



Lamezia Multiservizi S.p.A.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

La carta dei servizi

Lamezia Multiservizi S.p.A.

La carta dei servizi è improntata a due principi fondamentali:

CONTINUITA'

Servizio regolare salvo forza maggiore, accessibile al maggior numero di utenti e maggior diffusione possibile e compatibile tra le diverse aree del territorio. Divulgazione preventiva dei servizi minimi programmati in caso di sciopero.

EFFICIENZA E QUALITA'

Aumento del valore del servizio, sintesi tra: la sua capacità di soddisfare i clienti, l'economicità di organizzazione e risorse impiegate per erogarlo. Capacità di ascoltare le segnalazioni della clientela, anche attraverso sue rappresentanze organizzate, sui problemi inerenti il servizio.

INDICE DELLA CARTA

[La Lamezia Multiservizi S.p.A. e il suo servizio di trasporto.](#)

- **Gli orari**
- **Le Linee e i luoghi**
- **Tariffe e riduzioni tariffarie**
- **I bagagli a mano**
- **Le segnalazioni**

[Valore del servizio](#)

[Miglioramento degli standard](#)

[Monitoraggio e tutela](#)

[Rendiconto del rispetto della carta](#)

La Lamezia Multiservizi S.p.A. e il suo Servizio di Trasporto

La Lamezia Multiservizi S.p.A. è una società per azioni costituita il 9 giugno 1997 dal Comune di Lamezia Terme e dalla Itainvest S.p.A. per la gestione dei servizi pubblici locali e che gestisce quindi il trasporto pubblico urbano.

La Lamezia Multiservizi S.p.A. serve la città di Lamezia Terme. Il suo campo di attività comprende anche:

- *Trasporto scolastico*
- *Il servizio di Igiene Urbana (Raccolta e spazzamento)*
- *La raccolta differenziata*
- *La gestione della discarica consortile*
- *La gestione della rete idrica e fognante.*

Questa Carta dei Servizi riguarda il trasporto di linea urbano.

*Residenti nel Comune.: **71.000 abitanti***

*Superficie totale Comuni serviti: **164 kmq***

*Passeggeri trasportati annui: **460.000***

Dipendenti ai trasporti.:

- ***26** conducenti e altro personale per l'esercizio del trasporto di linea*
- ***1** addetto movimento e traffico*
- ***1** tecnico di manutenzione*
- ***1** Responsabile (quest'ultimo coordina anche il servizio di trasporto scolastico)*
- ***1** Direttore Generale*

I piani di esercizio annuali sono stati realizzati in adempimento a "Piano comunale per la mobilità" ma già nel PE.99 e PE.2000 si è andati oltre raccogliendo esigenze poste dall'utenza e dall'Amministrazione Comunale.

Di seguito vengono illustrati gli elementi conoscitivi che possono facilitare l'uso del mezzo pubblico.

- *Gli orari*
- *Le linee e i luoghi*
- *Tariffe e riduzioni tariffarie*
- *I bagagli a mano*
- *Le segnalazioni*

Art.1) Gli orari

L'azienda ha formulato gli orari delle linee tenendo presente il bisogno di far conoscere all'utenza oltre all'ora di partenza dal capolinea, anche gli orari intermedi sulle linee in corrispondenza delle varie fermate.

Gli orari , letti con la dovuta tolleranza di più o meno 5 minuti (dovuta alla variabilità delle condizioni di traffico) consentono sicuramente un miglior utilizzo del servizio di trasporto urbano.

Gli stessi sono rilevabili sul sito della Società <http://www.lameziamultiservizi.it>

Art.2) Le linee e i luoghi

Il servizio viene espletato nei giorni feriali con le linee dichiarate anno per anno nel piano di esercizio, mentre nei giorni festivi viene effettuato un servizio ridotto a copertura delle esigenze manifestate dalla domanda di trasporto.

Il P.E. prevede la copertura graduale di n° 21 linee ordinarie di cui alcune per le zone montane a copertura della rete di esercizio che si snoda per 160 Km. con una percorrenza giornaliera di:

ORARIO INVERNALE

- Km. resi al giorno Km. 2.200
- Tempi di Servizio giornalieri Mt. 5.133
- N° corse giornaliere N° 155

ORARIO ESTIVO

- Km. resi al giorno Km. 2.500
- Tempi di Servizio giornalieri Mt. 5.523
- N° corse giornaliere N° 161

Il servizio espletato assicura quindi il collegamento delle zone più periferiche del territorio comunale con il centro città e la stessa città con i punti di servizio più importanti.

La rete è quindi organizzata per rispondere al meglio alle esigenze del pendolarismo scolastico e lavorativo, alla fruibilità da parte degli utenti ai servizi amministrativi, socio-sanitari, alle esigenze del tempo libero.

Da non trascurare il valore sociale della mobilità assicurata dalla Lamezia Multiservizi che, in accordo con associazioni onlus che operano sul territorio, applica convenzioni/condizioni particolari per i bisogni formativi e di trasporto dei propri assistiti.

Art. 3) Tariffe e riduzioni tariffarie

BIGLIETTO ORDINARIO

Validità: 90 minuti dall'inizio della convalida.

Vale per circolare entro l'area urbana del Comune di Lamezia Terme.

Convalidare il biglietto solo all'inizio della prima corsa.

Euro 1,30 => Euro 1,50 (dal 01.03.2015)

BIGLIETTO DI BORDO

Validità: 90 minuti dall'inizio della convalida.

Vale per circolare entro l'area urbana del Comune di Lamezia Terme.

Convalidare il biglietto solo all'inizio della prima corsa.

Euro 2,00 => Euro 2,50 (dal 01.03.2015)

ABBONAMENTO MENSILE PERSONALE (ADULTI)

Validità: dal momento della convalida fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta l'obliterazione.

Vale per circolare tutti i giorni, senza limitazione di corse e di orari nell'area comunale.

Euro 35,00

ABBONAMENTO SETTIMANALE.

Validità: per 7 giorni dal giorno della convalida.

Vale per circolare entro l'area urbana del Comune di Lamezia Terme.

Può essere utilizzato solo dal titolare.

Euro 10,00

ABBONAMENTO MENSILE PERSONALE PER STUDENTI.

Validità: dal momento della convalida fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta l'obliterazione.

Vale per circolare tutti i giorni dall'1/9 al 30/6 senza limitazione di corse e di orari.

Deve essere accompagnato dall'apposita tessera ,convalidata per l'anno scolastico in corso.

Qualora l'abbonamento risulti illeggibile o non chiaro in qualche sua parte deve essere esibito unitamente ad uno dei seguenti documenti:

- 1. tesserino dell'anno precedente per il rinnovo l'anno in corso;*
- 2. per le matricole, certificato di iscrizione per l'anno scolastico in corso unitamente ad un documento di riconoscimento valido;*
- 3. n° 1 fotografia.*

Euro 25,00

ABBONAMENTO MENSILE AGEVOLATO STUDENTI.

Validità: dal momento della convalida fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta l'obliterazione.

Vale nei giorni di apertura delle scuole limitatamente al percorso casa scuola.

Deve essere accompagnato dall'apposita tessera, convalidata per l'anno scolastico in corso.

Qualora l'abbonamento risulti illeggibile o non chiaro in qualche sua parte deve essere esibito unitamente ad uno dei seguenti documenti:

- 4. tesserino dell'anno precedente per il rinnovo l'anno in corso;*
- 5. per le matricole, certificato di iscrizione per l'anno scolastico in corso unitamente ad un documento di riconoscimento valido;*
- 6. n° 1 fotografia.*

Euro 10,00

ABBONAMENTO AGEVOLATO PENSIONATI

Requisiti: Età superiore a 70 anni; Reddito ISEE inferiore a 9.000,00 Euro

Validità: dal momento della convalida fino all'ultimo giorno del mese in cui è avvenuta l'obliterazione

Vale per circolare entro l'area urbana del Comune di Lamezia Terme.

Euro 10,00

Norme di utilizzo servizio urbano

BIGLIETTI E ABBONAMENTI URBANI

Consentono di utilizzare tutti i mezzi delle linee urbane, extraurbane e suburbane nell'ambito dell'area urbana, con le modalità specifiche proprie di ogni titolo di viaggio.

Tutti gli abbonamenti personali devono riportare nome e cognome del possessore ed eventualmente a richiesta devono essere accompagnati da un valido documento di riconoscimento.

I bagagli a mano

È ammesso, per ciascun passeggero, il trasporto gratuito di un solo collo di dimensioni non superiori a cm. 50x30x20.

È ammesso, dietro pagamento del biglietto ordinario, il trasporto di un collo di ingombro massimo cm. 60x40x35, purché non risulti impedita la circolazione dei passeggeri in vettura.

Non è ammesso il trasporto di valigie, pacchi e simili che contengano materiali pericolosi, maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o disturbare gli altri viaggiatori.

La tariffa del servizio da e per l'aeroporto, è comprensiva del trasporto bagagli.

Le segnalazioni

Per ogni problema, eventuali reclami o suggerimenti vanno inoltrati:

- *al telefono, negli orari 9,00 – 13,00 16,00 – 18,00 ai numeri:
0968. 441812
0968. 441119*
- *per iscritto all'indirizzo **Lamezia Multiservizi S.p.A. via della Vittoria 88046 Lamezia Terme***
- *via fax al numero **0968/441122***
- *via E-mail info@lameziamultiservizi.it*

Valore di esercizio

Congiuntamente agli impegni sulla qualità, la Lamezia Multiservizi S.p.A. ha definito obiettivi di efficienza economica, pertanto la linea guida della gestione è costituita dall'aumento del "valore del servizio" offerto ai cittadini, quale sintesi dei fattori di qualità e di efficienza economica.

Un miglioramento del valore del servizio consente di perseguire l'equilibrio economico-finanziario aziendale con un minore impatto sulla variazione dei prezzi e sulle esigenze di finanziamento pubblico.

L'impegno è far sì che tutte le attività aziendali aggiungano valore per il cliente. Allo scopo la Lamezia Multiservizi S.p.A. sta mettendo a punto un sistema qualità conforme alle norme internazionali ISO 9000 che garantisca la qualità dei processi operativi (cioè del modo con cui si progetta e si attua il servizio) e il loro continuo miglioramento.

Miglioramento degli standard

La Lamezia Multiservizi S.p.A. intende rivedere annualmente gli standard di qualità basandosi sulla valutazione del servizio espressa da clienti e loro associazioni, sull'analisi dei loro suggerimenti e reclami, sul confronto con i modi di operare e i migliori risultati di altre città italiane ed europee, sugli indirizzi ricevuti dalle Autorità pubbliche regolatrici del servizio.

Per conseguire gli obiettivi sono pianificate azioni dirette e azioni da intraprendere con il concorso degli enti competenti (ad esempio, il Comune di Lamezia Terme per viabilità e traffico).

I giudizi dei cittadini verranno raccolti mediante indagine campionaria il cui risultato assegnerà al servizio una valutazione

La tabella successiva riepiloga il voto dato ai singoli elementi di valutazione.

Monitoraggio e tutela

Si esemplifica di seguito un modello di questionario proposto per effettuare verifiche saltuarie sulla qualità dei servizi forniti.

Aspetti del servizio	Elementi che caratterizzano gli aspetti del servizio
Sicurezza del servizio	Condotta di guida del conducente, sicurezza de mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Frequenza/numero corse, puntualità/regolarità
Confort e pulizia dei mezzi	Confort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ..), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere, disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine
Informazioni e servizi alla clientela	Informazione alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i titoli di viaggio, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico e atmosferico

Rendiconto del rispetto della carta

Ai fini della Carta si misurano in via continuativa i fattori di qualità del servizio, attraverso:

- *la verifica interna degli indicatori posti come obiettivo dalla Carta;*
- *il sondaggio sistematico delle opinioni del pubblico, analizzato mediante indici idonei a valutare la soddisfazione del cliente.*

Per ogni problema, eventuali reclami o suggerimenti vanno inoltrati:

- *al telefono, negli orari 9,00 – 13,00 16,00 – 18,00 ai numeri:*

0968. 441812

0968. 441119

- *per iscritto all'indirizzo **Lamezia Multiservizi S.p.A. via della Vittoria 88046 Lamezia Terme***
- *via fax al numero **0968/441122***

Agli stessi recapiti è inoltre possibile fissare un appuntamento con un responsabile del servizio, per approfondimenti tecnici riguardanti singole linee o infrastrutture.

La Lamezia Multiservizi S.p.A. si impegna a rispondere a tutti, se possibile, contestualmente. Altrimenti per iscritto, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

Si riserva inoltre di dare una seconda risposta più esaustiva entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo (60 giorni di calendario in caso di controversie per contravvenzioni).

I risultati del monitoraggio (compresa la valutazione del servizio raccolta presso il pubblico) saranno diffusi, almeno una volta all'anno, attraverso gli organi di informazione. In tale occasione saranno anche fornite informazioni sull'avanzamento dei progetti aziendali di pubblico interesse.

La Lamezia Multiservizi S.p.A. sarà disponibile per ogni approfondimento o chiarimento ulteriore, occorrente a singoli clienti o a loro associazioni.