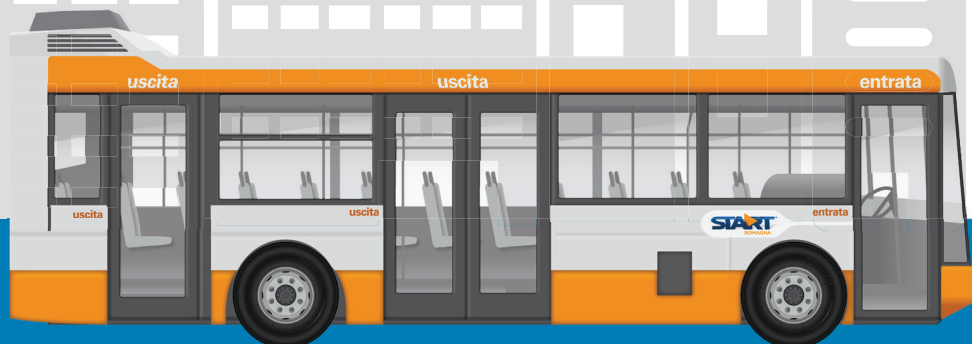




Carta della mobilità 2015

(dati disponibili al 1° aprile 2015)



**SERVIZI URBANI ED EXTRAURBANI
PROVINCIA DI RAVENNA**

INDICE

1. INTRODUZIONE	
Premessa	Pag. 3
I principi fondamentali	Pag. 3
Il giudizio sul servizio	Pag. 5
2. PRESENTAZIONE	
METE SpA: Breve storia della costituzione e dei fini che intende perseguire	Pag. 8
Attività	Pag. 8
Elenco linee	Pag. 10
Scheda delle singole Aziende alle quali è affidato il servizio di trasporto	Pag. 12
3. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SVOLTO CON AUTOBUS NELLA PROVINCIA DI RAVENNA	
Qualità delle Aziende aderenti	Pag. 13
Regolarità e puntualità del servizio	Pag. 13
Aspetti qualitativi del servizio (sicurezza del viaggio, comfort dei mezzi, servizi per viaggiatori disabili)	Pag. 17
Pulizia e manutenzione mezzi e impianti	Pag. 20
Attenzione all'ambiente	Pag. 20
Il sistema tariffario e le rivendite dei titoli di viaggio	Pag. 23
Aspetti di relazione con la Clientela (cortesia del personale, informazioni)	Pag. 26
RECLAMI E RELAZIONI CON I CLIENTI	Pag. 30
TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI	Pag. 31
VADEMECUM DEL VIAGGIATORE	Pag. 34
4. IL SERVIZIO DI TRAGHETTO FRA MARINA DI RAVENNA E PORTO CORSINI	Pag. 37
Parte riservata a comunicazioni dell'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna	Pag. 39

1. INTRODUZIONE

PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, METE informa i cittadini sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

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

Valgono inoltre le disposizioni della Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 02.10.1998 e successive modifiche.

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

Per l'Italia l'Organismo responsabile per l'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con sede a Torino, al quale i passeggeri possono presentare i reclami per presunte infrazioni al Regolamento stesso (Decreto Legislativo 169/2014, recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento 181/2011) - vedere pagina 30 (*Reclami e Relazioni con i Clienti*).

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che METE si propone di rispettare e migliorare, anche in adempimento al Contratto di Servizio sottoscritto con l'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna.

La Carta verrà annualmente aggiornata sulla base di tali obiettivi di miglioramento, tenendo anche conto della disponibilità dei dati raccolti tramite le indagini di Customer Satisfaction.

Ai Clienti spetta infatti il giudizio sui livelli di qualità raggiunti.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

- sonale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità;
- **continuità e regolarità:** garanzia di servizi regolari e senza interruzioni (ad eccezione di interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, come cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc); nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, METE si impegna ad adottare tutte le misure necessarie (in primo luogo l'informazione) per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare; in casi specifici, offre servizi sostitutivi;
 - **partecipazione:** i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, osservazioni, reclami, suggerimenti sul servizio. METE si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate e, attraverso la valutazione delle stesse, verifica periodicamente la qualità del servizio;
 - **efficienza ed efficacia:** METE si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti;
 - **fattori di qualità:** sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da METE sono:
 - qualità delle Aziende aderenti
 - regolarità e puntualità del servizio
 - aspetti qualitativi del servizio (sicurezza e comfort del viaggio, servizi per viaggiatori disabili)
 - pulizia e manutenzione mezzi e impianti
 - attenzione all'ambiente
 - reperibilità dei titoli di viaggio
 - aspetti di relazione con la clientela (cortesia del personale e accesso alle informazioni);
 - **indicatori di qualità:** rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi METE tali indicatori derivano dagli impegni assunti con l'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio;
 - **standard di prestazione:** sono i livelli di servizio che METE si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con la Stazione affidante; pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal Contratto di Servizio 2005-2010 sottoscritto con l'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna. Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione del Cliente

La valutazione dell'adeguatezza complessiva del servizio rispetto alle esigenze della Clientela e l'individuazione delle relative azioni correttive, preventive e di miglioramento saranno effettuate tenendo anche conto dei risultati delle indagini di qualità attese e percepite svolte dall'Agenzia per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico Locale nella Provincia di Ravenna.

IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

Dall'autunno 2009 la Regione Emilia-Romagna, in collaborazione con le Agenzie Locali per la Mobilità delle Province interessate, ha avviato l'**indagine sui fattori di qualità erogata e percepita, realizzata con interviste a bordo**, per rilevare periodicamente il grado di soddisfazione della Clientela sui servizi di trasporto pubblico.

Le interviste a bordo effettuate nel 2009 per il bacino di Ravenna sono state complessivamente 855, di cui 510 sul servizio urbano e del litorale e 345 sul servizio extraurbano.

Le interviste a bordo effettuate nel 2010 per il bacino di Ravenna sono state complessivamente 838, di cui 424 sul servizio urbano e del litorale e 414 sul servizio extraurbano.

Nel corso del 2012 sono state svolte due indagini: la prima a marzo (QUALITA' PERCEPITA) e la seconda a novembre (QUALITA' EROGATA E PERCEPITA), con interviste a bordo.

Le interviste effettuate nella prima indagine sono state complessivamente 1.003, di cui 577 sul servizio urbano e del litorale e 426 sul servizio extraurbano.

Le interviste effettuate nella seconda indagine sono state complessivamente 893, di cui 470 sul servizio urbano e del litorale e 423 sul servizio extraurbano.

Nel corso del 2013 l'indagine sui fattori di qualità erogata e percepita è stata svolta a novembre.

Le interviste a bordo effettuate per il bacino di Ravenna sono state complessivamente 840, di cui 435 sul servizio urbano e del litorale e 405 sul servizio extraurbano.

Nel corso del 2014 l'indagine sui fattori di qualità erogata e percepita è stata svolta a novembre.

Sono state monitorate 702 corse, di cui 432 sul servizio urbano e 270 sul servizio extraurbano; mentre le interviste a bordo effettuate per il bacino di Ravenna sono state complessivamente 883, di cui 478 sul servizio urbano e del litorale e 405 sul servizio extraurbano.

Di seguito viene riportata la tabella di comparazione dei dati di Customer Satisfaction rilevati dalle ultime indagini sulla Qualità Percepita.

TRASPORTO URBANO

CUSTOMER SATISFACTION - INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA (con interviste effettuate a bordo)	2013		2014	
	VOTI MEDI	% SODDISFATTI	VOTI MEDI	% SODDISFATTI
Puntualità del servizio	7,5	88,3	6,6	74,7
Regolarità del servizio	7,8	90,3	7,2	90,7
Frequenza / disponibilità delle corse	7,3	84,3	6,8	87,1
Integrazione modale	7,1	81,6	6,4	75,5
Tempo / Durata di viaggio	7,9	93,2	7,1	88,2
Giudizio complessivo sull'organizzazione del servizio	7,5	91,1	6,7	85,3
Affollamento / Possibilità di trovare posto a sedere	6,9	76,0	6,4	74,4
Pulizia del mezzo	7,2	79,3	6,9	83,0
Integrità del mezzo	7,7	87,8	7,4	90,3
Adeguatezza della temperatura interna	7,8	92,1	7,3	91,8
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	8,4	93,9	6,9	75,6
Condotta di guida degli autisti	7,7	89,2	7,1	90,3
Giudizio complessivo sul comfort del viaggio	7,4	89,5	6,8	84,8
Rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	7,9	96,0	7,2	93,8
Acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,7	93,6	6,9	85,4
Prezzo del biglietto / abbonamento	6,3	69,1	5,7	61,9
Informazioni alle paline	7,6	90,1	7,1	89,6
Informazioni sul servizio in generale	7,4	91,3	7,1	91,0
Attenzione verso i diversamente abili	8,1	96,6	6,8	86,9
Giudizio complessivo sull'attenzione verso il Cliente	7,1	84,6	6,7	85,5
Cortesìa / Disponibilità del personale	7,7	90,7	7,3	87,9
Comprensione da parte del personale	7,3	87,3	6,8	81,1
Efficienza servizio reclami	7,3	80,5	6,2	67,9
Giudizio complessivo sugli aspetti relazionali del personale	7,4	90,4	6,8	82,6
Giudizio complessivo sull'attenzione all'ambiente	8,1	93,6	6,9	82,0
Giudizio complessivo sull'attenzione degli autisti a spegnere il motore in occasione della sosta al capolinea	7,3	85,8	6,2	70,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO DELLA SUA CITTA'	7,2	90,9	6,7	85,8

TRASPORTO EXTRAURBANO

CUSTOMER SATISFACTION - INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA (con interviste effettuate a bordo)	2013		2014	
	VOTI MEDI	% SODDISFATTI	VOTI MEDI	% SODDISFATTI
Puntualità del servizio	7,5	85,3	7,3	84,9
Regolarità del servizio	8,0	90,8	7,4	92,7
Frequenza / disponibilità delle corse	7,0	80,8	6,9	84,3
Integrazione modale	7,1	78,6	6,8	84,1
Tempo / Durata di viaggio	8,1	95,2	7,2	88,3
Giudizio complessivo sull'organizzazione del servizio	7,4	87,4	7,1	89,1
Affollamento / Possibilità di trovare posto a sedere	7,7	87,6	7,6	78,8
Pulizia del mezzo	7,5	82,9	7,5	85,4
Integrità del mezzo	7,8	87,7	7,6	89,3
Adeguatezza della temperatura interna	7,7	91,1	7,5	90,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	8,3	94,5	7,9	94,1
Condotta di guida degli autisti	8,3	94,1	7,7	93,6
Giudizio complessivo sul comfort del viaggio	7,7	93,5	7,4	91,3
Rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	8,0	93,3	7,6	93,7
Acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	7,8	89,2	7,7	90,0
Prezzo del biglietto / abbonamento	6,5	71,5	5,9	61,8
Informazioni alle paline	7,6	88,7	7,1	88,7
Informazioni sul servizio in generale	7,5	91,9	7,1	88,4
Attenzione verso i diversamente abili	7,6	89,8	7,5	96,4
Giudizio complessivo sull'attenzione verso il Cliente	7,3	87,3	7,0	89,8
Cortesia / Disponibilità del personale	8,0	92,7	7,8	89,3
Comprensione da parte del personale	7,6	88,9	7,4	87,2
Efficienza servizio reclami	7,3	76,9	6,8	72,3
Giudizio complessivo sugli aspetti relazionali del personale	7,7	92,0	7,3	86,1
Giudizio complessivo sull'attenzione all'ambiente	8,1	93,3	7,3	88,9
Giudizio complessivo sull'attenzione degli autisti a spegnere il motore in occasione della sosta al capolinea	7,6	81,2	6,6	72,9
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO DI TRASPORTO EXTRAURBANO DELLA SUA CITTA'	7,4	90,1	6,9	87,8

2. PRESENTAZIONE

METE SPA: BREVE STORIA DELLA COSTITUZIONE E DEI FINI CHE INTENDE PERSEGUIRE

La società consortile METE S.p.A. è stata costituita il 6 novembre 2001 tra A.T.M. SpA di Ravenna, CO.E.R.Bus di Lugo, Cooperativa Trasporti di Riolo Terme e S.A.C. Società Autoservizi Cervesi di Cervia.

Conorzandosi, le imprese del settore del trasporto pubblico locale operanti nella Provincia di Ravenna hanno stretto una alleanza strategica con l'obiettivo di realizzare intese e sinergie gestionali, per il miglioramento qualitativo ed il risparmio economico nell'attività dei soci, garantendo comunque l'autonomia di base dei singoli aderenti.

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

METE ha partecipato alla gara bandita dall'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale nel bacino, in associazione temporanea di imprese con Setram Srl di Forlì.

In seguito all'aggiudicazione e alla sottoscrizione dei relativi Contratti di Servizio per il periodo 01.01.2005 / 14.04.2010, METE ha affidato alle imprese socie l'esercizio delle linee. Nel corso del 2005 sono entrate nella compagine societaria di METE SpA, acquisendone una partecipazione azionaria, prima Setram e poi Saces, poi confluite in AVM SpA – Area Vasta Mobilità (da aprile 2009), addivenendosi pertanto all'estensione della durata del contratto ai sensi dell'articolo 14-ter della legge regionale 30/98.

La validità del contratto è stata quindi ulteriormente prorogata in relazione allo svolgimento delle procedure di gara per il nuovo affidamento.

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

Attualmente pertanto i servizi di trasporto sul bacino sono così suddivisi:

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

ATTIVITÀ

- servizio di trasporto pubblico urbano a Ravenna, Faenza, Lugo, Riolo Terme
- servizio di trasporto pubblico per il litorale di Ravenna
- servizio di trasporto pubblico extraurbano nella Provincia di Ravenna
- servizio traghetto sul Canale Candiano fra Porto Corsini e Marina di Ravenna.

AMBITO TERRITORIALE	
Territorio servito	Intera Provincia di Ravenna + alcune località nelle Province di Forlì/Cesena, Ferrara, Bologna
Abitanti nella Provincia di Ravenna (dato al 31.12.2013)	393.184
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
Società incaricate della gestione del servizio	4: START Romagna S.p.A. - Coop. Trasporti Riolo Terme - CO.E.R.Bus Lugo - Sac Cervia
Percorrenza annua complessiva servizi su gomma (anno 2014)	Km. 6.866.305 di cui Km. 3.234.338 servizi urbani
Dati disponibili al 1° aprile 2015	Km. 2.893.839 urbano Ravenna Km. 288.709 urbano Faenza Km. 8.580 urbano Lugo Km. 43.210 urbano Riolo Terme Km. 3.631.967 su servizi extraurbani
Ore servizio/anno 2014 servizio di traghetto	7.582
Nr. utenti/anno 2014	12.956.482,20
Personale in servizio presso Aziende partners METE	648
Parco mezzi utilizzato per il servizio METE	
Totale Autobus	220, di cui: 49 autobus urbani 41 autobus suburbani 130 autobus extraurbani
Autovetture (da 5 a 8 posti)	18
Mototraghetti	2
Depositi Aziendali	
Depositi con officina/carrozzeria e rimessaggio bus	4 (Ravenna, Riolo Terme, Forlì, Cesena)
Depositi per rimessaggio autobus	13 (Ravenna, Faenza, 2 a Lugo, Alfonsine, Savarna, Casola Valsenio, Fognano, Cervia, Montaletto, Imola, S. Mauro Pascoli, Cesena)
Officina traghetto	1 (Porto Corsini)
Sportelli per il pubblico	
Punto Bus Ravenna	1 a Ravenna
Altri punti informativi	15
Servizi gestiti	Totale linee: 61
- nel Comune di Ravenna	7 linee urbane, 7 linee litorale, 1 linea gratuita
- nel Comune di Faenza	2 linee urbane, 1 linea gratuita
- nel Comune di Lugo	1 linea urbana
- nel Comune di Riolo Terme	1 linea urbana
- nel Comune di Russi	1 linea extraurbana
- nel Comune di Cervia	3 linee extraurbane
- nella Provincia di Ravenna	37 linee extraurbane

ELENCO LINEE

	DESCRIZIONE LINEA	SERVIZIO	VETTORE METE
SERVIZI NEL COMUNE DI RAVENNA			
1	Linea 1 (Cinema City – Porto Fuori; tratto B – Borgo Nuovo – Pala De André)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
2	Linea 2 (Stazione FS – Enichem – Bassette)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini)
3	Linea 3 (Madonna dell'Albero – Via Cicognani)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
4	Linea 4 (Classe – Viale Randi) in partenza da: Via Liburna - Via Morgagni - C Casa Cantoniera - F Savio e/o Fosso Ghiaia con prolungamento estivo a Mirabiliandia (B) e Lido di Dante (D)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
5	Linea 5 (Via S. Alberto – Via Falconieri)	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
6	Linea 8 (Borgo Montone – Cimitero – Enichem) con deviazione festiva (Linea 18) per Villaggio S. Giuseppe	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA
7	Linea 30 Ravenna FS – Porto S. Vitale	URBANO RAVENNA	START ROMAGNA - COERBUS (Gamberini - Zaganelli - Pollini S.)
8	Linea 40 Lido di Dante – Ravenna INVERNALE	LITORALE RAVENNA	COERBUS (Rhaama Service)
9	Linea 60 (Ravenna FS – Marina di Ravenna) ESTIVA	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA
10	Linea 70 (Fornace Zarattini - Ravenna FS – Punta Marina T. – Marina di Ravenna)	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini)
11	Linea 75 (Ravenna FS – Marina di Ravenna – Punta Marina T. – Lido Adriano – Ravenna FS)	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA - COERBUS (Zaganelli – Gamberini)
12	Linea 80 (Esp - Ravenna FS – Punta Marina T. – Lido Adriano) limitata a Stazione FS nei giorni festivi	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA
13	Linea 85 - TaxiBus (Porto Fuori - Lido di Dante – Lido Adriano – Terme di Punta Marina) ESTIVA	LITORALE RAVENNA	COERBUS (Rhaama Service)
14	Linea 90 (Ravenna FS – Bassette - Porto Corsini – Marina Romea – Casal Borsetti)	LITORALE RAVENNA	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli – Gamberini)
15	Linea NAVETTO MARE per MARINA DI RAVENNA e per PUNTA MARINA TERME - ESTIVA	GRATUITO	START ROMAGNA
SERVIZI NEL COMUNE DI FAENZA			
16	Linea 1 (Linea 51) Piazza Bologna – Via Bertoni	URBANO FAENZA	START ROMAGNA
17	Linea 2 (Linea 52) Stazione FS – Via Granarolo	URBANO FAENZA	START ROMAGNA
18	Linea ELETTRCITY – Green Go Bus (P.le Pancrazi / Centro Storico)	URBANO FAENZA GRATUITO	COERBUS (Viaggi Erbacci)
SERVIZI NEL COMUNE DI LUGO			
19	Linea MercaBus (Linea 59) – Via Toscana – Stadio – Via Canaletta – Cimitero	URBANO LUGO	COERBUS (Zaganelli – Marenti)
SERVIZI NEL COMUNE DI RIOLO TERME			
20	Linea urbana di Riolo Terme (Linee 55-56)	URBANO RIOLO T.	COOP TRASPORTI RIOLO
SERVIZI NEL COMUNE DI RUSSI			
21	Linea S. Pancrazio - Chiesuola – Russi INVERNALE (Linea 167)	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
SERVIZI NEL COMUNE DI CERVIA			
22	Linea 201 (Linea 2/138 urbano di Cervia): Tagliata – Pinarella – Cervia – Terme - M.Marittima – Lido di Savio – Lido di Classe ESTIVA	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
23	Linea 201 (Linea 7/RA-Ur): Tagliata – Pinarella – Cervia – Terme – Milano Marittima – Lido di Savio – Lido di Classe – ESTIVA ED INVERNALE	EXTRAURBANO	SAC
24	Linea 251 (Cervia Forese): Cervia – Savio di Cervia – Castiglione di Cervia - Pisignano – Cannuzzo – Montaletto - Villa Inferno – Malva – Cervia - ESTIVA ED INVERNALE	EXTRAURBANO	SAC
23/24	Linea 7/RA-Ur e Cervia Forese (NUOVE APPENDICI E DIRAMAZIONI DI PERCORSI) Tanton – Castiglione di Cervia – Castiglione di Ravenna – Pisignano – Cannuzzo – Montaletto – Villa Inferno – Malva – Tagliata - Pinarella – Terme – Milano Marittima - Savio di Cervia – Savio di Ravenna – S. Pietro in Vincoli – S. Pietro in Campiano – S. Zaccaria PERIODO SCOLASTICO		

DESCRIZIONE LINEA	SERVIZIO	VETTORE METE
SERVIZI DI COLLEGAMENTO EXTRAURBANO		
25 Linea 140 Ravenna – S. Alberto - Casal Borsetti	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini - Pollini S.)
26 Linea 141 Ravenna – S. Alberto - Conventello - Alfonsine	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini - Pollini S.)
27 Linea 144 Lugo – Alfonsine – S. Alberto – Casal Borsetti – ESTIVA	EXTRAURBANO	START ROMAGNA - COERBUS (Zaganelli – Pollini S.)
28 Linea 145 Ravenna – S. Antonio INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Rhaama Service)
29 Linea 149 Cesena – Ravenna (diramazione Forlimpopoli)	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
30 Linea 150 Ravenna – S. Michele - Piangipane – Santerno – INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
31 Linea 152 Lugo – Bagnacavallo – Faenza – Castrocaro Terme – ESTIVA	EXTRAURBANO	COERBUS (Manenti)
32 Linea 154 Ravenna Enichem – Mezzano – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Ricci Bus)
33 Linea 155 Ravenna Enichem – Faenza	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli)
34 Linea 156 Forlì – Coccolia - Ghibullo – Ravenna	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli)
35 Linea 157 Ravenna – Villanova – S. Pancrazio – S. Pietro in Trento – Coccolia – Forlì	EXTRAURBANO	START ROMAGNA - COERBUS (Zaganelli – Gamberini)
36 Linea 158 Ravenna – S. Marco – Villanova	EXTRAURBANO	START ROMAGNA - COERBUS (Rhaama S.)
37 Linea 159 Ravenna – S. Stefano – S. Pietro in Campiano – S. Pietro in Vincoli – Forlì	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini – Zaganelli)
38a Linea 161 Ravenna Enichem – Alfonsine – Voltana – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Pollini S. - Zaganelli - Gamberini)
38b Linea 163 Ravenna – Savarna – Mezzano – PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
39 Linea 162 Ravenna – Alfonsine – Longastrino – Filo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Pollini S. - Zaganelli)
40 Linea 176 Ravenna – Milano Marittima – Cervia	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Gamberini)
41 Linea 180 Alfonsine – Voltana – Fusignano – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Manenti – Zaganelli – Gamberini - Pollini S.)
42a Linea 182 Alfonsine – S. Savino – Fusignano – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Manenti – Zaganelli – Pollini S. - Gamberini)
42b Linea 183 Alfonsine – Fusignano – Lugo – Bagnacavallo – Cotignola – Faenza - PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	STARTROMAGNA – COERBUS (Zaganelli)
43 Linea 187 S. Alberto – Mezzano – Bagnacavallo – Lugo	EXTRAURBANO	START ROMAGNA – COERBUS (Zaganelli - Pollini S.)
44 Linea 190 Faenza – Corleto – Prada – Reda – Faenza – PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	START ROMAGNA
45 Linea 191 Fossolo – Via Accarisì - Pieve Cesato - Faenza – PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Fiorentini)
46 Linea 193 Faenza – Via di Lugo – Via S. Andrea – Via Granarolo – Faenza PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Liverani GO ... Happy Trasporti)
47 Linea 194 Faenza – Errano PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
48 Linea 2/14 (Linea 151) Fusignano – Villanova – Piangipane – Ravenna	EXTRAURBANO	COERBUS (Gamberini)
49 Linea 2/148 (Linea 185) Castel Gelfo - Bubano – Mordano – Bagnara di R. – Villa S. Martino – Lugo	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
50 Linea 1/RA (Linea 181) Argenta – Lavezzola – S. Maria in Fabriago – Lugo PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
51 Linea 2/RA (Linea 181) Passogatto – Argenta – Lavezzola – Giovecca – S. Maria in Fabriago – Lugo - PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
52 Linea 8/RA (Linea 184) Russi – Boncellino – Cotignola – Lugo - PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
53 Linea 21 (Linea 188) Bagnara di R. – Faenza	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
54 Linea Lavezzola – Lugo (Linea 178)	EXTRAURBANO	COERBUS (F.lli Pollini)
55 Linea Argenta – Riolo Terme (Linea 179) – PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (F.lli Pollini)
56 Linea 2/111 (Linea 186) Lugo – Riolo Terme – ESTIVA	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
57 Linea 3/141 (Linea 147) Cesena – Martorano – Castiglione di Ra – Ravenna Enichem	EXTRAURBANO	COERBUS (Nicolini)
58 Linea 3/RA (Linea 195 - 196 - 197) Casola Valsenio – Riolo Terme – Faenza – Ravenna Enichem, con diramazione per Lugo, Cotignola, Bagnacavallo, Massalombarda, Bubano, Mordano, Bagnara, Brisighella e prolungamento a Palazzuolo sul Senio – PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
59 Linea 2/516 (Linea 198) 6 Casola Valsenio – Riolo Terme – Castelbolognese – Imola z.i.	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
60 Linea 2/525 (Linea 199) S. Martino in Gattara – Fognano – Brisighella – Faenza – Castelbolognese – Imola	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
61 Linea 23/FO (Linea 189) Tredozio – Modigliana – Faenza – Forlì	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO

Vengono inoltre svolte 17 linee specializzate scolastiche (da 15 a 175) nel Comune di Faenza (tramite associati COERBUS)

SCHEDA DELLE SINGOLE AZIENDE ALLE QUALI E' AFFIDATO IL SERVIZIO DI TRASPORTO

START ROMAGNA SPA

Start Romagna SpA, incorporando ATM di Ravenna e AVM di Forlì-Cesena, è entrata nella compagine societaria di METE SpA dall'1.1.2012 ed è subentrata ad ATM ed AVM nella gestione dei servizi di trasporto pubblico locale del bacino di Ravenna.

Start Romagna ingloba pertanto l'esperienza di ATM Ravenna (nata nel 1972 come Azienda Trasporti Municipali del Comune di Ravenna, trasformatasi dal 1° gennaio 2001 in società per azioni, assumendo la denominazione di ATM Azienda Trasporti e Mobilità SpA) e di AVM SpA (nata nel 2009 per effetto della fusione delle tre aziende del bacino di Forlì-Cesena, ovvero la e-bus S.p.A., la Setram S.r.l. e la Saces S.r.l., vanta 35 anni di attività nel trasporto pubblico a partire dal 1975, dapprima come Consorzio Atr e successivamente come e-bus S.p.A).

Nel corso del 2012 Start Romagna ha incorporato il "ramo gomma" di Tper Bologna concernente la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale fra Rimini e la Valmarecchia.

COOPERATIVA TRASPORTI DI RIOLO TERME

La Cooperativa Trasporti di Riolo Terme è nata il 16.8.1945 a soli tre mesi dalla fine del conflitto che aveva visto la distruzione della città, contribuendo a risollevarne l'attività economica attraverso la ripresa delle comunicazioni con servizi di trasporto di cose e persone.

Nel corso degli anni la cooperativa ha ridotto tutte le attività collaterali ed il trasporto merci e dal 1984 si è dedicata al trasporto pubblico nelle vallate del Senio, del Lamone e dal 1998 nella vallata del Marzeno.

Attualmente collega le città a monte della via Emilia con Imola, Faenza, Ravenna, Forlì e Lugo.

CO.E.R.BUS

Il CO.E.R.BUS, costituito nel 1991, è una società cooperativa attiva nel mondo del trasporto passeggeri, che svolge servizi turistici, servizi sociali e per anziani, servizi di linea, servizi di trasporto scolastico, servizi per portatori di handicap, servizi di noleggio auto e minibus con e senza conducente.

Delle 37 aziende attualmente associate al CO.E.R.Bus, quelle che svolgono i servizi METE sono: Zaganelli Group srl di Lugo; Gamberini Giovanni & C. sas di Ravenna; Ricci Bus srl di Bagnara; Nicolini Alfio di S. Mauro Pascoli; Rhaama Service di Ravenna; Pollini Stefano & Giuseppe snc di Alfonsine; F.lli Pollini srl di Nerio, Maurizio e Romeo di Conselice; Autoservizi Fiorentini di Faenza; Manenti srl di Lugo; Liverani Go... Happy Trasporti snc di Brisighella; Viaggi Erbacci srl di Faenza.

SAC

SAC è una società a responsabilità limitata, nata nel 1968 per volontà di imprenditori locali al fine di soddisfare le esigenze di trasporto scolastico nel Comune di Cervia.

Da allora, l'Azienda si è andata espandendo di pari passo alle esigenze che il mercato locale andava richiedendo, soddisfacendo un bacino di utenza sempre più ampio.

3. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SVOLTO CON AUTOBUS NELLA PROVINCIA DI RAVENNA

QUALITA' DELLE AZIENDE ADERENTI

Nel 2014 Start Romagna SpA ha mantenuto le certificazioni di sistema in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente, solo per il bacino di Ravenna), BS OHSAS 18001 (Sicurezza) e SA 8000 (Responsabilità Sociale).

CO.E.R.Bus, Coop. Trasporti di Riolo Terme e Sac hanno ottenuto la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 e quindi sono impegnate al relativo mantenimento.

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto pubblico nella Provincia si articola su 61 linee.

Gli orari delle **linee urbane di Ravenna** per il centro sono cadenzati ad intervalli regolari e sono programmati in modo da favorire le coincidenze, soprattutto presso la Stazione Ferroviaria.

Tutte le linee urbane raggiungono la Stazione Ferroviaria; cinque linee urbane raggiungono anche il Centro Storico (Piazza Caduti); circa il 90% delle corse raggiunge l'Ospedale Civile.

Da giugno 2011 le **linee del litorale 70 e 80** sono state prolungate oltre la Stazione FS. Nell'ottica di contenere l'impatto dimensionale del mezzo pubblico nel Centro Storico, sulle linee urbane vengono di norma utilizzati autobus corti (max 8 metri) a metano; mentre sulle linee 70 e 80 vengono di norma utilizzati bus 12 metri a metano.

Le altre linee per il litorale di Ravenna (linea 60 estiva e linea 90) sono attestate presso la Stazione FS.

Alcune linee / corse vengono svolte con autovetture a 8 posti (Linea 40 Lido di Dante / Ravenna e Linea 85 - Taxi Bus estivo: Porto Fuori / Lido di Dante / Lido Adriano / Terme di Punta Marina).

Il servizio gratuito Navetto Mare si svolge nei week-end estivi (da fine aprile / inizio maggio a fine agosto) e collega i parcheggi di Via del Marchesato e di Via Trieste al litorale di Marina di Ravenna, con corse ogni 12-15 minuti; ed il parcheggio di Via Trieste al litorale di Punta Marina Terme, con corse ogni 15 minuti.

Le linee urbane di Faenza sono 2, svolte nei soli giorni feriali con autobus corti (7 metri). Da settembre 2013, in via sperimentale, è in funzione un servizio di navetta gratuita svolto mediante bus elettrici, fra il Parcheggio di Piazzale Pancrazi ed il Centro Storico di Faenza, con corse ogni 6-12 minuti (a seconda della fascia oraria), denominato Linea ElettroCity - Green Go Bus.

La linea urbana di Lugo "Mercabus", si effettua il mercoledì, in occasione del mercato; collega ogni 15 minuti il parcheggio del cimitero, Piazza Garibaldi, l'Ospedale ed il parcheggio dello stadio con Piazza XIII Giugno.

La linea urbana di Riolo Terme collega il Centro Storico alla zona termale e nel periodo scolastico diversifica il percorso nel Centro e nelle frazioni per il trasporto degli studenti.

Nel Comune di Faenza, a partire da settembre 2008, vengono svolte 17 linee specializzate scolastiche, riservate agli studenti.

Nel Comune di Cervia viene svolto un servizio di linea per il collegamento tra le località del litorale, dai Lidi di Classe e Savio fino a Tagliata (che viene potenziato durante il periodo estivo). Il servizio extraurbano che collega le frazioni dell'entroterra, durante il periodo invernale copre tutto il territorio comunale fino alla località di S. Pietro in Vincoli, per garantire la mobilità scolastica.

Nel Comune di Russi viene svolto un servizio di linea a valenza scolastica e mercatale nei giorni feriali.

Le linee extraurbane garantiscono la mobilità delle persone in ambito provinciale, con corse più frequenti nelle ore di punta per il trasporto dei "pendolari" (studenti e lavoratori).

Alcune linee/corse vengono inoltre svolte con autovetture a 8 posti (145 - S. Antonio / Ravenna; 158 - Villanova / Ravenna).

Il servizio di trasporto pubblico sulla rete viene assicurato, senza interruzione per tutti i giorni dell'anno, secondo gli orari pubblicati.

In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie garantite, in conformità alla normativa vigente, per un totale di 6 ore: dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00. Sono inoltre assicurati i servizi riservati scolastici e operai non rientranti nelle fasce garantite.

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

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

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

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

I Clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti con un preavviso di 5 giorni.

Tutti gli autisti sono collegati con una rete di comunicazione mobile; pertanto il conducente è in grado di trasmettere in tempo reale informazioni relative allo stato del servizio: affollamento mezzi, condizioni del traffico, incidenti a bordo o sul percorso, richiesta di corse bis (integrative), ecc.

Ogni fermata di linea è contrassegnata da un segnale denominato "palina". Alcune fermate sono inoltre dotate di pensilina di attesa. Ad ogni fermata la palina fornisce indicazioni sull'orario di passaggio degli autobus.

Si consiglia di predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto all'orario di passaggio; gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (ad esempio, le condizioni di traffico).

Tutte le fermate di linea sono a richiesta. A bordo dell'autobus occorre prenotare la fermata tramite l'apposito campanello. Alla fermata, in attesa di salire, è necessario richiedere l'arresto dell'autobus con un cenno della mano.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità REGOLARITA' DEL SERVIZIO	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2015
	Corse effettuate per linea (giorni feriali e festivi) su base annua	%	99,50	> 99,50	mantenere standard 2014

Fattore di qualità PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2015
Ritardi per responsabilità diretta del gestore (esclusi quindi i ritardi dipendenti da fattori esterni: condizioni del traffico, della viabilità, incidenti, ecc.)	Corse con ritardo ore di punta da 1' a 5' su base annua	%	4,00	< 4,00	mantenere standard 2014
	Corse con ritardo ore di punta da 5' a 10' su base annua	%	0,5	< 0,5	mantenere standard 2014
	Corse con ritardo in ore di punta da 10' a 20' (solo su servizio extra- urbano) su base annua	%	0,2	< 0,2	mantenere standard 2014

IL SISTEMA DI TELERILEVAMENTO A RAVENNA

Start Romagna ha avviato un sistema di telerilevamento, denominato «Automatic Vehicle Monitoring» (AVM, per sintetizzare) in grado di controllare lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico.

Grazie all'installazione in autobus di un rilevatore satellitare (GPS) e di un computer di bordo collegato a una centrale operativa vengono trasmessi all'Azienda i dati sulla funzionalità e la posizione dei mezzi. A sua volta la centrale è collegata con le fermate appositamente attrezzate, che sono quindi in grado di informare l'utenza sull'orario effettivo di transito dell'autobus.

Il progetto è finalizzato al miglioramento della qualità del servizio, cogliendo una serie di obiettivi di grande importanza:

- **migliorare l'informazione alla Clientela** sui servizi in corso di svolgimento: è possibile infatti conoscere l'orario di transito dell'autobus ad ogni fermata «attrezzata»;

- **migliorare la regolarità del servizio** - la costante rilevazione della posizione di tutti i mezzi in servizio consente di garantire interventi tempestivi in caso di eventi che incidono sul regolare svolgimento del servizio (ritardi, traffico, avaria dei mezzi, incidenti sul percorso, ecc.); consente all'autista di trasferire a terra eventuali informazioni non rilevabili automaticamente, come il verificarsi di un blocco stradale; inoltre, in accordo con l'Amministrazione Comunale, AVM è in grado di assegnare la priorità ai mezzi pubblici in circolazione intervenendo su alcuni incroci semaforizzati, per ridurre i tempi di percorrenza in caso di ritardi sulla tabella di marcia. Sono complessivamente 8 gli impianti semaforici già funzionanti;

- **rilevare e consuntivare l'effettivo svolgimento del servizio**, disponendo di dati costantemente aggiornati sulle modalità ed i tempi di erogazione del trasporto e sulla gestione della flotta;

- **monitorare l'efficienza della flotta** - il sistema proposto alimenta il programma di gestione della manutenzione dei mezzi, fornendogli periodicamente i dati specifici in suo possesso: chilometri percorsi, stato corrente di efficienza del veicolo, registrazione di eventi significativi ai fini dell'organizzazione della manutenzione. In particolare, il computer di bordo invia automaticamente all'officina aziendale la segnalazione di eventuali anomalie che richiedano la manutenzione del mezzo.

E' in corso la sostituzione del sistema di telerilevamento sopra descritto con altro sistema acquisito dalla Regione Emilia Romagna denominato GIM, che sarà esteso anche alle linee affidate agli altri partner Mete nel bacino di Ravenna.

L'informazione sui tempi di attesa dell'autobus sulla rete urbana di Ravenna

Fermate con Display: presso alcune fermate, "strategiche" per la loro posizione in città, è possibile avere l'informazione sui tempi di attesa dell'autobus attraverso un messaggio visualizzato sulla palina; le nuove paline infatti - oltre a riportare gli orari programmati delle linee - sono in grado di informare sull'orario effettivo di transito dell'autobus, precisando i minuti di attesa, eventuali ritardi e soppressioni. Attualmente in città sono installate 17 paline intelligenti (alle fermate del Pala De Andrè, Via De Gasperi, Viale Farini, Viale Randi - Pronto Soccorso, Viale Randi - fronte Pronto Soccorso, ESP, Via Missiroli, Piazza Caduti, Via Mariani - Teatro, Via Guidone, Cinemacity, e n. 6 presso la Stazione Ferroviaria).

ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio dipende principalmente dalle caratteristiche e dalle condizioni di utilizzo dei veicoli e dalla professionalità del personale addetto alla guida.

Gli autobus vengono sottoposti annualmente a collaudo presso la MCTC provinciale. Tutti gli autobus in servizio vengono periodicamente sottoposti alle manutenzioni programmate, per garantire sempre la loro piena efficienza ed affidabilità in termini di prestazioni e di sicurezza.

Il personale in guida svolge la propria attività secondo turni di lavoro organizzati nel pieno rispetto delle leggi che regolano i tempi di guida, i riposi giornalieri e settimanali. Il personale di guida è reclutato con criteri di selezione specifici per la mansione cui è dedicato; periodicamente viene sottoposto a visite mediche per accertarne l'idoneità psicofisica a continuare a svolgere quella mansione.

A bordo di tutti gli autobus sono affissi cartelli per scoraggiare episodi di borseggio. Tutti i conducenti possono richiedere, al bisogno, l'intervento del personale ispettivo o delle forze di pubblica sicurezza.

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

- Start Romagna: 199.115577 (giorni feriali, dal lunedì al sabato: 7.30-19.00)
- Coop. Trasporti Riolo Terme: 0546 71028 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30; sabato: 8.30 - 12.30)
- Centro Operativo CO.E.R.Bus: 0545 27077 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30; sabato: 8.30 - 12.30)
- Centro Operativo SAC: 0544 971844 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30; sabato: 8.30 - 12.30)

In caso di infortuni, cadute, incidenti o episodi di diverso genere che si verificano a bordo degli autobus, gli interessati devono subito avvisare il conducente. Possono inoltre inviare denuncia scritta al gestore descrivendo chiaramente l'accaduto e indicando eventuali testimoni. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta.

Comfort dei mezzi

Tutti gli autobus (urbani, suburbani ed extraurbani) di recente acquisizione sono dotati di avanzate tecnologie ed allestimenti all'avanguardia, che garantiscono facilità di accesso, comfort di marcia, basso inquinamento e sono dotati di impianto di climatizzazione per autista e passeggeri.

Servizi per viaggiatori disabili

Autobus attrezzati

Sulle linee urbane di Ravenna (ad esclusione di alcune corse bis), sulle linee urbane e sulla linea Elettrocit di Faenza e sulla linea urbana di Riolo Terme vengono di norma utilizzati autobus corti attrezzati di scivolo.

Tali veicoli sono dotati di pianale ribassato e dispositivo di kneeling per ulteriore ribassamento laterale in prossimità delle fermate, con postazione attrezzata per carrozzine. Le prossime forniture di autobus urbani avverranno con mezzi dotati di tali ausili.

Per quanto riguarda le linee per il litorale di Ravenna, vengono di norma utilizzati autobus 12 metri attrezzati sulle linee 70 e 80 (ad esclusione di alcune corse bis).

Altri 8 bus attrezzati (SAC) sono in servizio nel Comune di Cervia.

Due bus con pedana sono in servizio sulle linee urbane di Riolo Terme.

Sulle linee extraurbane sono in servizio 14 mezzi attrezzati: n. 8 Start Romagna e n. 6 Coop Trasporti di Riolo Terme.

Non potendo garantire linee di trasporto pubblico completamente attrezzate per disabili (per esigenze di servizio, in caso di sostituzioni temporanee per interventi di officina, è necessario impiegare anche mezzi non attrezzati) gli autobus attrezzati sono comunque di norma utilizzati sulle seguenti linee:

- LINEE URBANE DI RAVENNA: **tutte (ad esclusione di alcune corse bis)**

- LINEE DEL LITORALE DI RAVENNA: **70-80 (ad esclusione di alcune corse bis)**

- LINEE URBANE DI FAENZA: **linea 1** (tutte le corse in partenza da Piazza Bologna alle ore 6.30-7.30-8.40-9.40-10.40-11.40-12.40-13.40-14.40-15.40-16.40-17.40 in direzione Via Bertoni; tutte le corse in partenza da Via Bertoni alle ore 6.56-7.56-9.06-10.06-11.06-12.06-13.06-14.06-15.06-16.06-17.06-18.06 in direzione Piazza Bologna); **linea 2** (tutte, ad esclusione di una coppia di corse svolte con bus 12 metri, in partenza da FS alle ore 7.40-8.26 e in partenza da Centro Commerciale Le Maioliche alle ore 7.52-8.38)

- LINEA ELETTRICITÀ DI FAENZA: **tutte**

- LINEE URBANE ED EXTRAURBANE GESTITE DA COOP. TRASPORTI DI RIOLO TERME: **tutte, previa richiesta telefonica con congruo anticipo (tel 0546 71028)**

I gestori del servizio, cui competono l'efficienza dei dispositivi a bordo autobus, non rispondono per inconvenienti causati dall'inadeguatezza, anche temporanea, delle aree di fermata rispetto all'uso di tali dispositivi.

Disposizioni per favorire la mobilità delle persone non vedenti

Al fine di favorire la mobilità delle persone non vedenti (e in accordo con l'Unione Italiana Ciechi), METE richiede al proprio personale autista di osservare qualsiasi fermata (normalmente da effettuarsi a richiesta) ogni qualvolta sia presente nei pressi della stessa una persona con il bastone bianco e di dichiarare ad alta voce la linea che sta svolgendo al momento dell'apertura delle porte.

E' prevista una specifica normativa per i cani guida dei non vedenti che accedono a bordo; in particolare, i cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità ASPETTI QUALITATIVI PARCO MEZZI	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2015
Impiego dei mezzi	Minimo veicoli da adibire a servizio urbano	Nr.	64 (*)	64	64
	Minimo veicoli da adibire a servizio litorale	Nr.	35 (*)	35	35
	Minimo veicoli da adibire a servizio di bacino	Nr.	105	130	130
Comfort del viaggio	Limite minimo di veicoli dotati di sistemi per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, rispetto al totale del parco mezzi	%	17	38,18	Mantenere dato 2014, senza comunque scendere sotto lo standard
	Limite minimo dei veicoli dotati di climatizzatore rispetto al totale del parco mezzi	%	37	92,73	Mantenere dato 2014, senza comunque scendere sotto lo standard
	Limite minimo di km. prodotti con mezzi climatizzati (servizio urbano) (**)	%	60	Dati in fase di elaborazione	Mantenere dato 2014, senza comunque scendere sotto lo standard
	Limite minimo di km. prodotti con mezzi climatizzati (servizio di bacino, interbacino)	%	30	Dati in fase di elaborazione	Mantenere dato 2014, senza comunque scendere sotto lo standard

(*) Tali numeri sono comprensivi di mezzi in via di dismissione, per i quali è stata concessa proroga all'utilizzo dalla Regione Emilia Romagna.

(**) Il numero comprende autobus in servizio urbano e suburbano.

Il programma di miglioramento del comfort del viaggio prevede inoltre i seguenti indicatori:

Fattore di qualità:	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard	Risultato
KM PRODOTTI CON MEZZI CLIMATIZZATI	1° anno (2005) con 18 mezzi in incremento	km prodotti	4.850.062	Realizzato
	2° anno (2006) con 1 mezzo in incremento	km prodotti	4.879.900	Realizzato
	3° anno (2007)	km prodotti	4.879.900	Realizzato
	4° anno (2008) con 12 mezzi in incremento	km prodotti	5.465.886	Realizzato (*)
	5° anno (2009) con 1 mezzo in diminuzione	km prodotti	5.554.712	Realizzato (*) (*)
	6° anno (2010)	km prodotti	5.554.712	Realizzato (*) (*)
	7° anno (2011)	km prodotti	5.554.712	Realizzato (*) (*)
	8° anno (2012)	km prodotti	5.554.712	Realizzato (*) (*)
	9° anno (2013)	km prodotti	5.554.712	Realizzato (*) (*)
	10° anno (2014)	km prodotti	5.554.712	Realizzato (*) (*)

(*) L'incremento o il decremento dei mezzi rispetto all'anno precedente dipende dal meccanismo di finanziamento pubblico regionale, contenuto negli Accordi di Programma triennali e negli atti dispositivi regionali.

(*) A causa del ritardo nell'adozione degli atti dispositivi del finanziamento regionale, nel 2008-2009 è stato possibile acquistare solo n. 3 mezzi, rinviando al 2011 l'acquisto di un numero più ampio di mezzi (n. 12), adeguando l'obiettivo. Nel corso del 2012 sono stati acquistati ulteriori n. 2 mezzi. Nel corso del 2014 sono stati acquistati ulteriori n. 12 mezzi.

PULIZIA E MANUTENZIONE MEZZI E IMPIANTI

La pulizia ordinaria interna di tutti i mezzi (pavimento, corrimano, sedili, posto guida, finestrini e portiere) è effettuata quotidianamente; il lavaggio esterno secondo necessità.

La pulizia radicale è prevista secondo una programmazione predefinita o comunque a seguito di fermo dei mezzi per grandi revisioni.

La pulizia dei locali aperti al pubblico è giornaliera.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità PULIZIA	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2015
Pulizia autobus	Frequenza interventi di pulizia ordinaria interna	Periodicità	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	Frequenza interventi di pulizia a fondo interna	Periodicità	Mensile	Secondo programmazione	Secondo programmazione
	Frequenza interventi di pulizia esterna	Periodicità	Secondo necessità	Secondo necessità	Secondo necessità
Pulizia Impianti di rete	Frequenza interventi di pulizia ordinaria	Periodicità	Quando necessario	Quando necessario	Quando necessario

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Sugli autobus viene attuato ogni intervento possibile per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente. Ad ogni revisione annuale dei mezzi effettuata da MCTC si affiancano verifiche tecniche periodiche nel corso dell'anno che garantiscono il contenimento delle emissioni inquinanti entro gli standards in vigore.

Oggi sulle linee urbane e suburbane di Ravenna sono in servizio 57 autobus a metano. Con l'attivazione delle linee 70 e 80 "passanti" per il Centro si è realizzata una integrazione dell'utilizzo delle macchine nell'ambito del servizio urbano e suburbano. Con i veicoli alimentati a metano si garantiscono emissioni molto al di sotto degli standards europei attualmente in vigore. Le emissioni acustiche di tutti i mezzi sono entro i limiti dichiarati dalle case costruttrici.

Con l'utilizzo di autobus di ridotte dimensioni (di tipologia corta o cortissima), Start Romagna sta contribuendo anche a contenere l'impatto dimensionale del mezzo pubblico di trasporto nel centro storico di Ravenna.

Sugli autobus a gasolio (esclusa la scorta) in servizio urbano a Ravenna sono stati installati specifici dispositivi di trattamento dei gas di scarico tipo CRT (Continuously Regeneration Trap) che permettono di ridurre di oltre l'85% la percentuale dei tre principali inquinanti emessi allo scarico dai motori diesel (idrocarburi, monossido di carbonio, polveri sottili) e di circa il 3,5% gli ossidi di azoto, rispetto ai valori previsti dalle norme EURO 3. E' stato ultimato l'intervento di installazione dei medesimi dispositivi anche su 18 autobus di tipologia interurbana.

La Cooperativa Trasporti di Riolo Terme ha in servizio n. 3 autobus interurbani da 14 metri ad alta capacità (100 persone), i primi di questa tipologia nella Provincia. Si tratta di mezzi attrezzati, a gasolio, rispondenti alla normativa ambientale Euro 5.

Le linee urbane di Faenza vengono svolte al 100% con mezzi appositamente acquistati per rispondere alle particolari esigenze del Centro storico della città. Sono mezzi a ridotto impatto dimensionale (lunghi poco meno di 7 metri) a gasolio, rispondenti alla normativa Euro 3.

Montando inoltre una marmitta tipo CRT allo scarico, le loro emissioni in atmosfera risultano ancora più contenute.

Sul bacino di Cervia SAC utilizza n. 1 bus a metano e n. 3 autobus muniti di CRT.

A RAVENNA CONTINUA LA SPERIMENTAZIONE PER LO SVILUPPO E L'OMOLOGAZIONE DI UN PROTOTIPO DI AUTOBUS ALIMENTATO CON MISCELA IDROGENO-METANO
PROGETTO MHYBUS - Progetto finanziato nell'ambito del programma LIFE+ 2007-2013 (call 2007) DG Ambiente – Commissione Europea

ATM Ravenna (ora confluita in Start Romagna) ha concretamente contribuito alla tutela ambientale realizzando progetti d'avanguardia a livello europeo per l'impiego del gas naturale negli autobus urbani. I risultati ottenuti sono stati condivisi da altre aziende di trasporto pubblico e in molte città, sia in Italia che all'estero, sono attualmente in circolazione autobus urbani a metano.

Da alcuni anni l'Azienda è nuovamente impegnata in una nuova sfida, che ha l'obiettivo principale di realizzare un prototipo di autobus per il circuito cittadino alimentato dalla miscela idrogeno-metano (idrometano), partendo da un autobus alimentato a metano ed ottenendo l'autorizzazione del mezzo a circolare su strada in servizio pubblico di linea. Il progetto, partito nel 2009 e che coinvolge Aster, Start Romagna, ENEA e SOL con la leadership della DG Reti infrastrutturali, logistica e sistemi mobilità della Regione Emilia-Romagna, si propone di facilitare la successiva conversione di tutto o di una parte della flotta di trasporto pubblico di Ravenna, oggi in gran parte alimentata a metano, verso l'idrometano apportando benefici alla qualità dell'aria locale: è provato infatti che l'uso di questa miscela produce una riduzione di emissioni di inquinanti atmosferici locali (in particolare CO e NOx).

Il primo prototipo di autobus con alimentazione a idrometano è già in servizio a Ravenna dove la SOL (multinazionale italiana leader nella produzione di gas tecnici) ha installato nel proprio sito una stazione sperimentale di idrometano presso la quale vengono effettuati i rifornimenti quotidiani.

START Romagna ha completato con successo la prima sperimentazione su strada per 5.000 chilometri senza passeggeri e, superata con successo questa prima fase, è ora entrata nel vivo della sperimentazione svolgendo il regolare servizio all'utenza. L'autobus a idrometano in servizio a Ravenna è la matricola 231, ben riconoscibile dall'esterno grazie alla caratterizzazione grafica "Dai de' gas".

ENEA si occuperà del monitoraggio continuo di emissioni in atmosfera, resa energetica del veicolo e tenuta del motore sotto la costante supervisione delle autorità ministeriali.

L'uso della miscela al 15% di idrogeno in volume (3% c.a. in massa) porta ad una riduzione significativa delle emissioni di gas serra, rispetto all'alimentazione a metano. Anche in questo caso, la facile applicazione e ripetibilità della tecnologia idrometano e i conseguenti benefici ambientali ne rendono particolarmente interessante l'utilizzo nei trasporti pubblici, contribuendo alla riduzione delle emissioni in città, senza dovere realizzare investimenti ingenti su tecnologie più complesse.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2015
Servizio urbano	Minimo veicoli da adibire al servizio urbano	Nr.	64 (*)	64	64
	Minimo veicoli alimentati a metano da adibire al servizio di tpl urbano	Nr.	36	57 (compreso linee litorale "passanti")	57 (compreso linee litorale "passanti")
Servizio litorale	Minimo veicoli da adibire al servizio litorale	Nr.	35 (*)	35	35
Servizio extraurbano	Minimo veicoli da adibire al servizio di bacino	Nr.	105	130	130
Km in modalità ecosostenibile	Limite minimo di Km effettuati da mezzi alimentati a metano (urbano + suburbano)	%	30	Dati in fase di elaborazione	> 80 (per aumento quote metano)
	Limite minimo di Km effettuati da mezzi alimentati a gasolio ecologico (solo urbano)	%	0	Dati in fase di elaborazione	Mantenere dato 2014
	Limite minimo di km effettuati da veicoli elettrici (solo urbano)	%	0	1,67	Mantenere dato 2014
	Limite minimo dei km effettuati da veicoli omologati Euro3 o superiore	%	29	Dati in fase di elaborazione	Mantenere dato 2014, senza comunque scendere sotto lo standard

(*) Tali numeri sono comprensivi di mezzi in via di dismissione, per i quali è stata concessa proroga all'utilizzo dalla Regione Emilia Romagna.

(**) Comprende percorrenze autobus urbani e suburbani a gasolio anche con CRT.

Il programma di miglioramento dell'attenzione all'ambiente prevede inoltre i seguenti indicatori:

Fattore di qualità:	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard	Risultato
KM PRODOTTI IN MODALITÀ ECOSOSTENIBILE	1° anno (2005) con 15 mezzi in incremento	km prodotti	2.793.028	Realizzato
	2° anno (2006) con 4 mezzi in incremento	km prodotti	2.929.177	Realizzato
	3° anno (2007) con 1 mezzo in incremento	km prodotti	2.946.662	Realizzato
	4° anno (2008) con 12 mezzi in incremento	km prodotti	3.532.649	Realizzato (*)
	5° anno (2009) con 2 mezzi in incremento	km prodotti	3.621.475	Realizzato (*) (*)
	6° anno (2010)	km prodotti	3.621.475	Realizzato (*) (*)
	7° anno (2011)	km prodotti	3.621.475	Realizzato (*) (*)
	8° anno (2012)	km prodotti	3.621.475	Realizzato (*) (*)
	9° anno (2013)	km prodotti	3.621.475	Realizzato (*) (*)
	10° anno (2014)	km prodotti	3.621.475	Realizzato (*) (*)

(*) L'incremento o il decremento dei mezzi rispetto all'anno precedente dipende dal meccanismo di finanziamento pubblico regionale, contenuto negli Accordi di Programma triennali e negli atti dispositivi regionali.

(*) A causa del ritardo nell'adozione degli atti dispositivi del finanziamento regionale, nel 2008-2009 è stato possibile acquistare solo n. 3 mezzi, rinviando al 2011 l'acquisto di un numero più ampio di mezzi (n. 12), adeguando conseguentemente l'obiettivo. Nel corso del 2012 sono stati acquistati ulteriori n. 2 mezzi. Nel corso del 2014 sono stati acquistati ulteriori n. 12 mezzi.

IL SISTEMA TARIFFARIO

Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio in vendita sono coerenti con quanto deliberato dalla Regione Emilia-Romagna e dagli Enti locali competenti, in attuazione del progetto regionale S.T.I.M.E.R. – Sistema di Tariffazione Integrata della Mobilità dell’Emilia-Romagna.

L’attuale sistema tariffario si basa sulla suddivisione in zone del bacino servito; le tariffe si calcolano in base al numero di zone attraversate.

Il tariffario vigente è reperibile presso il Punto Bus di Ravenna e gli altri Punti Informativi (pag. 27-28).

Il sistema tariffario è costituito da biglietti e abbonamenti.

I biglietti possono essere acquistati anche a bordo, ma per le linee svolte da Start Romagna e SAC - che dispongono di una vasta rete di rivendite autorizzate – il biglietto acquistato in vettura è a prezzo maggiorato.

Principali tipologie di titoli di viaggio in vigore

BIGLIETTI E PLURICORSE	Validità	Dove acquistare
Biglietto a tempo (da 1 o più zone)	Vale da 60' a 210' dal momento della convalida. La validità temporale aumenta in relazione al numero di zone.	PuntoBus Ravenna - PuntoBus Forlì - PuntoBus Cesena - Rivendita di Corso Saffi 46 a Faenza Altre rivendite localizzate autorizzate (vedere elenco completo su sito Start Romagna) A bordo (sulle linee Start Romagna e SAC, che dispongono di rete rivendite autorizzate a terra, a prezzo maggiorato). Solo linee Start Romagna: via sms tramite smartphone (scaricando l'app Drop Ticket)
Carnet 10 corse (da 1 a 5 zone)	Ogni corsa vale da 60' a 135' dal momento della convalida. La validità temporale aumenta in relazione al numero di zone. Il pluricorso non può essere utilizzato da più persone contemporaneamente.	Su linee Start Romagna: PuntoBus Ravenna - PuntoBus Forlì - PuntoBus Cesena - Rivendita di Corso Saffi 46 a Faenza - Altre rivendite localizzate autorizzate (vedere elenco completo su sito Start Romagna) Su linee CoerBus: sede CoerBus o imprese associate Su linee Sac: a bordo e presso rivendite autorizzate Su linee Coop Trasporti: a bordo (anche ricarica) e presso sede Coop Trasporti
Biglietto 24 ore (da 1 a 5 zone)	Vale senza limiti di corse per 24 ore dalla convalida	Solo linee Start Romagna: PuntoBus Ravenna Rivendita di Corso Saffi 46 Faenza Altre rivendite localizzate autorizzate (vedere elenco completo su sito Start Romagna) Emittitrici Pala De Andrè e Cinema City (limitatamente a biglietto zona 700 Ravenna)
Biglietto plurigiornaliero – Orange Ticket (3 o 7 giorni)	Vale per 3 o 7 giorni consecutivi dalla convalida (sul bacino di Ravenna)	Solo linee Start Romagna: PuntoBus Ravenna - PuntoBus Forlì - PuntoBus Cesena - Rivendita di Corso Saffi 46 a Faenza - Altre rivendite localizzate autorizzate (vedere elenco completo su sito Start Romagna)

ABBONAMENTI	Validità	Dove acquistare
Abbonamento mensile personale (da 1 o più zone)	Vale senza limite di corse dal giorno della convalida fino all'ultimo giorno del mese sul percorso indicato – da zona a zona - e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore. Se acquistato al PuntoBus di Ravenna in formato elettronico, la validità decorre in base alla data di acquisto (fino al 20 del mese, VALIDO PER IL MESE IN CORSO; dal 21 del mese, VALIDO PER IL MESE SUCCESSIVO).	Su linee Start Romagna: PuntoBus Ravenna - PuntoBus Forlì - PuntoBus Cesena - Rivendita di Corso Saffi 46 a Faenza - Altre rivendite localizzate autorizzate (vedere elenco completo su sito Start Romagna) - sportelli bancomat Unicredit e Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna - via web dal sito www.startromagna.it Su linee CoerBus: sede CoerBus o imprese associate Su linee SAC: a bordo e presso sede Sac Su linee Coop Trasporti: a bordo (anche ricarica) e presso sede Coop Trasporti
Abbonamento 12 mesi personale (da 1 o più zone)	Vale senza limiti di corse fino alla fine dell'11° mese successivo a quello di convalida, sul percorso indicato - da zona a zona , e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore. Se acquistato presso i Punto Bus Start in formato elettronico, la validità decorre in base alla data di acquisto (fino al 20 del mese, VALIDO DAL 1° GIORNO DEL MESE IN CORSO; dal 21 del mese, VALIDO DAL 1° GIORNO DEL MESE SUCCESSIVO).	Su linee Start Romagna: PuntoBus Ravenna - PuntoBus Forlì - PuntoBus Cesena Su linee CoerBus: sede CoerBus o imprese associate Su linee SAC: presso sede Sac Su linee Coop Trasporti: a bordo (anche ricarica) e presso sede Coop Trasporti
Abbonamento 12 mesi personale - Under 26 (da 1 o più zone)	Vale senza limiti di corse fino alla fine dell'11° mese successivo a quello di convalida, sul percorso indicato - da zona a zona , e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore. Se acquistato presso i Punto Bus Start in formato elettronico, la loro validità è di 365 giorni dalla data prescelta per la decorrenza.	Su linee Start Romagna: PuntoBus Ravenna - PuntoBus Forlì - PuntoBus Cesena - Sportelli bancomat Unicredit e Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna - Via web dal sito www.startromagna.it Su linee CoerBus: sede CoerBus o imprese associate Su linee SAC: presso sede Sac Su linee Coop Trasporti: a bordo e presso sede Coop Trasporti
Abbonamento 12 mesi personale - Over 70 (intera rete)	Vale senza limiti di corse sull'intera rete fino alla fine dell'11° mese successivo a quello di convalida e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore. Se acquistato presso i PuntoBus Start in formato elettronico, la loro validità decorre in base alla data di acquisto (fino al 20 del mese, VALIDO DAL PRIMO GIORNO DEL MESE IN CORSO; dal 21 del mese, VALIDO DAL PRIMO GIORNO DEL MESE SUCCESSIVO)	Su linee Start Romagna: PuntoBus Ravenna - PuntoBus Forlì - PuntoBus Cesena - Rivendita di Corso Saffi 46 a Faenza Su linee CoerBus: sede CoerBus o imprese associate Su linee SAC: presso sede Sac Su linee Coop Trasporti: a bordo e presso sede Coop Trasporti

Sono inoltre disponibili:

- titoli a tariffa agevolata: Abbonamenti 12 mesi per categorie protette (anziani e disabili);
- titoli a tariffa scontata per lavoratori: Abbonamenti 12 mesi - Job Ticket;
- titoli integrati Treno + Bus (Mi Muovo e Mi Muovo Studenti, acquistabili presso le Biglietterie Trenitalia contestualmente all'acquisto dell'abbonamento ferroviario);
- titoli di integrazione urbana per altre aziende di trasporto (Mi Muovo mensile, annuale, annuale Under 26 – acquistabili al PuntoBus di Ravenna – solo per le reti urbane 700 Ravenna e 720 Faenza).
- titoli regionali (validi in tutta la Regione Emilia Romagna): Mi Muovo Multibus, carnet 12 corse da 1 zona.

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

A bordo degli autobus

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

Per alcune linee, sono in vendita a bordo anche gli abbonamenti (vedere prospetti sopra riportati).

Rivendite a terra (Start Romagna)

- Punto Bus Ravenna - Piazza Farini, interno stazione FS
- Punto Bus Forlì - Via Spadolini, 21
- Punto Bus Cesena - Piazzale Karl Marx, 135
- Rivendita di Corso Saffi n. 46 a Faenza
- Almeno 333 rivendite autorizzate (dislocate sul territorio servito), compreso stagionali: bar, edicole, tabaccherie, negozi convenzionati
- Uffici del Decentramento del Comune di Ravenna (Marina di Ravenna, Piangipane, S. Pietro in Vincoli, Roncalceci, S. Alberto, Mezzano) ed URP del Comune di Faenza (per abbonamenti agevolati).

Emettitrici automatiche a Ravenna

- Presso 2 emettitrici (1 installata al Pala De Andrè ed 1 a CinemaCity) è possibile acquistare i biglietti 24 ore da 1 zona.

Tramite sms con applicazione Drop Ticket (Start Romagna)

E' sufficiente scaricare l'app DropTicket sul proprio smartphone e inviare una richiesta di acquisto del biglietto dell'autobus della tipologia desiderata utilizzando per il pagamento il proprio credito telefonico. Al prezzo ordinario del biglietto si aggiunge il costo del messaggio di richiesta, che varia a seconda del proprio operatore telefonico.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2015
Reperibilità titoli di viaggio	Biglietteria aziendale (Punto Bus) nella città di Ravenna funzionante anche come punto informativo per la Clientela, con orari di apertura al pubblico di almeno 12 ore in tutti i giorni feriali	Nr.	1	1	1
	Numero minimo di rivendite titoli di viaggio nella Provincia	Nr.	Almeno 333, distribuite sul territorio servito	> di 333, distribuite sul territorio servito	Mantenere dato 2014
	Distributori automatici di biglietti	Nr.	//	2	2
	Linee sulle quali sono disponibili i biglietti a bordo	%	100 (entro 3 mesi da attivazione del servizio)	100	100

ASPETTI DI RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Cortesìa del personale

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

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

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

Gli autisti in servizio rispettano i seguenti divieti:

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

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

Informazioni alla Clientela

Pubblicazioni

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

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

Gli orari METE sono reperibili su Internet alla pagina www.mete.ra.it e www.racine.ra.it.

Gli orari Start Romagna sono reperibili anche alla pagina www.startromagna.it

Gli orari Coop. Trasporti di Riolo Terme, alla pagina www.cooptrasportiriolo.it

Gli orari CO.E.R.Bus, alla pagina www.coerbus.it

Gli orari SAC, alla pagina www.comunecervia.it/turismo

Informazioni alle fermate

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

- per i servizi ad intervalli regolari, viene indicato l'intervallo dei passaggi nelle diverse fasce orarie;
- per i servizi ad orario fisso, viene indicato l'orario di partenza dal capolinea e di passaggio alle fermate principali;
- per i servizi extraurbani, viene indicato l'orario dei passaggi alle fermate.

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

Informazioni sui veicoli

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

Biglietteria e Punti informativi

START ROMAGNA SPA

Sede Operativa di RAVENNA

Piazza Farini (interno Stazione FS) - 48121 Ravenna - Tel 0544 689911 – Fax 0544 451508

Sede Operativa di FORLÌ'-CESENA

Via A. Volta n. 9 – 47122 Forlì - Tel 0543 413911 – Fax 0543 787280

Sede Operativa di RIMINI

Via C.A. Dalla Chiesa n. 38 – 47923 Rimini -Tel 0541 300811 – Fax 0541 300821

BACINO DI RAVENNA

Punto Bus Ravenna (Biglietteria ed Informazioni)

Piazza Farini (interno Stazione FS) – Ravenna

Orari: invernale (coincide con anno scolastico): feriali 6.30 - 19.30; festivi 7.30 - 19.30;
estivo: feriali 6.30 - 20.30; festivi 7.00 - 20.30.

199 11 55 77 - Servizio informazioni telefonico con operatore sul trasporto pubblico a Ravenna e in provincia (percorsi, orari, titoli di viaggio, tariffe, ecc.).

Orari: giorni feriali, dal lunedì al sabato ore 7.30 - 19.00.

Tariffa massima da rete fissa senza scatto alla risposta: 0,1188 €/min + iva. Il costo della telefonata da rete mobile varia in base ai differenti operatori.

BACINO DI FORLÌ'-CESENA

PuntoBus Forlì – Via Spadolini, 21 – Forlì

Orario: feriali 7.00-19.00.

PuntoBus Cesena – Piazzale Karl Marx, 135 – Cesena

Orario: feriali 7.00-19.00.

199 11 55 77 - Servizio informazioni telefonico con operatore sul trasporto pubblico a Ravenna e in provincia (percorsi, orari, titoli di viaggio, tariffe, ecc.).

Orari: giorni feriali, dal lunedì al sabato ore 7.30 - 19.00.

Tariffa massima da rete fissa senza scatto alla risposta: 0,1188 €/min + iva. Il costo della telefonata da rete mobile varia in base ai differenti operatori.

Cooperativa Trasporti Riolo Terme a r.l.

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

Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

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

Piazza Cavour n. 10 - 48022 Lugo (RA) - Tel 0545 27077 - Fax 0545 27078,
tramite le imprese associate:

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

Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Gamberini Giovanni & C. sas - Via Fratelli Lumiere n. 48 - Fornace Zarattini (Ra)
Tel 0544 461675

Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

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

Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Nicolini Alfio - Via Viona n. 739 - S. Mauro Pascoli (Fc) – Tel 0541 931648

Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

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

Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Pollini Stefano & Giuseppe snc - Via Tranvia n. 54 - Alfonsine (Ra) – Tel 0544 81027
Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

F.lli Pollini srl di Nerio, Maurizio e Romeo – Via Gagliazzona n. 53 – Conselice (Ra)
Tel 0545 87525
Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Autoservizi Fiorentini – Via Soldata n. 3/16 – Faenza (Ra) – Tel 0546 662820
Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Manenti srl - Via Circ. Ponente n. 139 - Lugo (Ra) – Tel 0545 22142
Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Liverani Go... Happy Trasporti snc - Via Faentina n. 150 - Brisighella (RA) - Tel. 0546 84973
Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Viaggi Erbacci srl – Corso Giuseppe Mazzini n. 23 – Faenza – Tel 0546 26777
Orari: lun-ven 8.30 - 13.00 / 15.30 - 18.45 - sabato 9.00 - 12.00

SAC - Società Autoservizi Cervesi srl - Via Copernico n. 7 - Cervia (Ra)
Tel 0544 971844 - Fax 0544 971750
Orari: lun-ven 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30 - sabato 8.30 - 12.30

Infortunati sui mezzi

In caso di infortuni, cadute, incidenti o episodi di diverso genere che si verificano a bordo degli autobus, gli interessati devono subito avvisare il conducente. Possono inoltre inviare denuncia scritta al gestore, descrivendo chiaramente l'accaduto e indicando eventuali testimoni. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta.

Oggetti smarriti

Il gestore declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus di qualsiasi tipo di oggetto. E' comunque possibile effettuare la ricerca di eventuali oggetti smarriti rivolgendosi ai Punti informativi (indicati a pag. 27-28).

Emergenze sul servizio

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

- Start Romagna: 199.115577 (giorni feriali, dal lunedì al sabato: 7.30-19.00)
- Coop. Trasporti Riolo Terme: 0546 71028 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30; sabato: 8.30 - 12.30)
- Centro Operativo CO.E.R.Bus: 0545 27077 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30; sabato: 8.30 - 12.30)
- Centro Operativo SAC: 0544 971844 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30; sabato: 8.30 - 12.30)

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità INFORMAZIONI	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2014
A bordo	Veicoli con numero e destinazione di linea riconoscibili dall'esterno (parte frontale) + indicazione nominativo	%	100, entro 3 mesi da attivazione servizio	100	100
A terra	Pubblicazione prospetto orari di tutte le linee, per destinazione (con calendario dei fermi del servizio) e delle eventuali variazioni agli stessi presso le fermate extraurbane	%	100	100	100
	Pubblicazione prospetto orari di tutte le linee, per singola linea (con calendario dei fermi del servizio) e delle eventuali variazioni agli stessi presso le fermate urbane	%	100	100	100
	Paline urbane attrezzate con indicazione linee in transito	%	100	100	100
In generale all'utenza	Presso autostazioni e punto informativo: esposizione prospetto riepilogativo su sistema tariffario, moduli reclami	%	100 entro 3 mesi da attiv. servizio	100	100
	Libretti orari (gratuiti)	Nr. ed./anno	2 (estivo ed invernale)	2 (estivo ed invernale)	2 (estivo ed invernale)
	Mappa dei percorsi di Ravenna (gratuita)	Nr. ed./anno	1 (o secondo necessità)	0	Se necessaria (per modifica rete)
	Mappa dei percorsi di Faenza (gratuita)	Nr. ed./anno	1 (o secondo necessità)	0	Se necessaria (per modifica rete)
	Carta della Mobilità (presso Punto Informativo)		Pubblicazione a seguito approvazione stazione affidante	Pubblicata entro 30.05.2014 (per proroga termine)	Pubblicazione entro 16.04.2015 (prorogato termine)
	Sito Internet aziendale		Entro 30.9.2005	Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Biglietteria e Ufficio Informazioni a Ravenna, con orario di apertura giornaliera minimo di 12 ore nel periodo estivo (giorni feriali e festivi) e nei festivi invernali e di 13 ore nel periodo invernale (giorni feriali)	Nr.	1	1	1
	Altri sportelli informativi	Nr.	13	15	15

vedere elenco "Punti informativi" riportato a pag. 27-28.

RECLAMI E RELAZIONI CON I CLIENTI

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

- START Romagna SpA – sede operativa Ravenna – Piazza Farini (interno Stazione FS) – 48121 Ravenna
Tel InfoSTART 199.11.55.77 - Fax 0544 451508 - servizioclienti@startromagna.it
- START Romagna SpA – Sede operativa di Forlì-Cesena – Via A. Volta n. 9 – 47122 Forlì
Tel InfoSTART 199.11.55.77 - Fax 0543 787280 – servizioclienti@startromagna.it
- CO.E.R.Bus Soc. Coop. – Coop. Emilia Romagna autobus – Piazza Cavour n. 10 – 48022 Lugo RA – Tel 0545 27077 - Fax 0545 27078 – coerbus@coerbus.it
- Coop. Trasporti di Riolo Terme – Via Miglioli n. 1 – 48025 Riolo Terme RA
Tel 0546 71028 - Fax 0546 71911 - info@cooptrasportiriolo.it
- SAC – Società Autoservizi Cervesi a r.l. – Via Copernico n. 7 – 48015 Cervia RA
Tel 0544 971844 - Fax 0544 971750 – saccervia@hotmail.com

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile presso i Punti Informativi delle singole Aziende (indicati a pag. 27-28) e sul sito www.mete.ra.it

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

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

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

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

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

è possibile inoltrare **in seconda istanza un reclamo (*) all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**, mediante modulo compilato corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, del reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo:

reclami.bus@autorita-trasporti.it o, quando sarà operativo, da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SITe).

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

(*) La modulistica per inoltrare il reclamo è disponibile sui siti www.mete.ra.it; www.startromagna.it; www.autorita-trasporti.it.

TUTELA DEL CLIENTE E DEI SUOI DIRITTI

Responsabilità per danni alle persone ed alle cose

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

Non sono previsti risarcimenti conseguenti a furti, borseggi o danni a cose o persone provocati da altri Clienti.

Le richieste di risarcimento (o denunce) vanno inoltrate per iscritto all'impresa che svolge il servizio descrivendo chiaramente l'accaduto e indicando eventuali testimoni. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta. Deve inoltre essere supportata dalla documentazione attestante l'entità del danno subito e tutte le spese sostenute.

La liquidazione verrà curata dalla Compagnia Assicuratrice del gestore.

In applicazione dell'art. 17 – Regolamento (UE) 181/2011, i gestori sono ritenuti responsabili in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.

In tali casi è previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte dell'impresa o dell'ente di gestione della stazione responsabile.

Responsabilità per danni causati da disservizio / Rimborsi

Il gestore è responsabile dei danni subiti dalla Clientela quando sono conseguenza di una inadempienza diretta rispetto all'offerta del servizio (come indicato nei libretti orari vigenti e successive comunicazioni ed integrazioni).

Questa responsabilità è riconosciuta solo a favore dei Clienti che siano in grado di esibire idoneo e valido titolo di viaggio.

Sono esclusi rimborsi o risarcimenti motivati da eventi di forza maggiore, astensioni del personale dal lavoro, o da fatti esterni non controllabili dal gestore (es. condizioni del traffico e della viabilità, chiusura strade, ecc.).

La casistica relativa alle situazioni che danno titolo alla richiesta di indennizzo/rimborso del titolo di viaggio è di seguito illustrata.

Variazione o sospensione linea urbana, suburbana od extraurbana

Destinatari	Condizioni necessarie per la richiesta	Modalità di presentazione della richiesta	Iter aziendale successivo	Entità del rimborso / indennizzo
Clienti con abbonamento personale mensile, plurimensile o annuale	Variazione o soppressione linea che fa perdere utilità al titolo acquistato	Richiesta scritta entro 15 giorni dall'introduzione della modifica	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, risposta al Cliente con comunicazione delle modalità di pagamento dell'indennizzo	Rimborso intero abbonamento diminuito della quota relativa al periodo di utilizzo fino alla modifica o sostituzione con altro abbonamento, previa restituzione del titolo

Corsa non effettuata (con Cliente in attesa alla fermata) con corsa successiva prevista dopo 60'

Destinatari	Condizioni necessarie per la richiesta	Modalità di presentazione della richiesta	Iter aziendale successivo	Entità del rimborso / indennizzo
Tutti i viaggiatori	Non effettuazione parziale o totale della corsa	Richiesta scritta entro 7 giorni dal disservizio (ai Clienti abbonati è richiesto di presentare la fotocopia dell'abbonamento)	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, risposta al Cliente con comunicazione delle modalità di pagamento.	Tre volte il valore della corsa, in denaro o in titoli di viaggio a scelta
Clienti con abbonamento personale mensile, plurimensile o annuale, valido sulla linea in cui si è verificato il disservizio	Non effettuazione parziale o totale della corsa	Richiesta scritta entro 7 giorni dal disservizio, presentando fotocopia dell'abbonamento e la ricevuta del mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio, indicante ora e luogo di partenza e destinazione	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, risposta al Cliente con comunicazione delle modalità di pagamento.	Rimborso della spesa sostenuta per il mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio bus (per l'importo rilevabile dalla ricevuta presentata).

Corsa non effettuata (con Cliente a bordo del bus) con corsa successiva prevista dopo oltre 60'

Destinatari	Condizioni necessarie per la richiesta	Modalità di presentazione della richiesta	Iter aziendale successivo	Entità del rimborso / indennizzo
Tutti i passeggeri a bordo	Servizio interrotto durante il viaggio con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 60 minuti dall'evento	Richiesta scritta entro 7 giorni dal disservizio, presentando titolo di viaggio valido utilizzato per la corsa o fotocopia dell'abbonamento	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, risposta al Cliente con comunicazione delle modalità di pagamento	Tre volte il valore della corsa, in denaro o in titoli di viaggio a scelta

Corsa non effettuata (con Cliente a bordo del bus) nella fascia dopo le ore 19.00

Destinatari	Condizioni necessarie per la richiesta	Modalità di presentazione della richiesta	Iter aziendale successivo	Entità del rimborso / indennizzo
Tutti i passeggeri a bordo	Servizio interrotto durante il viaggio con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 60 minuti dall'evento	Richiesta scritta entro 7 giorni dal disservizio, presentando titolo di viaggio valido utilizzato per la corsa o fotocopia dell'abbonamento	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, risposta al Cliente con comunicazione delle modalità di pagamento	Tre volte il valore della corsa, in denaro o in titoli di viaggio a scelta
Clienci con abbonamento personale mensile, plurimensile o annuale, valido sulla linea in cui si è verificato il disservizio	Servizio interrotto durante il viaggio con eventuale ripresa della corsa dopo oltre 60 minuti dall'evento	Richiesta scritta entro 7 giorni dal disservizio, presentando fotocopia dell'abbonamento e la ricevuta del mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio, indicante ora e luogo di partenza e destinazione	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, risposta al Cliente con comunicazione delle modalità di pagamento	Rimborso della spesa sostenuta per il mezzo alternativo eventualmente utilizzato in assenza del servizio bus (per l'importo rilevabile dalla ricevuta presentata)

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE

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

Come fruire del servizio

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

Diritti e doveri del viaggiatore

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

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

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

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

Responsabilità del Cliente

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

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

Trasporto di bambini

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

Oggetti smarriti

Il gestore declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus di qualsiasi tipo di oggetto. E' comunque possibile effettuare la ricerca di eventuali oggetti smarriti rivolgendosi ai Punti Informativi delle singole Aziende (indicati a pag. 27-28).

Sanzioni amministrative per irregolarità titoli di viaggio

A norma della L.R. 30 ottobre 1998, n. 30 e successive modifiche, gli utenti del servizio di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. I passeggeri sprovvisti di documento di viaggio o con documento di viaggio non valido (es. non obliterato) sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa non inferiore a 50 e non superiore a 200 volte la tariffa ordinaria in vigore relativa alla prima zona tariffaria, oltre all'importo relativo alla tariffa evasa (art. 40 L.R. 30/98), che può essere eseguito:

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

Se il pagamento della sanzione non può essere fatto immediatamente, il contravventore è tenuto a fornire le proprie generalità e ad esibire un documento di identità personale. I passeggeri che vengono trovati con biglietti o abbonamenti contraffatti o alterati sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa sopra indicata, oltre all'importo del titolo abusivamente utilizzato (fatta salva la successiva azione penale per l'eventuale reato commesso). La constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comporta in ogni caso il ritiro del documento da parte dell'agente in servizio.

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

4. IL SERVIZIO DI TRAGHETTO FRA MARINA DI RAVENNA E PORTO CORSINI

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

Gli orari del servizio

Il servizio è in funzione tutti i giorni, nel periodo invernale dalle ore 5.00 alle ore 0.30; nel periodo estivo dalle ore 5.00 alle ore 2.00.

Anche in caso di traffico ridotto, il servizio è garantito in partenza ogni 15 minuti al massimo (salvo problemi di traffico nel canale).

Durante l'estate il servizio funziona ininterrottamente (e cioè 24 ore su 24) nelle notti come da calendario annuale predisposto dal Comune di Ravenna. Il servizio può essere potenziato con l'utilizzo contemporaneo di entrambi i natanti in particolari condizioni di traffico (ad esempio, durante i fine settimana estivi).

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

In caso di sciopero, viene garantito il regolare svolgimento del servizio traghetto nelle seguenti fasce orarie: 1^a fascia: dalle ore 5.30 alle ore 8.30; 2^a fascia: dalle ore 12.00 alle ore 15.00, con interruzione e successiva ripresa presso la banchina di Porto Corsini.

Il sistema tariffario del servizio traghetto

Per assicurare la rapidità del servizio, sono installate a terra n. 8 emettitrici di biglietti per pedoni, ciclisti, ciclomotori, moto e carrelli a mano prima dell'imbarco; per tali categorie di utenti, il biglietto a bordo è a prezzo maggiorato.

Autovetture e autoveicoli pagano invece a bordo, senza sovrapprezzo.

Per chi utilizza spesso il servizio (ad esempio, i residenti) sono previste formule di abbonamento particolarmente convenienti. Tutti gli abbonamenti per il servizio di traghetto sono impersonali.

Gli abbonamenti per pedoni e ciclisti sono mensili o annuali.

Le tessere per ciclomotori, moto, carrelli, furgoncini sono a 40 corse - valide per 180 giorni; esiste anche un abbonamento semestrale.

Le tessere per autovetture e autocarri fino a 3,5 t sono a 12 corse - valide per 180 giorni o a 40 corse - valide per 180 giorni. Esiste anche un abbonamento mensile.

Per i mezzi più ingombranti è previsto il biglietto di corsa semplice e una tessera 40 corse - valida 180 giorni.

Tutte le tipologie di abbonamento sono in vendita presso il PuntoBus di Ravenna – la biglietteria Start Romagna di Piazza Farini (interno Stazione FS), e gli sportelli della Cassa di Risparmio di Ravenna a Marina di Ravenna e della Banca Popolare di Ravenna a Porto Corsini (oltre che presso alcune rivendite autorizzate del litorale).

Informazioni sul servizio

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

Questi gli standard che Start Romagna (per conto di METE) si impegna a rispettare:

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2014	Dato Previsione 2015
Modalità di servizio	Ore di servizio annue	Nr	7500	7.582	> 7.500
Mezzi	Numero di traghetti per servizio su acqua	Nr.	2	2	2
Manutenzione mezzi	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 60 ore (3 gg. di servizio)	Nr	125	113	125
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 400 ore (20 gg. di servizio)	Nr	18,75	9	19
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 1200 ore (60 gg. di servizio)	Nr	6,25	4	6
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 3.500 ore (180 gg. di servizio)	Nr	2,143	2	2
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 7.000 ore (360 gg. di servizio)	Nr	1,071	2	1
	Interventi di manutenzione traghetti rispetto alle ore di servizio tali da soddisfare tutte le prescrizioni, nella misura in cui sono ad essi applicabili, del Regolamento per la Sicurezza della Navigazione e della salvaguardia della vita umana			Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91	Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91
Reperibilità titoli di viaggio	Emettitrici automatiche di biglietti traghetto per pedoni, ciclisti, moto, carrelli, furgoncini (presso banchine di attracco)	Nr.	8	8	8
	Rivendite abbonamenti traghetto (nelle località presenti sulle sponde del Candiano)	Nr	2 sportelli bancari	2 sportelli bancari	2 sportelli bancari

Parte riservata a comunicazioni dell'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna

AmbRA - Agenzia mobilità bacino di Ravenna s.r.l.

Il profilo dell'Agenzia

L'Agenzia per la mobilità del bacino di Ravenna - in forma abbreviata AmbRA s.r.l.- è una Società a responsabilità limitata di proprietà esclusiva di tutti gli Enti Locali della Provincia di Ravenna, nata nell'ambito del processo di riforma del sistema di trasporto pubblico locale quale strumento per il coordinamento e la gestione delle funzioni convenzionate fra la Provincia di Ravenna ed i 18 Comuni del bacino ravennate.

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

L'attività dell'Agenzia è coordinata con quella degli enti locali associati, per la gestione e promozione di tutte le attività legate al trasporto pubblico locale (TPL) e alla mobilità in generale:

- definendo i fabbisogni di mobilità degli enti (compresi nell'ambito della propria competenza) tenendo sempre conto delle esigenze della cittadinanza;
- progettando, organizzando, promuovendo i servizi pubblici di trasporto integrati tra loro e con la mobilità privata, con particolare riferimento alla mobilità sostenibile;
- esercitando tutte le funzioni amministrative spettanti agli enti soci relativamente al servizio di trasporto pubblico locale e alle attività allo stesso connesse, ivi compresa la gestione delle procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi, la conclusione con l'impresa affidataria dei relativi contratti di servizio, il controllo dell'attuazione dei contratti di servizio, nonché ogni altra funzione assegnata dagli enti locali soci, con esclusione delle sole funzioni di programmazione provinciale e comunale, ovvero di indirizzo programmatico, e di gestione del trasporto pubblico locale, della sosta, dei parcheggi, dell'accesso ai centri urbani.

L'Agenzia ha sottoscritto con METE S.p.A. un Contratto di Servizio che regola le modalità di esercizio del servizio di trasporto pubblico locale di persone nell'ambito dell'intero bacino provinciale di Ravenna.

AmbRA – Agenzia mobilità bacino Ravenna s.r.l.

Sede: Via della Lirica n. 21 – 48124 Ravenna

Contatti: tel. 0544 258534/533 - fax. 0544 258535 - e-mail: info@ambra.ra.it

Sito: www.ambra.ra.it



Piazza Farini, 12 · 48121 Ravenna
T. 0544 689911 | F. 0544 451508
www.mete.ra.it

