | | | |
| Eurobus GT Via Cesare Battisti 21 – 05100 TERNI | +39 0744 428427 | +39 0744 406661 | info@eurobusgt.it |

PORTALE DELLA MOBILITA'
www. atcterni.it

Progetto e Realizzazione grafica
a cura dell'Ufficio Comunicazione ATC S.p.A. Terni
responsabile: Fiorella Chiappelli



atc & partners
mobilita
terni

