



CARTA DELLA MOBILITA'

2017

CARTA DELLA MOBILITÀ

Sommario

- 1 - PRESENTAZIONE**
- 2 - PREMESSA**
 - 2.1 - DEFINIZIONI
 - 2.2 - RIFERIMENTI NORMATIVI
 - 2.3 - PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ
- 3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**
 - 3.1 - TRASPORTI
 - 3.2 - ECOLOGIA
 - 3.3 - COSTRUZIONI INDUSTRIALI
 - 3.4 - ENERGIA
- 4 - INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI MATERA**
 - 4.1 - TRASPORTO PUBBLICO URBANO MATERA
 - 4.2 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI
- 5 - IL SISTEMA TARIFFARIO**
 - 5.1 - TITOLI DI VIAGGIO
 - 5.2 - I BIGLIETTI
 - 5.3 - GLI ABBONAMENTI
 - 5.4 - UFFICIO ABBONAMENTI MICCOLIS
 - 5.5 - RIVENDITORI AUTORIZZATI BIGLIETTI
- 6 - DIALOGO FRA AZIENDA ED UTENTI**
 - 6.1 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
 - 6.2 - INFORMAZIONI UTILI AGLI UTENTI
 - 6.2.1 - MOOVIT**
 - 6.3 - SEGNALAZIONI E RECLAMI
 - 6.4 - RISARCIMENTO DANNI (COPERTURE ASSICURATIVE)
 - 6.5 - IL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA E MONITORAGGIO SERVIZIO
- 7 - REGOLE E NORME PER IL VIAGGIO ED IL SERVIZIO**
 - 7.1 - LE REGOLE DEL VIAGGIO
 - 7.2 - TITOLI DI VIAGGIO E VERIFICA
 - 7.3 - SMARRIMENTO ABBONAMENTI
 - 7.4 - TRASPORTO BAMBINI
 - 7.5 - TRASPORTO ANIMALI
 - 7.6 - TRASPORTO BAGAGLI
 - 7.7 - OGGETTI SMARRITI

La Città di Matera

Capoluogo dell'omonima provincia, conta più di 60.000 abitanti. Seconda città della Basilicata per popolazione, è il più grande comune per superficie della Regione e la sua estensione è al diciannovesimo posto in Italia.

Matera è nota anche come **città dei Sassi**, proprio per la peculiarità e l'unicità del suo centro storico. Scavati e costruiti a ridosso della Gravina di Matera che ha reso di fatto la città invisibile agli occhi dei suoi nemici per millenni, permettendole di passare pressoché indenne attraverso secoli di storia. I Sassi di Matera sono un insediamento urbano derivante dalle varie forme di civilizzazione ed antropizzazione succedutesi nel tempo. Da quelle preistoriche dei villaggi trincerati del periodo neolitico che costituiscono uno dei nuclei abitativi più antichi al mondo, all'habitat della civiltà rupestre di matrice orientale (IX-XI secolo), che costituisce il sostrato urbanistico dei Sassi, con i suoi camminamenti, canalizzazioni, cisterne; dalla civitas di matrice occidentale normanno-sveva (XI-XIII secolo), con le sue fortificazioni, alle successive espansioni rinascimentali (XV-XVI secolo) e sistemazioni urbane barocche (XVII-XVIII secolo);

ALCUNI SITI DI ALTO VALORE STORICO/CULTURALE.

Le cisterne e i sistemi di raccolta delle acque

Matera risulta essere uno dei più antichi e meglio conservati esempi di bio-architettura al mondo.

Architetture religiose



La cattedrale di Matera



Chiesa di San Giovanni Battista

- Chiesa di San Giovanni Battista,
- Chiesa di San Pietro Caveoso,
- Chiesa di San Francesco d'Assisi,
- Chiesa del Purgatorio,
- Chiesa di San Domenico,
- Chiesa di Santa Lucia e Agata alla Fontana,
- Convento di Sant'Agostino, monumento nazionale italiano
- Santuario della Madonna di Picciano,
- Santuario della Madonna della Palomba, situato sulla Murgia quasi a strapiombo sulla Gravina di Matera,
- Chiesa di San Nicola al Seminario
- Chiesa di San Pietro alla Civita
- Chiesa di Sant'Antonio Abate
- Chiesa di San Clemente
- Chiesa del Santissimo Crocifisso a Chiancalata
- Chiese rupestri

Architetture civili

- Palazzo Lanfranchi, Ospita i locali del Museo nazionale d'arte medievale e moderna della Basilicata e gli uffici della Soprintendenza per i Beni Artistici e Storici della Basilicata.
- Palazzo dell'Annunziata,.
- Ipogei di piazza Vittorio Veneto, situati sotto la piazza principale della città e tornati alla luce da pochi anni.

CARTA DELLA MOBILITÀ

- Fontana ferdinandea,
- Palazzo Malvinni Malvezzi, situato in piazza Duomo,
- Palazzo del Sedile, situato nella centrale Piazza Sedile, è stato costruito nel 1540, ristrutturato nel 1759, è la sede del Conservatorio di Musica "Egidio Romualdo Duni" e dell'Auditorium Gervasio. Affacciato alla medesima piazza si trova inoltre il Palazzo del Governatore, risalente al XVII secolo, prima sede della Regia Udienza di Basilicata. I suoi sotterranei furono adibiti a carcere della città. Oggi è sede di un albergo.
- Villa Longo, dimora del XIX secolo della nobile famiglia materana di antiche origini napoletane.

Architetture militari e Aree Naturali



Il Castello Tramontano



Sul ciglio del Parco della Murgia Materana

- Castello Tramontano, in stile aragonese, con un maschio centrale e due torri laterali rotonde, rimase incompiuto per l'uccisione del conte Giovan Carlo Tramontano da parte della popolazione nel 1514.
- Torre Metellana, ubicata nel Sasso Barisano, facente parte della cinta muraria a difesa della "Civita".

Siti archeologici[modifica | modifica wikitesto]

- Un'importante area archeologica è quella situata sul colle di Timmari; dove sono stati ritrovati numerosi reperti sia di epoca preistorica sia di tipo apulo risalenti al IV secolo a.C. (tra cui una tomba ricchissima di arredi funerari), molti dei quali sono custoditi nel museo archeologico "Domenico Ridola".
- Parco della Murgia Materana, parco regionale istituito nel 1990, comprende il territorio della Gravina di Matera, le chiese rupestri disseminate lungo i pendii delle gravine e l'altopiano della Murgia materana. Importanti le numerose masserie, molte delle quali fortificate. Simbolo del parco è il falco grillaio, piccolo rapace presente nel territorio di Matera con numerosissimi esemplari.
- Riserva regionale San Giuliano, area protetta istituita nel 2000, comprende il lago di San Giuliano, invaso artificiale creato dallo sbarramento del fiume Bradano, ed i tratti fluviali a monte ed a valle del fiume. Molto rilevante è la presenza dell'avifauna.
- Colle di Timmari, polmone verde situato a circa 15 km dalla città, domina la valle del Bradano ed il lago di San Giuliano. È un'amena località residenziale, e sulla cima del colle si trova il piccolo Santuario di San Salvatore, risalente al 1310, ed un'importante area archeologica.

Parchi urbani[modifica]

- Parco del Castello - via Castello
- Parco Giovanni Paolo II - via Lucana angolo via Gramsci
- Villa dell'Unità d'Italia - via XX Settembre angolo via Tommaso Stigliani
- Parco Centrale
- Parco Giovanni Falcone - via IV Novembre
- Parco bosco Serra Venerdi
- Parco dei Quattro Evangelisti - zona PAIP
- Parco del rione Lanera

I **Sassi** sono stati riconosciuti il 9 dicembre 1993, nell'assemblea di Cartagena de Indias (Colombia), **Patrimonio dell'umanità dall'UNESCO**, primo sito dell'Italia meridionale a ricevere tale riconoscimento.

Il 17 ottobre 2014 Matera è stata designata, insieme a Plovdiv (Bulgaria), **Capitale europea della cultura per il 2019**.

1 - PRESENTAZIONE

Gentile Cliente,

l'ATI Miccolis S.p.A. – Caronte S.r.l. presenta la 5^a edizione in Revisione 00 (2017) della Carta della Mobilità, un documento previsto da norme legislative per le aziende di trasporto pubblico.

La Revisione è dovuta soprattutto alla comunicazione, nella presente carta, di una applicazione che, se scaricata sul proprio telefono, permette al viaggiatore di poter raggiungere il proprio luogo di destinazione consultando il percorso più veloce e da effettuare con i mezzi pubblici.

Attraverso la Carta della Mobilità l'Azienda dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, espone le caratteristiche dei servizi forniti e fornisce agli utenti le informazioni sul servizio e sul suo andamento qualitativo.

L'obiettivo principale dell'ATI Miccolis S.p.A. – Caronte S.r.l. è di soddisfare le esigenze degli utenti, attraverso un costante miglioramento della qualità del servizio e del dialogo fra utente ed azienda.

In funzione di questo obiettivo Miccolis S.p.A. è in possesso della Certificazione del Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 e del Sistema di Gestione Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000:2008.

Ciò significa che l'organizzazione aziendale è strutturata secondo precise regole e che l'erogazione del servizio viene effettuata in modo controllato, con criteri di efficienza, di efficacia e di qualità.

Inoltre, così come previsto dal Sistema Qualità, l'Azienda rileva costantemente il grado di soddisfazione degli utenti attraverso apposite indagini.

Nel ringraziarla per l'attenzione dedicataci, La invitiamo a leggere attentamente la presente Carta della Mobilità ed a segnalarci tutto ciò che Lei ritiene utile per consentirci di realizzare un servizio sempre migliore e sempre più adeguato alle esigenze della comunità.

L'AMMINISTRATORE UNICO

Rag. Stefano Miccolis

Matera, 24 gennaio 2017

CARTA DELLA MOBILITÀ

2 - PREMESSA

Il presente documento denominato Carta della Mobilità è adottato dell'ATI Miccolis S.p.A. – Caronte S.r.l. con sede in Via delle Mammole, 26 – 70026 Modugno (Ba), di seguito indicata con la sigla Miccolis S.p.A.

La Carta della Mobilità è adottata in attuazione delle seguenti disposizioni di legge:

- art. 2, comma 2, Legge 11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11-7-1995 n.160)
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U. 22-02-1994 n.43)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 28 del 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la - predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)” (G.U. 2-2-1999 N.26)

La Carta della Mobilità, finalizzata alla tutela del diritto alla mobilità, illustra le azioni intraprese da Miccolis S.p.A. per garantire i parametri principali del servizio quali l’affidabilità e la puntualità del servizio, il comfort dei mezzi di trasporto, il rispetto dell’ambiente, le informazioni precise e tempestive alla clientela.

2.1 - DEFINIZIONI

2.1.1 Fattori di qualità

Rappresentano gli aspetti rilevanti per la realizzazione del servizio e per la percezione della qualità da parte dell’utente.

2.1.2 Indicatori di qualità

Sono variabili quantitative o parametri qualitativi, definiti per ciascun fattore di qualità, in grado di rappresentare sinteticamente il livello di prestazione del Gestore.

2.1.3 Standard di qualità

È il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità

Lo standard viene fissato sulla base delle indicazioni normative, delle aspettative dell’utenza e delle potenzialità aziendali.

Il livello standard del servizio è valutato attraverso

- indicatori quantitativi, cioè misurabili
- indicatori qualitativi in grado di esprimere le prestazioni fornite dal Gestore.

Lo standard può essere di tipo

- generale quando è riferito al complesso delle prestazioni
- specifico quando è riferito ad una particolare prestazione

Gli standard fissati dal Gestore o realizzati nel servizio sono riportati di seguito nel paragrafo relativo agli indicatori di qualità.

Gli standard di cui sopra sono accompagnati da una relazione illustrativa redatta ai sensi del Titolo II, paragrafo 1, comma 3 della direttiva del 1994 e sono sottoposti a verifica periodica e ad aggiornamento al fine di adeguarli alle esigenze del servizio.

2.2 - RIFERIMENTI NORMATIVI

La qualità nei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni normative regionali, nazionali ed europee:

- Art. 16 Costituzione italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante i “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 recante “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni*”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l’emanazione degli schemi generali di riferimento
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti (Carta della Mobilità)*”
- Legge Regionale della Basilicata n. 22 del 27 luglio 1998 “*Riforma del trasporto pubblico regionale e locale in attuazione del decreto legislativo del 19-11-1997 n.422*”

2.3 - PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Con la Carta della Mobilità **Miccolis S.p.A.** si impegna a produrre i propri servizi garantendo il rispetto dei seguenti principi fondamentali

2.3.1 Eguaglianza e Imparzialità

Miccolis S.p.A. si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Inoltre si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, specificati nelle normative nazionali, regionali ed aziendali.

2.3.2 Continuità

Miccolis S.p.A. si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, fatti dipendenti da terzi e non dalla volontà del Gestore.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai clienti.

CARTA DELLA MOBILITÀ

2.3.3 Partecipazione

Miccolis S.p.A. si impegna a garantire ed a favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il diritto degli utenti alla corretta erogazione del servizio. E' riconosciuto il diritto del cliente di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e ne è favorito il suo esercizio.

Il Gestore si impegna tramite indagini a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio.

2.3.4 Efficienza ed Efficacia

Miccolis S.p.A., utilizzando le risorse disponibili, si impegna ad adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

Miccolis S.p.A. 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.

2.3.5 Libertà di scelta

Miccolis S.p.A. promuove il diritto alla mobilità dei cittadini, diversificando l'erogazione del servizio, programmando la struttura dell'orario, la quantità e la qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative del cliente, anche attraverso intese ed accordi tra differenti operatori della mobilità.

2.3.6 Rispetto dell'Ambiente

Miccolis S.p.A. si impegna a promuovere tutte le iniziative ed i progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi, attraverso politiche orientate verso lo sviluppo sostenibile (acquisto di autobus con motori antinquinamento, riduzione dell'inquinamento acustico).

2.3.7 Trasparenza

Attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti, **Miccolis S.p.A.** si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La storia della moderna e dinamica azienda di oggi ha inizio nel 1929, con l'attività di Stefano Miccolis, che trasformò la propria impresa di trasporti, da trazione a cavalli a trazione a motore. Nato a fine Ottocento, il fondatore morì in un incidente stradale mentre era alla guida di un suo autocarro, lasciando al giovane figlio Vito l'onere di proseguire l'attività. Vito Miccolis proseguì con grande impegno e dedizione l'attività del padre, sviluppandola e ampliandola, fino ad avviare negli anni '50 il trasporto di persone, oltre a quello di merci. Con l'aiuto e l'impegno del figlio Stefano, diplomatosi ragioniere nel 1966, l'azienda - partita con un solo autobus adibito a noleggio da rimessa - è notevolmente cresciuta negli anni.

Il parco autoveicoli **Miccolis S.p.A.** si compone attualmente di oltre 200 autobus.

Oggi **Miccolis S.p.A.** è un'azienda leader e punto di riferimento per il trasporto pubblico locale e nazionale, capofila di un gruppo industriale composto da società partecipate e controllate.

Il **Gruppo Miccolis** esplica la propria attività in diversi settori dell'economia: trasporti, ecologia, energia, costruzioni industriali e attività portuali. L'organico complessivo del Gruppo è di circa 500 dipendenti.

3.1 - TRASPORTI

3.1.1 Miccolis S.p.A. proietta nel futuro la tradizione della famiglia Miccolis.

Gestisce direttamente o in ATI con altre Società i servizi di Trasporto Pubblico Locale nei seguenti Comuni:

- ✓ Provincia di Matera
 - Matera
- ✓ Provincia di Bari
 - Bitonto
 - Castellana
 - Giovinazzo
 - Modugno
 - Mola
 - Monopoli
- ✓ Provincia di Brindisi
 - Oria
 - Provincia di Foggia
 - Cerignola
- ✓ Provincia di Taranto
 - Grottaglie
 - Martina Franca
 - Massafra
- ✓ Provincia di Roma
 - Roma

Le Linee dedicate al Trasporto Pubblico Locale (TPL) sono attive nelle Province di Bari e Taranto.

Il servizio di Trasporto Pubblico extraurbano è assicurato con servizi di tipo ordinario con esercizio annuale, scolastico e stagionale.

CARTA DELLA MOBILITÀ

Miccolis S.p.A. collega giornalmente con tre corse rapide Lecce, Brindisi, Taranto, Matera, Potenza, Salerno e Napoli. Durante i mesi di luglio ed agosto è prevista la fermata in partenza ed in arrivo presso Gallipoli.

Miccolis S.p.A. effettua l'erogazione del servizio di trasporto scolastico per Roma Capitale.

3.1.2 SAV S.p.A., con sede a Taranto, si occupa di trasporto persone diversamente abili e trasporto scolastico, nolo bus, organizzazione viaggi, compravendita e permuta di immobili civili, commerciali e industriali e loro gestione e locazione, noleggio e compravendita di navi e aeromobili.

3.1.3 Miccolis Stefano, con sede a Taranto - via per Statte 7050 -, si occupa di noleggio con conducente per autovetture e trasporto disabili.

3.1.4 ASV Autolinee S.p.A., con sede a Modugno (BA), si occupa di Trasporto Pubblico Urbano.

3.1.5 STC srl, con sede a Cerignola (FG), si occupa di Trasporto Pubblico Urbano.

3.2 - ECOLOGIA

3.2.1 Ecologica S.p.A. si occupa di attività portuali, raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti urbani, speciali, pericolosi e non; lavaggi chimici e idrodinamici; bonifiche; trasporti conto terzi; pulizie industriali; nolo mezzi industriali; trattamento rifiuti. Per la bonifica di serbatoi si avvale di un sistema automatico Crude Oil Washing (COW) altamente flessibile e a minimo impatto ambientale, ATEX, con monitoraggio continuo dei gas, che garantisce quasi il 98% di recupero degli idrocarburi. L'organico, composto da circa 300 dipendenti, la rende una delle più importanti aziende del gruppo.

3.2.2 Discarica Daisy, è un impianto per rifiuti speciali non pericolosi sito in Agro di Barletta, Località San Procopio, dotato di Autorizzazione Ambientale Integrata n. 124 del 09/12/2008.

3.2.3 RECEL Srl, con sede a Taranto, si occupa di servizi di selezione e avvio a recupero di rifiuti rivenienti da raccolte differenziate urbane e industriali.

3.2.4 Puglia Multiservizi Srl, con sede a Zola Predosa (BO), si occupa di gestione di servizi di igiene ambientale e manutenzione del verde pubblico; assunzione e gestione di partecipazioni in società aventi a oggetto attività analoghe o servizi pubblici locali in genere.

3.3 - COSTRUZIONI INDUSTRIALI

3.3.1 MAGIS S.p.A., con sede a Taranto, si occupa di costruzione e gestione di stabilimenti industriali organizzati per l'esecuzione di lavori d'installazione, manutenzione e riparazione di impianti industriali, autotrasporto conto terzi; noleggio di gru, autogru e attrezzature similari.

3.4 - ENERGIA

3.4.1 Brundisium S.p.a., con sede a Brindisi, si occupa di produzione di carburanti ecologici e produzione di energia.

Le **infrastrutture** aziendali del **Trasporto Pubblico Urbano di Matera** comprendono:

Sede Legale

Via delle Mammole, 26/28 – Zona Ind. Modugno – 70026 Bari

Tel. 080 – 53 15 334 - Fax 080 – 53 70 416

Sede Operativa

Via della Scienza sn – Zona PAIP – 75100 Matera

Tel. 0835 – 34 40 32 - Fax 0835 – 33 94 40

Deposito – Officina

Via dell'Artigianato sn – Zona PAIP – 75100 Matera

Tel. 0835 – 68 01 90

Miccolis S.p.A. è legalmente rappresentata dall'Amministratore unico.

Organi di controllo sono il Collegio sindacale ed il Revisore legale.

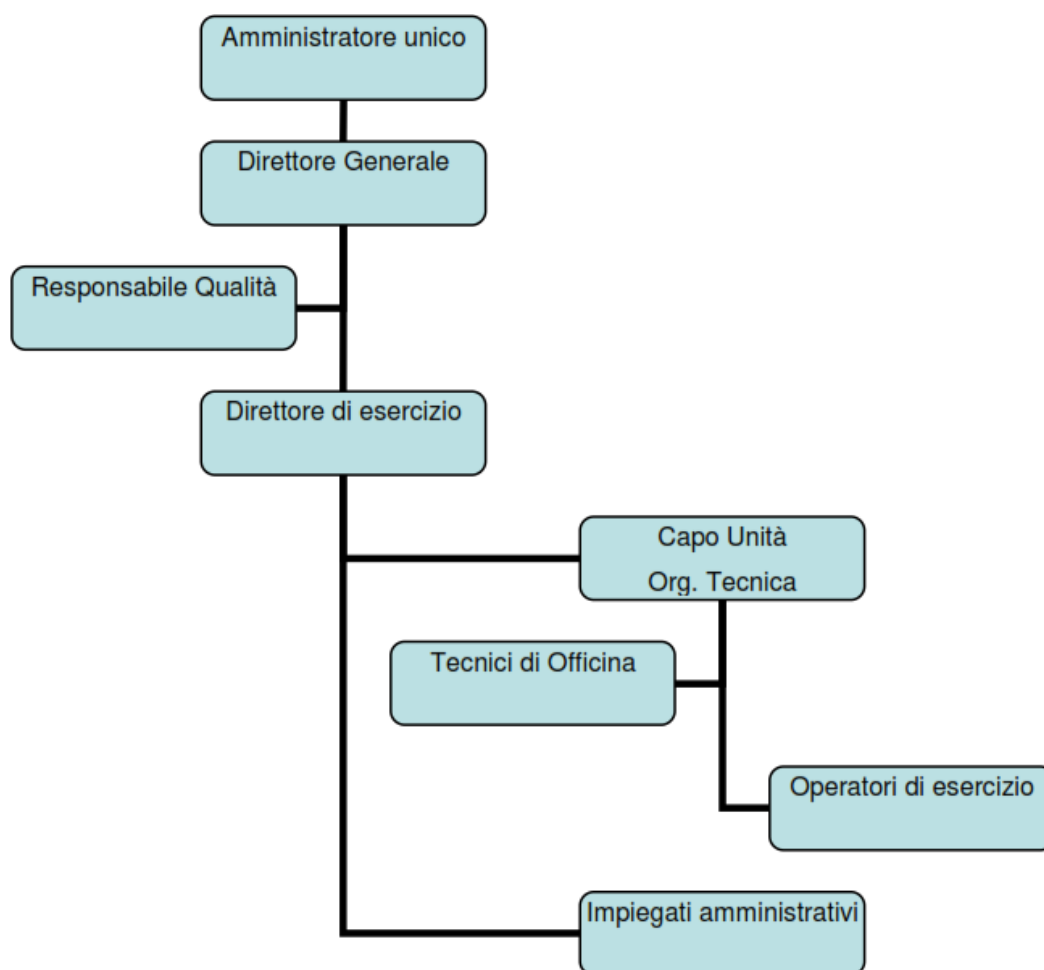
L'Azienda ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo le norme ISO 9001:2008 (Certificato n° 13019-A rilasciato dall'Ente di certificazione Kiwacermet Spa) ed un Sistema di Gestione Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000:2008 (Certificato n° 50072 dell'8.10.2014 rilasciato dall'Ente di certificazione ABS Quality Evaluations).

Tutte le azioni dell'Azienda sono tese al raggiungimento di una maggior qualità del servizio offerto, affinché questo sia sempre più rispondente alle esigenze dei clienti.

La certificazione di qualità secondo lo standard della norma ISO 9001:2008 dei servizi di trasporto è stata conseguita sulle linee nazionali, urbane ed extraurbane, di pari passo con il Sistema di Gestione Responsabilità Sociale SA 8000, rispettivamente con Kiwacermet ed ABS QE. Con queste prerogative, unite alla professionalità e alle competenze delle risorse interne, sono stabiliti anno per anno specifici obiettivi (standard) che l'Azienda si impegna a mantenere nel corso dell'esercizio, effettuando periodiche indagini di customer satisfaction e verificando la reale rispondenza tra quanto promesso e quanto realmente offerto.

CARTA DELLA MOBILITÀ

Struttura dell'Organigramma Trasporto Pubblico urbano di Matera



4 - INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI MATERA

4.1 - Trasporto Pubblico Urbano Matera

Area operativa: territorio del Comune di Matera

N° persone impiegate nel servizio: 63

N° linee ordinarie: 16

N° linee speciali scolastiche: 8

N° linee speciali: 5

N° linee speciali per disabili: 1

N° bus urbani impiegati: 33 di cui:

31 con pedana per disabili

26 con pianale ribassato

8 con motore ecologico "Euro 6"

2 con motore ecologico "Euro 5"

13 con motore ecologico "Euro 4"

4 con motore GPL

Chilometri totali percorsi: 1.332.742 anno 2016

N° rivendite autorizzate titoli di viaggio: 63

N° viaggiatori: 3.594.524 anno 2016

N° totale di posti: 1.703 di cui 516 a sedere

CARTA DELLA MOBILITÀ

4.2 - Caratteristiche dei servizi

4.2.1 Continuità del servizio

Miccolis S.p.A. assicura l'effettuazione del servizio di Trasporto Pubblico Urbano di Matera secondo gli orari pubblicizzati.

4.2.2 Regolarità del servizio

Miccolis S.p.A. si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate secondo i seguenti standard:

- vincolo minimo del 95 %

4.2.3 Puntualità del servizio

Miccolis S.p.A., nella considerazione che questo aspetto è altamente influenzato da fattori non riconducibili alla volontà aziendale (traffico, blocchi stradali ed interruzioni, scioperi, manifestazioni, eventi), che condizionano profondamente il giudizio del cliente, si impegna a rispettare gli orari del servizio secondo i seguenti standard: passaggi con ritardo alla partenza superiore a 3 minuti dall'orario fissato e conteggiato al capolinea):

- vincolo massimo 5 %;

- nessun passaggio con anticipo sull'orario fissato.

Il rispetto dei parametri di cui sopra viene rilevato statisticamente secondo procedure nei periodi e nelle fasce orarie più rappresentative.

4.2.4 Affidabilità del servizio

Miccolis S.p.A. si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate.

In caso di sciopero del personale viene assicurato, in conformità delle vigenti disposizioni di legge e con gli accordi sindacali, lo svolgimento del servizio nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 7,00 alle ore 10,00

- dalle ore 12,00 alle ore 15,00

Saranno assicurati i trasporti il cui orario è, in tutto o in parte, incluso nelle fasce orarie di cui sopra, fino al capolinea.

In caso di interruzione del servizio per sciopero, gli utenti vengono informati con un anticipo di 5 giorni con avvisi inviati agli organi di informazione locali ed attraverso il Sistema Informativo delle "Paline intelligenti".

La stessa procedura viene seguita nel minor tempo possibile in caso di modifica del percorso degli autobus per interruzioni stradali o cause di forza maggiore.

4.2.5 Accessibilità del servizio

Tutti gli autobus di linea ordinari sono dotati di indicatori di numero di linea e di percorso luminosi, con specificazione del capolinea di destinazione.

Lungo i percorsi delle linee sono disposte paline indicanti le percorrenze delle stesse.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate o eccezionalmente a bordo degli autobus direttamente dall'autista soprattassati.

Le domande dirette all'ottenimento delle tessere di libera circolazione devono essere inoltrate direttamente all'Amministrazione Comunale di Matera – Ufficio Trasporti.

4.2.6 Comfort di viaggio

Miccolis S.p.A. ha attualmente in servizio n. 34 autobus aventi anzianità media di 7.5 anni, la maggior parte dotata di aria condizionata e tutti sottoposti a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

4.2.7 Pulizia e decoro

La pulizia ordinaria dei mezzi in servizio è effettuata quotidianamente, mentre quella straordinaria è eseguita con cadenza settimanale.

È utilizzato, per la specificità dei lavori, personale ed attrezzature idonei, oltre che prodotti certificati.

4.2.8 Servizio di supporto e di sostegno

In caso di guasto di un autobus la sostituzione ed il recupero viene effettuato tempestivamente dall'officina di Via dell'Artigianato in Matera, entro un termine ragionevole ed in rapporto alla distanza della rimessa aziendale.

4.2.9 Tutela ambientale

Miccolis S.p.A. effettua frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive ed utilizza per i propri autoveicoli gasolio contenente una percentuale di zolfo non superiore allo 0,01%. Dei 34 mezzi, 22 hanno una vita media minore di 5 anni e di questi i primi 17, la metà del parco rotabile, n° 7 autobus sono euro 6, n° 2 autobus sono euro 5, n° 8 autobus sono euro 4.

Miccolis S.p.A. si avvale di Azienda specializzata nei lavori di pulizia del manto stradale per dispersioni di carburante, olii ed altri materiali post incidente o eventi accidentali.

4.2.10 Sicurezza del viaggio

L'incidentalità dei mezzi aziendali sarà contenuta al massimo sia nel numero dei sinistri provocati che in quelli subiti.

4.2.11 Sicurezza personale e patrimoniale

Miccolis S.p.A. provvede all'adozione, nell'espletamento del servizio, dei procedimenti e delle cautele necessari per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio, attraverso la collaborazione con le Forze dell'Ordine presenti sul territorio (Polizia Locale, Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza), intensificando l'attività a seguito di segnalazioni specifiche.

4.2.12 Riconoscibilità del personale

Il personale di **Miccolis S.p.A.** impegnato in mansioni che comportano, a vario titolo, contatti con il cliente indossano, mantenendola sempre in perfetto stato, speciale divisa sociale e/o opportuno cartellino di riconoscimento.

4.2.13 Facilitazioni per particolari utenti

CARTA DELLA MOBILITÀ

Miccolis S.p.A. rivolge una specifica attenzione nei confronti di utenti particolari quali i portatori di handicap e gli anziani, avendo in servizio n. 25 autobus dotati di pedana per disabili, di cui n. 21 con pianale ribassato e diversi minibus "Master Renault" che assicurano specifici servizi rivolti a queste categorie di utenti.

4.2.14 Semplificazione delle procedure

La **Miccolis S.p.A.** si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di erogazione del servizio.

4.2.15 Monitoraggio interno

Miccolis S.p.A., in accordo con quanto stabilito nel proprio Sistema Qualità, effettua un monitoraggio continuo della qualità dei servizi forniti al fine di verificare:

- gli standard qualitativi promessi
- il livello di qualità del servizio percepito dagli utenti
- l'andamento dei reclami
- il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati dall'azienda.

I risultati del monitoraggio sono utilizzati da **Miccolis S.p.A.** per delineare opportuni piani di miglioramento delle prestazioni, in ottemperanza a quanto previsto nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 2.1.94.

4.2.16 Informazioni all'utenza

L'informazione all'utenza è garantita attraverso:

- il tradizionale sistema delle paline alle fermate in formato cartaceo con annesse pensiline di attesa
- l'innovativo sistema informativo delle "paline intelligenti" dotate di telecamera per videosorveglianza.
- sistema informativo di bordo (sistema multimediale) in connessione con le paline intelligenti in grado di trasmettere informazioni all'utenza
- opuscoli orari e percorsi, scaricabili anche dal sito internet
- l'ufficio dedicato all'interno della struttura organizzativa
- sito internet dedicato

5 - IL SISTEMA TARIFFARIO

5.1 - TITOLI DI VIAGGIO

I titoli di viaggio (biglietti ed abbonamenti) sono personali e non cedibili. Essi vanno esibiti al conducente del bus al momento della salita in vettura - esclusivamente dalla porta anteriore - e, su richiesta, al personale di controllo presente in vettura. Essi vanno conservati per tutta la durata del viaggio.

5.2 - I BIGLIETTI

I biglietti devono essere sempre mostrati al conducente del bus al momento della salita in vettura e convalidati per mezzo della macchina obliteratrice, introducendo il biglietto con la banda magnetica rivolta verso il basso.

Biglietto di corsa semplice 0,80€ È valido per una corsa ed acquista titolo e validità esclusivamente in caso di obliterazione

Biglietto a tempo 180 minuti 1,00€ Ha validità 180 minuti dalla obliterazione su tutte le linee

Biglietto cumulativo 12 corse 8,00€ Dà diritto a 12 corse semplici ed acquista validità esclusivamente ogni qualvolta viene obliterato

Biglietto di corsa semplice acquistato in autobus 1,50€ Ha validità solo in caso di obliterazione

5.3 - GLI ABBONAMENTI

Gli abbonamenti hanno validità dal primo all'ultimo giorno del mese, per un numero illimitato di corse, sulla linea o sulle linee per cui sono rilasciati, previo rilascio della tessera di riconoscimento (3,00 €).

È indispensabile viaggiare sempre con l'abbonamento, che va mostrato al conducente del bus al momento della salita in vettura.

LAVORATORI 2 fasce orarie Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane Vale 1 ora prima-dopo l'ingresso sul posto di lavoro e prima-dopo l'uscita

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 14.00 €

LAVORATORI 4 fasce orarie

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Vale 1 ora prima-dopo l'ingresso sul posto di lavoro e prima-dopo l'uscita sia antimeridiane che pomeridiane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 16.00 €

CARTA DELLA MOBILITÀ

PENSIONATI MINIMO DI PENSIONE

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 12.00 €

PENSIONATI OLTRE I 60 ANNI CON REDDITO FINO A 8.500 €

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 12.00 €

PENSIONATI OLTRE I 60 ANNI CON REDDITO SUPERIORE A 8.500 €

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 20.00 €

STUDENTI VALIDO SOLO NEI GIORNI FERIALI

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 12.00 €

STUDENTI VALIDO NEI GIORNI FERIALI E FESTIVI

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 13.00 €

STUDENTI ISTITUTI CONTRADA RONDINELLE

(valido solo nei giorni e nelle ore scolastiche)

Consente di viaggiare a vista sulle linee dirette agli Istituti scolastici di C.da Rondinelle)

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 foto tessera

Abbonamento mensile 10.00 €

ALUNNI SCUOLE ELEMENTARI E MATERNE

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane, sia nei giorni feriali che in quelli festivi

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento

CARTA DELLA MOBILITÀ

- n.1 foto tessera
Abbonamento mensile 8.00 €

UNA LINEA

Consente di viaggiare a vista sulla linea prescelta
Documenti da presentare per il rilascio:
- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 foto tessera
Abbonamento mensile 19.00 €

DUE LINEE

Consente di viaggiare a vista sulle due linee prescelte
Documenti da presentare per il rilascio:
- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 foto tessera
Abbonamento mensile 24.00 €

INTERA RETE

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane, sia nei giorni feriali che in quelli festivi
Documenti da presentare per il rilascio:
- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 foto tessera
Abbonamento mensile 33.00 €

INVALIDI

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane
Documenti da presentare per il rilascio:
- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autorizzazione rilasciata dall'Amministrazione Comunale
- n.1 foto tessera
Abbonamento mensile gratuito

Per chi viaggia soprattutto nelle ore serali si consiglia di acquistare con anticipo i titoli di viaggio.

5.4 - UFFICIO ABBONAMENTI MICCOLIS

Via della Scienza sn – Zona PAIP – 75100 Matera

Giorni: dal lunedì al venerdì

Orario: 9.00 - 13.00
16.00 - 18.00

Giorno: sabato (ultimo del mese)

Orario: 9.00 - 13.00

L'Ufficio Abbonamenti è a disposizione per il rilascio dei titoli di viaggio mensili.

RIVENDITORE AUTORIZZATO ABBONAMENTI

Tabaccheria Scasciamacchia

Via Lucana n. 8 – 75100 Matera

Giorni: dal lunedì al sabato

Orario: 8.30 - 13.15
16.00 - 20.45

RIVENDITORE AUTORIZZATO ABBONAMENTI

Due M R.L. Communication di M. Moramarco

Via Gobetti n. 41 – 75100 Matera

Giorni: dal lunedì alla domenica

Orario: 9.30 – 13.30

Giorni: dal lunedì al sabato

Orario: 16.00 - 20.30

CARTA DELLA MOBILITÀ

RIVENDITORE AUTORIZZATO ABBONAMENTI

MAZZONE ROSSELLA EDICOLA

PIAZZA MATTEOTTI

Giorni: dal lunedì al sabato

Orario: 6.30 - 13.00

Giorni: dal lunedì al sabato

Orario: 16.00 – 19.00

Domenica Mattina dalle 07.00 alle 13.00

Per un servizio migliore alla clientela, l'abbonamento è rinnovabile a partire dal giorno 20 del mese precedente la scadenza.

5.5 - RIVENDITORI AUTORIZZATI BIGLIETTI

I punti vendita più diffusi sono tabaccherie, bar, edicole, cartolerie.

ELENCO CLASSIFICATO PER VIA

Denominazione	Indirizzo
LADISA RISTORAZIONE SPA	C/O OSPEDALE
FANTASY TABACCHI DI MARTULLI ROSALBA	P.TTA VIVALDI, 23/24
GRANDI IDEE PICCOLI PREZZI SNC	P.ZZA DELLE COSTELLAZIONI
STAFFIERI FRANCESCO	P.ZZA VITTORIO VENETO, 1
TABACCHERIA DEGLI OLMI DI LAMBERTINI	PIAZZA DEGLI OLMI, 89
MAZZONE ROSSELLA	PIAZZA MATTEOTTI
RISTO' BAR DI ANTONELLA MONGIELLO	PIAZZA MULINO, 5
LAMACCHIA COSIMO DAMIANO	PIAZZA V. VENETO, SN
EDICOLA E LUDOTECA GIO' DI G. GABELLONE	VIA ANNUNZIATELLA, 3
TABACCHERIA LOSCHIAVO BRUNO	VIA ANNUNZIATELLA, 71
KEIV DI ANDRULLI FILOMENA	VIA B. BUOZZI, 184
COLUCCI ANTONIO	VIA CAPPELLUTI, 5
PENSIERI DI CARTA	VIA CAPPELLUTI, 72
SARRA MARIA CARMELA	VIA CAPPUCCINI, 46/B
FIGLIO ANTONIO	VIA CAPPUCCINI, 56
LAMACCHIA ANTONIO	VIA CAPPUCCINI, SN
F.LLI FRASCELLA SNC	VIA CONVERSI, 12
"CAFFE'" LISURICI FRANCESCO	VIA DANTE, 101
TABACCHI DI EUSTACHIO COLUCCI	VIA DANTE, 61/A
TABACCHI GUERRICCHIO DI SASSO PAOLA	VIA DANTE, 8
MICROMARKET 2	VIA DEI MESSAPI, 3/A
VOLPE ANNUNZIATA	VIA DEI PESCI, 48
TABACCHERIA MALFIONE CATALDI RAFFAELE	VIA DEL CORSO, 56
DI DONATO LUIGI	VIA DEL GAROFANO, 4
PINK BLUE BAR DI MONTEMURRO G.	VIA DELLA QUERCIA, 4
ZELIG CAFFE' DI BRAIA SIMEONE & C. SNC	VIA DELLE COMUNICAZIONI
CARLUCCI BRUNA	VIA DON MINZONI, 13
CANCELLIERE FLORA	VIA F.S. NITTI, 2
BICE BAR TABACCHI DI NICOLETTI EUSTACHIO	VIA FERMI, 10
CAFFE' TABACCHI MONITILLO DI MONITILLO VITA	VIA GATTINI, 32
DUE.M.R.L. COMMUNICATION DI M. MORAMARCO	VIA GOBETTI, 41
L'EDICOLA DI VIA GRAVINA DI E. SANTERAMO	VIA GRAVINA, 23/BIS

CARTA DELLA MOBILITÀ

Denominazione	Indirizzo
CESARINO ANTONIO	VIA GRAVINA, 43
CASTLE CAFE' DI CAIELLA ANTONIO	VIA LANERA, 3
NUZZOLESE MICHELE	VIA LUCANA, 104
TAMMONE FRANCESCO FAI DA TE	VIA LUCANA, 109
QUINTANO NICOLA	VIA LUCANA, 216
MATER COOP. SOC. COOP.	VIA LUCANA, 238
MINIMARKET DI CORETTI STEFANIA	VIA LUCANA, 253
VOLPE AGATA MARIA	VIA LUCANA, 309
SCASCIAMACCHIA TOMMASO	VIA LUCANA, 8
TABACCHERIA ANTEZZA RITA	VIA MATTEI, 30
ROYAL SNC DI CHICO G. E S.	VIA MONTESCAGLIOSO, 54
GUIDOTTI ANTONIO	VIA NAZIONALE, 132
TABACCHERIA LUSHINSKA HALYNA	VIA NAZIONALE, 188
PUNTO VENDITA MAGGIORE DI ACRÌ G.	VIA NAZIONALE, 220
DI LECCE BRUNO	VIA NAZIONALE, SN
EDICOLA GIOVANNI PAOLO II DI BARTILUCCI	VIA NAZIONALE, SN
GALLOTTA NUNZIO	VIA PASSARELLI, 48B
TRAVEL TOP	VIA PASSARELLI, 5
NICOLETTI ANNA	VIA RACIOPPI, 5
BASILE GIACINTA	VIA RIDOLA, 1
CICALE DAVIDE	VIA RIDOLA, 39
TABACCHERIA SAN BIAGIO DI DE ROSA SERGIO	VIA SAN BIAGIO, 7
D'ANZI PIETRO ANTONIO	VIA SAN PARDO, 156
CHICCO D'ORO BET AND GAMES SRL	VIA SARAGAT, 38/40
TABACCHI LOPARCO DI TACCOGNA	VIA STIGLIANI, 68
TARATUFOLO F.SCO P.	VIA STURZO, SN
ANTICHI SAPORI DEL BORGO DI DE SIMMEO	VIA TAGLIAMENTO, 39
SASSONE GIOVANNI	VIA TRABACI
TABACCHI DI DI LECCE ANNA	VIA UGO LA MALFA, 64
AMERICAN BAR	VIALE DEI PEUCEZI, 1
LOTITO FRANCESCO	VIALE DEL GIGLIO, 21

CARTA DELLA MOBILITÀ

ELENCO CLASSIFICATO PER RAGIONE SOCIALE

Denominazione	Indirizzo
"CAFFE'" LISURICI FRANCESCO	VIA DANTE, 101
AMERICAN BAR	VIALE DEI PEUCEZI, 1
ANTICHI SAPORI DEL BORGO DI DE SIMMEO	VIA TAGLIAMENTO, 39
BASILE GIACINTA	VIA RIDOLA, 1
BICE BAR TABACCHI DI NICOLETTI EUSTACHIO	VIA FERMI, 10
CAFFE' TABACCHI MONITILLO DI MONITILLO VITA	VIA GATTINI, 32
CANCELLIERE FLORA	VIA F.S. NITTI, 2
CARLUCCI BRUNA	VIA DON MINZONI, 13
CASTLE CAFE' DI CAIELLA ANTONIO	VIA LANERA, 3
CESARINO ANTONIO	VIA GRAVINA, 43
CHICCO D'ORO BET AND GAMES SRL	VIA SARAGAT, 38/40
CICALE DAVIDE	VIA RIDOLA, 39
COLUCCI ANTONIO	VIA CAPPELLUTI, 5
D'ANZI PIETRO ANTONIO	VIA SAN PARDO, 156
DI DONATO LUIGI	VIA DEL GAROFANO, 4
DI LECCE BRUNO	VIA NAZIONALE, SN
DUE.M.R.L. COMMUNICATION DI M. MORAMARCO	VIA GOBETTI, 41
EDICOLA E LUDOTECA GIO' DI G. GABELLONE	VIA ANNUNZIATELLA, 3
EDICOLA GIOVANNI PAOLO II DI BARTILUCCI	VIA NAZIONALE, SN
F.LLI FRASCELLA SNC	VIA CONVERSI, 12
FANTASY TABACCHI DI MARTULLI ROSALBA	P.TTA VIVALDI, 23/24
IORE ANTONIO	VIA CAPPUCCINI, 56
GALLOTTA NUNZIO	VIA PASSARELLI, 48B
GRANDI IDEE PICCOLI PREZZI SNC	P.ZZA DELLE COSTELLAZIONI
GUIDOTTI ANTONIO	VIA NAZIONALE, 132
KEIV DI ANDRULLI FILOMENA	VIA B. BUOZZI, 184
LADISA RISTORAZIONE SPA	C/O OSPEDALE
LAMACCHIA ANTONIO	VIA CAPPUCCINI, SN
LAMACCHIA COSIMO DAMIANO	PIAZZA V. VENETO, SN
L'EDICOLA DI VIA GRAVINA DI E. SANTERAMO	VIA GRAVINA, 23/BIS
LOTITO FRANCESCO	VIALE DEL GIGLIO, 21
MATER COOP. SOC. COOP.	VIA LUCANA, 238
MAZZONE ROSSELLA	PIAZZA MATTEOTTI
MICROMARKET 2	VIA DEI MESSAPI, 3/A
MINIMARKET DI CORETTI STEFANIA	VIA LUCANA, 253
NICOLETTI ANNA	VIA RACIOPPI, 5
NUZZOLESE MICHELE	VIA LUCANA, 104
PENSIERI DI CARTA	VIA CAPPELLUTI, 72
PINK BLUE BAR DI MONTEMURRO G.	VIA DELLA QUERCIA, 4
PUNTO VENDITA MAGGIORE DI ACRÌ G.	VIA NAZIONALE, 220
QUINTANO NICOLA	VIA LUCANA, 216
RISTO' BAR DI ANTONELLA MONGIELLO	PIAZZA MULINO, 5

CARTA DELLA MOBILITÀ

Denominazione	Indirizzo
ROYAL SNC DI CHICO G. E S.	VIA MONTESCAGLIOSO, 54
SARRA MARIA CARMELA	VIA CAPPUCCINI, 46/B
SASSONE GIOVANNI	VIA TRABACI
SCASCIAMACCHIA TOMMASO	VIA LUCANA, 8
STAFFIERI FRANCESCO	P.ZZA VITTORIO VENETO, 1
TABACCHERIA ANTEZZA RITA	VIA MATTEI, 30
TABACCHERIA DEGLI OLMI DI LAMBERTINI	PIAZZA DEGLI OLMI, 89
TABACCHERIA LOSCHIAVO BRUNO	VIA ANNUNZIATELLA, 71
TABACCHERIA LUSHINSKA HALYNA	VIA NAZIONALE, 188
TABACCHERIA MALFIONE CATALDI RAFFAELE	VIA DEL CORSO, 56
TABACCHERIA SAN BIAGIO DI DE ROSA SERGIO	VIA SAN BIAGIO, 7
TABACCHI DI DI LECCE ANNA	VIA UGO LA MALFA, 64
TABACCHI DI EUSTACHIO COLUCCI	VIA DANTE, 61/A
TABACCHI GUERRICHIO DI SASSO PAOLA	VIA DANTE, 8
TABACCHI LOPARCO DI TACCOGNA	VIA STIGLIANI, 68
TAMMONE FRANCESCO FAI DA TE	VIA LUCANA, 109
TARATUFOLO F.SCO P.	VIA STURZO, SN
TRAVEL TOP	VIA PASSARELLI, 5
VOLPE AGATA MARIA	VIA LUCANA, 309
VOLPE ANNUNZIATA	VIA DEI PESCI, 48
ZELIG CAFFE' DI BRAIA SIMEONE & C. SNC	VIA DELLE COMUNICAZIONI

6 - DIALOGO FRA AZIENDA ED UTENTI

6.1 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di:

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni e suggerimenti degli utenti sui servizi forniti
- fornire informazioni all'utenza sui servizi forniti e sulle modalità di inoltro dei reclami
- fornire risposte verbali agli utenti
- inoltrare i reclami, le richieste e le segnalazioni ricevute alle funzioni aziendali preposte
- vendere abbonamenti e titoli di viaggio
- custodire gli oggetti smarriti
- accettare il pagamento di sanzioni

Indirizzo Ufficio Relazioni con il Pubblico **Miccolis S.p.A.**

Via della Scienza sn – Zona PAIP - 75100 Matera

Tel. 0835 – 33 40 32

Fax: 0835 – 33 94 40

e-mail: abbonamentimt@miccolis-spa.it

Apertura dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi)

mattino: dalle 9.00 alle 13.00

pomeriggio: dalle 16.00 alle 18.00

6.2 - INFORMAZIONI UTILI AGLI UTENTI

Per le informazioni agli utenti sono disponibili i seguenti canali di comunicazione:

Telefono 0835 – 34 40 32 Uffici Amministrativi orario 9-13 e 16-18

0835 – 34 40 32 Ufficio Relazioni con il Pubblico orario 9-13 e 16-18

CARTA DELLA MOBILITÀ

0835 – 68 01 90 Officina - deposito orario 6-22

Fax 0835 – 33 94 40 Uffici Amministrativi

0835 – 33 94 40 Ufficio Relazioni con il Pubblico

e-mail

abbonamentimt@miccolis-spa.it Uffici Amministrativi

abbonamentimt@miccolis-spa.it Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sito internet: www.miccolis-spa.it con link di riferimento www.miccolis-spa.it/la-tua-citta/matera

Avvisi agli utenti disponibili presso gli uffici aziendali (ai recapiti sopra indicati), presso le rivendite di biglietti, sui mezzi in circolazione o sulla segnaletica disposta lungo le linee.

L'informazione all'utenza è garantita attraverso:

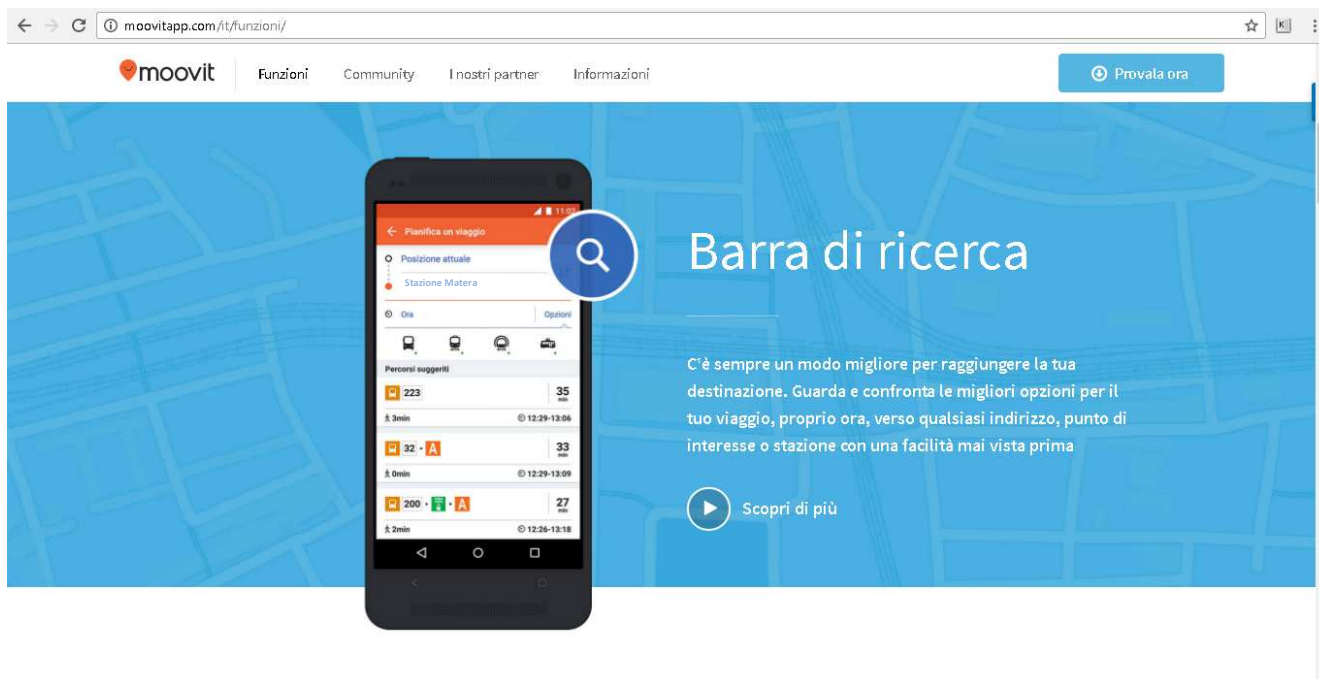
- il tradizionale sistema delle paline alle fermate in formato cartaceo con annesse pensiline di attesa
- l'innovativo sistema informativo delle "paline intelligenti" dotate di telecamera per videosorveglianza
- sistema informativo di bordo (sistema multimediale) in connessione con le paline intelligenti in grado di trasmettere informazioni all'utenza
- opuscoli orari e percorsi, scaricabili anche dal sito internet
- l'ufficio dedicato all'interno della struttura organizzativa
- sito internet dedicato

6.2.1 Moovit

The image shows a screenshot of the Moovit website. At the top, there is a navigation bar with the Moovit logo on the left and links for 'Funzioni', 'Community', 'I nostri partner', and 'Informazioni' in the center. On the right, there is a language selector dropdown set to 'Lingue' and a blue button labeled 'Provala ora'. Below the navigation bar is a large banner image. The left side of the banner shows a woman wearing headphones and looking at her smartphone in a subway station. The right side of the banner has an orange background with the text 'La tua città, la tua app per il trasporto locale'. Below this text, it says 'Entra nella nostra community di 30 milioni di utilizzatori e aiutaci a migliorare il trasporto pubblico in tutto il mondo'. There is a button that says 'Scarica l'applicazione'. At the bottom of the banner, there is a small image of a smartphone displaying the Moovit app interface with the text 'Assistente personale per i' and 'Pianifica un viaggio'.

Da Luglio 2016 è possibile scaricare una App per la Mobilità

Cliccando su <http://moovitapp.com/it/>, si potrà scaricare direttamente l'App dal proprio telefono Iphone o Android e poter utilizzare la applicazione per vedere come raggiungere la propria destinazione con i mezzi pubblici inserendo solo la via di destinazione.



6.3 - Segnalazioni e reclami

Tutti gli utenti possono inviare alla **Miccolis S.p.A.** comunicazioni, segnalazioni, reclami, istanze, suggerimenti ed elogi, compilando l'apposito modulo prestampato di facile comprensione e compilazione reperibile sul sito internet o presso l'URP.

Le segnalazioni possono giungere all'Azienda attraverso i seguenti canali chiamando il n° telefonico 0835 – 34.40.32 inviando un fax al n° 0835 – 33.94.40 inviando una e-mail all'indirizzo: abbonamentimt@miccolis-spa.it inviando una segnalazione scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presentandosi personalmente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in Via della Scienza sn – Zona PAIP dal lunedì al venerdì ore 10 -12 e 16 -17.

L'Azienda si impegna a segnalare tempestivamente al cliente la struttura o la persona incaricata della pratica ed a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione come risultante dal protocollo aziendale.

I reclami sono gestiti da Miccolis S.p.A. in accordo con le procedure del Sistema Qualità.

6.4 - Risarcimento danni (coperture assicurative)

Il Cliente che ritenga di essersi procurato un danno fisico durante il trasporto per cause imputabili alla **Miccolis S.p.A.** è obbligato a riferirlo immediatamente al conducente dell'autobus, fornendo i dati di eventuali testimoni, oppure, ove ciò non fosse possibile, deve segnalare il fatto nel corso della giornata alla **Miccolis S.p.A.** – Via della Scienza sn – Zona PAIP - 75100 Matera, anche a mezzo di telegramma, individuando con precisione l'autobus (targa e linea interessata).

Il Cliente è tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) relativo al giorno dell'evento e ad allegarne copia alla denuncia di risarcimento del danno, unitamente a idonea documentazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica.


L'Azienda non potrà procedere al risarcimento dei danni quando non siano scrupolosamente osservate le indicazioni ed i termini sopra riportati oppure quando l'Azienda non è posta immediatamente nelle condizioni di identificare il conducente dell'autobus e di accertare eventuali responsabilità.

6.5 - Il Questionario di valutazione della soddisfazione della clientela e monitoraggio servizio

Miccolis S.p.A. rileva il grado di soddisfazione espresso dagli utenti attraverso apposite indagini condotte direttamente mediante il questionario di seguito riportato, tanto per monitorare l'andamento del servizio fornito anche per la verifica per gli standard di qualità.

CARTA DELLA MOBILITÀ

M 24 – Questionario Soddisfazione del Cliente Ed. 1 Rev. 3 Ed. 1 del 02/01/2014

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA	Modulo M - 24 Edizione 1 Revisione 1 –
---	--	---

<p style="text-align: center;">Gentile CLIENTE,</p> <p>Le saremo grati se vorrà aiutarci a servirLa sempre meglio, rispondendo alle domande che troverà di seguito, apponendo una croce in corrispondenza del valore giudicato idoneo utilizzando una valutazione crescente da 1 a 10, dove 1 indica il minimo soddisfacimento e 10 quello massimo. Potrà consegnare il questionario a mano all'autista o inviarlo via fax 080/5370416 o via email controllore@miccolis-spa.it.</p>	Data Compilazione
1) L'efficienza del nostro call center risulta adeguata alle vostre aspettative? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
2) E' soddisfatto dei nostri mezzi di comunicazione agli utenti (volantini percorsi ed orari, sito web, fax, email, call center) Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
3) Ritieni adeguata la rete di rivendite presente sul territorio? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
4) Il servizio di Bigliettazione ON – LINE (Linea Statale Lecce-Napoli) lo ritiene soddisfacente? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
5) L'ufficio reclami ha risposto in modo esauriente ai suoi rilievi? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
6) Gli autobus sono confortevoli, efficienti e puliti? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
7) Il personale di guida è preparato e gentile? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
8) Gli orari da noi effettuati le sembrano adeguati? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
9) Considera le tariffe applicate dalla Miccolis spa adeguate al servizio ricevuto? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
10) La frequenza delle corse ed i tempi di attesa per l'arrivo del Bus alle fermate come lo considera? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo	
11) Pensa di tornare a viaggiare in futuro con la Miccolis S.p.A. ? SI NO	
Suggerimenti	

Il Responsabile Qualità

CARTA DELLA MOBILITÀ

7 - REGOLE E NORME PER IL VIAGGIO ED IL SERVIZIO

Con queste regole e norme per il viaggio e il servizio, Miccolis S.p.A. intende informare gli utenti sulle principali disposizioni che riguardano il buon andamento e la disciplina del servizio pubblico.

Si vuole in tal modo agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza tra passeggeri, la collaborazione fra cittadini e Personale di Miccolis S.p.A., nonché la sicurezza di viaggio.

Per usufruire dei servizi Miccolis S.p.A. i passeggeri dovranno attenersi alle condizioni di trasporto elencate nel presente regolamento.

Miccolis S.p.A. si riserva di adottare a carico dei trasgressori i provvedimenti che si renderanno necessari.

7.1 - LE REGOLE DEL VIAGGIO

LA SALITA

7.1.1 Le fermate del bus sono a richiesta

7.1.2 Per accedere in vettura servirsi solo delle porte appositamente segnalate

7.1.3 E' vietato salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento

DURANTE IL VIAGGIO

7.1.4 Non è possibile occupare più di un posto a sedere, ingombrare i passaggi e sostare in corrispondenza delle porte di salita e discesa o delle macchinette obliterate.

7.1.5 In vettura non è consentito fumare

7.1.6 Contribuire al mantenimento della pulizia del mezzo non insudiciando, danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.

7.1.7 Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori del mezzo.

7.1.8 Non è consentito portare in vettura colli ed oggetti di misure diverse da quelle consentite dalle disposizioni della Direzione Miccolis S.p.A.

7.1.9 Non possono essere trasportate armi proprie o improprie (*tale disposizione non si applica agli agenti di PS*).

7.1.10 È vietato trasportare materiali infiammabili, acidi o corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti o appuntiti o che per qualsiasi altra ragione possono risultare molesti.

7.1.11 È vietato salire in vettura o sostare nelle pensiline in stato di ubriachezza ovvero in condizioni psicofisiche alterate per l'uso di sostanze stupefacenti.

7.1.12 È obbligatorio reggersi agli appositi sostegni quando il veicolo è in movimento.

7.1.13 Evitare di dare disagio o disturbo agli altri passeggeri e mantenere un comportamento decoroso e rispettoso. È vietato l'uso di radio, registratori, cellulari, ecc. salvo che siano usati con gli appositi auricolari

7.1.14 Non è consentito, senza apposito permesso di Miccolis S.p.A. distribuire, esporre o affiggere oggetti o stampe, né esercitare qualsiasi forma di commercio, distribuzione o vendita di oggetti anche solo a scopo promozionale o di beneficenza.

7.1.15 È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza comunque disturbarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.

7.1.16 I viaggiatori sono responsabili di ogni danno arrecato per fatto proprio o per negligenza alle vetture, a terzi ad anche a se stessi.

LA DISCESA

7.1.17 Segnalare per tempo al conducente l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione fermata.

7.1.18 Per scendere servirsi solo delle porte di uscita appositamente indicate.

7.1.19 Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno di aree definite.

7.2 - TITOLI DI VIAGGIO E VERIFICA

7.2.1 All'inizio della corsa il passeggero deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (*biglietti ordinari, varie tipologie di abbonamento, ecc.*). Il cliente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo della vettura ma a prezzo maggiorato.

7.2.2 Il passeggero appena salito sulla vettura, dovrà provvedere a convalidare il biglietto nell'apposita obliterate. Dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (*data, orario*) e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo.

7.2.3 I biglietti di viaggio sono validi per la durata indicati nel titolo stesso.

Gli abbonamenti mensili acquistano validità, per il mese di competenza, al momento del rilascio e vanno utilizzati a vista. Essi hanno validità dal primo all'ultimo giorno del mese, a seconda del tipo rilasciato. Il documento convalidato è personale e non cedibile; va conservato fino alla fine del viaggio ed esibito ad ogni richiesta del conducente o del personale di controllo presente in vettura.

7.2.4 Specifiche leggi e disposizioni disciplinano il trasporto pubblico. Sui mezzi di trasporto pubblico Miccolis S.p.A. il viaggio è subordinato al pagamento di una somma di danaro indicata dall'Amministrazione Comunale. Dunque la prestazione del servizio di trasporto trova il corrispettivo nella somma da pagarsi secondo il viaggio, mentre la disciplina del servizio è attuata tramite contratto di servizio. Il comportamento del viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio o comunque non regolare è sanzionato pecuniariamente non per il mancato pagamento del titolo di viaggio, che integra un mero inadempimento nel rapporto privatistico con Miccolis S.p.A., ma per l'inosservanza delle prescrizioni impartite dalle autorità competenti per l'uso del mezzo di trasporto pubblico, a tutela degli interessi generali sul servizio sociale offerto e sul suo controllo. Al viaggiatore sprovvisto di idoneo e regolare documento di viaggio è legittima l'irrogazione della sanzione pecuniaria, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, così come disposto dalla D.G.C.

CARTA DELLA MOBILITÀ

n.112 del 9.3.2009 e dalla Legge Regionale n.22/98. Le manomissioni o contraffazioni del documento di viaggio sono denunciate direttamente all'autorità giudiziaria. La contravvenzione può essere conciliata:

7.2.5 - direttamente all'agente accertatore, che ne rilascerà ricevuta

7.2.6 - entro 30 giorni dalla contestazione presso l'Ufficio Abbonamenti Miccolis S.p.A., senza aggravio di spese, ovvero a mezzo c.c. postale n. 8041745 intestato a Miccolis S.p.A.– Z.I. Modugno – Via delle Mammole n. 26 – 70123 Bari.

7.2.7 Entro lo stesso termine gli interessati possono far pervenire scritti difensivi alla Direzione di Esercizio Miccolis S.p.A. – Via della Scienza sn – Zona PAIP - 75100 Matera.

7.2.8 Decorso infruttuosamente il termine di 30 giorni dalla contestazione o dopo aver valutato negativamente gli scritti difensivi eventualmente prodotti, il trasgressore e l'obbligato in solido riceveranno notificazione a mezzo raccomandata a.r. con l'invito al pagamento entro 60 giorni dal ricevimento con aggravio delle spese di procedimento e notifica.

7.2.9 Si ricorda, infine, che ai sensi del D.P.R.696/96 i biglietti di trasporto assolvono la funzione dello scontrino fiscale.

7.3 - SMARRIMENTO ABBONAMENTI

7.3.1 Lo smarrimento degli abbonamenti va segnalato all'Ufficio Abbonamenti Miccolis S.p.A. – Via della Scienza sn – Zona PAIP. Il duplicato dell'abbonamento, gratuito, verrà rilasciato dietro pagamento del solo costo della tessera di riconoscimento e previa presentazione della denuncia di smarrimento o furto inoltrata all'Autorità di Pubblica Sicurezza.

7.4 - TRASPORTO BAMBINI

7.4.1 I bambini di altezza non superiore al metro, se accompagnati da un passeggero adulto pagante, viaggiano gratuitamente.

7.4.2 Se i bambini accompagnati sono più di 2 deve essere pagato un biglietto per ogni 2 bambini.

7.4.3 Per ragioni di sicurezza non è possibile salire in vettura con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere comunque preventivamente ripiegati.

7.5 - TRASPORTO ANIMALI

7.5.1 I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire gratuitamente sui mezzi aziendali.

7.5.2 Gli animali di piccola taglia possono viaggiare dentro gabbiette della misura massima di cm. 80x45x25 pagando l'importo corrispondente ad un biglietto di corsa semplice.

7.5.3 Se l'animale insudicia, deteriora la vettura o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto a risarcire il danno

7.6 - TRASPORTO BAGAGLI

7.6.1 Possono essere trasportati in vettura colli o bagagli non superiori a cm. 90x50x25 pagando l'importo corrispondente ad un biglietto di corsa semplice.

7.6.2 In via del tutto eccezionale possono ammettersi al trasporto colli speciali quali sci, strumenti musicali, previo pagamento del biglietto.

7.6.3 I bagagli e colli trasportati devono essere custoditi dal viaggiatore in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri né pregiudicare la loro sicurezza e comunque non devono occupare posti a sedere.

7.6.4 I bagagli e colli sono trasportati sotto la custodia e a cura esclusiva del passeggero, senza nessuna responsabilità dell'Azienda, che non risponde dei deterioramenti o smarrimenti che si possono verificare, nonché di eventuali danni prodotti ad altri passeggeri.

7.7 - OGGETTI SMARRITI

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus di Miccolis S.p.A., se non sono riconducibili al proprietario, vengono custoditi presso gli uffici aziendali di Via della Scienza sn – Zona PAIP in Matera, per un tempo massimo di 30 giorni.

Trascorso tale termine gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati al Sindaco del comune nel cui territorio è avvenuto il ritrovamento, nel rispetto delle norme recate dal Codice Civile (artt.927÷931).

