



CARTA DELLA MOBILITA'

2023

Sommario

1 - PRESENTAZIONE

2 - PREMESSA

2.1 - *DEFINIZIONI*

2.2 - *RIFERIMENTI NORMATIVI*

2.3 - *PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ*

3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

3.1 - *TRASPORTI*

3.2 - *ECOLOGIA*

3.3 - *COSTRUZIONI INDUSTRIALI*

3.4 - *ENERGIA*

4 - INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI MATERA

4.1 - *TRASPORTO PUBBLICO URBANO MATERA*

4.2 - *CARATTERISTICHE DEI SERVIZI*

5 - IL SISTEMA TARIFFARIO

5.1 - *TITOLI DI VIAGGIO*

5.2 - *I BIGLIETTI*

5.3 - *GLI ABBONAMENTI*

5.4 - *UFFICIO ABBONAMENTI MICCOLIS*

5.5 - *RIVENDITORI AUTORIZZATI BIGLIETTI*

6 - DIALOGO FRA AZIENDA ED UTENTI

6.1 - *UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)*

6.2 - *INFORMAZIONI UTILI AGLI UTENTI*

6.3 - *SEGNALAZIONI E RECLAMI*

6.4 - *RISARCIMENTO DANNI (COPERTURE ASSICURATIVE)*

6.5 - *IL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO*

7 - REGOLAMENTO DI VIAGGIO LINEE URBANE

7.1 - *LE REGOLE DEL VIAGGIO*

7.2 - *TITOLI DI VIAGGIO E VERIFICA*

7.3 - *SMARRIMENTO ABBONAMENTI*

7.4 - *TRASPORTO DI PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA*

7.5 - *TRASPORTO BAMBINI E PASSEGGINI*

7.6 - *TRASPORTO ANIMALI*

7.7 - *TRASPORTO BAGAGLI*

7.8 - *FUNZIONE DEI CONTROLLORI*

La Città di Matera

Capoluogo dell'omonima provincia, la Città di Matera conta poco più di 60.000 abitanti.

Seconda città della Basilicata per popolazione, è il più grande Comune per superficie della Regione e la sua estensione è al diciannovesimo posto in Italia.

Matera si trova nella parte orientale della Basilicata, intorno ai 400 m.s.l.m.; confina con le province pugliesi di Bari e Taranto.

Matera è nota anche come **Città dei Sassi** e **Città Sotterranea**, proprio per la peculiarità e l'unicità del suo centro storico, le cui abitazioni sono scavate e costruite a ridosso del torrente Gravina, rendendo di fatto la città invisibile agli occhi dei suoi nemici per millenni, permettendole di passare pressoché indenne attraverso secoli di storia.

Le origini di Matera sono molte remote: si va dai ritrovamenti di alcuni insediamenti di età paleolitica, ai villaggi del periodo neolitico in località Murgia Timone.

I Sassi di Matera sono un insediamento urbano derivante dalle varie forme di civilizzazione ed antropizzazione succedutesi nel tempo. Da quelle preistoriche dei villaggi trincerati del periodo neolitico che costituiscono uno dei nuclei abitativi più antichi al mondo, all'habitat della civiltà rupestre (IX-XI secolo), che costituisce il sostrato urbanistico dei Sassi, con i suoi camminamenti, canalizzazioni, cisterne; dalla *civitas* di matrice occidentale normanno-sveva (XI-XIII secolo), con le sue fortificazioni, alle successive espansioni rinascimentali (XV-XVI secolo) e sistemazioni urbane barocche (XVII-XVIII secolo).



I Sassi di Matera



I Sassi di Matera

ALCUNI SITI DI ALTO VALORE STORICO/CULTURALE

Le cisterne e i sistemi di raccolta delle acque

La scelta di vivere nei Sassi, sebbene abbia garantito un'estrema sicurezza agli abitanti, ha comportato, per gli stessi, enormi difficoltà nell'approvvigionamento delle acque, trovandosi a circa 150 metri sul livello del torrente Gravina.

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

Architetture religiose



La cattedrale di Matera



Chiesa di San Giovanni Battista

- *Chiesa di San Giovanni Battista*
- *Chiesa di San Pietro Caveoso*
- *Chiesa di San Francesco d'Assisi*
- *Chiesa di Santa Chiara*
- *Chiesa del Purgatorio*
- *Chiesa di San Domenico*
- *Chiesa di Santa Lucia e Agata alla Fontana*
- *Convento di Sant'Agostino*, monumento nazionale italiano
- *Santuario della Madonna di Picciano*, situato in collina a pochi chilometri da Matera
- *Santuario della Madonna della Palomba*, situato sulla Murgia quasi a strapiombo sulla Gravina di Matera
- *Chiesa di San Nicola al Seminario*
- *Chiesa di San Pietro alla Civita*
- *Chiesa di Sant'Antonio Abate*
- *Chiesa di San Clemente*
- *Chiesa del Santissimo Crocifisso a Chiancalata*
- *Chiese rupestri, se ne incontrano circa 150 scavate nella roccia; tra le più importanti vi sono Santa Lucia alle Malve, Santa Maria di Idris, Santa Barbara, Madonna delle Virtù, San Nicola dei Greci, San Pietro Barisano, la Cripta del Peccato Originale, Santa Maria della Valle (detta La Vaglia)*

Architetture civili

- *Palazzo Lanfranchi* - ospita i locali del Museo nazionale d'arte medievale e moderna della Basilicata e gli uffici della Soprintendenza per i Beni Artistici e Storici della Basilicata
- *Palazzo dell'Annunziata* – ha ospitato nell'ordine il Convento delle Domenicane, il Tribunale, una Scuola Media; oggi è sede della Mediateca e della Biblioteca Provinciale e di un Cinema comunale
- *Palazzo del Sedile*, sede del Conservatorio di Musica e di un Auditorium comunale
- *Palazzo Gattini*
- *Palazzo Bernardini*
- *Palazzo Bronzini*
- *Palazzo Ridola*
- *Palazzo Venusio*
- *Ipogei di piazza Vittorio Veneto*, situati sotto la piazza principale della città e tornati alla luce da pochi anni, contengono un'antica cisterna, detta il *Palombaro lungo*

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

Architetture militari e Aree Naturali



Il Castello Tramontano



Parco della Murgia Materana

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

Siti archeologici

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

Parchi urbani

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

La festa patronale della Madonna della Bruna si celebra il 2 luglio di ogni anno sin dal lontano 1389. Viene ricordata, tra l'altro, per la tradizionale distruzione del Carro trionfale di cartapesta, ricostruito ogni anno.

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

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

Il 19 gennaio 2019 si è tenuta la Cerimonia inaugurale di **Matera Capitale Europea della Cultura 2019**, che ha visto la partecipazione di tutte le bande musicali della Basilicata che hanno invaso le strade della Città con suoni e musica tradizionale.

Il 2019 è stato per Matera e per tutta la Basilicata un'esperienza magica. Oltre al ricco palinsesto culturale e alla crescita turistica, lascia in eredità opere importanti.

“Questa città è un simbolo del Mezzogiorno italiano che vuole innovare e crescere, sanando fratture e sollecitando iniziative. Matera è simbolo anche dei vari Sud d'Europa, così importanti per il Continente, perché nel Mediterraneo si giocheranno partite decisive per il suo destino e quello del pianeta”

*Sergio Mattarella – Presidente della Repubblica italiana
in occasione della cerimonia di apertura del 19-1-2019*

“La cultura è un grande propulsore di qualità della vita e rende il tessuto sociale di un Paese più solido. Ringraziamo Matera che ha fatto onore all'Italia e al suo Mezzogiorno, in questo anno in cui è stata Capitale della cultura europea”

*Sergio Mattarella – Presidente della Repubblica italiana
in occasione del messaggio di fine anno del 31-12-2019*

Dal 22 al 25 settembre 2022 si è tenuto a Matera il **XXVII Congresso Eucaristico Nazionale** dal titolo *“Torniamo al gusto del pane per una Chiesa eucaristica e sinodale”*, culminata con la Celebrazione eucaristica presieduta dal Santo Padre Francesco presso lo Stadio “XXI Settembre – Franco Salerno”.

1 - PRESENTAZIONE

Gentile Cliente,

l'ATI Miccolis S.p.A. – Caronte S.r.l. presenta la 10^a edizione in Revisione 00 (2023) della Carta della Mobilità, un documento previsto da norme legislative per le aziende di trasporto pubblico.

Anche in questa Revisione della Carta, è presente la comunicazione di un'applicazione che, se scaricata sul proprio telefono, permette al viaggiatore di poter raggiungere il proprio luogo di destinazione consultando il percorso più veloce da effettuare con i mezzi pubblici.

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

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

In funzione di questo obiettivo Miccolis S.p.A. è in possesso, oltre che della *Certificazione del Sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015*, della *Certificazione del Sistema di gestione della Salute e Sicurezza del lavoro UNI EN 45001:2018* e del *Sistema di Gestione Responsabilità Sociale* secondo la norma **SA8000:2014**, della *Certificazione del Sistema Qualità* secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2015** e, nel perseguire la piena soddisfazione del Cliente per il tramite di un continuo miglioramento delle prestazioni ha ottenuto anche la *Certificazione UNI EN 13816:2002*, i cui standard determinano e misurano la Qualità del servizio nell'ambito del TPP (Trasporto Pubblico di Passeggeri e la *Certificazione UNI EN ISO 39001:2016 (Sistema di Gestione della sicurezza del traffico stradale)*).

Miccolis S.p.a. conferma il suo impegno nella lotta alla corruzione, adottando un sistema di riferimento secondo la norma di riferimento **ISO 37001:2016** volto ad attuare una concreta "**Politica di Prevenzione della Corruzione**" implementata nel corso del tempo.

Ciò significa che l'organizzazione aziendale è strutturata secondo precise regole e che l'erogazione del servizio viene effettuata in modo controllato, con criteri di efficienza, di efficacia e di qualità, dove il grado di soddisfazione degli utenti, anche attraverso apposite indagini, assume ruolo primario.

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

L'AMMINISTRATORE UNICO
Rag. Michele Ventrella

Matera, 24 febbraio 2023

2 - PREMESSA

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

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

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

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

2.1 - DEFINIZIONI

2.1.1 Fattori di qualità

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

2.1.2 Indicatori di qualità

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

2.1.3 Standard di qualità

È il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità.

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

Il livello standard del servizio è valutato attraverso

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

Lo standard può essere di tipo:

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

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

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

2.2 - RIFERIMENTI NORMATIVI

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

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

2.3 - PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

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

2.3.1 Eguaglianza e Imparzialità

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

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

2.3.2 Continuità

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

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

2.3.3 Partecipazione

Miccolis S.p.A. si impegna a garantire ed a favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il diritto degli utenti alla corretta erogazione del servizio. E' riconosciuto il diritto del Cliente di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e ne è favorito il suo esercizio. Il Gestore si impegna tramite indagini a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio.

2.3.4 Efficienza ed Efficacia

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

Miccolis S.p.A. si impegna a curare la formazione del personale, affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e di cortesia.

2.3.5 Libertà di scelta

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

2.3.6 Rispetto dell'Ambiente

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

2.3.7 Trasparenza

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



3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

"Miccolis S.p.A. ... una dinamica realtà italiana specializzata da oltre 50 anni nei servizi di trasporto pubblico a 360".

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

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

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

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

"Con i nostri 7.000.000 di km annui siamo al servizio di chi viaggia"

3.1 - TRASPORTI

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

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

- ✓ *Provincia di Matera*
 - Matera

- ✓ *Provincia di Potenza*
 - Potenza

- ✓ *Provincia di Bari*
 - Bitonto
 - Castellana Grotte
 - Giovinazzo
 - Modugno
 - Mola di Bari
 - Monopoli

- ✓ *Provincia di Brindisi*
 - Oria

- ✓ *Provincia di Foggia*
 - Cerignola

- ✓ *Provincia di Taranto*
 - Grottaglie
 - Martina Franca
 - Massafra
 - Taranto

- ✓ *Provincia di Torino*
 - Torino

- ✓ *Provincia di Vicenza*
 - Vicenza

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

CARTA DELLA MOBILITÀ

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

Miccolis S.p.A. collega giornalmente con tre corse rapide Lecce, Brindisi, Taranto, Matera, Bari, Potenza, Salerno e Napoli. Durante i mesi di luglio ed agosto viene attivata una ulteriore coppia di corse e sono previste fermate in partenza ed in arrivo presso Gallipoli, Caserta e Otranto.

Miccolis S.p.A. effettua l'erogazione del servizio di trasporto scolastico per Modugno (Ba) e Taranto, mentre a Torino ed a Vicenza svolge servizi in sub-affidamento rispettivamente per GTT SpA e SVT Srl.

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

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

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

3.2 - ECOLOGIA

3.2.1 Ecologica S.p.A. si occupa di attività portuali, raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti urbani, speciali, pericolosi e non; lavaggi chimici e idrodinamici; bonifiche; trasporti conto terzi; pulizie industriali; nolo mezzi industriali; trattamento rifiuti. Per la bonifica di serbatoi si avvale di un sistema automatico Crude Oil Washing (COW) altamente flessibile e a minimo impatto ambientale, ATEX, con monitoraggio continuo dei gas, che garantisce quasi il 98% di recupero degli idrocarburi. L'organico, composto da circa 210 dipendenti, la rende una delle più importanti aziende del gruppo.

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

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

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

3.3 - COSTRUZIONI INDUSTRIALI

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

3.4 - ENERGIA

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

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

Sede Legale

Via delle Mammole, 26/28 – Zona Ind. Modugno – 70026 Bari
Tel. 080 – 53 15 334 - Fax 080 – 53 70 416

Sede Operativa

Via della Scienza sn – Zona PAIP – 75100 Matera
Tel. 0835 – 34 40 32 - Fax 0835 – 33 94 40

Deposito – Officina

Via dell'Artigianato sn – Zona PAIP – 75100 Matera
Tel. 0835 – 68 01 90

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

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

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei Clienti, **Miccolis S.p.A.** ha definito e mantenuto un Sistema di qualità secondo lo standard della norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

CARTA DELLA MOBILITÀ

Perseguire la piena soddisfazione del Cliente per il tramite di un continuo miglioramento delle prestazioni ha portato ad ottenere la certificazione di servizio **UNI EN 13816:2002**, che determina e misura la Qualità del servizio nell'ambito del TPP (**Trasporto Pubblico di Passeggeri**).

Tra le poche rilasciate in Italia, la Certificazione **UNI EN 13816** è la prima emessa da **Kiwa Cermet**. Al pari si è definita e mantenuta la conformità allo standard **SA 8000:2014** in tema di **Responsabilità Sociale**, modello internazionale concepito per il miglioramento delle condizioni lavorative e dello standard qualitativo nel processo di approvvigionamento aziendale.

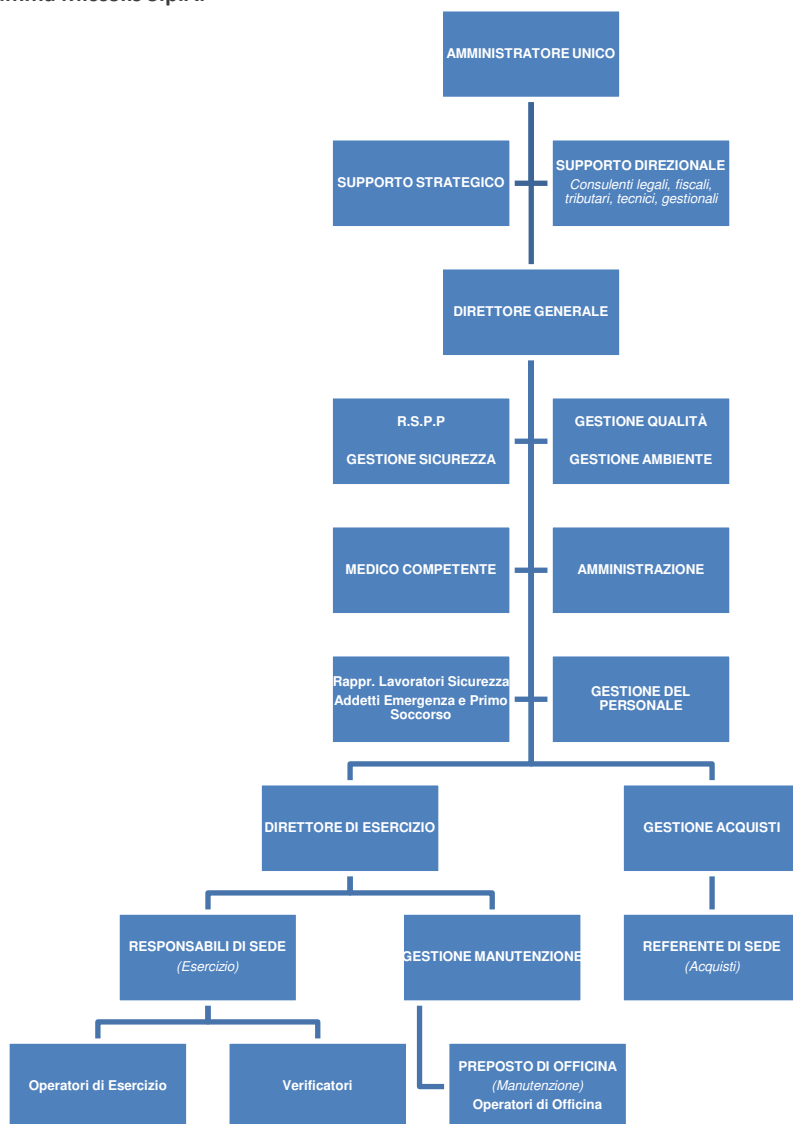
Poiché gli obiettivi per la qualità sono complementari agli altri obiettivi dell'organizzazione aziendale (competitività, controllo dell'ambiente, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ecc.), **Miccolis S.p.A.** ha implementato i propri Sistemi di Gestione in materia di **Ambiente e Sicurezza**.

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'adeguamento al contesto normativo in materia di ambiente e sicurezza sempre più complesso al mercato costantemente sempre più competitivo, **Miccolis S.p.A.** ha ottenuto nel 2016 anche le Certificazioni **UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema di Gestione Ambientale)** e **UNI EN ISO 45001:2018 (Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza)**.

Nel corso del 2019 **Miccolis S.p.A.** ha ottenuto, altresì, la Certificazione **UNI EN ISO 39001:2016 (Sistema di Gestione della sicurezza del traffico stradale)**.

Miccolis S.p.a. conferma il suo impegno nella lotta alla corruzione, adottando un sistema di riferimento secondo la norma di riferimento **ISO 37001:2016** volto ad attuare una concreta **"Politica di Prevenzione della Corruzione"** implementata nel corso del tempo

Organigramma Miccolis S.p.A.



4 - INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI MATERA

4.1 - Trasporto Pubblico Urbano Matera

Area operativa: territorio del Comune di Matera

N° persone impiegate nel servizio: 63

N° linee ordinarie: 16

N° linee speciali scolastiche: 14

N° linee speciali: 2

N° linee speciali per disabili: 1

N° bus urbani impiegati: 34 di cui:

34 con pedana per disabili

31 con pianale ribassato

30 con motore ecologico "Euro 6"

0 con motore ecologico "Euro 5"

0 con motore ecologico "Euro 4"

4 con motore ecologico "Euro 3"

Chilometri totali percorsi: 1.403.331 anno 2022

N° rivendite autorizzate titoli di viaggio: 52

N° viaggiatori: 2.888.106 anno 2022

N° totale di posti: 2.056 di cui 647 a sedere

4.2 - Caratteristiche dei servizi

4.2.1 Continuità del servizio

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

4.2.2 Regolarità del servizio

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

- vincolo minimo del 95 %

4.2.3 Puntualità del servizio

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

- vincolo massimo 5
- nessun passaggio con anticipo sull'orario fissato

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

4.2.4 Affidabilità del servizio

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

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

- dalle ore 7:00 alle ore 10:00
- dalle ore 12:00 alle ore 15:00

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

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

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

4.2.5 Accessibilità del servizio

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

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

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

I biglietti possono essere acquistati, altresì, tramite l'app Dropticket.

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

4.2.6 Comfort di viaggio

Miccolis S.p.A. ha in servizio al 31.12.2020 n. 36 autobus aventi anzianità media di 6.03 anni, la maggior parte dotata di aria condizionata e tutti sottoposti a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

4.2.7 Pulizia e decoro

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

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

4.2.8 Servizio di supporto e di sostegno

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

4.2.9 Tutela ambientale

Miccolis S.p.A. effettua frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive ed utilizza per i propri autoveicoli gasolio contenente una percentuale di zolfo non superiore allo 0,01%. Dei 34 mezzi, 23 hanno una vita media di 5 anni, ben 30 sono con motore euro 6 e solamente n. 4 sono con motore euro 4).

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

4.2.10 Sicurezza del viaggio

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

4.2.11 Sicurezza personale e patrimoniale

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

4.2.12 Riconoscibilità del personale

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

4.2.13 Facilitazioni per particolari utenti

Miccolis S.p.A. rivolge una specifica attenzione nei confronti di utenti particolari quali i portatori di handicap e gli anziani, avendo in dotazione quasi tutto il parco rotabile in servizio la pedana per disabili, mentre n. 29 bus (80,5%) hanno anche pianale ribassato; diversi minibus "Renault Master" assicurano specifici servizi rivolti a queste particolari categorie di utenti.

4.2.14 Semplificazione delle procedure

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

4.2.15 Monitoraggio interno

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

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

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

4.2.16 Informazioni all'utenza

L'informazione all'utenza è garantita attraverso:

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

5 - IL SISTEMA TARIFFARIO

5.1 - TITOLI DI VIAGGIO

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

5.2 - I BIGLIETTI

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

- **Biglietto di corsa semplice 0,80€:** è valido per una corsa ed acquista titolo e validità esclusivamente in caso di obliterazione
- **Biglietto a tempo 180 minuti 1,00€:** ha validità 180 minuti dalla obliterazione su tutte le linee
- **Biglietto cumulativo 12 corse 8,00€:** dà diritto a 12 corse semplici ed acquista validità esclusivamente ogni qualvolta viene obliterato
- **Biglietto di corsa semplice acquistato in autobus 1,50€:** ha validità solo in caso di obliterazione.

Per un servizio migliore alla Clientela, si consiglia l'acquisto del biglietto in autobus con moneta contata. Si consiglia, dunque, l'acquisto del titolo di viaggio direttamente alle Rivendite autorizzate prima di salire a bordo.

5.3 - GLI ABBONAMENTI

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

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

LAVORATORI 2 fasce orarie

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane.

Vale 1 ora prima-dopo l'ingresso sul posto di lavoro e 1 ora prima-dopo l'uscita

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **14.00 €**

LAVORATORI 4 fasce orarie

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

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

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **16.00 €**

PENSIONATI MINIMO DI PENSIONE

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **12.00 €**

PENSIONATI OLTRE I 60 ANNI CON REDDITO FINO A 8.500 €

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **12.00 €**

PENSIONATI OLTRE I 60 ANNI CON REDDITO SUPERIORE A 8.500 €

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **20.00 €**

STUDENTI VALIDO SOLO NEI GIORNI FERIALI

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane nei soli giorni feriali

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **12.00 €**

STUDENTI VALIDO NEI GIORNI FERIALI E FESTIVI

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

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **13.00 €**

STUDENTI ISTITUTI CONTRADA RONDINELLE

Consente di viaggiare a vista sulle linee dirette agli Istituti scolastici di C.da Rondinelle ed è valido solo nei giorni e nelle ore scolastiche

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **10.00 €**

ALUNNI SCUOLE ELEMENTARI E MATERNE

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

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **8.00 €**

UNA LINEA

Consente di viaggiare a vista sulla linea prescelta

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **19.00 €**

DUE LINEE

Consente di viaggiare a vista sulle due linee prescelte

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **24.00 €**

INTERA RETE

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

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **33.00 €**

INVALIDI

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autorizzazione rilasciata dall'Amministrazione Comunale
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **gratuito**

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

5.4 - UFFICIO ABBONAMENTI MICCOLIS

Via della Scienza sn – Zona PAIP – 75100 Matera

Giorni: dal lunedì al venerdì

Orario: 08:45 - 13.00

14.30 - 17.45

Giorno: sabato

Orario: 08.45 - 12.00

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

CARTA DELLA MOBILITÀ

RIVENDITORE AUTORIZZATO ABBONAMENTI

Due M R.L. Communication di M. Moramarco
Via Gobetti n. 41 – 75100 Matera
Giorni: dal lunedì al sabato
Orario: 9.30 – 12.30
Orario: 16.30 - 19.00
Domenica: chiuso

RIVENDITORE AUTORIZZATO ABBONAMENTI

MAZZONE GIUSEPPE EDICOLA
PIAZZA MATTEOTTI
Giorni: dal lunedì al sabato
Orario: 06.30 - 13.00
Giorni: dal lunedì al sabato
Orario: 16.30 – 19.30
Domenica Mattina dalle 06.30 alle 13.00

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

5.5 - RIVENDITORI AUTORIZZATI BIGLIETTI

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

	RAGIONE SOCIALE	CATEGORIA	INDIRIZZO	TELEFONO
1	ACQUARIUM TABACCHI	BAR-TABACCHI	PIAZZETTA VIVALDI 23/24	3294627475
2	ANTICHI SAPORI DEL BORGO DI DE SIMMEO	PANIFICIO	VIA TAGLIAMENTO, 39	0835-307334
3	BAR LA FENICE	BAR	VIA CAPPUCCINI, 44	3278621066
4	BASILE GIACINTA	TABACCHI	VIA RIDOLA, 1	0835-333914
5	BICE TABACCHI	TABACCHI	VIA ENRICO FERMI 17/19	3209331486
6	CAFFE' LISURICI FRANCESCO	BAR-TABACCHI	VIA DANTE, 101	0835-261271
7	CAFFE' TABACCHI MONITILLO DI MONITILLO VITA	TABACCHI	VIA GATTINI 32	3357572167
8	CANCELLIERE FLORA	TABACCHI	VIA F.S. NITTI, 2	0835-389771
9	CHICCO D'ORO BET AND GAME SRLS	BAR	VIA G. SARAGAT 38/40	3288732460
10	CICALE DAVIDE	TABACCHI	VIA RIDOLA, 39	0835-314652
11	COLUCCI NICOLA	BAR TABACCHI	VIA G. PARINI, 12	0835-388683
12	D'ANZI PIETRO ANTONIO	TABACCHI	VIA SAN PARDO, 156	0835-388584
13	DI DONATO LUIGI	TABACCHI	VIA DEL GAROFANO, 4	0835-240386
14	DI LECCE BRUNO	CHIOSCO	VIA NAZIONALE, SN	3296399820
15	DUE.M.R.L. COMMUNICATION DI MORAMARCO	SERVIZI INTERNET	VIA GOBETTI, 41	0835-389280
16	EDICOLA FUTURA (MASCIANDARO M.)	EDICOLA	P.ZZA V. VENETO, 43/BIS	0835-334818
17	FOTODIGITAL MATERA	FOTOGRAFO	VIA LUCANA, 111/B	0835-044714
18	FRASCELLA SNC	ALIMENTARI	VIA CONVERSI, 6	0835-261921
19	FREDDO AMICO SNC	SURGELATI	VIA NAZIONALE, 156	0835-263514
20	IL BARETTO DI GIANDOMENICO MARIA D.e C. snc	BAR	VIA LA MARTELLA, SNC	0835-386597
21	LOTITO FRANCESCO	MERCERIA	VIALE DEL GIGLIO, 21	
22	MANICONE BRUNO	TABACCHI	VIA CAPPELLUTI, 9/B	3807514751
23	MASICOM 61 SRL	BAR TABACCHI	VIA MONTESCAGLIOSO, 2	0835-314383
24	MATERA CEA	CENTRO INFO	JAZZO GATTINI	3888925407
25	MAZZONE GIUSEPPE	EDICOLA	PIAZZA MATTEOTTI	3247975388
26	MICROMARKET 2	ALIMENTARI	VIA DEI MESSAPI, 3/A	0835-389276
27	NICOLETTI ANNA	TABACCHI	VIA RACIOPPI, 5	0835-261972

CARTA DELLA MOBILITÀ

	RAGIONE SOCIALE	CATEGORIA	INDIRIZZO	TELEFONO
28	PANIFICIO CIFARELLI SRL	PANIFICIO	VIA LA MARTELLA, 93	0835-383099
29	P.K.D. COMMERCIALE SOC. COOP. - DESPAR	SUPERMERCATO	P.ZZA DELLA CONCORDIA,SN	0835-307448
30	PUNTO VENDITA MAGGIORE DI ACRÌ G.	CASEIFICIO	VIA NAZIONALE 220	3275838784
31	QUINTANO NICOLA	PANIFICIO	VIA LUCANA, 216	0835-314020
32	RICEVITORIA 2 DI MICHELE MELE	TABACCHI	VIA LUCANA 8	3208781673
33	RICEVITORIA TABACCHI DI SABINO MARIA C.	TABACCHI	VIA CAPPELLUTI, 74	0835-334271
34	RONDINONE GAETANO	TABACCHI	PIAZZA MONTEGRAPPA, 3	0835-307310
35	ROYAL SNC DI CHICO G. E S.	BAR	VIA MONTESCAGLIOSO, 54	0835-312320
36	SARRA MARIA CARMELA	TABACCHI	VIA CAPPUCCINI, 46/B	0835-312994
37	SASSONE GIOVANNI	TABACCHI	VIA TRABACI	0835-384303
38	STAFFIERI FRANCESCO	TABACCHI	PIAZZA VITTORIO VENETO, 1	0835-330652
39	TABA' ICE CAFE'	TABACCHI	VIA DEI PEUCEZI, 24	3281932727
40	TABACCHERIA DEGLI OLMI DI LAMBERTINI	TABACCHI	PIAZZA DEGLI OLMI, 75	0835 268835
41	TABACCHERIA DI IACOVONE NICOLA	TABACCHI	VIA MATTEI, 30	3932598798
42	TABACCHERIA LOSCHIAVO BRUNO	TABACCHI	VIA ANNUNZIATELLA, 71	0835-334055
43	TABACCHERIA MATERA MARIANGELA	TABACCHI	VIA PASSARELLI 48B	3319236445
44	TABACCHERIA SAN BIAGIO DI DE ROSA SERGIO	TABACCHI	VIA SAN BIAGIO 7	0835-333068
45	TABACCHI DI DI LECCE ANNA	TABACCHI	VIA UGO LA MALFA, 10	0835-337351
46	TABACCHI DI EUSTACHIO COLUCCI	TABACCHI	VIA DANTE 61A	0835-264585
47	TABACCHI GUERRICCHIO DI SASSO PAOLA	TABACCHI	VIA DANTE, 8	0835-680042
48	TABACCHI LOPARCO DI TACCOGNA	TABACCHI	VIA T. STIGLIANI, 68	0835-334042
49	TARATUFOLO F.SCO P.	EDICOLA	VIA STURZO, SN	3475726193
50	VOLPE AGATA MARIA	TABACCHI	VIA LUCANA, 309	0835-311706
51	VOLPE ANNUNZIATA	TABACCHI	VIA DEI PESCI, 70	3356403902

6 - DIALOGO FRA AZIENDA ED UTENTI

6.1 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

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

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

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

Via della Scienza sn – Zona PAIP - 75100 Matera

Tel. 0835 – 33 40 32

Fax: 0835 – 33 94 40

e-mail: abbonamenti@busmiccolis.it

Apertura dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi)

mattino: dalle 8:45 alle 13.00

pomeriggio: dalle 14.30 alle 17.45

Sabato:

mattino: dalle ore 8:45 alle ore 12:00

6.2 - INFORMAZIONI UTILI AGLI UTENTI

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

Telefono

- 0835 – 34 40 32 Uffici Amministrativi orario 8:45-13:00 e 14:30-17:45
- 0835 – 34 40 32 Ufficio Relazioni con il Pubblico orario 8:45-13:00 e 14:30-17:45

Fax

- 0835 – 33 94 40 Uffici Amministrativi
- 0835 – 33 94 40 Ufficio Relazioni con il Pubblico

e-mail

- abbonamenti@busmiccolis.it Uffici Amministrativi
- abbonamenti@busmiccolis.it Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sito internet

- www.busmiccolis.it

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

L'informazione all'utenza è garantita attraverso:

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



6.3 - Segnalazioni e reclami

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

Le segnalazioni possono giungere all'Azienda attraverso i seguenti canali:

- chiamando il n. telefonico 0835 – 34.40.32
- inviando un fax al n. 0835 – 33.94.40
- inviando una e-mail all'indirizzo: abbonamenti@busmiccolis.it
- inviando una segnalazione scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- presentandosi personalmente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in Via della Scienza sn – Zona PAIP dal lunedì al venerdì ore 10:00 -12:00 e 15:00 -16:00.

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

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

6.4 - Risarcimento danni (coperture assicurative)

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

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

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




CARTA DELLA MOBILITÀ

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

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

M 24 – Questionario Soddisfazione del Cliente Ed. 1 Rev. 5 Ed. 1 del 04/03/2019

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA	Modulo M - 24 Edizione 1 Revisione 5
<p>Gentile CLIENTE,</p> <p>Le saremo grati se vorrà aiutarci a servirLa sempre meglio, rispondendo alle domande che troverà di seguito, apponendo una croce in corrispondenza del valore giudicato idoneo utilizzando una valutazione crescente da 1 a 10, dove 1 indica il minimo soddisfacimento e 10 quello massimo.</p> <p>Potrà consegnare il questionario a mano all'autista o inviarlo via fax 0835/339440 o via email abbonamenti@busmiccolis.it.</p>		Data Compilazione
1) L'efficienza del nostro call center risulta adeguata alle vostre aspettative ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
2) E' soddisfatto dei nostri mezzi di comunicazione agli utenti (volantini percorsi ed orari, sito web, fax, email, call center) Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
3) Ritiene adeguata la rete di rivendite presente sul territorio ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
4) Il servizio di Bigliettazione ON – LINE (Linea Statale Lecce-Napoli) lo ritiene soddisfacente ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
5) L'ufficio reclami ha risposto in modo esauriente ai suoi rilievi ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
6) Gli autobus sono confortevoli, efficienti e puliti ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
7) Il personale di guida è preparato e gentile ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
8) Gli orari da noi effettuati le sembrano adeguati ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
9) Considera le tariffe applicate dalla Miccolis spa adeguate al servizio ricevuto ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
10) La frequenza delle corse ed i tempi di attesa per l'arrivo del Bus alle fermate come lo considera ? Insufficiente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Ottimo		
11) Pensa di tornare a viaggiare in futuro con la Miccolis spa ? <div style="text-align: center;"> SI NO </div>		
Suggerimenti		

Il Responsabile Qualità

7 - REGOLAMENTO DI VIAGGIO LINEE URBANE

Con questo regolamento di viaggio, **Miccolis SpA** intende informare gli utenti sulle principali disposizioni che riguardano la disciplina del servizio pubblico allo scopo di contribuire al mantenimento delle necessarie condizioni di sicurezza e di regolarità del servizio.

Per usufruire dei servizi di **Miccolis SpA** i passeggeri dovranno attenersi alle condizioni di trasporto elencate nel presente regolamento e alle disposizioni di Miccolis e del suo personale, in ottemperanza alla disposizioni normative Comunali, Regionali e Statali.

7.1 - LE REGOLE DEL VIAGGIO

LA SALITA

- 7.1.1 Le fermate del bus sono a richiesta
- 7.1.2 Per accedere in vettura servirsi solo delle porte appositamente segnalate
- 7.1.3 E' vietato salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento

DURANTE IL VIAGGIO

- 7.1.4 Non è possibile occupare più di un posto a sedere, ingombrare i passaggi e sostare in corrispondenza delle porte di salita e discesa o delle macchinette obliterate.
- 7.1.5 In vettura non è consentito fumare. Il divieto comprende anche le sigarette elettroniche.
- 7.1.6 Contribuire al mantenimento della pulizia del mezzo non insudiciando, danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.
- 7.1.7 Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori del mezzo.
- 7.1.8 Non è consentito portare in vettura colli ed oggetti di misure diverse da quelle consentite dalle disposizioni della Direzione **Miccolis S.p.A.**
- 7.1.9 Non possono essere trasportate armi proprie o improprie (*tale disposizione non si applica agli agenti di PS*), prodotti infiammabili, sostanze corrosive, oggetti potenzialmente pericolosi per gli altri passeggeri (ad esempio con spigoli taglienti o appuntiti, bottiglie di vetro aperte, ecc.).
- 7.1.10 È vietato salire in vettura o sostare nelle pensiline in stato di ubriachezza ovvero in condizioni psicofisiche alterate per l'uso di sostanze stupefacenti.
- 7.1.11 **È obbligatorio reggersi agli appositi sostegni quando il veicolo è in movimento.**
- 7.1.12 Evitare di dare disagio o disturbo agli altri passeggeri e mantenere un comportamento decoroso e rispettoso. È vietato l'uso di radio, registratori, cellulari, ecc. salvo che siano usati con gli appositi auricolari
- 7.1.13 Non è consentito, senza apposito permesso di **Miccolis S.p.A.** distribuire, esporre o affiggere oggetti o stampe, né esercitare qualsiasi forma di commercio, distribuzione o vendita di oggetti anche solo a scopo promozionale o di beneficenza.
- 7.1.14 È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza comunque disturbarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.
- 7.1.15 I viaggiatori sono responsabili di ogni danno arrecato per fatto proprio o per negligenza alle vetture, a terzi ad anche a se stessi.
- 7.1.16 L'effettuazione di foto e riprese deve avvenire nel rispetto di tutte le altre regole vigenti, senza creare condizioni di pericolo per sé e per gli altri passeggeri, senza ostacolare il regolare svolgimento del servizio e nel rispetto delle altre persone presenti. In particolare, sono vietati comportamenti che possano infastidire gli altri passeggeri e il personale e devono essere rispettate la privacy altrui, la sicurezza delle persone e delle cose, il pubblico decoro e l'ordine pubblico. Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche a fini commerciali e/o con finalità destinate agli organi di stampa sono ammesse solo previa autorizzazione scritta da parte di **Miccolis S.p.A.**

LA DISCESA

- 7.1.17 Segnalare per tempo al conducente l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando l'apposito pulsante di prenotazione fermata.
- 7.1.18 Per scendere servirsi solo delle porte di uscita appositamente indicate.
- 7.1.19 Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, perché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno di aree definite.

7.2 - TITOLI DI VIAGGIO E VERIFICA

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

- 7.2.2 Il passeggero, appena salito sulla vettura, dovrà provvedere a convalidare il biglietto nell'apposita oblitteratrice. Dopo la convalida, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (*data, orario*) e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo.
- 7.2.3 I biglietti di viaggio sono validi per la durata indicati nel titolo stesso.
- 7.2.4 Gli abbonamenti mensili acquistano validità, per il mese di competenza, al momento del rilascio e vanno utilizzati a vista. Essi hanno validità dal primo all'ultimo giorno del mese, a seconda del tipo rilasciato. Il documento convalidato è personale e non cedibile; va conservato fino alla fine del viaggio ed esibito ad ogni richiesta del conducente o del personale di controllo presente in vettura. Specifiche leggi e disposizioni disciplinano il trasporto pubblico.
Al viaggiatore sprovvisto di idoneo e regolare documento di viaggio è legittima l'irrogazione della sanzione pecuniaria, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, così come disposto dalla D.G.C. n. 112 del 9.3.2009 e dalla Legge Regionale n. 22/98.

7.3 - SMARRIMENTO ABBONAMENTI

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

7.4 - TRASPORTO DI PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA

- 7.4.1 Il presente Regolamento garantisce alle persone a mobilità ridotta, così come stabilito dall'art. 3, comma 1, lett. j) del Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 181/2011 dd. 16.02.2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale, con i limiti e le modalità di seguito specificati.
Le persone con disabilità motoria o a mobilità ridotta, che utilizzano la carrozzina, accedono ai servizi di TPL, sui mezzi a ciò attrezzati debitamente identificati da apposito pittogramma collocato all'esterno dei mezzi. L'accesso e la discesa dalla vettura vengono effettuati mediante pedana mobile azionata dal personale dell'Azienda.
Miccolis S.p.A. non sarà ritenuta responsabile nel caso in cui l'utente non sia in grado di riferire il peso complessivo costituito dall'utente stesso e dalla carrozzina e questo superi la portata omologata della pedana mobile, fatto che costituisce potenziale rischio all'incolumità dell'utente e di danni strutturali al mezzo.
L'utente in carrozzina, una volta a bordo, deve collocarsi nell'apposita area attrezzata identificata da apposito logo ed assicurarsi mediante l'attrezzatura di bordo.
In ogni caso, il servizio in oggetto non può essere reso all'utenza per soli motivi di sicurezza di carattere generale o particolare o contingente, sia relativi ai mezzi che alle fermate, valutati a discrezione del personale aziendale, che ha comunque l'obbligo di informare esaurientemente l'utenza in oggetto.
Il servizio è reso verso la corresponsione di titolo di viaggio relativo al solo utente.

7.5 - TRASPORTO BAMBINI E PASSEGGINI

- 7.5.1 I bambini di altezza non superiore al metro, se accompagnati da un passeggero adulto pagante, viaggiano gratuitamente.
- 7.5.2 Se i bambini accompagnati sono più di 2 deve essere pagato un biglietto per ogni 2 bambini.
- 7.5.3 Su tutti gli autobus è consentito trasportare gratuitamente passeggeri/carrozze per bambini. Per ragioni di sicurezza non è possibile salire in vettura con bambini su carrozine e passeggeri, che devono essere comunque ripiegati
Su autobus a pianale ribassato – esclusi quelli di piccole dimensioni e/o capienza ridotta contrassegnati da apposito adesivo di divieto NO PASSEGGINI – è permesso il trasporto gratuito di passeggeri o carrozine per bambini, senza l'obbligo di ripiegarli purché vengano collocati entro la postazione riservata contrassegnata dall'apposito logo. Qualora la stessa fosse già occupata da un passeggero disabile o da altro passeggero o altra carrozzina, per viaggiare è necessario chiudere il passeggero o la carrozzina per bambini. I passeggeri e le carrozine per bambini devono essere bloccati con l'apposito freno e costantemente tenuti dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute.

ATTENZIONE

In presenza di una sola postazione il passeggero con disabilità in carrozzina ha sempre la precedenza. Si invita pertanto se necessario a lasciarla libera provvedendo a chiudere il passeggero o la carrozzina.

7.6 - TRASPORTO ANIMALI

Non sono ammessi animali a bordo degli autobus, salvo nei seguenti casi:

- a) cani che accompagnino i passeggeri non vedenti, anche se non muniti di museruola
- b) cani di piccola o media taglia, con guinzaglio e museruola all'occorrenza o dentro contenitori protetti le cui dimensioni siano pari o inferiori a cm 50x30x30, pagando l'importo corrispondente ad un biglietto di corsa semplice
- c) altri animali dentro contenitori protetti le cui dimensioni siano pari o inferiori a cm 50x30x30, pagando l'importo corrispondente ad un biglietto di corsa semplice
- d) In caso di notevole affollamento dell'autobus, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale può vietarne il trasporto
- e) Se l'animale insudicia, deteriora la vettura o provoca in qualunque modo un danno alle persone ed alle cose, il proprietario è tenuto a rispondere, sia civilmente che penalmente, di eventuali lesioni a persone, animali e cose provocate dall'animale stesso

7.7 - TRASPORTO BAGAGLI

- 7.7.1 Possono essere trasportati in vettura colli o bagagli non superiori a cm. 90x50x25 pagando l'importo corrispondente ad un biglietto di corsa semplice.
- 7.7.2 In via del tutto eccezionale possono ammettersi al trasporto colli speciali quali sci, strumenti musicali, ecc., previo pagamento del biglietto.
- 7.7.3 I bagagli e colli trasportati devono essere custoditi dal viaggiatore in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri né pregiudicare la loro sicurezza e comunque non devono occupare posti a sedere.
- 7.7.4 I bagagli e colli sono trasportati sotto la custodia e a cura esclusiva del passeggero, senza nessuna responsabilità dell'Azienda, che non risponde dei deterioramenti o smarrimenti che si possono verificare, nonché di eventuali danni prodotti ad altri passeggeri.

7.8 - FUNZIONE DEI CONTROLLORI

Il Personale di Miccolis incaricato al controllo dei titoli di viaggio ha la qualifica di Pubblico Ufficiale ai sensi dell'art. 357 del Codice penale. Pertanto, i passeggeri sono tenuti a dichiarare, se richieste, le proprie generalità e ad esibire un documento di identità. L'eventuale rifiuto è punito a norma di legge.

