



# ***Carta della Mobilità***

*(dati al 31.12.2019)*



## ***SERVIZI URBANI ED EXTRAURBANI***

***PROVINCIA DI RAVENNA***

***Ravenna, 18 dicembre 2020***

# Carta della Mobilità

## PREMESSA

Il documento è stato redatto in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, della Legge 11.7.1995 n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998, in osservanza alla garanzia di libera circolazione dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana *“ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ...”* e dall'art. 8 del Trattato di Maastricht *“ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”*. Valgono inoltre le disposizioni della Legge Regionale Emilia-Romagna n. 30 del 02.10.1998 e successive modifiche.

Il documento tiene conto delle disposizioni della vigente normativa europea – Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo al *“Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”* – in vigore dal 1° marzo 2013 – che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Per l'Italia l'Organismo per l'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede a Torino, al quale i passeggeri possono presentare i reclami per presunte infrazioni al Regolamento stesso (Decreto Legislativo 169/2014, recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento 181/2011).

Il rapporto di METE con i cittadini e i clienti è trasparente, obiettivo, corretto ed imparziale e viene regolato dalla Carta della Mobilità (o Carta dei Servizi).

La Carta della Mobilità è il documento col quale METE si impegna a garantire gli standard previsti nei Contratti di Servizio sottoscritti da AMR – Agenzia per la Mobilità Romagnola – e METE in modo da perseguire la soddisfazione del cliente.

È innanzitutto un punto di riferimento e uno strumento di tutela al servizio dei cittadini, ma è anche un modo per presentare i servizi di mobilità di METE, esporre i risultati raggiunti e definire gli impegni per migliorare la qualità delle prestazioni.

La Carta della Mobilità è pubblicata sul sito Internet di METE che risponde all'indirizzo [www.mete.ra.it](http://www.mete.ra.it)

L'aggiornamento della Carta della Mobilità avviene con frequenza annuale.

## Contratto di servizio in vigore

- Contratto di servizio bacino di Ravenna METE-AMR

# Indice

## GLOSSARIO

### *Gli attori*

Consorzio METE	p. 5
AMR	p. 6

## INTRODUZIONE

### *Principi e Valori di METE*

Soddisfazione del cliente	p. 8
Il diritto alla mobilità	p. 8
Un servizio efficiente ed efficace	p. 8
La continuità dei servizi	p. 8
Tutela della privacy	p. 9
Certificazioni	p. 9

## CAPITOLO 1

### *Le reti urbane ed extraurbane e il traghetto*

Le reti urbane ed extraurbane	p. 10
Il traghetto	p. 12
Elenco linee	p. 13

## CAPITOLO 2

### *I titoli di viaggio del trasporto pubblico*

Le tariffe	p. 16
Dove acquistare biglietti e abbonamenti	p. 17
Tariffe del servizio traghetto	p. 17
Informazioni sul servizio traghetto	p. 18

## CAPITOLO 3

### *La qualità garantita al cliente*

Gli autobus	p. 19
Il traghetto	p. 19
Il personale di guida e di officina	p. 20
Il personale di controllo	p. 21
Sinistri e gestione del danno	p. 21
Il comfort del servizio	p. 22
L'affidabilità del servizio	p. 22
Il rapporto fra personale e clienti	p. 23
La salute del cliente	p. 24

## CAPITOLO 4

### *Informazione e assistenza al pubblico*

L'informazione come fattore di successo	p. 25
Biglietterie e punti informativi	p. 25

Le strutture informative	p. 26
La segnaletica informativa	p. 27
L'informazione alla clientela	p. 27
Il Vademecum del viaggiatore	p. 29
Oggetti smarriti	p. 31
Sanzioni amministrative per irregolarità titolo di viaggio	p. 32

## **CAPITOLO 5**

### *La tutela dei clienti*

Il sistema di ascolto dei clienti	p. 33
Emergenze sul servizio	p. 36
La voce dei clienti: segnalazioni e reclami	p. 36
Reclami di seconda istanza – ART	p. 35
Modalità di rimborso e indennizzo	p. 35

## **CAPITOLO 6**

### *La tutela dell'ambiente*

METE promuove la mobilità sostenibile	p. 36
---------------------------------------	-------

## **CAPITOLO 7**

### *Rilevazione della qualità del servizio offerto*

Il sistema di telerilevamento satellitare	p. 37
Le indagini di soddisfazione del cliente	p. 37
Il Comitato consultivo degli Utenti	p. 38

## **APPENDICE – EMERGENZA SANITARIA COVID-19**

Misure di contenimento da adottare sui mezzi di trasporto pubblico	p. 39
--	-------

### *Gli attori*

#### *Il Consorzio METE*

La società consortile METE S.p.A. è stata costituita il 6 novembre 2001 tra A.T.M. SpA di Ravenna, CO.E.R.Bus di Lugo, Cooperativa Trasporti di Riolo Terme e S.A.C. Società Autoservizi Cervese di Cervia. Consorziandosi, le imprese del settore del trasporto pubblico locale operanti nella Provincia di Ravenna hanno stretto un'alleanza strategica con l'obiettivo di realizzare intese e sinergie gestionali, per il miglioramento qualitativo ed il risparmio economico nell'attività dei soci, garantendo comunque l'autonomia di base dei singoli aderenti.

La società opera nel settore del trasporto di persone, merci e documenti in qualsiasi forma, tipologia e modalità e di qualsiasi ulteriore attività accessoria o complementare affine alla mobilità.

METE ha partecipato alla gara bandita dall'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale nel bacino, in associazione temporanea di imprese con Setram Srl di Forlì. In seguito all'aggiudicazione e alla sottoscrizione dei relativi Contratti di Servizio per il periodo 01.01.2005 / 14.04.2010, METE S.p.A. ha affidato alle imprese socie l'esercizio delle linee.

Nel corso del 2005 sono entrate nella compagine societaria di METE SpA, acquisendone una partecipazione azionaria, prima Setram e poi Saces, poi confluite in AVM S.p.A. Area Vasta Mobilità (da aprile 2009). La validità del contratto è stata quindi prorogata all'aprile 2013.

Dall'1.1.2012 Start Romagna SpA – per effetto di una fusione societaria – ha incorporato ATM di Ravenna, AVM di Forlì-Cesena e TRAM Servizi di Rimini (che di conseguenza sono cessate al 31.12.2011). START Romagna è pertanto subentrata ad ATM ed AVM nella gestione dei servizi di trasporto pubblico locale del bacino di Ravenna.

Attualmente i servizi di trasporto sul bacino sono così suddivisi:

- START Romagna svolge il servizio urbano di Ravenna e di Faenza, il servizio per il litorale, i collegamenti extraurbani, il servizio di traghetto sul Canale Candiano, servizi di collegamento interprovinciali tra i 3 capoluoghi (Ravenna, Forlì e Cesena) ed i servizi estivi sul litorale di Cervia;
- CO.E.R.Bus il servizio urbano di Lugo e collegamenti extraurbani;
- Coop. Trasporti di Riolo Terme il servizio urbano di Riolo e collegamenti extraurbani;
- SAC i collegamenti sul litorale cervese ed extraurbani.

#### *AMR - Agenzia per la Mobilità Romagnola*

Agenzia Mobilità Romagnola è una Società a responsabilità limitata consortile di proprietà degli Enti Locali delle Province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini, nata dalla fusione delle precedenti Agenzie a dimensione provinciale. Queste furono istituite in Emilia-Romagna nei primi anni Duemila nell'ambito del processo di riforma, quale strumento di governo del sistema di trasporto pubblico locale.

Il ruolo di AMR è quello di progettare, sviluppare e coordinare i servizi di mobilità collettiva coniugando le esigenze di chi stabilisce le strategie di mobilità (Enti locali), chi usufruisce dei servizi (i cittadini) e chi li eroga (gli operatori), in un'ottica di maggior vivibilità ambientale.

L'ambito di attività dell'Agenzia è delineato dall'art. 19 della Legge Regionale Emilia-Romagna 2 ottobre 1998 n. 30 ss.mm.ii. e può essere così riassunto:

- definisce i fabbisogni di mobilità degli abitanti dei territori del bacino di propria competenza;
- progetta, organizza, promuove i servizi pubblici di trasporto integrati tra loro e con la mobilità privata, con particolare riferimento alla mobilità sostenibile;
- esercita le funzioni amministrative degli Enti soci inerenti le gare per l'affidamento dei servizi di TPL, la sottoscrizione con le imprese dei contratti di servizio, il controllo sulla realizzazione dei servizi di trasporto;
- può esercitare le funzioni amministrative degli Enti soci per il servizio di trasporto pubblico locale (TPL) e le attività allo stesso connesse.

Inoltre l'Agenzia può svolgere ogni altra funzione assegnata dagli enti locali soci, con esclusione delle sole funzioni di programmazione provinciale e comunale e di gestione del trasporto pubblico locale.

### *Principi e Valori*

#### *I principi fondamentali*

Con la Carta della Mobilità METE si impegna ad assicurare l'esercizio dei servizi svolti nel rispetto dei principi di:

-uguaglianza: parità di trattamento (senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni) a parità di condizioni tecniche, nell'ambito di aree geografiche e di fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione è rivolta alle esigenze dei disabili e degli anziani;

-imparzialità: le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità;

-continuità e regolarità: garanzia di servizi regolari e senza interruzioni (ad eccezione di interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, come cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc...); nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, Start si impegna ad adottare tutte le misure necessarie (in primo luogo l'informazione) per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare; in casi specifici, offre servizi sostitutivi;

-partecipazione: i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, osservazioni, reclami, suggerimenti sul servizio. METE si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate e, attraverso la valutazione delle stesse, verifica periodicamente la qualità del servizio;

-efficienza ed efficacia: Start si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti;

-fattori di qualità: sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da METE sono: regolarità e puntualità del servizio, aspetti qualitativi del servizio (sicurezza e comfort del viaggio, servizi per viaggiatori disabili), pulizia e manutenzione mezzi e impianti, attenzione all'ambiente, reperibilità dei titoli di viaggio, aspetti di relazione con la clientela (cortesia del personale e accesso alle informazioni);

-indicatori di qualità: rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta della Mobilità tali indicatori derivano dagli impegni assunti con l'Agenzia Mobilità Romagnola meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante dei Contratti di Servizio;

-standard di prestazione: sono i livelli di servizio che METE si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con la Stazione affidante; nel documento sono stati assunti gli standard minimi previsti dai Contratti di Servizio sottoscritti con l'Agenzia per la Mobilità Romagnola. Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

## ***Soddisfazione del Cliente***

La valutazione dell'adeguatezza complessiva del servizio rispetto alle esigenze della Clientela e l'individuazione delle relative azioni correttive, preventive e di miglioramento saranno effettuate tenendo anche conto dei risultati delle indagini di qualità attesa e percepita svolte dall'Agenzia per la Mobilità Romagnola (vedi pag. 41).

## ***Il diritto alla mobilità***

La mobilità è un diritto fondamentale dei cittadini, che viene riconosciuto dalla legge: l'articolo 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce infatti che "[...] ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale [...]".

Inoltre, l'articolo 8 del Trattato di Maastricht amplia questo concetto "[...] ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli stati membri [...]".

METE abbraccia in pieno questi valori e il suo servizio, assoggettato a principi di uguaglianza dei diritti dei cittadini, garantisce l'assoluta mancanza di discriminazioni di ordine razziale, politico, religioso o legate alla nazionalità, al sesso, alle condizioni sociali ed economiche.

METE è altresì impegnata a rispettare quanto indicato dal Regolamento Europeo 181/2011, successivamente ripreso dal Decreto Legislativo 169/2014, che sancisce il principio di non discriminazione e dell'accoglimento degli utenti con disabilità, nonché della relativa assistenza e delle eventuali facilitazioni.

## ***Un servizio efficiente ed efficace***

### ***La continuità dei servizi***

METE si impegna ad offrire un servizio adeguato alle esigenze della propria utenza perseguendo l'obiettivo di un miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato.

Il servizio di trasporto pubblico garantisce per legge il diritto alla mobilità dei cittadini e quindi deve essere effettuato senza interruzioni. In occasione delle festività più importanti gli orari di servizio possono essere parzialmente ridotti.

Può succedere che si verifichino anomalie nel servizio, per motivi che non dipendono dalla volontà dell'azienda, ma da cause di forza maggiore. In questi casi METE garantisce comunque il viaggio anche se in tempi diversi dallo standard.

In base alle prescrizioni della legge 12.6.90 n° 146 circa la regolamentazione del diritto di sciopero, sono definite fasce giornaliere in cui viene garantito il servizio minimo di trasporto. In caso di sciopero il servizio di Trasporto Pubblico Locale è garantito per le fasce orarie previste per legge e in accordo con le OO.SS. a livello locale (vedi dettaglio successivo) e l'utenza viene informata attraverso il sito di Start Romagna, sui mezzi, alle fermate dotate di display, nei Punto Bus START ROMAGNA entro 5 giorni dalla data dello sciopero.



## ***Scioperi e fasce di garanzia***

### Bacino di Ravenna

In caso di sciopero del personale viene assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie garantite, in conformità alla normativa vigente, per un totale di 6 ore:

1ª fascia: dalle ore 5.30 alle ore 8.30;

2ª fascia: dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

Sono inoltre assicurati i servizi riservati scolastici e operai non rientranti nelle fasce garantite.

In coincidenza con gli orari di inizio e termine dello sciopero, il servizio viene interrotto e riattivato con le seguenti modalità:

servizio urbano: viene garantita l'effettuazione di tutte le corse in partenza dai rispettivi capilinea entro l'orario di inizio dello sciopero, fino all'altro capolinea di estremità, o, comunque, fino alla discesa dell'ultimo passeggero presente a bordo. Dal momento di inizio dello sciopero le fermate della linea saranno utilizzate solo per la discesa. Alla ripresa del servizio tutti gli autobus partono dalla Stazione FS e viene garantita l'effettuazione, in entrambe le direzioni, degli spezzoni di corsa dalla prima fermata utile, in base agli orari programmati, successivi all'orario di fine sciopero ovvero di inizio fascia. Sui servizi urbani di Lugo e Riolo Terme, gli autobus ripartono dai rispettivi capilinea;

servizio del litorale ed extraurbano: vengono effettuate tutte le corse in partenza dal capolinea dopo l'orario di inizio fascia ed entro l'orario di fine fascia;

servizio traghetto: il servizio viene interrotto e ripreso alla banchina di Porto Corsini.

## ***Tutela della privacy***

METE garantisce che tutti i dati inerenti i propri clienti sono trattati ai sensi del Reg.to UE 2016/679 e del Dlgs 196 del 30/06/2003e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del cliente. Le privacy policy aggiornate sono pubblicate alla pagina <https://www.startromagna.it/contatti/privacy/> e riconducibili agli altri siti oltre ad essere riportate nella documentazione sottoposta ai clienti in sede di sottoscrizione abbonamenti. Sui mezzi di proprietà Start è praticata la videosorveglianza con misure a tutela della privacy come riportato sulle vetrofanie installate a bordo.

## ***Certificazioni***

START ROMAGNA è certificata:

- ISO 9001:2015 - Qualità
- OHSAS 18001:2007 - Sicurezza
- ISO 14001:2015 – Ambiente

Altre certificazioni di altri partner Mete

CO.E.R.BUS, Coop Riolo e Sac sono certificate:

- ISO 9001:2015 - Qualità

## CAPITOLO 1

### Le reti urbane ed extraurbane

METE gestisce i servizi di trasporto pubblico urbano e il servizio di trasporto pubblico extraurbano nella provincia di Ravenna. La pianificazione dei servizi e la definizione degli orari compete all’Agenzia per la Mobilità Romagnola (AMR).

AMBITO TERRITORIALE	
Territorio servito	Intera Provincia di Ravenna + alcune località nelle Province di Forlì Cesena
Abitanti nella Provincia di Ravenna (dato al 31.12.2018)	n. 389.456
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
Società incaricate della gestione del servizio	START Romagna S.p.A. e altri vettori facenti parte del gruppo Mete (vedi pag. 5)
Percorrenza annua complessiva servizi su gomma (anno 2019)	Km. 7.557.017 di cui Km. 3.635.421 servizi urbani Km. 3.921.596 su servizi extraurbani
Ore/servizio anno 2019 traghetto	7536
Nr. passeggeri/anno (2019)	n. 11.974.846
Passeggeri traghetto	n. 1.794.412
Personale in servizio (conducenti e operatori del traghetto)	n. 268
Parco mezzi utilizzato per il servizio	n. 223 di cui:
<u>Totale Autobus</u>	n. 102 autobus urbani e suburbani
(anno 2019)	n. 121 autobus extraurbani
<u>Mototraghetti</u>	n. 2

<p><b>Depositi Aziendali</b></p> <p>Depositi con officina/carrozzeria e rimessaggio bus</p> <p>Depositi per rimessaggio autobus</p> <p>Officina traghetto</p>	<p>Ravenna, Riolo Terme, Cervia</p> <p>Riolo Terme, Casola Valsenio, Fognano, Lugo, Ravenna, Bagnara, Conselice, Alfonsine, Brisighella, Longiano</p> <p>Porto Corsini</p>
<p><b>Servizi gestiti (Start Romagna)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel Comune di Ravenna</li> <li>- nel Comune di Faenza</li> <li>- nella provincia</li> </ul>	<p><b>Totale linee: 37</b></p> <p>n. 16 linee urbane</p> <p>n. 2 linee urbane</p> <p>n. 19 linee extraurbane</p>
<p><b>Servizi gestiti (CO.E.R.Bus)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel Comune di Lugo</li> <li>- nel Comune di Faenza</li> <li>- nella provincia</li> </ul>	<p><b>Totale linee: 17</b></p> <p>n. 1 linea urbana</p> <p>n. 4 linee urbane</p> <p>n. 12 linee extraurbane</p>
<p><b>Servizi gestiti (Coop. Riolo Terme)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel Comune di Riolo Terme</li> <li>- nella provincia</li> </ul>	<p><b>Totale linee: 8</b></p> <p>n. 1 linea urbana</p> <p>n. 7 linee extraurbane</p>
<p><b>Servizi gestiti (SAC)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel Comune di Cervia</li> <li>- nella provincia</li> </ul>	<p><b>Totale linee: 4</b></p> <p>n. 1 linea urbana + Navetto gratuito Milano Marittima</p> <p>n. 2 linee extraurbane</p>

### ***La Rete Urbana comunale di Ravenna***

La rete del Trasporto Pubblico di Ravenna si basa su una distribuzione di servizio su 16 linee che collegano tutta l'area urbana del Comune con prolungamenti verso le principali località limitrofe e dei lidi, sviluppandosi su una rete di circa 310 Km.

Durante il periodo invernale vengono sviluppati e potenziati i servizi di collegamento nella zona del centro, con particolare attenzione al collegamento dei principali plessi scolastici, mentre durante il periodo estivo vengono intensificati tutti i servizi tra i lidi da/per il centro di Ravenna anche attraverso l'attivazione di servizi di trasporto come il Navetto Mare e Freccia Blu.

Il servizio del Navetto Mare collega i parcheggi scambiatori di via Trieste e di via del Marchesato con il Litorale di Marina di Ravenna ed il parcheggio scambiatore di via Trieste con il litorale di Punta Marina.

Il servizio Freccia Blu collega la Stazione Ferroviaria di Ravenna con il litorale di Marina di Ravenna in coincidenza con i principali collegamenti ferroviari da/per Bologna.

### ***La Rete Urbana comunale di Faenza***

La rete urbana del Comune di Faenza si sviluppa su 2 linee urbane che effettuano servizio tutti i giorni feriali: una Linea collega la zona industriale di Faenza con il centro mentre l'altra collega trasversalmente il Comune. Il servizio si sviluppa complessivamente su una rete di circa 30 Km.

### ***La rete Extraurbana di Ravenna***

La rete extraurbana si snoda in ambito provinciale fornendo servizi di collegamento anche tra le località della Provincia di Forlì-Cesena; il servizio si sviluppa su una rete di circa 660 km garantendo la mobilità delle persone con corse più frequenti nelle ore di punta per garantire il trasporto degli studenti e pendolari.

### ***Il traghetto***

Il servizio di traghetto tra le località di Marina di Ravenna e Porto Corsini attraverso il Canale Candiano è svolto da Start Romagna Spa mediante mototraghetti, per il trasporto di persone ed automezzi (circa 7.500 ore all'anno).

### ***Gli orari del servizio***

Il servizio è in funzione tutti i giorni, nel periodo invernale dalle ore 5.00 alle ore 0.30; nel periodo estivo dalle ore 5.00 alle ore 2.00. Anche in caso di traffico ridotto, il servizio è garantito in partenza ogni 15 minuti al massimo (salvo problemi di traffico nel canale). Durante l'estate il servizio funziona ininterrottamente (e cioè 24 ore su 24) nelle notti come da calendario annuale condiviso con il Comune di Ravenna. Il servizio può essere potenziato con l'utilizzo contemporaneo di entrambi i natanti in particolari condizioni di traffico (ad esempio, durante i fine settimana estivi). In caso di interruzione per maltempo o per altre cause, viene assicurato il trasbordo dei pedoni da una sponda all'altra mediante autobus sul percorso stradale (senza oneri aggiuntivi rispetto alle tariffe del servizio traghetto). In caso di sciopero, viene garantito il regolare svolgimento del servizio traghetto nelle seguenti fasce orarie: 1^ fascia: dalle ore 5.30 alle ore 8.30; 2^ fascia: dalle ore 12.00 alle ore 15.00, con interruzione e successiva ripresa presso la banchina di Porto Corsini.

## ELENCO LINEE

	DESCRIZIONE LINEA	SERVIZIO	VETTORE METE
	<b>SERVIZI NEL COMUNE DI RAVENNA</b>		
1	Linea 1 (Cinema City – Porto Fuori; tratto B – Borgo Nuovo – Pala De André)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
2	Linea 2 (Stazione FS – Enichem – Bassette)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini)
3	Linea 3 (Madonna dell’Albero – Via Cicognani)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
4	Linea 4 (Classe – Viale Randi) in partenza da : Via Liburna - Via Morgagni - C Casa Cantoniera - F Savio e/o Fosso Ghiaia CON PROLUNGAMENTO ESTIVO A MIRABILIANDIA (B) e LIDO DI DANTE (D)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
5	Linea 5 (Via S. Alberto – Via Falconieri)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
6	Linea 8 (Borgo Montone – Cimitero – Enichem) con deviazione festiva (Linea 18) per Villaggio S. Giuseppe	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
7	Linea 30 Ravenna FS – Porto S. Vitale	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA - COERBUS (Gamberini – Zaganelli)
8	Linea 40 Lido di Dante – Ravenna (Periodo Scolastico)	LITORALE RAVENNA	COERBUS
9	Linea 60 (Ravenna FS – Marina di Ravenna) ESTIVA	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA
10	Linea 70 (Fornace Zarattini - Ravenna FS – Punta Marina T. – Marina di Ravenna)	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA
11	Linea 75 (Ravenna FS – Marina di Ravenna – Punta Marina T. –Lido Adriano – Ravenna FS)	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA - COERBUS (Gamberini-Zaganelli)
12	Linea 80 (Esp - Ravenna FS – Punta Marina T. – Lido Adriano) limitata a Stazione FS nei giorni festivi	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA
13	Linea 85 - TaxiBus (Porto Fuori – Lido di Dante – Lido Adriano – Terme di Punta Marina) ESTIVA	LITORALE RAVENNA	COERBUS (Rhaama Service)
14	Linea 90 (Ravenna FS – Bassette - Porto Corsini – Marina Romea – Casal Borsetti)	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini-Zaganelli)
15	Linea NAVETTO MARE per MARINA DI RAVENNA e per PUNTA MARINA TERME - ESTIVA	GRATUITO	START ROMAGNA
	<b>SERVIZI NEL COMUNE DI FAENZA</b>		
16	Linea 1 (Linea 51) - Piazza Bologna – Via Bertoni	URBANO FAENZA	START ROMAGNA
17	Linea 2 (Linea 52) - Stazione FS – Via Granarolo	URBANO FAENZA	START ROMAGNA
18	Linea ELETTROCITY – Green Go Bus (P.le Pancrazi / Centro Storico)	URBANO FAENZA GRATUITO	COERBUS (Viaggi Erbacci)
	<b>SERVIZI NEL COMUNE DI LUGO</b>		
19	Linea MercaBus (Linea 59) - Via Toscana – Stadio – Via Canaletta - Cimitero	URBANO LUGO	COERBUS (Zaganelli – Manenti)
	<b>SERVIZI NEL COMUNE DI RIOLO TERME</b>		
20	Linea urbana di Riolo Terme (Linee 55-56)	URBANO RIOLO T.	COOP TRASPORTI RIOLO
	<b>SERVIZI NEL COMUNE DI RUSSI</b>		
21	Linea S. Pancrazio - Chiesuola – Russi INVERNALE (Linea 167 + linea 166)	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
	<b>SERVIZI NEL COMUNE DI CERVIA</b>		

22	Linea 201 (Linea 2/138 urbano di Cervia): Tagliata– Pinarella – Cervia – Terme - M. Marittima – Lido di Savio – Lido di Classe ESTIVA	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
23	Linea 201 (Linea 7/RA-Ur): Tagliata – Pinarella – Cervia - Terme – Milano Marittima – Lido di Savio – Lido di Classe – ESTIVA ED INVERNALE	EXTRAURBANO	SAC
24	Linea 251 (Cervia Forese): Cervia – Savio di Cervia - Castiglione di Cervia - Pisignano – Cannuzzo – Montaletto - Villa Inferno – Malva – Cervia - ESTIVA ED INVERNALE	EXTRAURBANO	SAC
23/24	Linea 7/RA-Ur e Cervia Forese (NUOVE APPENDICI E DIRAMAZIONI DI PERCORSI) Tanton – Castiglione di Cervia – Castiglione di Ravenna – Pisignano – Cannuzzo – Montaletto – Villa Inferno – Malva – Tagliata - Pinarella – Terme – Milano Marittima - Savio di Cervia – Savio di Ravenna – S. Pietro in Vincoli – S. Pietro in Campiano – S. Zaccaria PERIODO SCOLASTICO		

	<b>SERVIZI DI COLLEGAMENTO EXTRAURBANO</b>		
25	Linea 140 Ravenna – S. Alberto - Casal Borsetti	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini)
26	Linea 141 Ravenna – S. Alberto – Conventello - Alfonsine	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini)
27	Linea 144 Lugo – Alfonsine – S. Alberto – Casal Borsetti ESTIVA	EXTRAURBANO	START ROMAGNA - COERBUS (Zaganelli – Pollini S.)
28	Linea 145 Ravenna – S. Antonio INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Gamberini)
29	Linea 149 Cesena – Ravenna (diramazione Forlimpopoli)	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
30	Linea 150 Ravenna – S. Michele - Piangipane – Santerno INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS + Zaganelli
31	Linea 152 Lugo – Bagnacavallo – Faenza – Castrocaro Terme ESTIVA	EXTRAURBANO	COERBUS (Manenti)
32	Linea 154 Ravenna Enichem – Mezzano – Lugo – Massa Lombarda – Imola	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS + Zaganelli
33	Linea 155 Ravenna Enichem – Faenza	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli)
34	Linea 156 Forlì – Coccchia - Ghibullo – Ravenna	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli)
35	Linea 157 Ravenna – Villanova – S. Pancrazio – S. Pietro in Trento – Coccchia - Forlì	EXTRAURBANO	START ROMAGNA - COERBUS (Zaganelli – Gamberini)
36	Linea 158 Ravenna – S. Marco – Villanova	EXTRAURBANO	START ROMAGNA - COERBUS (Zaganelli + Gamberini)
37	Linee 159 Ravenna – S. Stefano – S. Pietro in Campiano – S. Pietro in Vincoli – Forlì	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini-Zaganelli)
38a	Linea 161 Ravenna Enichem – Alfonsine – Voltana – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Pollini S.- Zaganelli – Gamberini)
38b	Linea 163 Ravenna – Savarna – Mezzano PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
39	Linea 162 Ravenna – Alfonsine – Longastrino – Filo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Pollini S.)
40a	Linea 176 Ravenna – Milano Marittima – Cervia	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini)
40b	Linea 177 Lavezzola – Lugo - Faenza	<b>EXTRAURBANO</b>	<b>Coop Riolo - Zaganelli</b>
41	Linea 180 Alfonsine – Voltana – Fusignano – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Manenti – Zaganelli – Gamberini Pollini S.)
42a	Linea 182 Alfonsine – S. Savino – Fusignano – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Manenti – Zaganelli – Pollini S.- Gamberini)

42b	Linea 183 Alfonsine – Fusignano – Lugo – Bagnacavallo – Cotignola – Faenza PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli - Gamberini)
43	Linea 187 S. Alberto – Mezzano – Bagnacavallo – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli - Pollini S.)
44	Linea 190 Faenza – Corleto – Prada – Reda - Faenza PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
45	Linea 191 Fossolo – Via Accarisi - Pieve Cesato PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Fiorentini)
46	Linea 193 Faenza – Via di Lugo – Via S. Andrea – Via Granarolo – Faenza PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Liverani GO ... Happy Trasporti)
47	Linea 194 Faenza – Errano PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
48	Linea 2/14 (Linea 151) – Villa Prati - Villanova – Piangipane – Ravenna	EXTRAURBANO	COERBUS (Gamberini)
49	Linea 2/148 (Linea 185) Castel Guelfo - Bubano – Mordano – Bagnara di R. – Villa S. Martino – Lugo	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
50	Linea 1/RA (Linea 181) Argenta – Lavezzola – S. Maria in Fabriago – Lugo PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
51	Linea 2/RA (Linea 181) Passogatto – Argenta – Lavezzola – Giovecca – S. Maria in Fabriago – Lugo PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
52	Linea 8/RA (Linea 184) Russi – Boncellino – Cotignola – Lugo PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
53	Linea 21 (Linea 188) Bagnara di Romagna – Faenza	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
54	Linea Lavezzola – Lugo (Linea 178)	EXTRAURBANO	COERBUS (F.Ili Pollini)
55	Linea Argenta – Riolo Terme (Linea 179) PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (F.Ili Pollini)
56	Linea 2/111 (Linea 186) Lugo – Riolo Terme ESTIVA	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
57	Linea 3/141 (Linea 147) Cesena – Martorano – Castiglione di Ravenna – Ravenna Enichem	EXTRAURBANO	COERBUS (Rossi Group 2)
58	Linea 3/RA (Linea 195 – 196 - 197) Casola Valsenio – Riolo Terme – Faenza – Ravenna Enichem, con diramazione per Lugo, Cotignola, Bagnacavallo, Massalombarda, Bubano, Mordano, Bagnara, Brisighella e prolungamento a Palazuolo sul Senio PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
59	Linea 2/516 (Linea 198) Casola Valsenio – Riolo Terme – Castelbolognese – Imola zona industriale	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
60	Linea 2/525 (Linea 199) S. Martino in Gattara - Fognano – Brisighella – Faenza – Castelbolognese – Imola	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
61	Linea 23/FO (Linea 189) Tredozio – Modigliana – Faenza – Forlì	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
<b>Vengono inoltre svolte 17 linee specializzate scolastiche (da 1S a 17S) nel Comune di Faenza (tramite associati COERBUS)</b>			

## CAPITOLO 2

# *I titoli di viaggio del trasporto pubblico*

## *Le tariffe*

Le tariffe e le tipologie dei biglietti e degli abbonamenti del trasporto pubblico locale sono stabilite dalla Regione Emilia - Romagna e dagli Enti Locali direttamente interessati.

Il sistema tariffario del bacino di Ravenna – che è gestito da Start Romagna su delega di METE - si basa sulla divisione in zone del bacino servito: le tariffe sono quindi determinate in funzione dei confini zonali attraversati. Il possessore di un titolo di viaggio extraurbano/plurizona può iniziare e/o completare il suo viaggio anche utilizzando una linea urbana.

Le tariffe variano in funzione delle zone di utilizzo e del periodo di validità. Esistono tariffe specifiche per varie categorie di clienti, in funzione delle loro necessità. Le tariffe e le modalità di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riepilogati sul sito di Start Romagna e sui siti delle altre società titolate ad emettere titoli di viaggio (vedi sotto).

In caso di variazioni tariffarie, i possessori di titoli di viaggio non più validi hanno diritto alla sostituzione (integrando la differenza di tariffa) secondo le modalità contenute nel Regolamento di Viaggio del quale si riporta una sintesi a pag. 29 (Vademecum del viaggiatore).

Le società facenti parte di METE titolate ad emettere titoli di viaggio per i servizi direttamente gestiti sono:

- Sac
- Start Romagna
- Coop Riolo Terme
- CO.E.R.BUS (Zaganelli – Gamberini – Ricci Bus – Liverani – Rossi Group 2 – F.Ili Pollini)

Su tutti gli autobus in servizio viene assicurata la vendita a bordo dei biglietti (per le linee svolte da Start Romagna e SAC che dispongono di una vasta rete di distribuzione a terra di titoli di viaggio, il biglietto acquistato in vettura è a prezzo maggiorato).

## ***Dove acquistare biglietti e abbonamenti***

### TITOLI DI VIAGGIO START ROMAGNA

Tutti i biglietti e gli abbonamenti sono disponibili presso il Punto Bus di Start Romagna:

- Ravenna, p.zza Farini n. 9

I biglietti possono essere acquistati presso l'ampia rete di rivendite autorizzate identificate dall'apposita vetrofania Bus Tickets (edicole, tabacchi, bar, ...). Elenco disponibile sul sito Start Romagna nella sezione <http://www.startromagna.it/titoli-e-tariffe/punti-vendita/>

Sono presenti anche emettitrici di terra ubicate presso:

Ravenna – p.zza Farini n. 9



Ravenna - Parcheggio Cinema City

Ravenna - Parcheggio Pala De Andrè

Qualora il passeggero non sia riuscito a provvedere a procurarsi il titolo di viaggio prima di accedere al servizio, deve acquistare il biglietto a bordo del mezzo, chiedendolo all'autista al momento della salita.

L'acquisto a bordo ha una maggiorazione di prezzo, prevista dalle norme regionali, per le linee svolte da Start Romagna e da Sac. In tal caso i passeggeri devono presentare denaro contante con taglio massimo da € 10,00.

Sono disponibili diverse applicazioni per smartphone che consentono l'acquisto di titoli di viaggio in formato digitale senza applicazione di sovrapprezzo: DropTicket, myCicero, Muver e Roger.

La ricarica degli abbonamenti può avvenire anche in via telematica attraverso il sito [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it) o gli sportelli bancomat dei circuiti Unicredit e Cariromagna.

#### TITOLI DI VIAGGIO COOP. RIOLO TERME, COERBUS E SAC

Per quanto riguarda i titoli di viaggio Sac e Coop. Riolo Terme i dettagli sono disponibili nei rispettivi siti internet [www.cooptrasportiriolo.it](http://www.cooptrasportiriolo.it) e [www.saccervia.com](http://www.saccervia.com).

I titoli di viaggio Coop Riolo sono in vendita a bordo bus, presso la sede di via Miglioli 1 e informato digitale con l'app myCicero.

I titoli di viaggio Coerbus sono in vendita a bordo bus e presso le sedi dei vettori soci:

Zaganelli Group – Via Bedazzo, 30 Lugo

Gamberini Bus – Via F.Ili Lumiere, 48 Fornace Zarattini – Ravenna

Ricci Bus – Viale Matteotti, 19 – Bagnara di Romagna

F.Ili Pollini – via Gagliazzona, 53 – Conselice

Liverani (titoli di viaggio in vendita solo a bordo bus)

Rossi Group 2 (titoli di viaggio in vendita solo a bordo bus)

I titoli di viaggio Sac sono in vendita a bordo bus, presso la sede di via Copernico 7 a Cervia e presso alcune rivendite autorizzate situate nella zona di Cervia.

#### ***Tariffe del servizio traghetto***

Le tariffe applicate per il servizio traghetto sono determinate dal Comune di Ravenna.

Esistono tariffe diversificate per pedoni, ciclisti, ciclomotori, moto; l'acquisto a bordo per queste categorie è a prezzo maggiorato.

Autovetture e autoveicoli pagano invece a bordo, senza sovrapprezzo. Per chi utilizza spesso il servizio (ad esempio, i residenti) sono previste formule di abbonamento particolarmente convenienti. Tutti gli abbonamenti per il servizio di traghetto sono impersonali.

Per assicurare la rapidità del servizio, sono installate a terra n° 4 casse automatiche che consentono la vendita dei principali titoli di viaggio ed abbonamenti.

Tutte le tipologie di abbonamento sono in vendita presso il PuntoBus Start Romagna di Piazza Farini e presso alcune rivendite autorizzate del litorale.

I titoli di viaggio sono acquistabili anche attraverso le app per smartphone DropTicket e myCicero.

### ***Informazioni sul servizio traghetto – possibili interruzioni del servizio - scioperi***

Presso le banchine e sui natanti sono esposte le informazioni relative al servizio (orario, tariffe, tipologie dei titoli di viaggio, ecc.). I Clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero con un preavviso di 5 giorni.

In caso di interruzione per maltempo o per altre cause, viene assicurato il trasbordo dei pedoni da una sponda all'altra mediante autobus sul percorso stradale (senza oneri aggiuntivi rispetto alle tariffe del Servizio Traghetto).

In caso di sciopero, viene garantito il regolare svolgimento del servizio traghetto nelle seguenti fasce orarie:

1a fascia: dalle ore 5:30 alle ore 8:30;

2a fascia: dalle ore 12:00 alle ore 15:00, con interruzione e successiva ripresa presso la banchina di Porto Corsini.

## CAPITOLO 3

### La qualità garantita al cliente

#### Gli autobus

METE è impegnata a garantire ai clienti un viaggio sicuro e regolare, preoccupandosi innanzitutto di verificare che gli autobus impiegati, oltre a superare annualmente la revisione presso la Motorizzazione Civile, siano oggetto di verifiche giornaliere e di manutenzione programmata secondo le indicazioni delle case costruttrici.

L'età media del parco veicoli dipende principalmente dalla concessione dei contributi regionali e degli Enti Locali per il rinnovo del parco mezzi, sebbene una buona parte dei mezzi del parco METE sia stata acquistata in autofinanziamento

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità			
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
età media dei mezzi	mezzi urbani RA	9,64	11,65	10,61	10,60
	mezzi extra RA	11,70	10,23	10,46	11
	Totale mezzi RA	10,72	10,89	10,52	10,8

#### Il servizio traghetto

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	unità di misura	standard di qualità			
			risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
modalità di servizio	ore servizio annue	Nr	7.553	7.600,5	7.618,5	7.536
mezzi	Numero di traghetti per servizio su acqua	Nr	2	2	2	2
Manutenzione mezzi	interventi di manutenzione ogni 60 ore (3 gg. Di servizio)	Nr	109	104	102	125
	interventi di manutenzione ogni 600 ore (20 gg. di servizio)	Nr	8	7	8	12
	interventi di manutenzione ogni 1200 ore (60 gg. di servizio)	Nr	4	4	4	6

	interventi di manutenzione ogni 3500 ore (180 gg. di servizio)		2	2	2	2
	interventi di manutenzione ogni 7000 ore (360 gg. di servizio)		1	1	1	1
	Interventi di manutenzione traghetti rispetto alle ore di servizio tali da soddisfare tutte le prescrizioni nella misura in cui sono ad essi applicabili, del regolamento per la sicurezza della Navigazione e della salvaguardia della vita umana		Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91	Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91	Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91	Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91

### ***Il personale di guida e di officina***

Il reclutamento del personale di guida avviene attraverso rigorose procedure di selezione e di verifica dell'idoneità psico-fisica condotte sulla base delle norme nazionali e locali. La competenza professionale e la perfetta idoneità alla guida sono garanzie di sicurezza per i clienti. Il trattamento economico di tutti i dipendenti dipende dal rispetto del CCNL AUTOFERROTRANVIARI.

Al fine di garantire un livello di qualità elevato e costante sono previste le seguenti azioni:

- all'atto della assunzione, il personale conducente è soggetto ad un'approfondita visita di idoneità fisica e psicologica;
- a determinati scaglioni di età vengono svolti gli accertamenti sanitari di idoneità, presso l'Ispettorato Sanitario delle Ferrovie dello Stato;
- nei casi di lunga assenza del conducente per motivi di malattia o infortunio, la visita viene ripetuta in tempi più ravvicinati;
- la visita viene garantita anche su semplice richiesta del conducente motivata da certificato medico o a richiesta dell'azienda per ragionevole dubbio;
- la programmazione del lavoro rispetta le norme che regolano la durata della guida e dei riposi;
- in base alle norme vigenti sono regolarmente effettuati controlli annuali su uso di alcol e di sostanze stupefacenti.

Il personale addetto alla manutenzione dei veicoli riceve una formazione costante, anche con corsi svolti direttamente dai costruttori stessi, che si curano inoltre di certificarne il percorso formativo.

## **Controllo interno della qualità del servizio erogato**

Gli Addetti all'Esercizio svolgono un controllo continuo del servizio per monitorare la qualità del servizio erogato.

I parametri di misurazione sono i seguenti:

- caratteristiche del mezzo: indicatore di percorso, pulizia esterna e interna, funzionamento obliterate, stato generale del mezzo;
- caratteristiche del servizio: percorso, corse perse, corse in anticipo, corse in ritardo;
- atteggiamento del personale viaggiante: controllo a vista dei titoli di viaggio, divisa, tesserino di riconoscimento esposto, dotazione dei titoli di viaggio per la vendita a bordo, comportamento proattivo.

## **Sinistri e gestione del danno**

In caso di incidenti, METE garantisce, tramite adeguate coperture assicurative, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri.

In caso di danni subiti a bordo, si consiglia di rivolgersi subito all'autista e di inviare lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al vettore interessato, entro e non oltre 10 giorni solari dal verificarsi dell'evento. Nella richiesta è essenziale specificare le circostanze dell'accaduto e i danni subiti, indicando indirizzo e numero telefonico per essere contattati.

Specificare il caso di sinistri su strada con controparte: In caso di sinistro su strada il personale Mete è tenuto a fornire i dati alla controparte comprensivi della compagnia assicurativa del vettore coinvolto. Le modalità di risarcimento sono quelle stabilite dal principio dell'indennizzo diretto per cui ex lege la controparte si rivolgerà alla sua assicurazione con i dati ricevuti dai conducenti Mete. Una volta accertata la responsabilità del vettore, la Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità			
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
incidentalità passiva mezzi di trasporto	n° tot sinistri passivi/n° tot corse effettuate all'anno RA	0,00074%	0,00106%	0,00111%	0,0011%

## **Il comfort del servizio**

Il comfort di viaggio e la facilità d'accesso alle fermate sono alcuni dei fattori decisivi per indurre il cliente a scegliere di utilizzare il servizio di trasporto pubblico. Quasi tutti i veicoli del bacino di Ravenna di proprietà Start Romagna sono dotati di aria condizionata.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità			
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
climatizzazione	numero e % di mezzi urbani sul totale mezzi urbani RA	97%	97%	97%	97%
climatizzazione	numero e % di mezzi extraurbani sul totale mezzi extraurbani RA	99%	99%	99%	99%
climatizzazione	totale numero e % di mezzi sul totale mezzi	98 %	98 %	98 %	98 %

Per quanto riguarda l'accessibilità del servizio per le persone con disabilità Mete ha avviato una serie di progetti volti a facilitare la fruizione dei servizi di trasporto pubblico locale (es. paline intelligenti con vocalizzatore) valido soli per Ravenna.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità			
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
accessibilità facilitata	numero e % di mezzi attrezzati per disabili (scivolo e postazione per carrozzelle)	117 su 230 (51%)	128 su 229 (56%)	125 su 223 (56%)	134 su 223 (60%)

### ***L'affidabilità del servizio***

La puntualità e la regolarità del servizio sono i fattori principali nella valutazione della qualità del servizio fatta dai clienti. Alcuni di questi dipendono dall'organizzazione aziendale, ma spesso sono i fattori esterni (caratteristiche della viabilità, traffico, meteorologia, eventi eccezionali) ad influenzare le prestazioni.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità			
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/corse programmate RA	99,90%	99,96%	99,87%	99,80%

### ***Il rapporto fra personale e clienti***

Il personale di guida e il personale di controllo hanno in dotazione un tesserino aziendale, sempre visibile, che riporta il numero di matricola dell'agente; inoltre indossano una divisa aziendale che deve essere mantenuta ordinata e pulita. Tutto il personale di contatto (autisti, controllori, personale di front office), oltre al rigoroso rispetto delle norme del codice della strada, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione. Deve inoltre informare i clienti sui loro diritti ed eventuali obblighi nell'utilizzo del servizio.

Vengono effettuati a questo scopo specifici programmi di formazione, attraverso i quali promuovere la relazione e la comunicazione con l'utenza.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità			
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
Comportamento del personale di contatto	Numero reclami pervenuti sul comportamento del personale	135	160	136	130

TOTALE RECLAMI PERVENUTI METE	
anno	numero
2017	516
2018	574
2019	689
2020 (valore obiettivo)	600

TEMPI DI RISPOSTA AL RECLAMO	
anno	media giorni
2017	12
2018	11
2019	14
2020 (valore obiettivo)	12

## La salute del cliente

Un servizio di trasporto pubblico efficiente e rispettoso della qualità del servizio si “vede” anche dal grado di igiene che gli autobus offrono ai clienti. METE fa svolgere giornalmente la pulizia interna dei mezzi, con l’uso di prodotti ecologici e biodegradabili, ma sempre idonei alla disinfezione batteriologica.

Per le azioni aggiuntive adottate durante l’emergenza sanitaria vedere pag. 39.

Indicatore di qualità	unità di misura	standard di qualità			
		risultato 2017	risultato 2018	risultato 2019	obiettivo 2020
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	frequenza pulizia esterna bus	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico	ogni 3 giorni o più di frequente in base alle condizioni metereologiche e del traffico
	frequenza pulizia interna	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	frequenza pulizia radicale interna bus	ogni 3 mesi	ogni 3 mesi	ogni 3 mesi	ogni 3 mesi
	frequenza sanificazione dei mezzi	settimanale	settimanale	settimanale	settimanale



## CAPITOLO 4

# Informazione e assistenza al pubblico

### *L'informazione come fattore di successo*

METE è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui servizi di trasporto pubblico locale, al fine di favorirne e agevolarne l'utilizzo. Nel tempo si è costruita una struttura articolata di informazione e contatto con il pubblico, che sfrutta sia i canali tradizionali (libretti orari cartacei, informazione alle fermate, sportelli al pubblico), sia i moderni strumenti di comunicazione elettronica e informatica (Call Center telefonico, sito internet, social media, paline a messaggio variabile).

### *Le strutture informative*

#### *Biglietterie e Punti informativi*

#### **START ROMAGNA SPA**

SEDE LEGALE - Viale C.A. Dalla Chiesa n. 38 – 47923 Rimini (RN) -Tel 0541 300811 – Fax 0541 300821

**Info Start 199.115577** – Servizio informazioni telefonico con operatore sul trasporto pubblico a Ravenna e Provincia (percorsi, orari, titoli di viaggio e tariffe, ecc.). **Orari:** dal lunedì al venerdì ore 8.00 – 19.00, sabato dalle 8.00 alle 14.00. Tariffa massima da rete fissa senza scatto alla risposta: 0,1188 €/min + IVA. Il costo della telefonata da rete mobile varia in base ai differenti operatori.

**WhatsApp Start Romagna 331.6566555** – Servizio informazioni sul trasporto pubblico a Ravenna e in provincia tramite App (percorsi, orari, titoli di viaggio e tariffe, ecc)

**Punto Bus Ravenna** (Biglietteria ed Informazioni) – Piazza Farini – Ravenna - **Orario:** tutti i giorni feriali dalle 7.30 alle 19.00.

**Punto Bus Forlì** – Via Volta 13 – Forlì. **Orario:** tutti i giorni feriali dalle 7.30 alle 19.00

**Punto Bus Cesena** – Piazzale Karl Marx, 135 – Cesena. **Orario:** tutti i giorni feriali dalle 7.30 alle 19.00

#### **COOPERATIVA TRASPORTI RIOLO TERME a r.l.**

Via Miglioli n. 1 - Riolo Terme (RA) – Tel 0546 71028 – Fax 0546 71911

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**CO.E.R.Bus - Cooperativa Emilia Romagna Autobus – Soc. Coop.**

Piazza Cavour n. 10 – 48022 Lugo (RA) Tel 0545 27077 – Fax 0545 2707

Imprese associate:

**Zaganelli Group srl** - Via Bedazzo n.30 - Lugo (Ra) – Tel 0545 35995

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Gamberini Giovanni & C. sas** - Via Fratelli Lumiere n. 48 – Fornace Zarattini RA – Tel 0544 461675

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Ricci Bus srl** - Viale Matteotti n. 19 - Bagnara (Ra) – Tel 0545 76001

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Rhaama Service** – Via dei Poggi n. 70 – Ravenna – Tel 0544 66666

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Pollini Stefano & Giuseppe snc** - Via Tranvia n. 54 - Alfonsine (Ra) – Tel 0544 81027

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**F.Ili Pollini srl di Nerio, Maurizio e Romeo** – Via Gagliazzona n. 53 – Conselice (Ra) – Tel 0545 87525

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Autoservizi Fiorentini** – Via Soldata n. 3/16 - Faenza (Ra) – Tel 0546 662820

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Manenti srl** - Via Circ.Ponente n. 139 - Lugo (Ra) – Tel 0545 22142

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Liverani Go ... Happy Trasporti snc di Liverani Luigi & C.** – Via Faentina n. 150 – Brisighella (Ra) – Tel 0546 84973

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**Viaggi Erbacci srl** – Corso Giuseppe Mazzini n. 23 – Faenza – Tel 0546 26777

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 13.00 / 15.30 - 18.45 - sabato 9.00 - 12.00

**Rossi Group 2** – Via Cesena n.3080 – Longiano (Fc) – Tel 333 4915062 – 392 4868931

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

**SAC - Società Autoservizi Cervesi srl**

Via Copernico n. 7 - Cervia (Ra) – Tel 0544 971844 - Fax 0544 971750

**Orari:** lunedì-venerdì 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30; sabato 8.30 - 12.30

## ***La segnaletica informativa***

### **PENSILINE DI FERMATA**

La localizzazione delle paline di fermata è di competenza degli Enti territoriali concedenti i servizi, pianificati con il contributo di AMR - Agenzia per la Mobilità Romagnola.

### **PALINE DI FERMATA**

La localizzazione delle paline di fermata compete ad AMR - Agenzia per la Mobilità Romagnola.

Sono circa 1.800 le paline attualmente installate su cui METE aggiorna gli orari di passaggio delle linee in transito; sulle paline è esposto a cura del gestore anche il numero di riferimento della zona tariffaria.

Sono installate nella provincia di Ravenna circa 70 paline a messaggio variabile nelle fermate di maggior afflusso di utenza dei servizi urbani di Ravenna; i programmi di gestione forniscono in automatico e in tempo reale le indicazioni sulle corse in arrivo e sui tempi di attesa; il pannello viene utilizzato da START ROMAGNA in caso di comunicazioni alla clientela (avvisi di sciopero, interruzioni e/o perturbazioni al servizio ecc.).

Gli orari dei servizi in tempo reale sono consultabili anche attraverso le applicazioni per smartphone Google Transit e Moovit.

## ***L'informazione alla clientela***

### **MAPPE DEI PERCORSI**

Ogni anno vengono stampate un numero adeguato di copie della mappa delle reti urbane, pubblicate anche sul sito Start Romagna.

### **CARTA DEI SERVIZI**

La carta viene aggiornata annualmente ed anche disponibile all'indirizzo internet [www.mete.ra.it](http://www.mete.ra.it)

La diffusione cartacea al pubblico è garantita attraverso i Punto Bus START ROMAGNA e presso i punti informativi di Coop. Riolo, Coerbus, Sac.

### **LIBRETTI ORARI SERVIZI URBANI ED EXTRAURBANI**

Ogni anno vengono stampati da METE un adeguato numero di libretti contenenti gli orari dei servizi programmati nei tre bacini serviti, messi in distribuzione attraverso i Punto Bus aziendali. Gli orari sono scaricabili anche dal sito di Start.

#### **AVVISI ALL'UTENZA**

Ogni qualvolta si presenta una modifica al servizio vengono predisposti "Avvisi" cartacei per informare l'utenza. Gli avvisi sono tempestivamente esposti sugli autobus delle linee interessate, presso i Punti Bus START ROMAGNA e alle fermate coinvolte.

Gli avvisi sono sempre disponibili sul sito di Start Romagna e automaticamente inviati agli iscritti ai servizi di mailing Start & You e al canale Telegram.

#### **AVVISI DI SCIOPERO**

Ogni qualvolta i Sindacati territoriali comunicano la proclamazione di uno sciopero nei termini previsti dalla legge (con un anticipo di 10 gg.), METE predispone appositi cartelli d'avviso che sono esposti almeno 5 giorni prima dello sciopero all'interno degli autobus, nei Punto Bus, sul sito internet e attraverso le paline intelligenti, oltre che attraverso la mailing list e Telegram.

## **VADEMECUM DEL VIAGGIATORE/REGOLAMENTO VIAGGIATORI**

Il Cliente è chiamato a collaborare con il gestore per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture.

### ***Come fruire del servizio***

- Predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio, in quanto gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute a esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (ad esempio, le condizioni di traffico).
- Tutte le fermate di linea sono a richiesta. All'arrivo del bus è necessario segnalare al conducente con un cenno della mano l'intenzione di salire. A bordo dell'autobus occorre prenotare la fermata tramite l'apposito campanello.
- Utilizzare le porte di entrata ed uscita dall'autobus come indicato dalla segnaletica.
- Per i servizi dotati di rete di rivendite localizzate, acquistare il biglietto a terra prima di salire a bordo.
- All'atto della salita in vettura, mostrare il biglietto o l'abbonamento all'autista. Nel caso di linee dove il biglietto viene direttamente venduto in vettura, acquistare il biglietto dall'autista.
- Non appena saliti in vettura, convalidare il biglietto (di qualunque tipologia) o l'abbonamento nell'apposita macchina (eventuali guasti alle macchinette devono essere segnalati al conducente).
- Biglietti, abbonamenti, tessere o qualsiasi altro documento di viaggio devono essere presentati, a richiesta, al personale incaricato del controllo.

### ***Diritti e doveri del viaggiatore***

Al Cliente del servizio di trasporto pubblico, munito di titolo di viaggio regolarmente convalidato, sono riconosciuti i seguenti **diritti**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari del servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio presso le fermate; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi; 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 sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (comunque entro il termine di 30 giorni);
- copertura assicurativa in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo;
- rimborso in caso di disservizi (nei casi contemplati).

Al Cliente è richiesto di **osservare le disposizioni** che concernono il buon andamento e la disciplina del servizio (Norme per gli utenti del servizio di trasporto pubblico) e le indicazioni ricevute dagli operatori.

In particolare è vietato:

- viaggiare sui predellini o comunque aggrappati all'esterno delle vetture;
- salire o scendere da parte diversa da quella prescritta; salire o scendere quando la vettura è in moto o in località diverse da quelle stabilite per la fermata;
- fumare all'interno delle vetture e sulle piattaforme;
- sputare all'interno delle vetture o sulla piattaforma o dai finestrini o aperture delle vetture stesse;
- parlare al conducente o distrarre comunque dalle sue mansioni il personale di servizio;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchi delle vetture;
- portare armi cariche, salvo che non si tratti di agenti della forza pubblica, Carabinieri, Vigili Urbani, Finanziari, ecc., materiali esplosivi o infiammabili, colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che possano danneggiare o insudiciare i viaggiatori e le vetture o, per qualsiasi ragione, riuscire molesti;
- accedervi essendo alterati da bevande alcoliche;
- azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o, in altro modo, disturbare;
- esercitarvi attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- occupare più di un posto o sostare sulle piattaforme impedendo la salita dei passeggeri o ingombrare i passaggi;
- portare con sé un bagaglio di peso superiore ai 30 Kg. o comunque di dimensioni eccessivamente ingombranti (quali carrozzine, biciclette o girelli non chiudibili); qualora il viaggiatore abbia con sé un bagaglio eccedente le misure di cm. 50 x 30 x 25 o il peso di 10 Kg. dovrà munirsi di un ulteriore apposito biglietto. I bagagli saranno trasportati a rischio e pericolo del viaggiatore;
- salire sull'autobus accompagnati da cani privi di museruola e guinzaglio non tenuti saldamente dai rispettivi conduttori e/o proprietari. Per ogni cane che accede in vettura (ad eccezione dei cani guida per i non vedenti, per i quali vige una specifica normativa), il proprietario o chi per esso deve acquistare un biglietto a tariffa ordinaria. Il trasporto dei cani di grandi dimensioni (ad eccezione dei cani guida per i non vedenti) è ammesso a condizione che siano fatti sostare sulla piattaforma posteriore. I cani di limitate dimensioni possono accedere all'interno delle vetture anche oltre la piattaforma posteriore, purché tenuti in braccio dall'accompagnatore per tutta la durata del viaggio. I cani devono essere comunque tenuti dall'accompagnatore in modo da non ingombrare i passaggi o le porte e da non arrecare molestia ad altri passeggeri. Il trasporto dei cani (eccetto i cani guida per i non vedenti), può essere limitato o escluso (ad insindacabile giudizio del personale in servizio) in caso di notevole affollamento della vettura o qualora l'animale rechi disturbo agli altri passeggeri, senza che ciò costituisca diritto al rimborso del biglietto. Qualora l'animale insudici o deteriori la vettura, la persona che lo accompagna è tenuta a pulire e/o risarcire il danno.

### ***Responsabilità del Cliente***

L'inosservanza delle norme sopra riportate dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti.

Il Cliente è in ogni caso tenuto al risarcimento dei danni che provoca alle vetture, agli arredi ed al personale in servizio; nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di reato, il gestore segnalerà alle Autorità Giudiziarie le generalità dei trasgressori.

## ***Trasporto di bambini***

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità. Per motivi di sicurezza, è consentito trasportare passeggini per bambini solo se piegati; i piccoli vanno invece tenuti in braccio.

## ***Oggetti smarriti***

Gli oggetti smarriti sono custoditi per il periodo e con le modalità stabilite dalla Legge (Codice Civile, articoli 927-929). Il gestore declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus di qualsiasi tipo di oggetto.

E' comunque possibile effettuare la ricerca di eventuali oggetti smarriti rivolgendosi ai Punti informativ.

Gli addetti che rinvergono oggetti e/o bagagli di proprietà del cliente a bordo dei veicoli o nelle aree aziendali provvedono a consegnarli, presso i rispettivi Punto Bus/Uffici informativi. L'oggetto viene identificato con un cartellino e immagazzinato nell'apposita area. Qualora l'utente si presenti per richiedere la restituzione dell'oggetto, lo stesso dovrà essere consegnato previa compilazione di un modulo per l'autocertificazione con le generalità dell'intestatario (o copia dei documenti di riconoscimento), nel quale riconosce il bene come proprio e se ne assume le responsabilità; i Punto Bus si impegnano altresì alla compilazione di un registro nel quale evidenziare la presa in carico dell'oggetto, l'avvenuta restituzione o la consegna agli uffici comunali.

## ***Responsabilità per danni alle persone ed alle cose***

Il gestore garantisce il risarcimento dei danni alle persone e alle cose subiti a bordo, durante il trasporto ed in fase di salita/discesa dai mezzi (per infortuni, cadute, incidenti o episodi di diverso genere) nel limite dei massimali assicurativi contrattuali vigenti.

Non sono previsti risarcimenti conseguenti a furti, borseggi o danni a cose o persone provocati da altri Clienti. Le richieste di risarcimento (o denunce) vanno inoltrate per iscritto all'impresa che svolge il servizio descrivendo chiaramente l'accaduto e indicando eventuali testimoni. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta. Deve inoltre essere supportata dalla documentazione attestante l'entità del danno subito e tutte le spese sostenute.

La liquidazione verrà curata dalla Compagnia Assicuratrice del gestore.

In applicazione dell'art. 17 – Regolamento (UE) 181/2011, i gestori sono ritenuti responsabili in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. In tali casi è previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte dell'impresa o dell'ente di gestione della stazione responsabile.

## ***Sanzioni amministrative per irregolarità titoli di viaggio***

A norma della L.R. 30 ottobre 1998, n. 30 e successive modifiche, gli utenti del servizio di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori.

I passeggeri sprovvisti di documento di viaggio o con documento di viaggio non valido (es. non obliterato) sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa non inferiore a 50 e non superiore a 200 volte la tariffa ordinaria in vigore relativa alla prima zona tariffaria, oltre all'importo relativo alla tariffa evasa (art. 40 L.R. 30/98), che può essere eseguito:

- in misura minima: immediatamente nelle mani dell'agente accertatore oppure entro i successivi 5 giorni presso la sede o con versamento in c/c postale;
- in misura ridotta: dopo la scadenza del termine sopra indicato, ma entro il 60° giorno dall'accertamento o dalla notificazione del verbale;
- nella misura massima: oltre il 60° giorno (oltre a eventuali spese di procedura):

Se il pagamento della sanzione non può essere fatto immediatamente, il contravventore è tenuto a fornire le proprie generalità e ad esibire un documento di identità personale.

I passeggeri che vengono trovati con biglietti o abbonamenti contraffatti o alterati sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa sopra indicata, oltre all'importo del titolo abusivamente utilizzato (fatta salva la successiva azione penale per l'eventuale reato commesso). La constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comporta in ogni caso il ritiro del documento da parte dell'agente in servizio.

Nel caso in cui il passeggero non sia in grado di esibire all'agente accertatore l'abbonamento personale, la sanzione amministrativa si applicherà nella misura fissa di 6,00 Euro sempre che il titolo (regolarizzato anteriormente all'accertamento della violazione) venga presentato ai competenti organi aziendali entro i 5 giorni successivi a quello dell'accertamento, contestualmente effettuandone il pagamento.



# La tutela del cliente e dei suoi diritti

## ASPETTI DI RELAZIONE CON LA CLIENTELA

### *Cortesìa del personale*

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla guida indossa la divisa sociale ed il cartellino di identificazione personale.

Il personale viaggiante è tenuto a comportarsi in maniera educata e cortese con la Clientela, agevolandola fornendo tutte le informazioni richieste. Il linguaggio utilizzato dal personale nei rapporti con la Clientela deve essere chiaro e comprensibile ed il comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra azienda e clienti.

Tutti gli autisti in servizio effettuano il controllo a vista dei titoli di viaggio e sono pertanto tenuti ad invitare la Clientela sprovvista di valido titolo di viaggio al momento della salita all'acquisto del biglietto.

Gli autisti in servizio rispettano i seguenti divieti:

- divieto di fumo a bordo;
- divieto di utilizzo durante la marcia di cuffie sonore;
- divieto di utilizzo del telefono cellulare in modo improprio (cioè senza auricolare o a lungo o per conversazioni private).

METE cura il rapporto con i Clienti divulgando le informazioni sui propri servizi e riconoscendo il diritto del Cliente di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

### *Informazioni alla Clientela - Pubblicazioni*

METE predispone un servizio di informazione (volantini, manifesti, opuscoli, ecc.) per aggiornare i Clienti sulle variazioni dei servizi, sulle tariffe, sugli scioperi, ecc.; in occasione dell'entrata in vigore degli orari estivi ed invernali, pubblica i libretti contenenti orari e percorsi dei servizi pubblici di linea.

Le pubblicazioni sono distribuite gratuitamente presso Punto Bus, i Punti Informativi dei singoli vettori, i principali uffici pubblici e le rivendite autorizzate dei titoli di viaggio.

- Gli orari METE sono reperibili su Internet alla pagina [www.mete.ra.it](http://www.mete.ra.it)
- Gli orari Start Romagna sono reperibili anche alla pagina [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it)
- Gli orari Coop. Trasporti di Riolo Terme, alla pagina [www.cooptrasportiriolo.it](http://www.cooptrasportiriolo.it)
- Gli orari CO.E.R.Bus, alla pagina [www.coerbus.it](http://www.coerbus.it)
- Gli orari SAC, alla pagina [www.saccervia.com](http://www.saccervia.com)

### *Informazioni alle fermate*

Tutte le fermate della rete di trasporto sono dotate di tabelle contenenti l'indicazione degli orari:

per i servizi ad intervalli regolari, viene indicato l'intervallo dei passaggi nelle diverse fasce orarie;

per i servizi ad orario fisso, viene indicato l'orario di partenza dal capolinea e di passaggio alle fermate principali;

per i servizi extraurbani, viene indicato l'orario dei passaggi alle fermate.

Le informazioni alle fermate sono aggiornate 2 volte all'anno (al cambio degli orari) e in occasione di ogni variazione di percorso.

### *Informazioni sui veicoli*

Sui veicoli vengono indicati, ben visibili dall'esterno, il nominativo del vettore, il numero della linea e la direzione della corsa (con indicazione del capolinea). All'interno dell'autobus sono affissi le modalità d'uso del servizio e gli avvisi concernenti variazioni ad orari, percorsi e tariffe.

## ***Emergenze sul servizio***

Il personale addetto al controllo del servizio in corso di svolgimento è reperibile attraverso i seguenti numeri:

- Start Romagna: 199 11 55 77 (giorni feriali, dal lunedì al sabato: 7.30 – 19.00)
- Coop. Trasporti Riolo Terme: 0546 71028 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30; sabato: 8.30 – 12.30)
- Centro Operativo CO.E.R.Bus: 0545 27077 (dal lunedì al venerdì: 8.30 –12.30 e 14.30 –18.30; sabato: 8.30 – 12.30)
- Centro Operativo SAC: 0544 971844 (dal lunedì al venerdì: 8.30 – 12.30 e 14.30 – 18.30; sabato: 8.30 – 12.30).

## ***Il sistema di ascolto dei clienti – segnalazioni e reclami***

Per l'inoltro di reclami, la formulazione di suggerimenti o per eventuali violazioni ai principi della presente Carta, il Cliente può rivolgersi a METE o direttamente all'impresa che svolge il servizio di trasporto pubblico, tramite i seguenti recapiti:

- **START ROMAGNA -Viale C.A. Dalla Chiesa 38 - 47923 Rimini**

Email: [servizioclienti@startromagna.it](mailto:servizioclienti@startromagna.it)

Infolinea START ROMAGNA · 199.11.55.77 (tariffa massima 11,88 eurocent al min. + IVA da ogni telefono fisso)

Il Modulo Reclami è disponibile in forma cartacea presso Punto Bus Ravenna – piazza Farini n. 9

Il form reclami è presente sul sito [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it)

- **CO.E.R.Bus Soc. Coop.–Coop.Emilia Romagna autobus– Piazza Cavour n. 10 – 48022 Lugo RA**

Tel 0545 27077 - Fax 0545 27078 – [coerbus@coerbus.it](mailto:coerbus@coerbus.it)

- **Coop. Trasporti di Riolo Terme – Via Miglioli n. 1 – 48025 Riolo Terme RA**

Tel 0546 71028 - Fax 0546 71911 - [info@cooptrasportiriolo.it](mailto:info@cooptrasportiriolo.it)

- **SAC – Società Autoservizi Cervesi a r.l. – Via Copernico n. 7 – 48015 Cervia RA**

Tel 0544 971844 - Fax 0544 971750 – [saccervia@hotmail.com](mailto:saccervia@hotmail.com)

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente dovrà formularlo indicando chiaramente elementi certi, tali da consentire la precisa individuazione dei fatti (data, ora, linea, fermata, numero dell'autobus, ecc.).

Ogni reclamo (sia scritto, sia telefonico, sia presentato verbalmente) dà inizio ad una istruttoria e - **entro 30 giorni** - viene fornita una risposta motivata. Nel caso in cui non sia oggettivamente possibile rispettare tale termine, entro i 30 giorni viene comunque fornita una risposta, precisando che una successiva comunicazione verrà inoltrata non appena in possesso di ulteriori elementi.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (per i reclami telefonici o comunque ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o con lettera. Non verrà dato invece riscontro ai reclami anonimi.

## RECLAMI DI SECONDA ISTANZA – ART (Autorità Regolazione Trasporti)

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

È possibile inoltrare in seconda istanza un reclamo (\*) all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante modulo compilato corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, del reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: [reclami.bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami.bus@autorita-trasporti.it) o, quando sarà operativo, da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SITE).

Tali reclami hanno natura di seconda istanza (possono essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta) e vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

(\*) La modulistica per inoltrare il reclamo è disponibile sui siti [www.mete.ra.it](http://www.mete.ra.it); [www.startromagna.it](http://www.startromagna.it); [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

### ***Modalità di rimborso e indennizzo***

Nel caso in cui il viaggio sia impedito o interrotto per cause dipendenti da METE, il cliente ha diritto al rimborso di un biglietto ordinario di importo pari al percorso che doveva essere effettuato, secondo la tariffazione in vigore al momento, in linea con quanto previsto dal Regolamento UE n. 181/2011 art. 19 punto 4.

Il cliente ha tempo 15 gg. solari dal verificarsi dell'evento, per presentare la richiesta di rimborso al Servizio Clienti START ROMAGNA. Insieme alla richiesta dovrà essere prodotto il biglietto non utilizzato o forniti gli estremi dell'abbonamento di cui il reclamante è titolare. Dovranno altresì essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, località, giorno, orario e linea interessata dal disservizio.

Nessun rimborso verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti da responsabilità di METE e quindi imputabili a caso fortuito o a cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali), in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni di viabilità particolari e non prevedibili.

## CAPITOLO 6

### *La tutela dell'ambiente*

#### *METE promuove la mobilità sostenibile*

I problemi ambientali derivanti da modelli di vita e di consumo non sostenibili sono da attribuire fondamentalmente all'inquinamento atmosferico e acustico: due fenomeni collegati principalmente all'incremento dell'entità del traffico veicolare privato e commerciale.

METE promuove azioni per il miglioramento dell'offerta di trasporto collettivo; in modo particolare pone in essere azioni relative al rinnovo del parco veicolare con mezzi a ridotto impatto ambientale.

Per contribuire alla riduzione delle cause di inquinamento ambientale, METE privilegia l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti.

La tabella sotto riportata si riferisce alle caratteristiche di tutto il parco mezzi utilizzato da METE nei tre bacini (FC-RA-RN) in quanto i mezzi possono essere impiegati a rotazione sui bacini in base alle necessità di gestione.

ANNO	TIPOLOGIA MEZZI	standard di qualità				
		Diesel	Elettrico	Ibrido	Metano	Totale
2017	TOTALE	165	2	0	66	233
				-		
2018	TOTALE	162	3	0	64	229
				-		
2019	TOTALE	156	3	1	63	223
				-		
2020	TOTALE	150	3	1	69	233
				-		

# Rilevazioni della qualità del servizio offerto

### ***Il sistema di telerilevamento satellitare***

AVM – AUTOMATIC VEHICLE MONITORING

È un sistema che tramite le tecnologie GPS (Global Positioning System - Sistema di Posizionamento su base Satellitare), GPRS (General Packet Radio System - Standard per la Trasmissione Dati nella Rete Telefonica Cellulare) e VMS (Variable Message Sign - Insegna a Messaggio Variabile) consente di tracciare in tempo reale il movimento dei mezzi del trasporto pubblico seguendo una rotta predefinita, permettendo così:

- un aggiornamento in tempo reale delle informazioni sul servizio a favore della clientela attraverso le paline di fermata “intelligenti” e i display sui mezzi “di prossima fermata”.
- la sicurezza a bordo per la presenza del sistema di videosorveglianza;
- un monitoraggio continuo della flotta da parte degli operatori;
- un supporto operativo al personale di guida e di coordinamento;
- un controllo del servizio effettivamente svolto;
- un importante contributo a migliorare i processi di pianificazione del servizio attraverso l’analisi dei dati registrati.

Il sistema AVM rappresenta in sintesi il sistema di garanzia per il controllo della regolarità complessiva del servizio verso il pubblico e verso gli enti proprietari.

### ***Le indagini di soddisfazione del cliente***

Il rapporto con i clienti e la loro soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per il funzionamento di un’azienda che offre servizi di pubblica utilità.

AMR misura costantemente la soddisfazione dei clienti del trasporto pubblico, attivando sistemi di rilevazione per capire e valutare il livello di gradimento dell’utenza e recepire suggerimenti e consigli che essa può fornire.

In quest’ottica, AMR sviluppa periodicamente un’analisi generale sulla soddisfazione del cliente (l’indagine di Customer Satisfaction), con l’obiettivo di monitorare la qualità attesa (ciò che vorrebbe il cliente) e la qualità percepita (la valutazione del servizio da parte del cliente).

Il modello utilizzato corrisponde alle norme UNI 11098:2003 in materia di Gestione della Qualità, che rileva la differenza tra le aspettative dei clienti e il grado effettivo di soddisfazione del cliente, in modo da colmare le eventuali lacune.

L’indagine compiuta nel novembre 2019 ha rilevato una soddisfazione media superiore al 7, mantenendo in linea di massima i livelli prestazionali degli ultimi anni.

Di seguito il voto ricevuto per ogni singolo fattore di qualità del servizio.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO – RILEVAZIONE INVERNALE SERVIZIO URBANO RAVENNA  
(SCALA 1 - 10)**

Indagine Customer Satisfaction Bacino di Ravenna 2019	SERVIZIO URBANO RAVENNA		
	voto medio (scala 1-10)		
Aspetto del servizio	2017	2018	2019
Organizzazione del servizio	7,00	6,90	7,1
Confort del viaggio	7,20	7,00	7,2
Attenzione verso il cliente	7,00	6,80	7,1
Aspetti relazionali del personale	7,10	7,20	7,3
Servizio reclami INFOSTART	5,90	6,50	7
Attenzione alle problematiche ambientali	7,10	7,60	7,3
<b>MEDIA dei voti rilevati</b>	<b>6,88</b>	<b>7,00</b>	<b>7,16</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,00</b>	<b>6,90</b>	<b>7,40</b>

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO – RILEVAZIONE INVERNALE SERVIZIO EXTRAURBANO RAVENNA  
(SCALA 1 - 10)**

Indagine Customer Satisfaction Bacino di Ravenna 2019	SERVIZIO SUBURBANO/EXTRAURBANO RAVENNA		
	voto medio (scala 1-10)		
Aspetto del servizio	2017	2018	2019
Organizzazione del servizio	8,0	7,40	7,1
Confort del viaggio	8,00	7,60	7,3
Attenzione verso il cliente	7,90	7,30	7,1
Aspetti relazionali del personale	8,10	7,20	7,3
Servizio reclami INFOSTART	6,00	6,50	7,1
Attenzione alle problematiche ambientali	8,10	7,60	7,3
<b>MEDIA dei voti rilevati</b>	<b>7,62</b>	<b>7,27</b>	<b>7,20</b>
<b>Voto complessivo al servizio</b>	<b>7,90</b>	<b>7,30</b>	<b>7,40</b>

**Comitato Consultivo degli Utenti**

Il Comitato Consultivo degli Utenti è un organismo con funzioni consultive, di verifica e proposta per la qualità del servizio di trasporto pubblico e in particolare in merito alla Carta dei Servizi. Il Comitato viene istituito presso AMR - Agenzia della Mobilità Romagnola, soggetto che ne definisce la composizione e le regole di funzionamento. Al momento dell'aggiornamento della presente Carta della Mobilità sono attive le procedure istitutive del Comitato.

### ***Misure di contenimento da adottare sui mezzi di trasporto pubblico***

Alla luce dell'emergenza sanitaria Covid-19 in corso, nei servizi di trasporto pubblico in locale saranno in vigore le disposizioni contenute nel DPCM del 26.04.20, fino a successive disposizioni.

In particolare:

- È introdotto l'obbligo di indossare la mascherina a bordo bus e alla fermata di attesa.
- Per consentire il distanziamento sociale la capacità di carico dei bus sarà ridotta e alcuni sedili saranno inibiti e contrassegnati con apposita segnaletica.
- La porta anteriore del mezzo resterà chiusa, per la salita e la discesa potranno essere utilizzate le altre porte nel rispetto dell'apposita segnaletica che sarà esposta.
- È consigliato l'acquisto di titoli di viaggio on line o con app. La vendita da parte del conducente è sospesa. Le emettitrici di bordo ove presenti sono invece utilizzabili.

#### **Il decreto prevede dettagliate raccomandazioni per tutti gli utenti dei servizi di trasporto pubblico:**

- Non usare il trasporto pubblico se hai sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore).
- Acquistare, ove possibile, i biglietti in formato elettronico, on line o tramite app.
- Seguire la segnaletica e i percorsi indicati all'interno delle stazioni o alle fermate mantenendo sempre la distanza di almeno un metro dalle altre persone.
- Utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa, rispettando sempre la distanza interpersonale di sicurezza di un metro.
- Sedersi solo nei posti consentiti mantenendo il distanziamento dagli altri occupanti.
- Evitare di avvicinarsi o di chiedere informazioni al conducente.
- Nel corso del viaggio, igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso.
- Indossare necessariamente una mascherina, anche di stoffa, per la protezione del naso e della bocca.

#### **Sanificazione dei veicoli durante l'emergenza sanitaria**

Ad integrazione di quanto riportato a pag. 24 nel paragrafo "La salute del cliente" sono adottate procedure quotidiane di sanificazione dei veicoli. Tutti gli autobus immessi in servizio vengono sanificati una volta al giorno da personale specializzato utilizzando prodotti antivirali conformi alla normativa vigente.

---

CARTA DELLA MOBILITÀ - REV. DICEMBRE 2020

CONSORZIO METE

Sede Legale:

Via Teodorico, 7 - 48122 Ravenna

e-mail: [segreteria@startromagna.it](mailto:segreteria@startromagna.it) - [mete@mete.ra.it](mailto:mete@mete.ra.it)