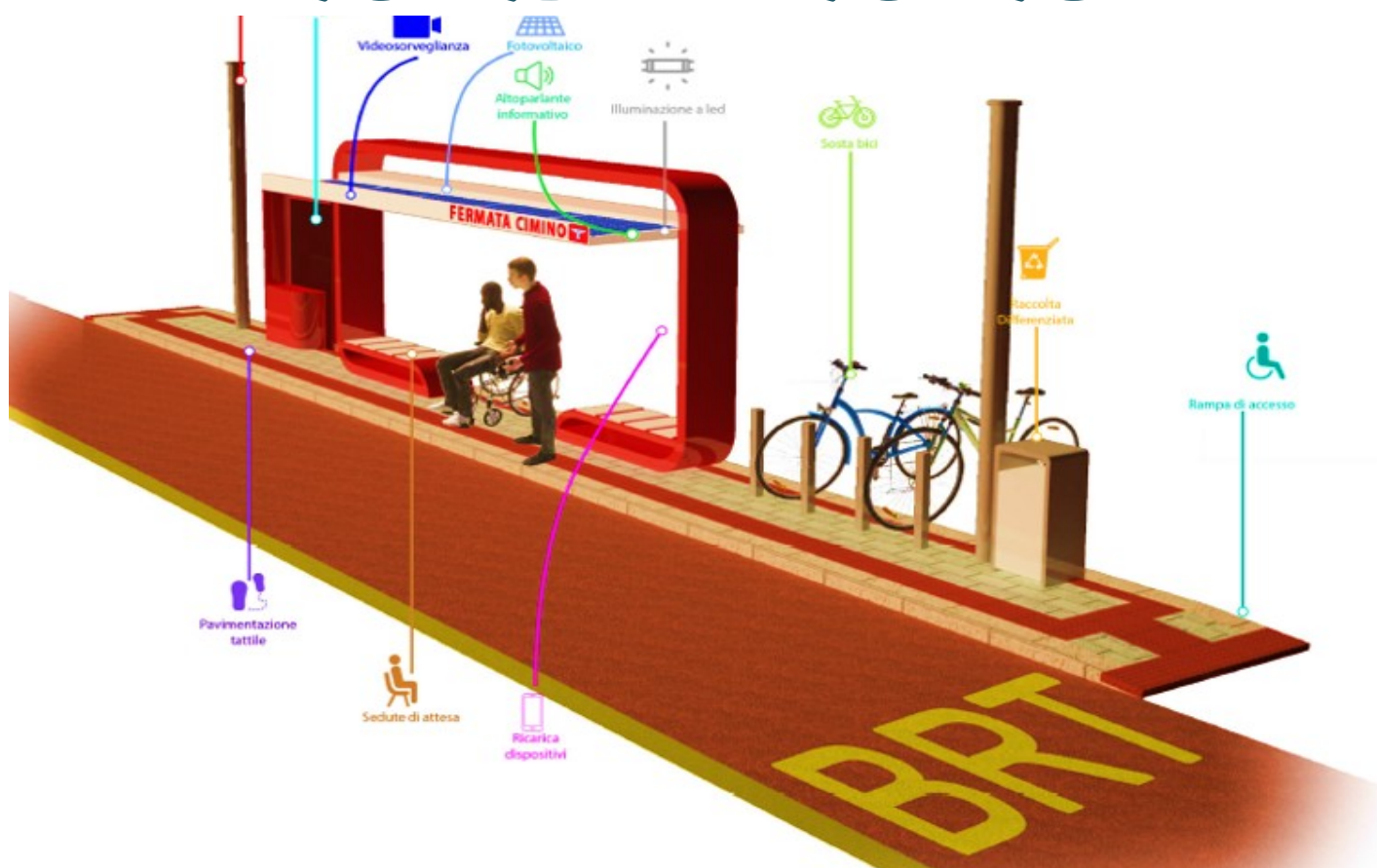


# **Carta della Mobilità**

## **2025 - 2026**



# **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 quindicesima edizione che viene emessa relativamente al **Trasporto Pubblico Locale** e la settima 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.*

*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 2025*

**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 periodo 29 settembre - 4 ottobre 2025 è stata realizzata l'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION 2025**, mediante la somministrazione di complessivi 700 questionari (n° 500 per il TPL e n° 200 per la Sosta Tariffata) operata dalla Soc. Anius di Taranto. Le risultanze ottenute denotano un apprezzabile 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>	76%	(+15%)
<b>Puntualità degli Autobus</b>	<b><i>Non Soddisfatti</i></b>	<b>55%</b>	<b>(-16%)</b>
Pulizia degli Autobus	<i>Soddisfatti</i>	56%	(+15%)
Informazione sulle corse	<i>Soddisfatti</i>	75%	(-4%)
Cortesia del personale	<i>Soddisfatti</i>	85%	(+2%)
Comfort del viaggio	<i>Soddisfatti</i>	72%	(+17%)
Infrastrutture	<i>Soddisfatti</i>	56%	(-21%)
Distribuzione dei punti vendita	<i>Soddisfatti</i>	86%	(-6%)
<b>Giudizio complessivo KYMA MOBILITÀ</b>	<b><i>Soddisfatti</i></b>	<b>79%</b>	<b>(+7%)</b>

**Sosta Tariffata:**

Aspetto	Giudizio	Percentuale	VARIAZIONE SU RILEVAZIONE PRECEDENTE
Disponibilità degli stalli di sosta a pagamento	<i>Soddisfatti</i>	65%	(+2%)
Qualità del servizio nelle Aree di Sosta	<i>Soddisfatti</i>	76.5%	(+11.5%)
Disponibilità dei parcometri	<i>Soddisfatti</i>	72.5%	(+1.5%)
Segnaletica verticale	<i>Soddisfatti</i>	69%	(+14%)
Cortesia del personale	<i>Soddisfatti</i>	85%	(+10%)
Informazioni alla clientela	<i>Soddisfatti</i>	80.5%	(+1.5%)
Pagamento della sosta mediante smartphone	<i>Soddisfatti</i>	96.5%	(+7.5%)
<b>Giudizio complessivo su KYMA MOBILITÀ</b>	<b><i>Soddisfatti</i></b>	<b>85%</b>	<b>(+3%)</b>

**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 **520 persone** (forza media 2024).

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.

Inoltre, nei primi mesi dell’anno 2026 sarà istituito un **call center aziendale (099 7356250)**, destinato a velocizzare le comunicazioni con l’utenza in merito alle molteplici e svariate richieste di informazioni. Il personale addetto al call center è quello aziendale che sarà adeguatamente formato ed informato sia sulle modalità di approccio con la clientela sia sulla natura e sull’evoluzione, anche giornaliera, dei servizi erogati.

### **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). 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 ibridi 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 778 km, dei quali 637 in ambito urbano; 124 in ambito suburbano; 17 in ambito marittimo; che ha consentito nel 2024 la produzione di 8.192.868 **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 20 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 con le Commissioni Comunali, con le associazioni di Utenti, con le realtà economico-sociali esistenti sul territorio.

La rete dei servizi è accessibile da circa 795 punti di capolinea o fermata, che sono sistematicamente aggiornate sia da un punto di vista strutturale (sostituzione delle paline), sia in ordine alla grafica dei percorsi.

Al 31/12/2024 le fermate dotate di pensilina di protezione sono in numero di circa 206. Inoltre, su 40 fermate in ambito urbano sono stati installati **display informativi** attraverso i quali l'utenza viene aggiornata sull'orario di passaggio delle varie linee.

Dopo una fase sperimentale avviata tra gli anni 2021-2022, dall'anno 2023 è pienamente operativo il sistema AVM (**Automatic Vehicle Monitoring**) di controllo dello stato di servizio della flotta. È un sistema che consente di monitorare diverse grandezze relative ai veicoli in movimento (es. posizione, percorso, velocità, diagnostica dei componenti meccanici, ecc.). A tal fine su tutti gli autobus aziendali sono stati montati computer di bordo che, attraverso la geolocalizzazione dei mezzi a mezzo GPS, restituiscono alla Centrale Operativa i dati relativi al servizio in esecuzione da parte di ogni autobus. Il sistema AVM dialoga con i display montati sulle fermate fornendo le informazioni utili relativamente ai transiti.

### 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.

Inoltre, al fine di garantire maggiore sicurezza per il personale di guida e per i passeggeri trasportati, dal 2024 tutti gli autobus sono dotati del cosiddetto "**Red Button**" costituito da un pulsante di allarme collocato presso il posto di guida. In caso di necessità legate a comportamenti vandalici e/o aggressivi perpetrati in danno dei conducenti o degli utenti, l'autista premendo tale tasto di allarme attiva una comunicazione diretta con la Centrale Operativa aziendale alla quale comunicare l'evento in corso. La Centrale Operativa, in presenza di un allarme, individua l'esatta posizione dell'autobus mediante il sistema AVM e contatta le Forze dell'Ordine per comunicare la necessità di un intervento sul luogo. Con l'attivazione del Red Button viene inibita la cancellazione delle immagini riprese dalla videosorveglianza dell'autobus. Le stesse saranno recuperate e messe eventualmente a disposizione dell'autorità giudiziaria.

### 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

### PRINCÌPI 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 2024	Risultato 2025	Obiettivo 2026
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	7	5	5

La sicurezza dell'Utente in vettura è intesa come assenza dei rischi per lo stesso. Essa è 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. 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 2024	Risultato 2025	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)	2%	2%	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.

<b>SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ</b>				
<b>"PULIZIA DEI MEZZI E DEGLI IMPIANTI"</b>				
<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Risultato 2024</b>	<b>Risultato 2025</b>	<b>Obiettivo 2026</b>
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	2-3 volte/giorno	3 volte/giorno

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

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.

<b>SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ</b>				
<b>"COMFORT DEL VIAGGIO"</b>				
<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Risultato 2024</b>	<b>Risultato 2025</b>	<b>Obiettivo 2026</b>
Pensiline	N° pensiline/ n° totale fermate	206/795	210/795	220/795
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	157/157	157/157	157/157
Corse affollate	Corse affollate/ totale corse giornaliere	12%	11%	10%

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA"				
Indicatori	Unità di misura	Risultato 2024	Risultato 2025	Obiettivo 2026
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	99%	100%	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 con annesso **QR-code** che rimanda al collegamento con il sito aziendale alla pagina relativa agli orari ed ai percorsi;
- 2) servizio informazioni telefoniche attraverso i numeri: **099-7795527 / 099-7356204**, funzionanti dalle ore 00:00 alle ore 24:00 di tutti i giorni;
- 3) all'istituendo call-center, attivo dalle ore 07:30 alle ore 20:30, avente n° **099-7356250**, in grado di fornire notizie su orari, percorsi, tariffe dei servizi di trasporto pubblico, della sosta tariffata, ecc...;
- 4) APP Kyma Mobilità attraverso la quale è possibile: pianificare il proprio viaggio (**Travel Planner**); avere informazioni sugli orari di transito alle singole fermate; accedere alle **News** e ad ogni informazione utile presente sul sito internet;
- 5) 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, attraverso la APP aziendale, quotidiani, televisioni locali e link sui principali social: **FaceBook** e **Instagram**; 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.

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 2024</i>	<i>Risultato 2025</i>	<i>Obiettivo 2026</i>
Correttezza e Cortesia	N° reclami sul comportamento del personale	6/100	5/100	4/100
	Tempo medio di risposta ai reclami	18	15	12
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino identificativo/totale personale	6%	10%	15%

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.

I reclami possono essere inoltrati nelle forme preferite dalla clientela. Sul sito internet aziendale è disponibile il modulo per l'inoltro automatico alla pagina:

**Azienda → Carta della Mobilità → Modulo automatico**

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "LIVELLO DEL SERVIZIO COMMERCIALE"				
<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Rilevato 2024</i>	<i>Rilevato 2025</i>	<i>Obiettivo 2026</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
<b>APERTURE STRAORDINARIE PER RINNOVO ABBONAMENTI</b>		
NELLE GIORNATE DEL SABATO CHE CADONO NEI PRIMI TRE GIORNI DEL MESE E NEGLI ULTIMI TRE GIORNI DEL MESE PRECEDENTE	07:30	12:30

**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 2024, grazie ad ulteriori finanziamenti disposti dal Governo con il Decreto "Cura Italia", KYMA MOBILITÀ può disporre di ulteriori 56 nuovi autobus che hanno sostituito altrettanti mezzi obsoleti. In questa circostanza, sempre di concerto con il Comune di Taranto, si è puntato a scegliere autobus a basso impatto inquinante con alimentazione Ibrida.

Con ulteriore finanziamento del Ministero dell'Ambiente, destinato agli enti locali, sul finire dell'anno 2024 sono stati acquisiti n° 5 autobus corti ad alimentazione elettrica acquistati dal Comune di Taranto.

Nel corso del 2026 saranno resi disponibili dal Comune di Taranto ulteriori 6 autobus lunghi ad alimentazione elettrica.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI SUL FATTORE QUALITÀ "ATTENZIONE PER L'AMBIENTE"				
Indicatori	Unità di misura	Rilevato 2024	Rilevato 2025	Obiettivo 2026
Carburanti poco inquinanti	Carburante poco inquinante/totale carburante consumato (basso tenore di zolfo)	100%	100%	100%
	N° bus ibridi/n° totale autobus	80/157	80/157	80/157
Emissioni zero	N° motorizzazioni Elettriche/n° totale bus	5/157	5/157	11/157

### 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 incarrozzamento.

Le postazioni dei capilinea, ubicate presso il Terminal 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.

KYMA MOBILITÀ S.p.A., seguendo gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale di Taranto, ha sviluppato **GOKYMA**, un innovativo sistema di bigliettazione elettronica (SBE). Il nuovo sistema di bigliettazione elettronica **GOKYMA** ha rivoluzionato buona parte dell'attuale organizzazione, uniformando titoli di viaggio, sistemi di validazione e strumenti di controllo e ampliando ulteriormente i canali di vendita.

I titoli di viaggio sono tutti elettronici, registrati su un server centrale che conserva tutte le informazioni di viaggio (giorno, ora, linea, mezzo). Con GoKyma il titolo di viaggio che accompagna il viaggiatore, diventa "Account Based (AB)"; le informazioni ad esso relative non sono conservate solo sul titolo di viaggio, ma anche nel server centrale, abbinate al nominativo del viaggiatore nel caso dei titoli personali.

Viene utilizzato un unico tipo di validatrice elettronica (Thales BV 600), tra le più moderne presenti sul mercato. Il titolo di viaggio sarà validato su ogni singolo viaggio, con un semplice accostamento alla validatrice (TAP) e le informazioni di viaggio saranno trasferite immediatamente, via rete, sul server centrale. Le informazioni saranno utili per calibrare meglio il servizio di trasporto offerto. La validatrice è in grado di leggere tutte le tipologie di titoli di viaggio, compresi gli abbonamenti. Essa svolge, in aggiunta, la funzione di **POS bancario**, fornendo sul momento il biglietto elettronico con il semplice accostamento (o "tap") di una carta bancaria (di credito, di debito, pre-pagata, ecc.), grazie all'adesione al circuito "**EMV**" ("Electronic Mastercard Visa"). Inoltre, su richiesta, può fornire informazioni sullo stato di un titolo di viaggio (validato e/o utilizzato, totalmente o parzialmente, non più valido).

**La validazione obbligatoria ad ogni viaggio** è un utile strumento per contrastare l'evasione tariffaria, attraverso il controllo sociale derivante dall'obbligo di validare anche gli abbonamenti ad ogni loro utilizzo.

Il viaggiatore, attraverso la funzione **INFO**, può interrogare il validatore, per leggere lo stato del proprio titolo di viaggio: se è stato validato, fino a quando può viaggiare, quanti biglietti del COP multicorsa sono rimasti.

## BIGLIETTI

### BIGLIETTI SU SUPPORTO CARTACEO.

Il biglietto riporta un codice, sotto forma di **QR-Code**, che sarà letto dalla validatrice, la quale ne verificherà lo stato di utilizzo interrogando il server centrale, validando il suo utilizzo e trasferendo le nuove informazioni al server centrale. Il biglietto con QR-Code è prestampato tipograficamente e distribuito attraverso la rete di vendita aziendale, oppure stampato a bordo direttamente dall'autista, che utilizzerà il terminale ed una apposita stampante, entrambi presenti a bordo. Una volta utilizzato il biglietto, esso sarà cestinato, ma le informazioni di viaggio resteranno conservate. In questa forma sarà venduto il titolo di viaggio base, rappresentato dal biglietto a tempo valido 90 minuti. Alla stessa maniera sarà gestito il titolo "*Park&Ride*", biglietto giornaliero di viaggio e sosta.

<b>BIGLIETTO ORDINARIO A TEMPO (90 MINUTI)</b>	
<b>Tariffa:</b>	<b>Euro 1,30</b>
<b>Ricaricabile:</b>	<b>No</b>
<b>Acquistabile presso:</b>	<b>Ufficio vendite KYMA MOBILITÀ</b> <b>Rivenditori convenzionati</b> <b>Sito internet KYMA MOBILITÀ</b> <b>App “KYMA MOBILITÀ” e “MooneyGo”</b>
<p>Il presente biglietto ha validità 90 minuti a partire dalla prima validazione, in tutti gli orari di svolgimento del servizio e sull'intera rete di KYMA MOBILITÀ e deve essere conservato integro fino alla discesa dall'autobus. Ad ogni trasbordo, nell'arco di validità del biglietto deve essere validato nuovamente. Esso deve essere esibito in caso di controllo del personale KYMA MOBILITÀ. Al viaggiatore con biglietto non valido o non integro sarà applicata la sanzione prevista dalla normativa vigente.</p>	
<p>N.B.            Il biglietto ordinario a tempo è a tutti gli effetti un biglietto multicorsa (nell'arco di validità). Un viaggiatore può utilizzarlo validandolo, per più viaggi (entro i novanta minuti dalla prima validazione). Resta sempre valido il principio un biglietto un viaggiatore.</p>	
<b>BIGLIETTO ORDINARIO A TEMPO (90 MINUTI) ACQUISTATO A BORDO</b>	
<b>Tariffa:</b>	<b>Euro 2,00</b>
<b>Ricaricabile:</b>	<b>No</b>
<b>Acquistabile presso:</b>	<b>Autista</b> <b>Il biglietto viene emesso al momento dell'acquisto, attraverso la stampantina connessa al sistema AVL-AVM.</b>
<p>In caso di malfunzionamento l'autista è comunque dotato di biglietti prestampati, come da immagine allegata</p>	
<p>Il presente biglietto ha validità 90 minuti a partire dalla prima validazione, in tutti gli orari di svolgimento del servizio e sull'intera rete di KYMA MOBILITÀ e deve essere conservato integro fino alla discesa dall'autobus. Ad ogni trasbordo, nell'arco di validità del biglietto deve essere validato nuovamente. Esso deve essere esibito in caso di controllo del personale KYMA MOBILITÀ. Al viaggiatore con biglietto non valido o non integro sarà applicata la sanzione prevista dalla normativa vigente.</p>	
<p>N.B.            Il biglietto ordinario a tempo è a tutti gli effetti un biglietto multicorsa (nell'arco di validità). Un viaggiatore può utilizzarlo validandolo, per più viaggi (entro i novanta minuti dalla prima validazione). Resta sempre valido il principio un biglietto un viaggiatore.</p>	

### **BIGLIETTI SU “CHIP ON PAPER (COP)”.**

<p>Il biglietto su cartoncino conterrà un micro-chip identificativo. Al chip, attraverso le operazioni di vendita, sarà abbinato uno specifico titolo di viaggio. La validatrice ne verificherà lo stato di utilizzo precedente interrogando il server centrale, autorizzerà il viaggio e trasferirà le nuove informazioni al server centrale per le varie statistiche. Una volta utilizzato, il CoP non dovrà essere cestinato, ma potrà essere ricaricato infinite volte (fino alla sua scadenza). Il CoP sarà venduto, con i titoli già precaricati, da tutta la rete di vendita. Potrà essere ricaricato rivolgendosi alle rivendite, che sono dotate dello specifico palmare. In questa forma saranno distribuiti il biglietto giornaliero, quello settimanale ed il nuovo carnet di n. 10 biglietti a tempo da 90 minuti.</p>
---

<b>CARNET 10 BIGLIETTI ORDINARI A TEMPO (90 MINUTI)</b>	
<b>Tariffa:</b>	<b>Euro 11,00</b>
<b>Ricaricabile:</b>	<b>Sì</b>
<b>Acquistabile presso:</b>	<b>Ufficio vendite KYMA MOBILITÀ Rivenditori convenzionati</b>
<p>Il <b>Chip</b> contiene n. <b>10 biglietti con validità 90 minuti</b> a partire dalla prima validazione, in tutti gli orari di svolgimento del servizio e sull'intera rete di KYMA MOBILITÀ e deve essere conservato integro fino alla discesa dall'autobus.</p> <p>Ad ogni trasbordo, nell'arco di validità del biglietto deve essere validato nuovamente, ma nell'arco dei 90 minuti verrà annullato un solo biglietto a tempo per volta.</p> <p>Esso deve essere esibito in caso di controllo del personale KYMA MOBILITÀ.</p> <p>Al viaggiatore con biglietto non valido o non integro sarà applicata la sanzione prevista dalla normativa vigente.</p>	
<p><b>N.B.</b></p> <p>Il Carnet da 10 biglietti ordinari a tempo è a tutti gli effetti un biglietto multicorsa.</p> <p>Può essere utilizzato da un solo viaggiatore per volta:</p> <p>Un viaggiatore può utilizzarlo validandolo, per più viaggi (entro i 90 minuti viene scalato un solo biglietto).</p> <p>Più viaggiatori non possono però viaggiare con lo stesso biglietto, scalando più corse. Resta sempre valido il principio un biglietto un viaggiatore.</p>	

<b>CARNET 10 BIGLIETTI ORDINARI A TEMPO (90 MINUTI) Gratuito Ex art. 30 LR 18/2002</b>	
<b>Tariffa:</b>	<b>Euro 0,00</b>
<b>Ricaricabile:</b>	<b>No</b>
<p><b>Utilizzabile esclusivamente dai viaggiatori con disabilità superiore all' 80% se in possesso di specifica tessera di riconoscimento:</b></p> <p><b>NB in questo specifico caso la tessera serve solo per riconoscere il titolare del titolo gratuito</b></p> <p><b>E' sempre il CoP a contenere le informazioni dei biglietti e relative validazioni.</b></p>	<b>Ufficio vendite KYMA MOBILITÀ</b>
<p>Il <b>Chip</b> contiene n. 10 biglietti con validità 90 minuti a partire dalla prima validazione, in tutti gli orari di svolgimento del servizio e sull'intera rete di KYMA MOBILITÀ e deve essere conservato integro fino alla discesa dall'autobus.</p> <p>Ad ogni trasbordo, nell'arco di validità del biglietto deve essere validato nuovamente, ma nell'arco dei 90 minuti verrà annullato un solo biglietto a tempo per volta.</p> <p>Esso deve essere esibito in caso di controllo del personale KYMA MOBILITÀ.</p> <p>Al viaggiatore con biglietto non valido o non integro sarà applicata la sanzione prevista dalla normativa vigente.</p>	
<p><b>N.B.</b></p> <p>Il Carnet da 10 biglietti ordinari a tempo è a tutti gli effetti un biglietto multicorsa.</p> <p>Può essere utilizzato da un solo viaggiatore per volta:</p> <p>Un viaggiatore può utilizzarlo validandolo, per più viaggi (entro i 90 minuti viene scalato un solo biglietto).</p> <p>Più viaggiatori non possono però viaggiare con lo stesso biglietto, scalando più corse. Resta sempre valido il principio un biglietto un viaggiatore.</p> <p>I viaggiatori a cui è stato riconosciuto l'accompagnamento, hanno ricevuto una dotazione doppia di biglietti. Per cui con una tessera di invalidità ci sono due viaggiatori con due biglietti carnet diversi, uno per il disabile e l'altro per l'accompagnatore.</p>	

<b>BIGLIETTO GIORNALIERO</b>	
<b>Tariffa:</b>	<b>Euro 2,60</b>
<b>Ricaricabile:</b>	<b>Sì</b>
<b>Acquistabile presso:</b>	<b>Ufficio vendite KYMA MOBILITÀ</b> <b>Rivenditori convenzionati</b> <b>Sito internet KYMA MOBILITÀ</b> <b>App “KYMA MOBILITÀ” e “MooneyGo”</b>
Il Chip contiene n. 1 biglietto con validità per l’intera giornata a partire dalla prima validazione, in tutti gli orari di svolgimento del servizio e sull’intera rete di KYMA MOBILITÀ e deve essere conservato integro fino alla discesa dall’autobus. Ad ogni trasbordo, nell’arco di validità del biglietto deve essere validato nuovamente. Esso deve essere esibito in caso di controllo del personale KYMA MOBILITÀ. Al viaggiatore con biglietto non valido o non integro sarà applicata la sanzione prevista dalla normativa vigente.	
N.B. Il biglietto giornaliero è a tutti gli effetti un biglietto multicorsa (nell’arco di validità nella giornata della prima validazione). Un viaggiatore può utilizzarlo validandolo, per più viaggi (entro la mezzanotte). Resta sempre valido il principio un biglietto un viaggiatore.	

<b>BIGLIETTO SETTIMANALE</b>	
<b>Tariffa:</b>	<b>Euro 16,00</b>
<b>Ricaricabile:</b>	<b>Sì</b>
<b>Acquistabile presso:</b>	<b>Ufficio vendite KYMA MOBILITÀ</b> <b>Rivenditori convenzionati</b> <b>Sito internet KYMA MOBILITÀ</b> <b>App “KYMA MOBILITÀ” e “MooneyGo”</b>
Il Chip contiene n. 1 biglietto con validità sino alla mezzanotte del settimo giorno a partire dalla sua prima validazione, in tutti gli orari di svolgimento del servizio e sull’intera rete di KYMA MOBILITÀ e deve essere conservato integro fino alla discesa dall’autobus. Ad ogni trasbordo, nell’arco di validità del biglietto deve essere validato nuovamente. Esso deve essere esibito in caso di controllo del personale KYMA MOBILITÀ. Al viaggiatore con biglietto non valido o non integro sarà applicata la sanzione prevista dalla normativa vigente.	
N.B. Il biglietto settimanale è a tutti gli effetti un biglietto multicorsa (nell’arco di validità di sette giorni). Un viaggiatore può utilizzarlo validandolo, per più viaggi (entro la mezzanotte del settimo giorno successivo alla prima validazione). Resta sempre valido il principio un biglietto un viaggiatore.	

## ABBONAMENTI

Dall’anno 2024 gli abbonamenti hanno subito le seguenti principali variazioni:

- Gli abbonamenti integrati diventano titoli personali, abbinati ad una tessera identificativa. essi sono utilizzabili in accoppiamento ad un titolo di viaggio valido, di altra società di trasporto pubblico (CTP, Sud-Est, FF SS), da mostrare all’atto della verifica.

- Per i residenti di Taranto restano invariati i prezzi degli abbonamenti mensili e annuali di libera circolazione, degli abbonamenti per studenti, per inoccupati/disoccupati e pensionati.
- Diminuisce la tariffa dell'abbonamento mensile e annuale per lavoratori residenti a Taranto (da € 34,00 a € 30,00 il mensile e da € 340,00 a € 300,00 l'annuale);

Il tariffario per gli abbonamenti è, pertanto, il seguente:

ABBONAMENTI				
Validità	Tipologia	Tariffa ordinaria	Promozione 2025 (3)	Tariffa al netto del Bonus Trasporti (4)
MENSILE (1) RESIDENTI TARANTO STATTE LEPORANO	Libera circolazione personale	36,00 €	36,00 €	
	Lavoratori dipendenti	30,00 €	30,00 €	
	Studenti (6)	20,00 €	20,00 €	
	Inoccupati e Cassintegrati	20,00 €	20,00 €	
	Over 65	16,00 €	16,00 €	
	Pensionati al minimo INPS	16,00 €	16,00 €	
	Portatori di invalidità superiore al 34%	16,00 €	16,00 €	
	Integrato con extraurbano (7)	18,00 €	18,00 €	
MENSILE (1) RESIDENTI ALTRI COMUNI (5)	Libera circolazione personale	50,00 €	50,00	
ANNUALE (2)	Libera circolazione personale	360,00 €	300,00 €	
	Lavoratori dipendenti	300,00 €	260,00 €	
	Studenti (6)	200,00 €	180,00 €	
	Inoccupati e Cassintegrati	200,00 €	180,00 €	
	Over 65	160,00 €	140,00 €	
	Pensionati al minimo INPS	160,00 €	140,00 €	
	Portatori di invalidità superiore al 34%	160,00 €	140,00 €	
	Integrato con extraurbano (7)	180,00 €	160,00 €	
ANNUALE (2) RESIDENTI ALTRI COMUNI (5)	Libera circolazione personale	500,00 €	400,00 €	

Costo tessera	2,50 €
Il costo della tessera è dovuto nel caso di emissione di una nuova tessera, del suo rinnovo alla scadenza triennale e della sostituzione se usurata	
L'abbonamento, nell'arco di validità, può essere utilizzato in tutti gli orari di svolgimento del servizio e sull'intera rete di KYMA MOBILITÀ e deve essere conservato integro fino alla discesa dall'autobus. Ad ogni trasbordo, nell'arco della sua validità, deve essere validato nuovamente. Esso deve essere esibito in caso di controllo del personale KYMA MOBILITÀ.	
(1) L'abbonamento mensile è riferito al mese solare ed ha validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento.	
(2) L'abbonamento annuale ha validità dal primo giorno del mese solare di riferimento all'ultimo giorno dell'undicesimo mese successivo.	
(3) Promozione commerciale valida fino al 31 dicembre 2026	
(4) BONUS MOBILITÀ non riproposto per l'anno in corso	
(5) Tariffa valida per i residenti in Altri Comuni non serviti dalla rete KYMA MOBILITÀ (differenti, quindi, da Taranto, Statte e Leporano)	
(6) Tutti gli studenti di qualsiasi ordine e grado, fino al compimento del 26° anno di età	
(7) Utilizzabile in abbinamento a titolo di viaggio valido di altra società di trasporto pubblico (CTP, Sud-Est, FF SS), da mostrare all'atto della verifica	
(8) Acquistabile solo da parcometro	

## INIZIATIVE PROMOZIONALI

Kyma Mobilità continua a promuovere iniziative, sul piano tariffario, volte ad incentivare il ricorso all'utilizzo dei mezzi pubblici di trasporto. A tal fine sono vigenti le seguenti agevolazioni:

### SCONTO MARE GIOVANI

Verrà applicato uno **sconto pari al 50% dell'importo** a carico dell'utente, per i mesi di Giugno, Luglio, Agosto e Settembre, per gli studenti residenti nei comuni di TARANTO, STATTE, LEPORANO, che abbiano acquistato **almeno sette abbonamenti nel periodo da Ottobre dell'anno precedente a Maggio dell'anno in corso**.

Non usufruiranno dello sconto mare giovani gli utenti che usufruiscono (sulla stessa tessera di abbonamento) dello sconto famiglia, della tariffa per iscritti alle università Poliba e Uniba, o della tariffa dell'abbonamento integrato.

### SCONTO FAMIGLIA

Coloro che acquistino contemporaneamente, per lo stesso mese di validità, **più abbonamenti intestati a componenti dello stesso nucleo familiare** (riportati sullo stato di famiglia) residenti nei comuni di TARANTO, STATTE, LEPORANO, potranno usufruire delle **tariffe agevolate**, indicate nelle tabelle seguenti. Non usufruiranno della tariffa ridotta prevista nello sconto famiglia gli utenti che usufruiscono della tariffa per iscritti alle università con corsi di Laurea con sede a Taranto, o della tariffa "integrata".

Tipologia	Tariffa ordinaria	III abbonamento familiare	IV abbonamento familiare (e successivi)
Libera circolazione personale	€ 36,00	€ 18,00	€ 10,00
Lavoratori dipendenti	€ 30,00	€ 15,00	€ 10,00
Studenti	€ 20,00	€ 10,00	€ 10,00
Inoccupati e Cassintegrati	€ 20,00	€ 10,00	€ 10,00
Over 65	€ 16,00	€ 8,00	€ 7,00
Pensionati al minimo INPS	€ 16,00	€ 8,00	€ 7,00
Portatori di invalidità superiore al 34%	€ 16,00	€ 8,00	€ 7,00

### SCONTO PENSIONATI

Coloro che acquistino contemporaneamente, per lo stesso mese di validità, **più abbonamenti intestati a componenti dello stesso nucleo familiare** (riportati sullo stato di famiglia) residenti nei comuni di TARANTO, STATTE, LEPORANO, e appartenenti alle categorie indicate, potranno usufruire delle seguenti **tariffe agevolate**:

Tipologia	Tariffa ordinaria	II abbonamento pensionati (e successivi)
Over 65	€ 16,00	€ 7,00
Pensionati al minimo INPS	€ 16,00	€ 7,00
Portatori di invalidità superiore al 34%	€ 16,00	€ 7,00

### UNIVERSITARI

**Tutti gli studenti universitari**, nonché gli iscritti a corsi di dottorati di ricerca ed a scuole di specializzazione universitaria, anche se residenti in un comune diverso da quello di Taranto, **purché iscritti presso uno dei corsi di studi di UNIBA e POLIBA**.

Validità	Tipologia	Tariffa ordinaria	Tariffa al netto del Bonus Trasporti <sup>(4)</sup>
MENSILE	Universitari	€ 12,00	€ 0,00
ANNUALE	Universitari	€ 80,00	€ 20,00

<sup>(4)</sup> Prezzo al pubblico al netto del BONUS TRASPORTI, qualora operante.

## IL PROCESSO SANZIONATORIO

Le procedure che regolano l'accertamento e la contestazione degli illeciti sono dettate dalla legge 24 novembre 1981, n. 689

### FASI DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

- ✓ accertamento della violazione con conseguente contestazione e notifica
- ✓ presentazione di scritti difensivi e/o richiesta di audizione
- ✓ ordinanza ingiunzione / ordinanza di archiviazione
- ✓ pagamento dell'ordinanza ingiunzione
- ✓ opposizione
- ✓ iscrizione a ruolo delle somme dovute
- ✓ rateizzazione

Il procedimento per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie si apre con l'accertamento della violazione da parte dell'agente che è demandato ad esercitare tale funzione.

La violazione viene contestata immediatamente al trasgressore attraverso la compilazione di apposito processo verbale e notificata contestualmente; qualora ciò non sia possibile, il verbale sarà notificato entro i 90 giorni successivi (360 giorni per i trasgressori residenti all'estero).

La sanzione può estinguersi immediatamente col pagamento a mani dell'agente accertante dell'importo della sanzione e del biglietto di corsa semplice, nella misura prevista dalla legge.

In questo caso l'agente rilascerà al sanzionato il "SOMMARIO PROCESSO VERBALE DI ACCERTAMENTO" con la specifica indicazione: *"Invitato alla conciliazione, aderiva versando subito la sanzione in misura ridotta, pari a € 51,30, comprensiva del costo del biglietto orario"*.

Qualora il sanzionato non aderisca al pagamento il termine per provvedere al pagamento è di trenta giorni dalla data della contestazione se la notifica è immediata o, se questa non vi è stata, entro trenta giorni dalla ricezione della notificazione del processo verbale attraverso raccomandata postale.

Sarà specificato che il soggetto che ha commesso la violazione può determinarsi a non pagare oppure, ritenendo di avere delle ragioni fondate per contestare la sanzione, può far pervenire memorie o scritti difensivi all'autorità competente all'applicazione della sanzione stessa entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione; può altresì chiedere di essere ascoltato per spiegare le proprie ragioni.

Trascorso il termine per il pagamento in misura ridotta (30 giorni dalla contestazione o dalla successiva notifica a mezzo raccomandata), l'autorità competente per l'applicazione delle sanzioni (il Direttore Generale), se ritiene fondato l'accertamento, determina con ordinanza motivata (ordinanza-ingiunzione) la somma dovuta, integrata dalle spese di procedimento, e ne ingiunge il pagamento oppure, se ritiene di non doversi procedere, emette ordinanza di archiviazione.

L'ordinanza-ingiunzione costituisce titolo esecutivo ed è notificata all'interessato che ha 30 giorni per pagare (60 giorni se residente all'estero).

Il pagamento può essere dilazionato in più rate dall'autorità competente, su richiesta dell'interessato che si trovi in condizioni economiche disagiate.

Qualora il soggetto non paghi nei termini previsti, essendo l'ordinanza ingiunzione titolo esecutivo, si procede in base alle norme prestabilite per la riscossione delle imposte dirette, ovvero mediante l'esecuzione forzata.

Durante il procedimento per l'applicazione delle sanzioni può aprirsi, eventualmente, una fase giudiziaria allorché il trasgressore, ricevuta l'ordinanza-ingiunzione di pagamento, propone opposizione davanti al Giudice di Pace del luogo dove è stata commessa la violazione.

Il Giudice di Pace può non accogliere l'opposizione rigettandola o la può accogliere annullando, in tutto o in parte, l'ordinanza-ingiunzione.

Il soggetto che si è visto respingere il ricorso può decidere se pagare l'importo della sanzione maggiorato delle spese processuali, oppure proseguire in giudizio in appello.

## TITOLO QUINTO

Nell'ultimo anno sono state apportate significative modificazioni del Regolamento di vettura con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- Trasporto sugli autobus degli animali di affezione;
- Estensione del divieto di fumo anche alle sigarette elettroniche;
- Procedure informatiche per la tracciabilità degli oggetti smarriti.

### **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 (i titoli di viaggio sono tutti elettronici) in corso di validità.

#### Art. 2

Al momento della salita in vettura il Cliente deve procedere immediatamente validazione del titolo di viaggio tramite l'apposita validatrice. Eventuali guasti della validatrice debbono essere immediatamente segnalati al conducente. In tal caso, il conducente ha l'obbligo di operare l'annullo del biglietto riportando sullo stesso l'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 validatrice.

I titoli di viaggio elettronici (biglietti o abbonamenti) valevoli per più corse, oppure per più giorni, nell'arco temporale di validità devono essere validati ogni volta che si sale a bordo dell'autobus. I biglietti acquistati con l'APP al momento dell'utilizzo dovranno essere validati a bordo, facendo inquadrare il QR-Code del titolo residente sullo smartphone dal lettore ottico del validatore posizionato sull'autobus. Anche il QR-Code degli abbonamenti dovrà essere validato dal lettore ottico del validatore di bordo. Il biglietto acquistato mediante APP non sarà validabile prima di 10 minuti dal momento dell'acquisto. Tale limitazione non si presenterà nel caso di biglietti acquistati con validità a partire dal giorno successivo. Le validatrici installate su ogni autobus svolgono anche la funzione di apparecchio POS: il viaggiatore privo di biglietto potrà acquistarlo anche una volta salito a bordo, accostando semplicemente la propria carta bancaria (di credito, bancomat, di debito, prepagata, ecc...) alla validatrice elettronica del bus ("tap"), senza alcuna maggiorazione tariffaria.

#### Art. 3

I possessori di abbonamento devono sempre portare con sé il documento di viaggio 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 validato 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, ove presente, 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 e delle pertinenze aziendali (sale di attesa presso i terminal bus) è vietato fumare. Tale divieto comprende, anche, le sigarette elettroniche (e-gig) e/o i prodotti a tabacco riscaldato (HTP).

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 passeggini 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 T. d'Aquino, 21 in Taranto, per un tempo massimo di 30 giorni. Per la gestione delle attività relative agli oggetti smarriti e ritrovati l'Azienda utilizza un applicativo informatico su piattaforma digitale in cloud raggiungibile all'indirizzo:

<https://kymamobilita.findmylost.it/it>

Trascorso il termine di 30 giorni gli oggetti rinvenuti e non reclamati saranno consegnati, per essere conservati, all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Taranto in via Principe Amedeo, 72, 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.

## **BRT: IL FUTURO DEL TRASPORTO PUBBLICO A TARANTO**

Il **Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS)** è un documento strategico che definisce la visione della città in termini di mobilità e ne delinea i progetti di sistema come insieme organico di interventi, azioni e misure finalizzate ad assicurare il **fabbisogno di mobilità della popolazione** e al tempo stesso a ridurre i livelli di inquinamento e aumentare la sicurezza nella circolazione.

### **SCOPO DEL PROGETTO**

Per modificare una ripartizione modale degli spostamenti, che oggi vede il trasporto pubblico svolgere un ruolo residuale negli spostamenti interni alla città, è stato necessario individuare un numero di corridoi su cui realizzare linee ad alta frequenza, esercite con mezzi di adeguata capacità, per servire sia la mobilità interna alla città che quella di scambio con il territorio circostante.

A questo scopo, il PUMS della Città di Taranto ha previsto la realizzazione delle linee Rossa e Blu di **Bus Rapid Transit (BRT)** che costituiscano la **struttura portante** della rete del Trasporto Pubblico Locale (TPL).

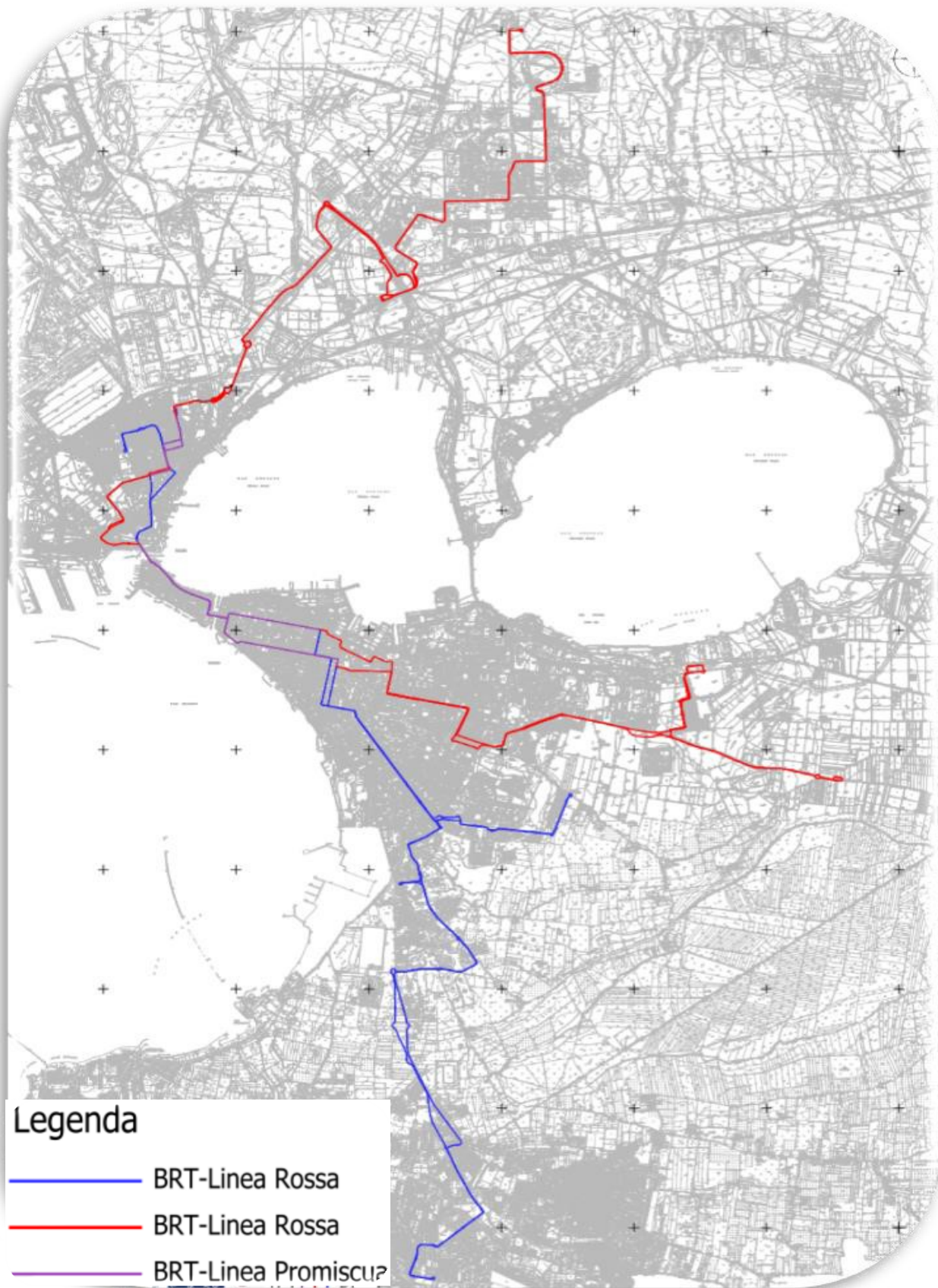
Il sistema **Bus Rapid Transit (BRT)** è una soluzione infrastrutturale-tecnologica fondata su un utilizzo, quanto più efficiente possibile, dell'autobus. Esso potrà trovare attuazione tra la fine del 2026 ed i primi mesi dell'anno 2027.

Gli elementi distintivi del BRT rispetto ad una linea di autobus convenzionale sono:

- ➡ l'adozione di **autobus ad alta capacità** e, tendenzialmente, con motorizzazione **ibrida o elettrica**;
- ➡ la **sede prevalentemente riservata**;
- ➡ la **priorità semaforica** alle intersezioni;
- ➡ una velocità commerciale non inferiore ai 15 km/h;
- ➡ un **allestimento delle fermate** caratterizzato da accosto a marciapiede, incarozzamento a raso e servizi di informazione al passeggero;
- ➡ un distanziamento medio tra le fermate non inferiore ai 350 metri.

Il nuovo sistema **BRT** della Città di Taranto sarà costituito da due linee principali, la **linea Rossa "Paolo VI – Cimino / San Cataldo"** e la **linea Blu "Tamburi - Talsano/Lago di Levico"**, le quali operano in forma indipendente. Le due linee condividono un tratto di percorso tra i quartieri di Tamburi e di Borgo, passando per l'Isola Madre. Entrambe le linee sono caratterizzate dalla sovrapposizione di due servizi con differenti capolinea:

- **Linea Rossa A:** da Paolo VI a Cimino.
- **Linea Rossa B:** da Paolo VI a Ospedale San Cataldo.
- **Linea Blu A:** da Tamburi a Talsano.
- **Linea Blu B:** da Tamburi a Lago di Levico.



## 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 in forza della deliberazione della Giunta Comunale n° 176 del 20/11/2014. Con deliberazione del Consiglio Comunale n° 113 del 30/07/2024 è stato rinnovato l'affidamento "in House Providing" per la durata di anni cinque (2024-2029).

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 7.000 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 52 unità lavorative inquadrate 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", "ParkingMyCar");
- la sottoscrizione di un abbonamento mensile;
- l'utilizzo dei parcometri con tastierino di inserimento del numero di targa, ove presenti nelle vicinanze dello stallo 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. Analogο controllo è effettuato per quanto riguarda i permessi per residenti (zone A-B-C-H) 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”.

Nel corso dell’anno 2026 il numero delle aree di parcheggio dotate di cassa automatica sarà elevato a quattro con l’automazione dei parcheggi chiusi “Oberdan” e “Amedeo”.

Sono attivi parcheggi di scambio denominati “**Park and Ride**” che consentono di parcheggiare 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 e tramite l’acquisto di un titolo di viaggio giornaliero o mensile per il t.p.l. urbano di KYMA MOBILITÀ, di poter utilizzare un bus navetta che consentirà di raggiungere il centro città e di ritornare. Il titolo di viaggio per il conducente del mezzo ha un costo di € 1,00. Ogni passeggero della stessa vettura, fino ad un massimo di quattro, pagherà € 0,30.

Le aree interessate sono:

- **Interscambio per chi proviene dalle ZONE NORD – OVEST:** Piazzale Democate; Piazzale Vittime delle Foibe (ex ristorante Gambero) – Il bus navetta raggiunge via Cavour/P.za Archita.
- **Interscambio per chi proviene dalle ZONE SUD – EST:** Terminal Bus di Cimino – Il bus navetta raggiunge via F. Di Palma (Parco della Musica).



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

Ai cittadini residenti nelle zone A-B-C-H, 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, H 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
- CALL CENTER: Tel. 099.7356250
- UFFICIO GESTIONE PARCHEGGI: via Matteotti 34
- SITO INTERNET: [www.kymamobilita.it](http://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 2024	OBIETTIVI 2026
<b>INFORMAZIONI</b>	Parcometro con cartello di segnalazione e informazioni per l'uso	TUTTI	TUTTI
<b>VENDITA TITOLI DI SOSTA</b>	Rivendite convenzionate e segnalate con il marchio KYMA MOBILITÀ	80/7.000 posti auto	90/7.000 posti auto
<b>TUTELA DEL CLIENTE</b>	Risposta ai reclami	20 giorni	18 giorni
<b>SERVIZI PER DISABILI</b>	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
<b>PARCOMETRI</b>	N° parcometri	1 ogni 84 posti regolamentati	1 ogni 80 posti regolamentati
	Parcometri funzionanti	99%	99%
<b>SEGNALETICA</b>	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
<b>e-mail:</b> <a href="mailto:kymamobilita@kymamobilita.it">kymamobilita@kymamobilita.it</a>	UFFICIO PARCHEGGI Via C. Battisti, 657 – Taranto Tel. 099.7356243	Il modulo è scaricabile anche dal sito aziendale <a href="http://www.kymamobilita.it">www.kymamobilita.it</a>

**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](http://www.kymamobilita.it)

posta elettronica: [kymamobilita@kymamobilita.it](mailto:kymamobilita@kymamobilita.it)

pec: [kymamobilita@pec.kymamobilita.it](mailto: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 2025*

*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*

