

Carta della Mobilità *2023 - 2024*



Trasporto Pubblico Locale
Gestione Sosta Tariffata

PRESENTAZIONE

Caro Cliente,

la Carta della Mobilità è lo strumento con il quale KYMA MOBILITÀ mantiene un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di definire prima, e migliorare poi, il livello di qualità dei propri servizi. Si tratta della quattordicesima edizione che viene emessa relativamente al **Trasporto Pubblico Locale** e la sesta riferita alla **Gestione della Sosta Tariffata**. Essa è redatta in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11 Luglio 1995, n° 273, nonché sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 Dicembre 1998.

L'Amministrazione Comunale, quale socio unico di KYMA MOBILITÀ, ha costituito la **KYMA HOLDING**, osservando tutte le tappe necessarie e che si possono condensare nella definizione di un comune piano industriale, preceduta dall'analisi della performance delle tre società interamente partecipate dal Comune di Taranto. I vantaggi attesi sono molteplici e vanno dalla centralizzazione di alcune attività amministrative, fino alla razionalizzazione delle risorse umane ed all'attivazione di economie di scala per la condivisione di procedure e tecnologie, immaginando una realtà operativa che avrà circa 1000 dipendenti ed un capitale sociale importante, con adeguata dotazione di personale, impianti in piena efficienza, mezzi rinnovati, al servizio delle esigenze e delle ambizioni della Città.

La Carta della Mobilità è parte integrante dei contratti di servizio sottoscritti con il Comune di Taranto e, attraverso il Co.Tr.A.P., con la Provincia di Taranto in ordine ai servizi di Trasporto Pubblico effettuati in Taranto, Leporano e Statte.

La Carta della Mobilità rappresenta, dunque, un'occasione di dialogo con la clientela, che viene informata sui servizi e sugli impegni che l'azienda stabilisce per il loro espletamento. Nella Carta, infatti, i cittadini trovano indicati i valori di qualità garantiti per i servizi di mobilità e di gestione della sosta a pagamento pianificati e gestiti da KYMA MOBILITÀ, con gli obiettivi che l'Azienda definisce per il loro ulteriore miglioramento negli anni a venire. L'Azienda, tramite rilevazioni periodiche, è in grado di operare una costante verifica del grado di "soddisfazione" attesa e percepita dai propri clienti; i segnali di ritorno ricevuti rappresentano un continuo stimolo alla ricerca della migliore qualità.

Nella Carta sono anche descritte le modalità di ascolto e assistenza che KYMA MOBILITÀ mantiene attive verso i propri clienti, dai contatti telefonici quotidiani alla definizione degli strumenti per la tutela del consumatore, fra i quali le procedure di reclamo.

La Carta della Mobilità rappresenta, dunque, uno strumento di lavoro comune.

Ogni cliente vi può fare riferimento per conoscere i percorsi più adatti, per suggerire modifiche al servizio e l'Azienda può servirsi di queste segnalazioni per migliorare le proprie prestazioni.

La collaborazione di tutti è, quindi, importante per consentire a KYMA MOBILITÀ di lavorare bene e ai cittadini di vivere meglio.

Un cordiale saluto e buon viaggio!

Taranto, Dicembre 2023

La Presidente – Avv. Giorgia Gira

TITOLO PRIMO

Premessa

Affidabilità, puntualità del servizio, comfort sui mezzi di trasporto, rispetto dell'ambiente, rispetto delle norme del codice della strada, informazioni precise e tempestive alla clientela; sono alcuni dei punti cardine della Carta della Mobilità di KYMA MOBILITÀ per le attività di trasporto pubblico.

La "Carta della Mobilità" è quel documento che, in applicazione dei principi costituzionali, oltre che di precise normative comunitarie e nazionali, ha già modificato radicalmente il rapporto tra l'Azienda ed i Cittadini, visti non più soltanto come fruitori del servizio, ma come veri e propri Clienti dell'Azienda.

In quest'ottica KYMA MOBILITÀ, nell'adottare la propria Carta dei servizi, assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i Cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che vengano adeguatamente rispettate le proprie esigenze.

Si tratta, quindi, di porre il Cliente al centro degli interessi dell'Azienda e l'adozione della Carta dei Servizi non è solo un obbligo dettato dalla normativa vigente, ma un modo per "ascoltare" le esigenze del Cliente stesso.

Il diritto alla mobilità, alla cui tutela è finalizzata la Carta della Mobilità, è sancito dall'art. 16 della Carta Costituzionale e dall'art. 8 del Trattato di Maastrich, che ha contribuito a proiettare la mobilità dalla dimensione locale a quella europea, valorizzandone il ruolo nel contesto del vivere e dello sviluppo sociale.

Inoltre, la Commissione Europea, in applicazione delle direttive contenute nel *Libro Verde*, si pone come ulteriore obiettivo quello dello sviluppo di reti integrate di trasporto atte a favorire l'uso del mezzo pubblico ed a ridurre la dipendenza dal veicolo privato.

In questo scenario KYMA MOBILITÀ S.p.A, nell'adottare la Carta della Mobilità, ottempera ad un preciso obbligo sancito dall'art. 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n° 273 (G.U. 11/07/1995, n° 160), emanata sulla base dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (G.U. 22/02/1994, n° 43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti pubblici allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. 2 febbraio 1999 n° 28).

La Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di miglioramento e impone all'Azienda un confronto costante con l'Utenza al fine di individuare, e quindi garantire, un servizio qualitativamente e quantitativamente più rispondente alle attese della Clientela.

KYMA MOBILITÀ intende offrire alla propria Utenza un servizio di qualità e, per meglio capire cosa si intende per Qualità, è opportuno conoscerne il significato e le sue tre dimensioni:

- **Qualità attesa**, ovvero il livello di servizio che il Cliente si attende;
- **Qualità fornita**, ovvero il livello di servizio effettivamente erogato;
- **Qualità percepita**, ovvero il tipo di servizio che il Cliente verifica di fatto nel normale esercizio e che fornisce la misura del livello di soddisfazione corrente.

È importante, innanzitutto, verificare sempre se esiste un divario fra le aspettative dell'Utente e le prestazioni fornite dall'Azienda, in modo tale da poter colmare un eventuale deficit con interventi mirati e non lasciati all'improvvisazione.

Valutare e confrontare le tre dimensioni della Qualità, quindi, è indispensabile per migliorare il servizio offerto e per individuare gli aspetti prioritari sui quali intervenire.

I principi cardine a cui si sono ispirati i provvedimenti legislativi sulla Carta della Mobilità, sono i seguenti:

- il principio di eguaglianza, parità di trattamento e partecipazione;
- i sistemi di misurazione delle prestazioni aziendali, che a loro volta devono comprendere anche gli indicatori di qualità del servizio;
- l'informazione degli utenti;
- l'obbligo di rispetto e di cortesia nei rapporti con gli utenti tramite l'istituzione degli *U.R.P.* (Uffici per le Relazioni con il Pubblico);
- la possibilità di "reclamo" da parte dell'utente circa la violazione degli impegni assunti.

La Carta, in definitiva, rappresenta per l'Azienda sia un veicolo di promozione presso i cittadini, sia uno strumento di controllo della qualità che serve a stimolare il personale aziendale, a tutti i livelli, verso obiettivi sempre più importanti.

Aggiornamento

Rispetto al primo anno di edizione della Carta, emanata per la prima volta nel 1997, KYMA MOBILITÀ (già AMAT S.p.A.) può annoverare oggi una serie di risultati positivi, sia dal punto di vista dell'efficacia della programmazione del servizio offerto (le principali variazioni dei percorsi sono valutate ed elaborate sulla base delle osservazioni pervenute dall'Utenza), sia sotto il profilo della capacità di ampliare o modificare efficacemente l'offerta dei servizi grazie ad un proficuo e continuo confronto con la Clientela stessa.

L'Azienda conduce periodicamente indagini di *customer satisfaction*, relativamente ai servizi di trasporto pubblico e alla sosta tariffata, che si svolgono attraverso le seguenti fasi:

- 1) Preparazione di questionari specifici che permettono di misurare il grado di soddisfazione percepita dai clienti intervistati in relazione ai diversi fattori di qualità;
- 2) Raccolta dei dati attraverso la compilazione dei questionari ;
- 3) Elaborazione in forma aggregata di tutti i dati forniti;
- 4) Analisi dei dati elaborati;

Le indagini di *customer satisfaction* forniscono indicazioni interessanti sugli utilizzatori dei servizi allo scopo di disporre di elementi utili ad individuare il grado di qualità percepita dal Cliente; costituiscono uno stimolo verso la realizzazione di specifici programmi tesi al miglioramento del servizio offerto e, inoltre, permettono di intraprendere azioni correttive, nell'ambito del breve e medio termine, mirate per un verso ad aumentare la soddisfazione generale fra i fruitori attuali e, per l'altro, ad avvicinare utenti attualmente non utilizzatori del servizio di trasporto pubblico.

A tal fine nel mese di dicembre 2022 è stata realizzata l'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION 2022**, mediante la somministrazione di complessivi 1.260 questionari (n° 760 per il TPL e n° 500 per la Sosta Tariffata) operata dalla Soc. Anius di Taranto ed elaborata dallo Staff Qualità. Le risultanze ottenute denotano un sensibile miglioramento del giudizio espresso dalla clientela sulle due attività analizzate: Trasporto Pubblico Locale e Sosta Tariffata.

Le valutazioni della clientela sono così riepilogate:

Trasporto Pubblico Locale:

Aspetto	Giudizio	Percentuale	VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE
Sicurezza del viaggio	<i>Soddisfatti</i>	67%	(+32%)
Puntualità degli Autobus	Non soddisfatti	71%	(-15%)
Pulizia degli Autobus	Non Soddisfatti	59%	(-14%)
Informazione sulle corse	<i>Soddisfatti</i>	79%	(+11%)
Cortesia del personale	<i>Soddisfatti</i>	83%	(-7%)
Comfort del viaggio	<i>Soddisfatti</i>	55%	(+19%)
Infrastrutture	<i>Soddisfatti</i>	77%	(+25%)
Distribuzione dei punti vendita	<i>Soddisfatti</i>	92%	(-2%)
Giudizio complessivo KYMA MOBILITÀ	<i>Soddisfatti</i>	72%	(+16%)

Sosta Tariffata:

Aspetto	Giudizio	Percentuale	VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE
Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento	<i>Soddisfatti</i>	63%	(+25%)
Qualità del servizio nelle Aree di Sosta	<i>Soddisfatti</i>	65%	(-9%)
Disponibilità dei parcometri	<i>Soddisfatti</i>	71%	(+29%)
Segnaletica verticale	<i>Soddisfatti</i>	55%	(-5%)
Cortesia del personale	<i>Soddisfatti</i>	75%	(-11%)
Informazioni alla clientela	<i>Soddisfatti</i>	79%	(+5%)
Pagamento della sosta mediante smartphone	<i>Soddisfatti</i>	89%	(+29%)
Giudizio complessivo su KYMA MOBILITÀ	<i>Soddisfatti</i>	82%	(+9%)

L'Azienda, le strutture e i servizi forniti

KYMA MOBILITÀ, quale trasformazione dell'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto S.p.A., società per azioni dal 12 gennaio 2001, garantisce il servizio di trasporto pubblico su un'area di **323 chilometri quadrati**, che comprende l'intera città di **Taranto** ed i comuni di **Statte** e **Leporano**, con una popolazione residente di circa **225 mila abitanti**, che danno luogo a circa **44.720 spostamenti al giorno**.

Dal mese di Agosto del 2007 KYMA MOBILITÀ è affidataria della gestione della sosta tariffata nel territorio comunale della città di Taranto.

Dal mese di Aprile 2009 KYMA MOBILITÀ, in forza della deliberazione della Giunta Regionale n° 780/2009, ha istituito servizi di trasporto pubblico locale mediante idrovie. Tale servizio, di natura stagionale (Giugno-Settembre) prevede collegamenti mediante motonavi tra il

centro urbano di Taranto e l'isola di San Pietro, sede dello stabilimento elioterapico della Marina Militare.

L'attività produttiva è concentrata quasi integralmente nella sede sociale di Via Cesare Battisti n° 657 (Taranto) nella quale sono ubicati il deposito, l'officina e gli uffici aziendali. L'Azienda ha, inoltre, la propria Area Commerciale (*Ufficio Prodotti del Traffico + Ufficio Parcheggi*) articolata su due uffici collocati rispettivamente in Via D'Aquino, 21 ed in via Matteotti, 34 (nel centro della città).

Complessivamente, nelle diverse sedi aziendali lavorano quotidianamente circa **500 persone** (forza media 2021).

Tutto il personale che lavora in KYMA MOBILITÀ, qualsiasi mansione esso svolga, ha un ruolo fondamentale nel garantire, ogni giorno, un servizio di qualità ai cittadini. In particolare, la qualità offerta ai clienti dipende in misura rilevante dalle capacità relazionali delle persone che sono a contatto con il pubblico.

Per sensibilizzare e coinvolgere chiunque partecipi alle attività dell'Azienda, valorizzandone il contributo come elemento importante per il miglioramento continuo del servizio, KYMA MOBILITÀ pone costantemente in essere iniziative formative, volte a sensibilizzare il personale rispetto alle continue innovazioni che investono il settore

KYMA MOBILITÀ si prefigge di proseguire nel percorso intrapreso, estendendo ad un numero di persone via via crescente, l'attività di formazione interna ed esterna.

In ottemperanza a quanto disposto per le pubbliche amministrazioni dall'art. 12 del D. L.vo n° 29/93 e successive modifiche ed integrazioni, espressamente richiamate dalla direttiva PCM 27/01/1994, l'Azienda ha dapprima inserito in pianta organica e quindi successivamente attivato l'**URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico), mediante un funzionario, al quale sono stati affidati i compiti di relazione esterna con i cittadini e l'utenza, derivanti dall'applicazione della presente Carta.

La rete dei servizi di trasporto pubblico locale

L'Azienda gestisce linee di trasporto su gomma mediante autobus alimentati prevalentemente a gasolio tradizionale (a basso tenore di zolfo). Fanno parte del parco aziendale anche autobus alimentati a metano. Dall'anno 2021 sono entrati a far parte del parco rotabile n° 24 autobus ibridi ai quali se ne sono aggiunti, dal mese di settembre 2023, ulteriori 56 idribi e sul finire dell'anno 2022 sono stati acquistati n° 5 autobus corti totalmente elettrici.

L'area servita è costituita dal territorio dei tre comuni di Taranto, Statte e Leporano.

Il servizio di trasporto erogato, articolato su 22 linee, con una estensione di rete di 399 km, ha consentito nel 2021 la produzione di 8.155.000 **vett. x km** in servizio di linea e può attualmente contare su un parco veicoli di 157 autobus. La velocità commerciale è stata pari a circa 19 Km/h.

La frequenza programmata dei passaggi delle linee alle fermate è variabile nel corso della giornata e raggiunge per alcune linee e nelle ore di punta i 12 minuti.

L'estensione del servizio ad aree di nuova urbanizzazione e l'intensificazione in quelle dove maggiore è la domanda di trasporto sono sempre uno degli obiettivi aziendali.

Le scelte saranno confortate, oltre che dagli indirizzi programmatici dell'Amministrazione Comunale inseriti nel *Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS)*, anche dai contatti sempre

più frequenti che l'Azienda intende intrattenere le Commissioni Comunali, con le associazioni di Utenti, con le realtà economico-sociali esistenti sul territorio.

La rete dei servizi è accessibile da circa 850 punti di capolinea o fermata, che sono attualmente in corso di sistemazione ed aggiornamento sia da un punto di vista strutturale (sostituzione delle paline), sia in ordine alla grafica dei percorsi.

Al 31/12/2022 le fermate dotate di pensilina di protezione sono in numero di circa 280.

La sicurezza dei viaggiatori

KYMA MOBILITÀ è impegnata in modo costante ad implementare e migliorare i sistemi di controllo presenti sulla rete per garantire, nei limiti del proprio ambito di competenza, la sicurezza di chi viaggia. Su tutti gli autobus è installato il sistema di videosorveglianza interno.

L'Azienda ha effettuato un importante investimento relativo alla sicurezza, mediante l'installazione VEDR (Video Event Data Recorder) su tutti gli autobus. Tale tecnologia, basata sulla registrazione video di quanto accade all'interno e all'esterno del bus durante la marcia, consente di avere a disposizione, in caso di incidente, una chiara visione dei fatti nonché di disporre dei principali parametri relativi alla marcia del mezzo (accelerazione su tre assi cartesiani; coordinate GPS; data, ora e velocità del mezzo). Con l'installazione di tali dispositivi si è rilevata un'apprezzabile contrazione dei sinistri, specialmente di quelli connessi a presunte cadute di passeggeri all'interno del mezzo in marcia.

Viaggiare senza barriere

Allo scopo di permettere a tutti un più agevole utilizzo dei mezzi della rete di trasporto pubblico, con particolare riguardo ai cittadini disabili, KYMA MOBILITÀ ha modificato tutti i bus aziendali dotandoli di pedana mobile, estraibile a mano, per l'accesso dei disabili non deambulanti.

Agevolazioni tariffarie in favore di categorie protette

In attuazione dell'art. 30 della legge regionale n° 18/2002, KYMA MOBILITÀ concede titoli di viaggio gratuiti alle seguenti categorie

- a) i privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- b) gli invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 113 e successive modificazioni, e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- c) gli invalidi civili e i portatori di handicap certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80 per cento e loro eventuale accompagnatore se ne è riconosciuto il diritto, nonché gli invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali è stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70 per cento.

A seguito dell'introduzione della nuova regolamentazione regionale, emanata con deliberazione della Giunta Regionale n° 992 del 1° Luglio 2003, alle sopra elencate categorie di utenti sono rilasciati, gratuitamente, biglietti di corsa semplice.

Gli abbonamenti gratuiti mensili sono invece rilasciati esclusivamente ai cittadini che, rientrando nelle categorie sopra indicate, abbiano necessità di usare gli autobus per motivi di lavoro, di studio o di assistenza sanitaria.

TITOLO SECONDO

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Mobilità, come già precisato, è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi. In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- ☑ individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ☑ adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ☑ predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento, che è alla sua quattordicesima edizione, è quello di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati da Kyma Mobilità attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/98. Per meglio rispondere alle aspettative dell'Utente-Cliente, KYMA MOBILITÀ nel 2003 ha conseguito la certificazione di qualità di cui alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 (Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2000), adeguata allo standard 9001:2015 e rinnovato fino al 2024, relativamente all'attività di "Erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea su gomma in aree urbane e suburbane".

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, Kyma Mobilità si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

- ➡ *Garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione.*
- ➡ *Migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.*
- ➡ *Garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.*

CONTINUITÀ:

- ➡ *Garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare, secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore).*
- ➡ *Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.*

PARTECIPAZIONE:

- ➡ *Istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni*

formulate dagli Utenti-Clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

- ➡ *Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.*

LIBERTÀ DI SCELTA:

- ➡ *Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.*

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore, in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati;
- gli standard corrispondenti a ciascun indicatore di qualità;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, KYMA MOBILITÀ si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente-Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- ✗ analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- ✗ segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- ✗ sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici

FATTORI, INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD

Fattori di qualità

I fattori di qualità sono gli elementi dai quali dipende la qualità del servizio erogato.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono i parametri qualitativi e quantitativi che consentono di valutare lo stato, la struttura e la congruità del servizio erogato.

Standard di qualità

La Carta della Mobilità stabilisce degli standard di prestazione, ovvero dei parametri obiettivi di tipo qualitativo che consentono di misurare e migliorare la rispondenza del servizio ai bisogni del cittadino.

Gli standard di qualità sono condizionati, molto spesso in modo determinante, dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione del servizio.

La gran parte dei numerosi parametri ed indicatori contenuti nel DPCM del dicembre 1998, sono stati calcolati a livello aziendale per misurare gli attuali standard di qualità generali per i vari fattori base.

Fattori di qualità:

- 1) Sicurezza del viaggio
- 2) Regolarità del servizio
- 3) Pulizia dei mezzi e degli impianti
- 4) Comfort del viaggio
- 5) Informazioni alla Clientela
- 6) Aspetti relazionali e di comunicazione
- 7) Livello del servizio commerciale
- 8) Attenzione all'ambiente

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ				
"SICUREZZA"				
Indicatori	Unità di misura	Risultato 2019	Risultato 2020	Obiettivo 2024
Incidentalità	N° sinistri passivi annui/Km di servizio	14/1.000.000	14/1.000.000	12/1.000.000
Vetustà dei bus	Età media degli autobus	11	12	5

La sicurezza dell'Utente in vettura, intesa come assenza dei rischi per lo stesso, é rappresentata da diversi fattori: il tipo di veicolo impiegato, la capacità e la prudenza del personale di guida, le operazioni di manutenzione preventiva effettuate sistematicamente su ciascun

autobus, la presenza sul mezzo di apparati AVM – dotati di fonìa per comunicazioni con la Centrale operativa e di videosorveglianza che consentono di richiedere l'intervento della forza pubblica tutte le volte che ciò sia necessario. Inoltre, sono stati installati dispositivi denominati "RED Button" attraverso i quali il conducente, se in condizioni di pericolo, può attivare la registrazione in continuo dell'abitacolo di guida e lanciare un allarme silenzioso alla Centrale operativa.

L'Azienda provvede alle necessarie coperture assicurative ed il Cliente-Utente ha diritto al risarcimento per danni fisici sofferti in occasione di infortuni involontariamente cagionati dalla circolazione degli automezzi aziendali.

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

- a) Contattare immediatamente il conducente del mezzo interessato, o comunque la sede di KYMA MOBILITÀ, segnalando il danno subito e fornendo le proprie generalità, secondo quanto previsto dal Regolamento Viaggiatori;
- b) Contattare l'Ufficio sinistri di KYMA MOBILITÀ per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente;
- c) Contattare la Compagnia Assicuratrice per l'attivazione delle procedure di risarcimento.

Gli aspetti connessi con la sicurezza dei trasportati o dei terzi, sono valutati con i seguenti indici:

- ✳ Numero dei sinistri passivi rapportato ai Km annui di servizio;
- ✳ età media dei mezzi.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "REGOLARITÀ DEL SERVIZIO"				
Indicatori	Unità di misura	Risultato 2019	Risultato 2020	Obiettivo 2024
Affidabilità	Km svolti / Km programmati	97%	97%	98%
Puntualità	Ritardo tra 5 e 15 minuti	2%	2%	1%
	Ritardo superiore a 15 minuti	0	0	0
	Mezzi di scorta in ore di punta (07:00 – 09:00)	0	1%	3%

Fermo restando l'impegno degli operatori aziendali a programmare e ad erogare un servizio efficiente ed efficace, è bene evidenziare che sono gli enti preposti al governo del territorio che possono dare un sostanziale contributo alla regolarità del servizio, attraverso il miglioramento delle condizioni del traffico ed il perseguimento della politica tesa a favorire l'uso del mezzo pubblico.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ				
"PULIZIA DEI MEZZI E DEGLI IMPIANTI"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2019</i>	<i>Risultato 2020</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
Pulizia ordinaria autobus	Frequenza temporale	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia straordinaria bus	Frequenza temporale	Settimanale	Settimanale	Settimanale
Pulizia impianti aperti alla Clientela	Frequenza temporale	2 volte/giorno	2 volte/giorno	2-3 volte/giorno

L'Azienda si impegna a mantenere i mezzi in condizioni igieniche adeguate, adottando e garantendo programmi di pulizia sistematica degli stessi.

Da febbraio 2020, in conseguenza dell'emergenza sanitaria connessa alla pandemia da Covid-19, è stata introdotta l'attività settimanale di sanificazione di tutti gli autobus, degli ambienti di lavoro, dei locali aperti al pubblico. Nelle attività giornaliere di pulizia è stato introdotto l'uso di prodotti igienizzanti a base di cloro – alcol.

La pulizia degli autobus in servizio di linea deve essere intesa sia come pulizia effettiva, sia come quella percepita dall'utente. Per quanto riguarda la prima, il rilevamento può essere fatto con riferimento al numero di bus quotidianamente lavati internamente ed esternamente (dato medio). Per quanto riguarda la pulizia percepita dall'utente, i criteri di valutazione sono numerosi e soggettivi, sicché l'unica possibilità per misurare il gradimento è il sondaggio di opinione, da effettuarsi mediante un questionario che consenta di focalizzare gli eventuali motivi di disapprovazione e le possibilità di intervento da parte dell'Azienda.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ				
"COMFORT DEL VIAGGIO"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2019</i>	<i>Risultato 2020</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
Pensiline	N° pensiline/ n° totale fermate	180/900	190/900	280/850
Servizi igienici presso terminal	N° servizi igienici/N° sale attesa	2/2	2/2	2/2
Dispositivi speciali	N° bus dotati di indicatori luminosi di percorso/n° totale bus	77/130	75/157	157/157
Corse affollate	Corse affollate/ totale corse giornaliere	16%	15%	10%

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA"				
Indicatori	Unità di misura	Risultato 2019	Risultato 2020	Obiettivo 2024
Sito Internet	Presenza in rete di sito internet	SI	SI	SI
Servizio informazioni telefonico	Ore di disponibilità	24 ore	24 ore	24 ore
Orari corse su paline	N° paline con orario di transito/ n° totale paline	70%	90%	100%

KYMA MOBILITÀ si impegna a diffondere una informazione qualificata, puntuale e capillare all'Utente.

L'Azienda ha attualmente un sistema di informazione al pubblico articolato in varie forme:

- 1) Pubblicazione su tutti i pali di fermata degli orari dei servizi invernali ed estivi;
- 2) servizio informazioni telefoniche relative ai prezzi dei titoli di viaggio, loro tipologie, orari delle corse, percorsi e variazioni di percorsi ai numeri: **099-7795527 / 099-7356204**, funzionanti dalle ore 00:00 alle ore 24:00 di tutti i giorni;
- 3) sito internet con indirizzo: www.kyamamobilita.it;

Per quanto riguarda l'informazione sui mutamenti contingenti del servizio, l'Utenza viene informata sugli scioperi attraverso il sito internet aziendale, quotidiani e televisioni locali; nella medesima maniera l'Utenza viene informata delle variazioni di percorso e di orari, nonché di deviazioni dovute ad esempio a lavori stradali, manifestazioni ecc.

Nel corso del 2020 è stata implementata una APP aziendale, attraverso la quale la clientela può più agevolmente reperire informazioni sui servizi di TPL e della Sosta tariffata, con la possibilità di pianificare i propri spostamenti attraverso le indicazioni dalla funzione Travel Planner. Ulteriore obiettivo portato a termine è quello della implementazione di una ChatBot aziendale attraverso la quale la clientela può ricevere informazioni su argomenti connessi ai servizi aziendali.



SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ				
“ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE”				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Risultato 2019</i>	<i>Risultato 2020</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
Correttezza e Cortesia	N° reclami sul comportamento del personale	6/100	5/100	4/100
	Tempo medio di risposta ai reclami	20	20	18
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino identificativo/totale personale	6%	15%	100%

L’Azienda assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico (addetti alla verifica titoli di viaggio), attraverso appositi cartellini di riconoscimento sui quali sono riportati un codice che identifica univocamente il dipendente. Il personale di guida, gli operatori della sosta e quello ispettivo, nello svolgimento dei compiti ad esso assegnati, indossa la divisa aziendale ed è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell’esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è tenuto in ogni caso ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda ed Utenti.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ				
“LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE”				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Rilevato 2019</i>	<i>Rilevato 2020</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
Punti vendita	N° punti vendita/n° abitanti	200/200.000	200/200.000	210/200.000
Vendita biglietti a bordo autobus	N° linee, n° bus in linea, n° ore di servizio durante le quali sono disponibili i biglietti a bordo	100%	100%	100%

KYMA MOBILITÀ è da tempo impegnata a migliorare sempre più l’aspetto commerciale dell’attività, rendendo il più agevole possibile il momento dell’acquisto o del rinnovo dei titoli di viaggio e dei tagliandi di sosta. L’Ufficio vendite di KYMA MOBILITÀ, punto di riferimento degli Utenti e dei Rivenditori, è ubicato in Via D’Aquino, 21. Presso l’Ufficio vendite è necessario, da parte dell’Utenza, recarsi per la richiesta del primo abbonamento e il conseguente ritiro della tessera personale a microchip. I successivi rinnovi degli abbonamenti potranno essere eseguiti presso i rivenditori convenzionati o attraverso procedura on-line mediante collegamento con il sito aziendale, oppure mediante la APP di Kyma.

Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Vendite

Giorno della settimana	Apertura	Chiusura
LUNEDÌ	07:30 14:30	12:30 17:00
MARTEDÌ	07:30	12:30
MERCOLEDÌ	07:30 14:30	12:30 17:00
GIOVEDÌ	07:30 14:30	12:30 17:00
VENERDÌ	07:30	12:30
APERTURE STRAORDINARIE PER RINNOVO ABBONAMENTI		
NELLE GIORNATE DEL SABATO CHE CADONO NEI PRIMI TRE GIORNI DEL MESE E NEGLI ULTIMI TRE GIORNI DEL MESE PRECEDENTE	07:30	12:30

Relativamente ai biglietti, i punti vendita esterni attualmente convenzionati con l'Azienda sono circa 200. Da diversi anni, ormai, KYMA MOBILITÀ ha sposato la politica di incrementare i punti vendita dei biglietti, offrendo a tutti gli Operatori commerciali la possibilità di diventare rivenditori di biglietti, con una semplice istanza, senza particolari formalità e senza alcuna necessità di rispetto di distanze minime tra un rivenditore e l'altro. Ciò ha prodotto una diffusione molto capillare dei punti di acquisto, in tutti i quartieri della Città e in alcuni comuni vicini.

Già da molti anni, inoltre, è possibile acquistare il biglietto direttamente dal conducente del bus, su tutte le linee ed in tutti gli orari della giornata. È necessario, però, precisare che la vendita di tali biglietti è soggetta ad un sovrapprezzo e che essa può avvenire esclusivamente ad autobus fermo ed in corrispondenza delle fermate autorizzate. Inoltre, per motivi di sicurezza, ciascun conducente può disporre, al massimo, di 30 biglietti, per cui può accadere che all'atto della richiesta dell'Utente, ne sia occasionalmente sprovvisto.

Il servizio di vendita a bordo, pur essendo offerto durante l'intero orario di servizio, è principalmente mirato a migliorare la reperibilità dei biglietti negli orari di chiusura degli esercizi commerciali convenzionati con KYMA MOBILITÀ per la rivendita di biglietti. Si chiede all'Utenza, pertanto, di evitare, per quanto possibile, di acquistare il biglietto in vettura nei momenti di particolare traffico o di affollamento dei mezzi e di utilizzare esclusivamente moneta spicciola.

Dal 2009 è stato introdotto il "**Biglietto Bus acquistabile da Parcometro**". Tale titolo di viaggio, acquistabile presso ognuno dei 120 parcometri dislocati in città, ha un costo di € 1,00, vale per 90 minuti su tutte le linee urbane e suburbane (linee 4 – 14 – 16) e non deve essere convalidato a bordo dell'autobus.

Dal 2016 è stata introdotta la possibilità di acquistare il biglietto di corsa semplice o di rinnovare l'abbonamento, tramite il proprio SmartPhone utilizzando una APP specifica denominata "MooneyGo". È inoltre possibile acquistare biglietti e abbonamenti per l'autobus direttamente dal sito web aziendale, ove è predisposta una apposita sezione.

Relativamente agli abbonamenti, l'Azienda ha, sin dal 1997, adottato un sistema di tessere a microchip contact-less, che consente di avere, tra l'altro, una serie di utilissime informazioni sui flussi di viaggiatori e sulla distribuzione degli stessi in relazione alle linee ed agli orari. Ai fini del rilascio della tessera di libera circolazione, l'Utente dovrà presentare all'ufficio vendite il documento di riconoscimento non scaduto dal quale si evinca la residenza e i certificati attestanti il proprio status sociale.

Ai sensi del D.P.R. 445/2000 e successive modificazioni, l'Utente può anche autocertificare il proprio stato giuridico, compilando e sottoscrivendo i moduli di dichiarazioni sostitutive già predisposti e disponibili presso l'Ufficio Vendite dell'KYMA MOBILITÀ.

Alla tariffa dell'abbonamento va aggiunta, solo per il primo rilascio, la somma di **€ 2,50** quale costo del tesserino magnetico. Attualmente i punti di rinnovo degli abbonamenti KYMA MOBILITÀ sono 40 (compreso l'Ufficio vendite KYMA MOBILITÀ) e sono anch'essi distribuiti in maniera equilibrata su tutto il territorio servito.

In caso di smarrimento dell'abbonamento, l'Utente potrà presentarsi, munito di copia della relativa denuncia sporta presso un organo di Polizia giudiziaria, all'Ufficio vendite, dove gli verrà rilasciato, previo il versamento della somma di **€ 2,50** (costo del tesserino magnetico) un duplicato dell'abbonamento. In alternativa, l'Utente potrà omettere la presentazione della denuncia di smarrimento, compilando e sottoscrivendo un apposito modulo di dichiarazione disponibile presso l'Ufficio vendite dell'KYMA MOBILITÀ.

Attenzione per l'ambiente

I vantaggi sul versante dell'inquinamento ambientale, quali quelli di abbattere l'ossido di azoto, responsabile delle piogge acide; il monossido di carbonio; il particolato PM10; il particolato nocivo (fumo nero) che è causa di malattie dell'apparato respiratorio (asma) ed ha effetti cancerogeni ed, infine, dell'anidride carbonica, responsabile dell'effetto serra, sono l'obiettivo primario che l'Azienda si è posta e che persegue da anni.

Dall'anno 2020, grazie ad un finanziamento connesso alla misura "Smart Go City", è stato possibile procedere con l'acquisto di 24 autobus nuovi di fabbrica con alimentazione "Ibrida". Tale impegno è proseguito fino a tutto il 2023, grazie ad ulteriori finanziamenti disposti dal Governo con il Decreto "Cura Italia", in maniera tale da consentire che nel biennio 2023/2024 KYMA MOBILITÀ possa disporre di ulteriori 56 nuovi autobus che andranno a sostituire altrettanti mezzi obsoleti. In questa circostanza, sempre di concerto con il Comune di Taranto, si è puntato a scegliere autobus a basso impatto inquinante.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "ATTENZIONE PER L'AMBIENTE"				
Indicatori	Unità di misura	Rilevato 2019	Rilevato 2020	Obiettivo 2024
Carburanti poco inquinanti	Carburante poco inquinante/totale carburante consumato (basso tenore di zolfo)	100%	100%	100%
	Bus alimentati a metano / n° totale bus	12/157	12/157	0/157
	N° bus ibridi/n° totale autobus	0/157	0/157	80/157
Dispositivi	N° motorizzazioni Elettriche/n° totale bus	0/157	0/157	5/157

SERVIZI PER DISABILI

L'Azienda, pur essendo inserita in un contesto economico non più protetto (ricordiamo, tra l'altro, la sua trasformazione in società per azioni), non distoglie mai il suo sguardo dai Cittadini che hanno delle esigenze in più da soddisfare.

In tal senso si muovono le scelte che portano ad acquistare autobus dotati di sistema di pedana mobile per l'accesso delle carrozzelle per disabili. Tra i programmi aziendali vi è quello di continuare a dotare tutti i prossimi autobus che saranno acquistati dei dispositivi speciali di incarozzamento.

Le postazioni dei capilinea, ubicate presso Cimino e in Via C. Colombo (Porto Mercantile), sono dotate di sala d'attesa accessibile mediante scivolo per disabili.

TITOLO TERZO

IL SISTEMA TARIFFARIO

Per fare uso dei servizi KYMA MOBILITÀ l'Utente deve essere munito di idoneo documento di viaggio. I documenti di viaggio si articolano in biglietti ed abbonamenti.

BIGLIETTI

I biglietti sono titoli di viaggio cartacei acquistabili c/o qualunque rivendita autorizzata, senza nessuna formalità, non necessitano di alcuna registrazione dei dati dell'acquirente utilizzatore, e devono essere annullati al momento della salita in vettura tramite l'apposita macchinetta (obliteratrice).

I biglietti di corsa semplice **BIO**, **BIV** e **BIS** valgono per la sola corsa su cui sono stati annullati. Il biglietto **BIO** non è utilizzabile sulle corse suburbane. I biglietti a tempo valgono per tutte le linee, su tutta la rete KYMA MOBILITÀ, in qualunque orario ed in qualunque giorno (feriale o festivo), per lo stretto tempo consentito dalla tipologia del biglietto, a partire dalla data ed ora di annullo. Sui biglietti **BUS3** e **BUS 7**, al momento dell'annullo, il viaggiatore deve anche riportare a stampatello e con penna non cancellabile il proprio nome e cognome. Eventuali guasti della obliteratrice debbono essere immediatamente segnalati al conducente. Il conducente ha l'obbligo di operare l'annullo del biglietto mediante strappo della parte riservata alla obliteratrice con contestuale indicazione della data.

Il controllo sui biglietti acquistati tramite l'applicazione per smartphone "MooneyGo" oppure attraverso l'applicazione Web, avviene a vista. L'utente deve mostrare, tramite il proprio telefono, il titolo di viaggio acquistato.

ABBONAMENTI

Gli abbonamenti sono titoli di viaggio rilasciati in abbinamento ad una tessera di riconoscimento nominativa; l'emissione delle tessere e degli abbonamenti è informatizzata e consente la registrazione dei dati anagrafici dell'utente e dei titoli di viaggio acquistati. Pertanto in caso di smarrimento può essere duplicato il titolo di viaggio, e l'estratto di tutti i titoli acquistati da ciascun abbonato.

I viaggiatori che intendono abbonarsi devono presentare apposita dichiarazione sostitutiva di certificazione (disponibile sul sito internet aziendale nella sezione modulistica), indicando la categoria tariffaria di appartenenza. Essi sono di diversa tipologia:

- ⇒ **Abbonamento annuale** – 7/7 (valido sette giorni su sette)
- ⇒ **Abbonamento Mensile feriale e festivo** – 7/7 (valido sette giorni su sette)
- ⇒ **Abbonamento Mensile feriale** – 6/7 (valido sei giorni su sette)

Gli abbonamenti valgono per tutte le linee, su tutta la rete KYMA MOBILITÀ, in qualunque orario ed in qualunque giorno per gli abbonamenti 7/7 (feriale o festivo), o solo nei giorni feriale per gli abbonamenti 6/7, i mensili per tutto il mese (sino all'ultimo giorno del mese), gli annuali sino all'ultimo giorno dell'undicesimo mese successivo. Per gli abbonamenti acquistati mediante l'applicazione "MooneyGo" il controllo a vista consiste nel mostrare all'atto del controllo da parte dei verificatori, la schermata del proprio telefono cellulare dalla quale è rilevabile la foto

dell'abbonato, il suo nominativo, il numero di tessera su microchip, il tipo di abbonamento, la relativa tariffa e il periodo di validità.

I viaggiatori devono sempre portare con sé il titolo di viaggio, biglietto o abbonamento; quest'ultimo deve essere sempre accompagnato da tessera di abbonamento rilasciata da KYMA MOBILITÀ SpA.- Il tariffario in vigore, relativo a tutti i titoli di viaggio previsti, è presente sul sito internet aziendale ed è scaricabile.

ABBONAMENTI INTEGRATI

Gli abbonamenti integrati sono biglietti speciali, acquistabili senza alcuna formalità, senza dichiarazione dei dati anagrafici, sono validi per tutto il mese solare a partire dalla data di annullo, e consentono di viaggiare su tutte le linee, su tutta la rete KYMA MOBILITÀ, in qualunque orario ed in qualunque giorno. Essi devono essere sempre accompagnati da un titolo di viaggio valido al momento del controllo (biglietto o abbonamento) di una diversa azienda di trasporto pubblico (Ferrovie, Sud-est, CTP, ecc.) Non sono accompagnati da una tessera di riconoscimento, pertanto sebbene denominati "ABBONAMENTI", sono in tutto e per tutto assimilabili ai biglietti BUS7 (annullo tramite oblitratrice, nessuna registrazione informatica).

INIZIATIVE PROMOZIONALI

Annualmente KYMA MOBILITÀ promuove iniziative promozionali dei propri abbonamenti, tese ad incentivare l'uso continuativo e costante del mezzo pubblico di trasporto. Esse sono rivolte ai nuclei familiari che acquistano più abbonamenti mensili (almeno due nel caso di pensionati, anziani e invalidi; almeno tre per tutti i tipi di abbonamenti); studenti che al termine dell'anno scolastico intendano avvalersi dell'autobus per andare al mare; studenti universitari.

Le norme complete relative all'utilizzo dei titoli di viaggio sono elencate nel "Regolamento di Vettura e condizioni generali di viaggio".

Detto Regolamento è riportato integralmente al termine della presente Carta della Mobilità, è affisso all'interno di ogni autobus aziendale ed è disponibile sul sito internet aziendale.

Dal mese di Gennaio 2024 prenderà avvio il sistema di bigliettazione elettronica che consentirà di dematerializzazione dei titoli di viaggio, la possibilità di pagare il biglietto con carte di credito/debito, la validazione ad ogni corsa degli abbonamenti.

TITOLO QUARTO

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Tutti gli Utenti possono inviare all'Azienda comunicazioni, segnalazioni, reclami, istanze e suggerimenti. È necessario che l'Utente precisi, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile a chiarire con precisione le circostanze dell'accaduto.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente, e comunque entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione della segnalazione.

Le segnalazioni possono giungere in azienda attraverso i seguenti canali:

- + Compilando l'apposito modulo preimpostato presente sul sito internet aziendale www.kyamamobilità.ta.it nella sezione "Modulistica" – "Reclami"
- + Inviando un telefax al n° **099/7794247**, attivo 24 ore al giorno;
- + Inviando una e-mail all'indirizzo: kyamamobilità@kyamamobilità.ta.it;

- ✚ Utilizzando la posta ordinaria, da indirizzare alla **Direzione KYMA MOBILITÀ, in via C. Battisti, 657 - 74121 TARANTO;**
- ✚ Presentandosi presso l'Ufficio Pubbliche Relazioni di KYMA MOBILITÀ, in Via C. Battisti n° 657, il lunedì ed il venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

TITOLO QUINTO

REGOLAMENTO DI VETTURA E CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

L'ammissione del pubblico sulle vetture di KYMA MOBILITÀ S.p.A. è indifferenziata, salvo le esclusioni e limitazioni di seguito specificate, purché il Cliente sia in possesso di regolare titolo di viaggio per sé e per l'eventuale bagaglio soggetto al pagamento di biglietto.

Il Cliente a bordo dei mezzi di KYMA MOBILITÀ S.p.A. è tenuto al rigoroso rispetto dei seguenti divieti e norme:

Art. 1

Per la salita in vettura bisogna premunirsi di regolare titolo di viaggio (biglietto o abbonamento cartaceo o elettronico) in corso di validità.

Art. 2

Al momento della salita in vettura il Cliente deve procedere immediatamente all'annullo del biglietto cartaceo tramite l'apposita validatrice (obliteratrice). Eventuali guasti della validatrice debbono essere immediatamente segnalati al conducente. In tal caso, il conducente ha l'obbligo di operare l'annullo del biglietto mediante strappo della parte riservata alla obliteratrice con contestuale indicazione della data e ora, numero sociale del mezzo pubblico e firma del conducente e ad informare via radio l'Area Tecnica al fine di eliminare il più rapidamente possibile l'anomalia di funzionamento della obliteratrice.

I biglietti elettronici devono essere validati, attraverso la scansione del QR-code presente sugli autobus, al momento della salita in vettura. Tuttavia, al fine di evitare comportamenti fraudolenti, al momento dell'acquisto del biglietto è richiesto di indicare la data di utilizzo. Il biglietto sarà validabile e utilizzabile nella sola giornata di validità prescelta. Ne consegue che prima di tale data il biglietto non sarà disponibile per la validazione e, superata la stessa, risulterà scaduto. Il biglietto elettronico acquistato non sarà validabile prima di dieci minuti dal momento dell'acquisto. Tale limitazione non si presenterà nei casi di biglietti acquistati con validità a partire dal giorno successivo.

Le caratteristiche di ogni titolo di viaggio sono consultabili sul sito internet aziendale nella sezione dedicata.

Art. 3

I possessori di abbonamento devono sempre portare con sé il documento di viaggio (biglietto o abbonamento, quest'ultimo accompagnato da tessera di abbonamento rilasciata da KYMA MOBILITÀ S.p.A.).

Art. 4

Al momento del controllo da parte del personale aziendale è obbligatorio agevolare le operazioni relative, esibendo il biglietto di viaggio o l'abbonamento (con relativa tessera plastificata con fotografia) . L'identità del passeggero trovato privo di abbonamento in corso di validità o di biglietto regolarmente obliterato sarà accertata dal personale KYMA MOBILITÀ S.P.A. preposto ai controlli. In tal caso il passeggero è tenuto a fornire il documento personale di identificazione. In mancanza di documento di riconoscimento in corso di validità o in caso di rifiuto a presentarlo l'Azienda procederà all'accertamento della identità personale attraverso le Forze dell'ordine.

Gli agenti accertatori, soggetti abilitati alle attività di prevenzione, accertamento e contestazione delle violazioni alle norme contenute in questo regolamento, sono dotati di tesserino di riconoscimento e possono effettuare i controlli previsti dall'articolo 13 della legge 24 novembre 1981, n. 689, compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore. Nell'esercizio delle proprie funzioni, gli agenti accertatori rivestono la qualità di pubblico ufficiale ai sensi dell'articolo 357 del Codice penale.

Art. 5

La salita sull'autobus deve avvenire dalla porta anteriore e dalla porta posteriore, mentre la discesa deve avvenire esclusivamente dalla porta centrale.

Art. 6

È vietato occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi.

Art. 7

È vietato sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi.

Art. 8

È vietato distrarre, impedire od ostacolare l'autista nell'esercizio delle sue funzioni.

Art. 9

È vietato chiedere di salire o scendere dall'autobus in luogo diverso da quello stabilito come fermata. Il conducente potrà effettuare fermate straordinarie, in punti diversi da quelli individuati con le apposite paline di fermata, qualora si riscontrino situazioni di pericolo o di particolare necessità per il Cliente ed a condizione che non venga mai meno la sicurezza d'esercizio.

Art. 10

È doveroso agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disabili rispettando le disposizioni relative ai posti riservati agli stessi.

Art. 11

È vietato sporcare e danneggiare i sedili, le pareti, i vetri e le suppellettili dell'autobus.

Art. 12

All'interno dell'autobus è vietato fumare.

Art. 13

Non è ammesso l'accesso in vettura a coloro che si trovino in stato di ebbrezza manifesta o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il regolare svolgimento del servizio o da arrecare danno a sé o agli altri Clienti.

Art. 14

L'accesso in vettura è impedito quando l'abbigliamento personale sia sudicio o indecente.

Art. 15

A bordo degli autobus non è consentito cantare, suonare, schiamazzare o tenere un comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disagio, disturbo, fastidio agli altri Clienti ed al personale in servizio.

Art. 16

È vietato azionare, salvo il caso di grave ed incombente pericolo, i dispositivi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato.

Art. 17

È vietato trasportare materiali o cose che per qualsiasi motivo possano infastidire o danneggiare gli altri passeggeri o arrecare danni all'autobus; in particolare è proibito trasportare sugli autobus armi, ad esclusione di quelle in dotazione alle forze dell'ordine, nonché sostanze nocive (bombole di gas compresso o liquido, materiale infiammabile, esplosivo, nocivo e/o contaminante).

Art. 18

A bordo degli autobus non è consentito, senza esplicita e preventiva autorizzazione dell'azienda, il volantinaggio e la distribuzione di materiale pubblicitario, anche se a scopo benefico.

Art. 19

Le violazioni alle norme del Regolamento di vettura sono sanzionabili ai sensi e per gli effetti della legge regionale n° 18/2002.

Art. 20

Ogni passeggero, munito di regolare documento di viaggio, può trasportare gratuitamente due valigie, pacchi o colli a mano, purché non vengano occupati posti a sedere. Per il trasporto di colli eccedenti i limiti ammessi il passeggero è tenuto al pagamento di un biglietto di corsa semplice per ogni ulteriore collo. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto gli oggetti eccessivamente ingombranti, sudici o pericolosi. I passeggini per bambini sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente purché vengano ripiegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.

Sugli autobus del servizio urbano possono essere trasportate di norma solo biciclette pieghevoli racchiuse in apposite sacche prive di spigoli e la cui dimensione e forma non compromettano in alcun modo la sicurezza del viaggio e dei viaggiatori, lo scorrimento delle persone all'interno del mezzo e la funzionalità delle porte. Le sacche devono altresì essere saldamente custodite dal cliente per l'intera durata del viaggio. Sono sempre esclusi dal trasporto sugli autobus del servizio urbano i tricicli, i tandem, le cargo bike, le biciclette reclinate, le biciclette elettriche e a pedalata assistita e altri mezzi assimilabili il cui ingombro e la cui forma non consentano di assicurare la sicurezza del viaggio.

I monopattini elettrici o a spinta o altri mezzi di trasporto personali (come one-wheel, segway o skateboard elettrici) possono essere trasportati a bordo dei mezzi urbani purché piegati, riposti in una apposita sacca e saldamente custoditi dal cliente per l'intera durata del viaggio.

Il personale aziendale, a proprio insindacabile giudizio, può proibire il trasporto di sacche ritenute eccessivamente ingombranti o potenzialmente pericolose per la sicurezza del viaggio o dei passeggeri.

Non è mai ammesso il trasporto di biciclette o monopattini non accompagnati e non è mai consentito, altresì, occupare con la bicicletta, il monopattino o con altri mezzi di trasporto personali un posto a sedere oltre a quello eventualmente occupato dal cliente.

Non è mai ammesso il trasporto di più di una bicicletta o di un mezzo di trasporto personale per conduttore. La Società non risponde di eventuali danni provocati alle biciclette o ad altri mezzi di trasporto personali durante il trasporto: per eventuali danni causati al patrimonio aziendale o ad altre persone o cose durante le operazioni di carico e scarico delle biciclette oppure durante il viaggio, la Società si rivarrà sul cliente.

Art. 21

Bambini e ragazzi di età inferiore a 10 anni accompagnati da persona adulta sono trasportati gratuitamente.

Art. 22

La Società garantisce il diritto delle persone con disabilità o mobilità ridotta a usufruire dei servizi di trasporto pubblico locale.

L'accesso e la discesa autonoma dagli autobus delle persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire esclusivamente in corrispondenza di fermate dotate di marciapiedi idonei e autorizzate dalle autorità competenti, dove l'uso di rampe o elevatori, azionati da personale aziendale e sotto la responsabilità dello stesso, possa avvenire in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

In corrispondenza di fermate dove non sussistano, in parte o del tutto, le condizioni di cui al precedente punto, la salita e la discesa di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle possono avvenire, dove gli spazi e le infrastrutture lo consentano, solo con l'ausilio di un accompagnatore e sotto l'esclusiva responsabilità dello stesso.

Il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta su sedia a rotelle può essere limitato o negato nei seguenti casi:

(a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalle normative nazionali ed europee e gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

(b) qualora la configurazione del veicolo, delle infrastrutture, delle fermate o delle stazioni renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili;

(c) qualora i mezzi non siano, per qualunque ragione, idonei alla salita, alla discesa o al trasporto delle carrozzine.

Gli autobus aziendali sono dotati di rampe o elevatori per persone con disabilità o mobilità ridotta, hanno al proprio interno apposite aree attrezzate per ospitare le sedie a rotelle garantendo i massimi standard di sicurezza. I mezzi e le aree dedicate sono chiaramente identificati con il logo della disabilità.

Le rampe e gli elevatori sono azionati dal personale aziendale e sotto la responsabilità dello stesso solo per la salita e la discesa delle sedie a rotelle.

Art. 23

È consentito il trasporto in vettura dei soli animali domestici di piccola taglia purché adeguatamente custoditi (gabbia, cestino, museruola). Per il trasporto di animali domestici deve essere comunque pagato il biglietto di corsa semplice. Il proprietario è responsabile di eventuali danni prodotti dal proprio animale. È ammesso il trasporto gratuito dei cani che accompagnino un non vedente, purché muniti di museruola.

È possibile viaggiare su tutti i mezzi di KYMA MOBILITÀ S.p.A. accompagnati da animali d'affezione, senza che per gli animali sia dovuto un titolo di viaggio ulteriore oltre a quello dovuto per il conduttore, purché siano rispettate le seguenti indicazioni.

Ai passeggeri che conducono animali d'affezione spetta la sorveglianza sugli animali trasportati per l'intera durata del viaggio: i passeggeri devono ritenersi responsabili in via esclusiva nel caso gli animali provochino danni a persone o cose.

I viaggiatori che conducono animali d'affezione sui mezzi di KYMA MOBILITÀ S.p.A. devono avere cura che gli stessi non sporchino e non creino disturbo o danno agli altri passeggeri o alla vettura. Qualora l'animale insudici o deteriori il mezzo o provochi danni a persone o cose, o determini reazioni allergiche nei passeggeri, il conduttore è tenuto al risarcimento del danno provocato, rimanendo KYMA MOBILITÀ S.p.A. libera da qualunque responsabilità al riguardo.

Gli animali possono essere allontanati, senza diritto al rimborso del biglietto dovuto per il conduttore, a insindacabile giudizio del personale aziendale, in caso di affollamento o qualora arrechino disturbo ai viaggiatori o sia potenzialmente compromessa la sicurezza dei passeggeri.

Non è ammesso il trasporto di animali la cui coabitazione a bordo dei mezzi possa compromettere la sicurezza del viaggio e dei passeggeri: qualora a bordo di una vettura fossero contestualmente presenti animali fra i quali vi sia una evidente incompatibilità, i conduttori degli animali potranno essere invitati dal personale aziendale a scendere dal mezzo.

I cani, a eccezione dei cani guida destinati all'assistenza di persone non vedenti, possono salire a bordo dei mezzi di KYMA MOBILITÀ S.p.A. solo se muniti di museruola e guinzaglio, indipendentemente dalla taglia e dalla struttura fisica dell'animale.

Per i cani di piccola taglia o che si trovino in particolari condizioni anatomiche, fisiologiche o patologiche che impediscano l'uso della museruola, è consentito l'uso di trasportini, gabbie, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. Il trasportino deve essere idoneo e opportunamente chiuso e deve completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.

Gatti e altri animali d'affezione di piccola taglia devono viaggiare all'interno di trasportini, gabbiette, ceste o altri contenitori privi di spigoli e la cui forma non comprometta in alcun modo la sicurezza del viaggio. I contenitori devono essere idonei e opportunamente chiusi e devono completamente contenere l'animale, evitandone il contatto con l'esterno.

Il trasporto di ceste, gabbie e trasportini è sempre gratuito, indipendentemente dalle dimensioni.

Non è mai consentito salire in vettura con passeggeri per animali.

Non è mai consentito agli animali, indipendentemente da come essi vengano trasportati, occupare un posto a sedere oltre a quello eventualmente occupato dai loro conduttori.

Non è mai consentito il trasporto di animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità.

Art. 24

Tutti gli oggetti rinvenuti dal personale aziendale a bordo degli autobus di KYMA MOBILITÀ S.p.A., se non sono riconducibili al proprietario, vengono custoditi presso gli uffici aziendali di via Cesare Battisti n° 657, in Taranto, 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).

Art. 25

Le fermate sui percorsi di linea dei servizi esercitati dall'KYMA MOBILITÀ S.P.A. – S.p.A. sono individuate con apposite paline. Tutte le fermate per la discesa dall'autobus sono facoltative e la richiesta di fermata va fatta azionando, per tempo, gli appositi pulsanti di prenotazione fermata. Non sono consentite fermate in luoghi diversi da quelli previsti, salve le eccezioni già indicate”.

Art. 26

Il cliente che richiede l'acquisto del biglietto venduto a bordo degli autobus è obbligato a munirsi preventivamente di moneta contante al fine di agevolare le incombenze a carico del conducente per salvaguardare la puntualità alle fermate.

La vendita dei biglietti a bordo degli autobus ha carattere di servizio supplementare che non solleva il singolo utente dall'obbligo di rifornirsi del titolo di viaggio prima di salire sull'autobus. Ne consegue che, ove l'utente non sarà in possesso del titolo di viaggio all'atto della verifica, sarà comunque tenuto al pagamento della sanzione amministrativa anche qualora il conducente ne sia stato sprovvisto all'atto della verifica o se fosse stato sprovvisto di resto.

Art. 27

Il Cliente che ritenga di essersi procurato un danno fisico a bordo dell'autobus o all'atto della salita o discesa, è obbligato a riferirlo immediatamente al conducente dell'autobus, segnalando e fornendo i dati di eventuali testimoni. Nel caso in cui ciò non fosse possibile per qualsiasi motivo, egli deve individuare con precisione l'autobus (n° sociale e targa) e segnalare nel corso della giornata il fatto a KYMA MOBILITÀ S.p.A. – Via C. Battisti n° 657 –74121 TARANTO, anche a mezzo di telegramma. Egli è inoltre tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) che lo autorizzava all'uso dell'autobus nel giorno dell'evento e ad allegarne copia fotostatica alla denuncia di risarcimento del danno, unitamente a idonea documentazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica. In ragione dei contratti assicurativi stipulati da KYMA MOBILITÀ S.p.A., la scrupolosa osservanza delle indicazioni e dei termini riportati al precedente capoverso è condizione necessaria affinché possano avviarsi le procedure di risarcimento di eventuali danni. Di conseguenza, la Compagnia assicuratrice non potrà procedere al risarcimento di danni insorti in conseguenza di fatti non denunciati nei tempi e modi sopra descritti e per i quali l'Azienda non fosse posta immediatamente nelle condizioni di identificare il conducente dell'autobus e di accertarne eventuali responsabilità.

LA SOSTA A PAGAMENTO

LA GESTIONE INTEGRATA DELLA SOSTA

Dal mese di Agosto 2007 KYMA MOBILITÀ gestisce i parcheggi pubblici a pagamento nella città di Taranto, in conseguenza dell'affidamento (cd. "in house") operato da parte del Comune di Taranto in forza delle deliberazioni del Commissario Straordinario nn° 726/2007 e 797/2007. Con deliberazione della Giunta Comunale n° 14 del 30/07/2007 e con Disciplinare Tecnico emanato con deliberazione della Giunta Municipale n° 134 del 05/08/2010. L'affidamento è stato prorogato per ulteriori nove anni in forza della deliberazione della Giunta Comunale n° 176 del 20/11/2014.

Attraverso la regolamentazione della sosta a pagamento si attua un "principio di equità", sulla base del quale il cittadino corrisponde un prezzo per l'utilizzo di un bene collettivo quale è lo spazio urbano e si consente di impiegare più razionalmente i parcheggi, usati secondo una effettiva necessità e quindi mediamente più disponibili.

Inoltre, la regolamentazione della sosta diventa un elemento determinante per il recupero dei suoli stradali alla loro primaria funzione di reti viarie.

Le aree di sosta regolata producono senz'altro un miglioramento ambientale e di sicurezza per il cittadino, contrastando la "sosta selvaggia".

I NUMERI DELLA SOSTA

Kyma Mobilità ha in gestione circa 7.100 posti auto, per essi garantisce la progettazione, la pianificazione, il coordinamento ed il controllo sul territorio, la manutenzione dei parcometri, la segnaletica, le attività amministrative e le relazioni con il pubblico.

Per la realizzazione delle aree di sosta a pagamento l'Ente affidante si basa sul Piano Urbano del Traffico approvato dal Consiglio Comunale di Taranto.

Il canone della gestione della sosta regolamentata viene destinato dall'Amministrazione Comunale al miglioramento e allo sviluppo della viabilità cittadina, all'arredo urbano e al miglioramento della sicurezza stradale, così come previsto dal Codice della Strada.

Le attività di verifica e controllo, manutenzione ed amministrative inerenti la gestione della sosta sono compiute attraverso 80 unità lavorative inquadrare con contratti di lavoro a tempo indeterminato e a tempo pieno o part-time.

TIPOLOGIE DI PARCHEGGI

I parcheggi gestiti da KYMA MOBILITÀ sono distinti secondo le seguenti tipologie:

- su sede stradale pubblica: dietro pagamento della tariffa prevista ovvero dimostrando il possesso dei requisiti richiesti per la concessione di titolo di parcheggio gratuito;
- in area pubblica recintata: esclusivamente dietro pagamento della tariffa prevista.

La sosta nei parcheggi pubblici a pagamento, ivi compresi quelli presenziati, non dà mai diritto alla custodia del veicolo.

AREE DI SOSTA – ORARI – TARIFFE

La sosta è assoggettata al pagamento della tariffa prescritta, con possibilità di frazionamento. In particolare, il pagamento della tariffa può realizzarsi:

- attraverso l'utilizzo dei parcometri o dei tagliandi "gratta e sosta", per una durata minima di 30 minuti, con possibilità di frazionamento di 15 minuti per le frazioni di tempo successive;
- attraverso l'utilizzo degli applicativi per smartphone, senza limiti di durata minima e con possibilità di pagamento per gli effettivi minuti di sosta utilizzati;
- attraverso l'acquisto di un abbonamento mensile, compresi gli abbonamenti a tariffa agevolata per residenti (validi, questi ultimi, per la relativa zona di residenza).

Le zone di parcheggio sono delimitate ed individuate da segnaletica verticale ed orizzontale (strisce blu).

In tali aree la sosta a pagamento è attiva:

NEGLI STALLI DI SOSTA A PAGAMENTO IN AREE PUBBLICHE RECINTATE: il pagamento è dovuto nella intera giornata (24 ore su 24) di tutti i giorni dell'anno, feriali o festivi (365 giorni su 365);

NEGLI STALLI DI SOSTA A PAGAMENTO SU SEDE STRADALE PUBBLICA: il pagamento è dovuto dalle ore 08:30 alle ore 20:30 di tutti i giorni feriali e prefestivi, nonché di tutte le domeniche e di tutti i giorni festivi compresi tra il 1° ed il 6 gennaio e tra il 1° ed il 31 dicembre di ogni anno, fatta eccezione per le festività di Natale, Santo Stefano e Capodanno, in qualsiasi giorno della settimana esse ricadano.

L'obbligo del pagamento della tariffa prevista decorre dal primo minuto di utilizzo del parcheggio, a prescindere dal sistema di pagamento utilizzato (parcometri, tagliandi "gratta e sosta" o applicativi per smartphone).

È consentita, tuttavia, una tolleranza di 10 minuti per permettere ai conducenti dei veicoli in sosta di raggiungere il parcometro più vicino per ritirare il ticket da apporre all'interno della propria autovettura.

PAGAMENTO DELLA SOSTA

Il pagamento della relativa tariffa, che può avvenire attraverso:

- l'utilizzo degli applicativi per smartphone autorizzati da KYMA MOBILITÀ S.p.A. (attualmente "KYMA-Amat", "MooneyGo", "EasyPark", "TelepassPay", "DropTicket", "PayByPhone");
- la sottoscrizione di un abbonamento mensile;
- l'utilizzo dei parcometri con tastierino di inserimento del numero di targa, ove presenti nelle vicinanze dello stalli di sosta;
- l'utilizzo degli altri parcometri non dotati di tastierino per l'inserimento del numero di targa o dei tagliandi "gratta e sosta", a condizione che i relativi supporti cartacei attestanti il pagamento della prevista tariffa siano esposti in maniera stabile sul veicolo per tutto il periodo di utilizzo degli stalli blu.

Gli addetti al controllo su strada (Operatori e Coordinatori della Mobilità), mediante lo smartphone in dotazione e attraverso il software "Scat", effettuano il controllo sulla regolarità del

pagamento della sosta. Analogo controllo è effettuato per quanto riguarda i permessi per residenti (zone A-B-C) e gli abbonamenti.

Presso due aree di parcheggio chiuse è stata installata la “**Cassa Automatica**” per il pagamento della sosta. Le aree dotate di tale tecnologia sono quelle denominate “**Icco**” e “**Artiglieria**”.

Sono attivi parcheggi di scambio denominati “**Park and Ride**” che consentono di parcheggiare anche in maniera provvisoria nelle zone a pagamento e non a pagamento su strada più periferiche e di utilizzare il servizio di trasporto pubblico per raggiungere le destinazioni più centrali della città; tale servizio “**park and ride**” verrà sottoposto all’inserimento nei piani urbanistici del traffico e della viabilità attualmente vigenti.

In queste aree è consentito il parcheggio gratuito a chi acquisterà un titolo di viaggio giornaliero o mensile per il t.p.l. urbano di KYMA MOBILITÀ, funzionale all’interscambio modale.

Le aree interessate sono:

- Interscambio per chi proviene dalle ZONE NORD – OVEST: Piazzale Democate; Piazzale Vittime delle Foibe (ex ristorante Gambero);
- Interscambio per chi proviene dalle ZONE SUD – EST: Viale Magna Grecia (spartitraffico centrale tra Viale Virgilio e Corso Italia); Viale Magna Grecia (spartitraffico centrale tra Corso Italia e Viale Liguria); Viale Magna Grecia (tra Viale Liguria e Via Dalmazia, compreso spartitraffico); Viale Magna Grecia (spartitraffico centrale tra Via Dalmazia e Viale Trentino); Corso Italia (spartitraffico tra V.le Magna Grecia e Via Caduti di Nassiriya).



PERMESSI GRATUITI PER I CITTADINI RESIDENTI O DOMICILIATI IN UNA DELLE ZONE A – B – C

Ai cittadini residenti nelle zone A-B-C, regolarmente iscritti nei registri dell’anagrafe di Taranto, viene concesso un permesso di parcheggio gratuito (senza limitazione oraria) in ragione di un autoveicolo per ogni nucleo familiare residente, senza diritto di riserva del posto.

Il permesso viene rilasciato in riferimento ad un veicolo omologato come “autovettura”, ovvero “autoveicolo per uso promiscuo”, di proprietà del residente (o di un componente del suo nucleo familiare convivente) o utilizzato dallo stesso in locazione finanziaria (leasing) o in contratto di noleggio con durata superiore a 12 mesi, dei quali sia diretto contraente.

Viene considerato di proprietà, relativamente a tale specifica finalità, il veicolo di proprietà (ovvero in leasing o in contratto di noleggio con durata superiore a 12 mesi) di una azienda, affidato in uso esclusivo e privato ad un cittadino residente in una delle zone A, B, C, in qualità di socio, amministratore, dipendente dell’azienda proprietaria, dal rappresentante legale della stessa.

La sosta dei veicoli dotati di permesso gratuito o abbonamento a tariffa agevolata per residenti, è consentita nella sola zona di residenza con esclusione delle seguenti aree:

- P.ZA KENNEDY
- P.ZA ARCHITA
- RAMPA-PIAZZA SS. ANNUNZIATA
- PARCHEGGIO AMEDEO
- PARCHEGGIO OBERDAN
- PARCHEGGIO PACORET
- P ARCHEGGIO ICCO
- PARCHEGGIO ARTIGLIERIA
- PARCHEGGIO CAMPANIA

LE SANZIONI AMMINISTRATIVE

L'accertamento delle violazioni in materia di sosta sulle strade ed aree soggette a tariffazione è effettuato dagli Ausiliari della Sosta di KYMA MOBILITÀ. Questi sono nominati dal Sindaco, previa partecipazione ad uno specifico corso di formazione e dopo aver sostenuto l'esame di idoneità. La violazione accertata può essere estinta con il pagamento della somma ivi indicata **ENTRO 5 GIORNI** dalla data di accertamento mediante versamento sul c/c postale n. 77264737 intestato al Comune di Taranto - Comando Polizia Locale, servendosi dell'allegato bollettino, ovvero tramite bonifico - cod. IBAN: IT72 J076 0115 8000 0007 7264 737 (indicando nella causale di pagamento il codice #011). Può anche essere effettuato **con carte di credito o bancomat** presso l'Ufficio Cassa del Comando di Polizia Locale nella sede di Via Acton, 77, il lunedì dalle 9,00 alle 12,00 e il martedì e giovedì dalle 15,30 alle 17,30.

Alla mancata oblazione nei termini e modalità innanzi citati si procederà alla notificazione del Verbale con le modalità previste dall'art. 201 del C.d.S. e addebito delle spese sostenute. Eventuale ricorso potrà essere presentato alla Prefettura o al Giudice di Pace di Taranto entro 60 giorni dalla data in cui sarà notificato il processo verbale di accertamento.

Il verbale sarà comunque gestito direttamente dal citato Comando di Polizia Municipale al quale compete l'intera procedura e sarà registrato secondo le regole del predetto Regolamento di attuazione del Codice della Strada.

I PARCHEGGI PER DISABILI

Nella realizzazione degli stalli a pagamento per le vie cittadine comprese nelle zone A – B – C, dove la copertura delle "strisce blu" è totale, sono stati realizzati stalli di sosta riservati ai portatori di handicap titolari di specifico permesso di sosta. Tuttavia, considerata l'alta densità di autovetture circolanti in tali zone, è permesso ai titolari di detti permessi di parcheggiare gratuitamente la propria vettura anche negli stalli a pagamento laddove dovessero trovare occupati i parcheggi loro riservati.

Tale agevolazione non è prevista laddove sussiste l'alternanza tra stalli di sosta a pagamento e stalli gratuiti. Analogamente, non è prevista la possibilità di parcheggiare gratuitamente nelle aree di sosta chiuse e dotate di cassa automatica di Icco e Artiglieria.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE

E' possibile ricevere informazioni sui parcheggi a pagamento attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- UFFICIO VENDITE: via d'Aquino 21 – Tel. 099.4526785 / Fax 099.4537091
- UFFICIO INFORMAZIONI KYMA MOBILITÀ: via C. Battisti, 657 – Tel.099.7795527 / Fax 099.7794247
- UFFICIO GESTIONE PARCHEGGI: via Matteotti 34
- SITO INTERNET: www.kymamobilita.it dal quale è anche possibile scaricare i moduli per il rilascio di abbonamenti e permessi gratuiti residenti.

PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Durante lo svolgimento dei loro compiti di controllo, gli Ausiliari della Sosta KYMA MOBILITÀ sono sempre disponibili a fornire informazioni ai cittadini e dare assistenza agli automobilisti.

Tutto il personale dell'Area Sosta KYMA MOBILITÀ a contatto con il pubblico, è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- Essere sempre disponibile e rispettare i diritti dei clienti;
- Rispondere alle richieste di informazioni con prontezza e precisione, con linguaggio chiaro e comprensibile;
- Evitare le discussioni e non rispondere in modo polemico a critiche, commenti, lamentele;
- Mantenere un atteggiamento positivo e conciliante;
- Evitare ogni commento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'Azienda o essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- Curare il proprio aspetto, indossare l'abbigliamento previsto ed esporre il cartellino di riconoscimento con la ragione aziendale, l'indicazione "Ausiliario della Sosta" con il numero di matricola.

IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'**IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO**

KYMA MOBILITÀ è impegnata a sviluppare un sistema volto al miglioramento continuo del servizio di gestione della sosta tariffata nella Città di Taranto.

Le attività di valutazione del grado di soddisfazione del cliente sono attuate tramite:

- La misurazione interna degli standard qualitativi dichiarati, riferiti principalmente al funzionamento dei parcometri, ai cartelli di segnalazione e all'informazione per il loro uso, al personale e al rapporto con i clienti secondo le norme di comportamento definite;
- La realizzazione annuale di un sondaggio d'opinione dei clienti sul servizio svolto, che potrà essere eventualmente illustrato alle Associazioni di tutela dei consumatori e utenti;

- La gestione e l'analisi delle segnalazioni e dei reclami che giungono sia dai clienti sia dall'Amministrazione comunale.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

		STANDARD 2022	OBIETTIVI 2024
INFORMAZIONI	Parcometro con cartello di segnalazione e informazioni per l'uso	TUTTI	TUTTI
VENDITA TITOLI DI SOSTA	Rivendite convenzionate e segnalate con il marchio KYMA MOBILITÀ	80/7.100 posti auto	90/7.100 posti auto
TUTELA DEL CLIENTE	Risposta ai reclami	20 giorni	18 giorni
SERVIZI PER DISABILI	Posti riservati ai disabili	1 ogni 50 oppure possibilità di sosta gratuita negli stalli regolamentati ove consentito	1 ogni 50 oppure possibilità di sosta gratuita negli stalli regolamentati ove consentito
PARCOMETRI	N° parcometri	1 ogni 84 posti regolamentati	1 ogni 80 posti regolamentati
	Parcometri funzionanti	99%	99%
SEGNALETICA	Rispetto delle norme del Codice della Strada e del Regolamento	100%	100%

TUTELA DEL CLIENTE

IL SISTEMA DI ASCOLTO DEI CITTADINI

Per formulare suggerimenti, proposte o reclami sul servizio Sosta i cittadini possono:

SCRIVERE	TELEFONARE	COMPILARE
KYMA MOBILITÀ – S.p.A. Via C. Battisti, 657 74121 - TARANTO	UFFICIO VENDITE Via d'Aquino, 21 – Taranto Tel. 099.4526785	Modulo reclami presso UFFICIO VENDITE - UFFICIO PARCHEGGI
e-mail: kymamobilita@kymamobilita.it	UFFICIO PARCHEGGI Via C. Battisti, 657 – Taranto Tel. 099.7356243	Il modulo è scaricabile anche dal sito aziendale www.kymamobilita.it

LA VOCE DEI CLIENTI: IL RECLAMO

KYMA MOBILITÀ riceve costantemente comunicazioni da parte dei propri clienti attraverso vari canali (lettera, e-mail, fax, telefono) che chiedono informazioni, sporgono reclami o semplicemente suggeriscono proposte per il miglioramento del servizio.

KYMA MOBILITÀ ritiene che il reclamo rappresenti uno strumento importante per conoscere le motivazioni di insoddisfazione dei Clienti e per sviluppare le azioni correttive volte a migliorare le problematiche segnalate.

Per ogni contatto ricevuto viene attivata una procedura di verifica delle eventuali carenze o criticità segnalate.

KYMA MOBILITÀ si impegna a fornire in ogni caso al Cliente una risposta scritta o telefonica entro 20 giorni dalla data in cui ha ricevuto la segnalazione.

Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati si invita la clientela a segnalare ogni particolare utile ad identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto (data – ora – luogo – veicolo – targa ...). Per consentire a KYMA MOBILITÀ di inoltrare la risposta è necessario indicare le proprie generalità complete di recapito.

SICUREZZA

La preparazione professionale e l'idoneità del personale KYMA MOBILITÀ sono una garanzia di sicurezza. Per mantenere i livelli garantiti l'Azienda adotta le seguenti azioni:

- Gli Ausiliari della Sosta sono abilitati all'attività prevista previo superamento di esami appositi;
- Il personale viene adeguatamente formato e costantemente aggiornato sulle normative relative alla sicurezza, attraverso un piano formativo interno all'Azienda;
- Sui luoghi di lavoro, specialmente quando svolto sulle strade, il personale dipendente, al quale KYMA MOBILITÀ affida il lavoro, è tenuto all'applicazione delle norme sulla sicurezza e all'uso dei dispositivi di protezione individuale.

Sede sociale e Uffici amministrativi: via C. Battisti, 657 – 74121 TARANTO

Tel. 099 73561 – Fax 099 7794247

Indirizzo Internet: www.kymamobilita.it

posta elettronica: kymamobilita@kymamobilita.it

pec: kymamobilita@pec.kymamobilita.it

Ufficio vendite: via d’Aquino, 21 – 74123 TARANTO

Tel. 099 4526785 – Fax 099 4537091

Finito di stampare nel mese di dicembre 2023

Elaborazione e redazione a cura del Responsabile Staff Qualità Aziendale

*Il contenuto di questo documento è di proprietà Kyma Mobilità - S.p.A.
e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.*

L’Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge

