

CONTRATTO DI SERVIZIO

***PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE***

TRA

REGIONE UMBRIA

E

BUSITALIA – SITA NORD S.r.l

ANNI 2015-2019

Il presente contratto tra:

la REGIONE UMBRIA, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, con sede in Perugia, via Mario Angeloni n. 61, codice fiscale n. 80000130544, rappresentata da: [REDACTED] nato a [REDACTED] il [REDACTED] che interviene ed agisce in qualità di Dirigente del Servizio Infrastrutture per la Mobilità e Politiche del Trasporto Pubblico, ed autorizzato alla sottoscrizione dalla Giunta Regionale con atto n. 1585, del 21/12/2015, di seguito denominata "REGIONE"

e

la Società Busitalia - Sita Nord S.r.l., con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa 1 – codice fiscale e partita IVA n. 06473721006, che con Atto di fusione stipulato in Roma il 25/11/2015 a rogito Notaio Paolo Silvestro – Rep. N. 99678 Racc. n. 25417, ha incorporato dal 1° dicembre 2015 la Società Umbria Mobilità Esercizio S.r.l. subentrando dalla predetta data a pieno diritto su tutte le attività fino ad allora esercitate dalla stessa, in persona del legale rappresentante pro-tempore [REDACTED] nato a [REDACTED] il [REDACTED] nella sua qualità di Amministratore Delegato – Legale Rappresentante, autorizzato alla stipula del presente atto in forza di delibera del Consiglio di Amministrazione del 10/02/2016 di seguito denominata "Busitalia"

- in conformità alla deliberazione della Giunta regionale n. 1585 in data 21/12/2015 ed al verbale in data 10/02/2016 del Consiglio di Amministrazione della Società "Busitalia", che hanno autorizzato la stipula del presente Contratto;
- vista la dichiarazione sostitutiva di atto notorio, resa in data 06/02/2016 dall'Amministratore Delegato sopra identificato della Società "Busitalia" e accompagnata da una fotocopia del documento di identità del dichiarante ed allegata al presente Contratto, ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa), attestante che la predetta è in regola con le disposizioni dell'articolo 17 della Legge 12 marzo 1999 n. 68 (recante "Norme per il diritto al lavoro dei disabili");
- visto il Documento Unico di Regolarità Contributiva INPS-INAIL (DURC), Numero Protocollo INPS_4706107 del 26/10/2016

PREMESSO CHE:

1. "Busitalia", per Statuto, svolge anche i servizi ferroviari di persone ed a seguito del processo di fusione per incorporazione di Umbria Mobilità Esercizio ha richiesto al Ministero delle Infrastrutture e Trasporti ed a ANSF la conversione rispettivamente della licenza n. 14 del 23/07/2001 rilasciata con DM 73-T, della licenza passeggeri nazionale 17N per lo svolgimento dell'attività di trasporto ferroviario e nonché la conversione del certificato di sicurezza n. 68/2005 e n. 120/2008 attualmente in capo all'Umbria Mobilità Esercizio Srl.
2. Il contesto normativo di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale è stato definito in particolare dai seguenti provvedimenti legislativi:
 - a) Direttiva 91/440/CEE "relativa allo sviluppo delle ferrovie comunitarie";
 - b) Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422 e s.m. e i. concernente "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art. 4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n.59;
 - c) Direttiva 2012/34/E del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 novembre 2012 che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (rifusione);
 - d) Decreto Legislativo 15 luglio 2015 n.° 112 e s.m. e i. recante attuazione della direttiva 2012/34/UE di cui al precedente punto;
 - e) Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 con il quale si prevede una disciplina transitoria fino al 3 dicembre 2019, data entro la quale non sono previsti vincoli in ordine all'affidamento diretto. Lo stesso Regolamento prevede l'obbligo per l'Autorità regolatrice e aggiudicatrice del servizio, di esercitare un controllo

rigoroso sulla qualità del servizio offerto, nonché di verificare che le compensazioni concesse dalle autorità competenti per coprire le spese sostenute per l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico siano calcolate in modo da evitare compensazioni eccessive e siano tali da prevedere modalità di applicazione dettagliate, idonee a garantire che l'importo delle compensazioni risulti adeguato e miri a conseguire un servizio efficiente e di qualità;

- f) Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, entrato in vigore il 3 dicembre 2009, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - g) Decreto Legislativo n. 70 del 17 aprile 2014 recante “disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
 - h) Legge 24 dicembre 2007, n. 244, che all'articolo 2, comma 461, fissa le disposizioni che l'Autorità competente è tenuta ad applicare in sede di stipula dei contratti di servizio per tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti;
 - i) Legge 24 dicembre 2012, n. 228, che all'art. 1, comma 301, (che ha sostituito l'art. 16-bis del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 135) ha istituito il “Fondo nazionale per il concorso finanziario dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale”.
3. Le fonti di finanziamento necessarie all'erogazione del corrispettivo dovuto dalla REGIONE a “Busitalia” sono ricomprese nel Fondo Nazionale Trasporti di cui alla citata Legge n. 228/2012 e l'erogazione delle stesse avverrà con le modalità previste dalla stessa norma e subordinatamente al rispetto degli indicatori di efficienza stabiliti con il DPCM del 11 marzo 2013, pubblicato in G.U.R.I. n. 148 del 26/06/2013.
 4. I criteri stabiliti nella Legge 228/2012 per la ripartizione delle risorse del Fondo Nazionale incentivano le Regioni e gli Enti locali a razionalizzare e rendere efficiente la programmazione e la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale, mediante:
 - a. il miglioramento dell'offerta di servizio, rendendola più idonea, efficiente ed economica per il soddisfacimento della relativa domanda;
 - b. l'incremento progressivo del rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi;
 - c. la progressiva riduzione dei servizi offerti in misura eccessiva rispetto alla domanda e il corrispondente incremento, qualitativo e quantitativo, dei servizi per i quali si registra una domanda elevata;
 - d. la definizione di appropriati livelli occupazionali;
 - e. la previsione di idonei strumenti di monitoraggio e verifica.
 5. Con deliberazione del 01/09/2014, n. 1090, la Giunta regionale ha stabilito di rivalutare il corrispettivo da riconoscere al gestore dei servizi ferroviari regionali, a decorrere dal primo gennaio 2014, di ulteriori euro duemilioni annui IVA compresa, in relazione alle specificità del servizio e alle basse frequentazioni, stabilendo altresì, nelle more del perfezionamento degli atti e adempimenti previsti dalle normative europee, nazionali e regionale, la prosecuzione del servizio;
 6. Che con deliberazione di Giunta Regionale n. 1682 del 15/12/2014 è stato approvato lo schema del contratto di servizio per il periodo 01/01/2015 al 31/12/2019 meglio specificato nel documento istruttorio;
 7. Il presente Contratto di Servizio, nel rispetto delle previsioni di legge, formalizza i reciproci impegni e obblighi tra REGIONE e “Busitalia”, quale soggetto dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale ed economica.
 8. Le Parti, per il caso in cui i fondi stanziati a copertura dello svolgimento dei servizi oggetto del presente contratto, a causa di riduzioni o di mancati adeguamenti, non possano essere sufficienti ad assicurare a “Busitalia” il pagamento del corrispettivo, intendono prevedere un meccanismo contrattuale predefinito che consenta a “Busitalia” medesima di rimodulare prontamente la tipologia e/o il perimetro dei servizi oggetto del contratto e mantenere l'equilibrio economico finanziario dello stesso.
 9. Le parti riconoscono l'esigenza di un adeguamento e di uno sviluppo continuo dei servizi di trasporto pubblico ai mutamenti della domanda di mobilità utilizzando lo strumento della modifica condivisa, alle scadenze annuali programmate, degli orari, con l'ausilio delle

valutazioni dell'efficienza ed efficacia del servizio, effettuate attraverso i dati di seguito riportati, che "Busitalia" si impegna a fornire:

- la rilevazione dei carichi sui singoli treni attraverso un'indagine periodica che rilevi saliti, discesi e presenti a bordo per ciascuna delle linee e delle stazioni comprese nel programma di esercizio approvato;
 - la valutazione di costi e ricavi con riferimento al servizio e all'unica direttrice.
10. Le parti, ai fini dell'operatività del sistema di monitoraggio e nello spirito dei principi della riforma, riconoscono l'opportunità di perfezionare nel presente Contratto il sistema di penalità per incentivare "Busitalia" al miglioramento degli standard qualitativi erogati e del livello di soddisfazione dell'utenza.
 11. "Busitalia" si obbliga alla applicazione dei Contratti Collettivi di Lavoro Autoferrotranvieri e della normativa sulla sicurezza, salute e igiene dei lavoratori nel luogo di lavoro.
 12. "Busitalia", consapevole della disposizione di cui all'art. 19, comma 3, lett. g) del D.Lgs. 422/1997, pone in essere tutte le garanzie previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti, relativi all'Azienda di Trasporto.
 13. La Giunta regionale con deliberazione del 15/12/2014, n. 1682, ha previsto risorse per contribuire alle spese in c/investimenti per interventi di manutenzione straordinaria atti ad allungare la vita utile del materiale rotabile al fine di razionalizzare e sviluppare il trasporto pubblico locale nonché migliorare sicurezza, comfort e decoro;

SI STIPULA E CONVIENE QUANTO SEGUE

Art. 1

(Premesse ed Allegati)

1. Le premesse e la complessiva documentazione richiamata, anche se non materialmente unita al presente atto, costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto.
2. Fermo quanto sopra, si allegano al presente Contratto, rispettivamente, sotto le seguenti lettere e numeri: Allegato 1 (Programma di esercizio) - Allegato 2 (Standard qualitativi) - Allegato 3 (Servizi minimi garantiti) - Allegato 4 (Sistema tariffario) - Allegato 5 (Dati esercizio) - Allegato 6 (Sistema delle penalità) - Allegato 7 (Sanzioni alla clientela) - Allegato 8 (Carta della qualità dei servizi) - Allegato 9 (Stima ricavi tariffari periodo 2015-2019).

Art. 2

(Struttura del Contratto)

1. Il Contratto è strutturato in quattro distinte sezioni, articolate come segue:

Art. 1 (Premesse ed Allegati)

Art. 2 (Struttura del Contratto)

SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA

Art. 3 (Oggetto)

Art. 4 (Durata)

Art. 5 (Termini e Modalità di esecuzione)

Art. 6 (Corrispettivi)

Art. 7 (Coordinamento dei servizi)

Art. 8 (Variazioni concordate dei servizi)

Art. 9 (Variazioni non concordate – Interruzione e soppressione dei servizi)

Art. 10 (Penali e detrazioni di corrispettivo)

Art. 11 (Investimenti)

Art. 12 (Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

SEZIONE SECONDA: TARIFFE E QUALITÀ

Art. 13 (Tariffe)

Art. 14 (Integrazione Tariffaria)

Art. 15 (Qualità dei servizi)

SEZIONE TERZA: SISTEMI DI MONITORAGGIO

Art. 16 (Parametri di monitoraggio)

Art. 17 (Dati di esercizio)

Art. 18 (Parametri di monitoraggio ed economico gestionali)

- Art. 19 (Vigilanza e sistema delle penalità)
SEZIONE QUARTA: DISPOSIZIONI VARIE
Art. 20 Controversie tra le parti)
Art. 21(Tutela dei dati personali)
Art. 22 (Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD)
Art. 23 (Clausola fiscale)
Art. 24 (Tracciabilità dei flussi finanziari)
Art. 25 (Norma finale)

Allegati

- Allegato 1: Programma di esercizio
Allegato 2: Standard qualitativi
Allegato 3: Servizi minimi garantiti
Allegato 4: Sistema tariffario
Allegato 5: Dati esercizio
Allegato 6: Sistema delle penalità
Allegato 7: Sanzioni alla clientela
Allegato 8: Carta della qualità dei servizi
Allegato 9: Stima ricavi tariffari periodo 2015-2019

SEZIONE PRIMA: OGGETTO E DURATA

Art. 3

(Oggetto)

1. La REGIONE affida a “Busitalia”, che accetta, l’organizzazione e la gestione dei servizi di trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale, nonché l’effettuazione dei servizi connessi al trasporto medesimo, come descritti negli Allegati del presente Contratto e secondo gli standard qualitativi minimi ivi fissati.
2. La REGIONE corrisponde a “Busitalia” – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al precedente capoverso – il corrispettivo complessivo annuo, di cui al successivo art. 6, calcolato sull’attuale organizzazione dei servizi di cui all’Allegato 1 e per complessivi 1.191.288 KM e 121.116.075 posti Km offerti.

Art. 4

(Durata)

1. Il presente contratto decorre dal 1° gennaio 2015 fino al 31 dicembre 2019.
2. Entro il 1° gennaio 2017 dovranno essere valutate ed intraprese idonee iniziative atte a verificare la possibilità di avviare, a decorrere da tale data, la gestione unitaria dell’insieme dei servizi ferroviari di interesse regionale eserciti sulla rete nazionale e regionale, così come indicato dalla Giunta regionale al punto 3) della deliberazione del 01/09/2014, n. 1090, al fine di facilitare l’integrazione tra tutte le modalità di trasporto pubblico sul territorio della Regione Umbria.
3. “Busitalia” s’impegna - su formale richiesta della Regione, da presentarsi almeno 12 mesi prima rispetto alla scadenza contrattuale e previo accordo delle Parti sulla ridefinizione delle condizioni tecniche ed economiche - a continuare a svolgere i servizi oggetto del presente contratto, al fine di garantire la continuità del servizio pubblico nelle more del rinnovo del contratto stesso o del completamento delle procedure per l’affidamento ad evidenza pubblica del servizio, non oltre i 12 mesi successivi al termine di durata del Contratto.

Art. 5

(Termini e modalità di esecuzione)

1. “Busitalia” svolge il servizio di trasporto ferroviario di cui al precedente articolo 3 secondo il programma di esercizio annuale in vigore dal 14 dicembre 2014 di cui all’Allegato 1, valido, quest’ultimo, anche per l’anno successivo e fino alla scadenza del Contratto (salvo modifiche

concordate fra le Parti secondo le modalità previste negli articoli successivi) nel rispetto degli standard qualitativi definiti nell'Allegato 2.

2. Il Programma d'esercizio di cui al precedente comma 1 è approvato dalla REGIONE e strutturato secondo la seguente ripartizione:
 - a) codice identificativo del treno;
 - b) le stazioni di partenza e di arrivo del treno, e la tratta di competenza;
 - c) numero delle fermate intermedie;
 - d) gli orari di partenza e di arrivo;
 - e) il tempo di percorrenza;
 - f) la periodicità e i giorni di effettuazione;
 - g) il tipo di materiale rotabile utilizzato;
 - h) la composizione del treno ed i posti a sedere offerti;Il Programma di Esercizio potrà essere soggetto ad aggiustamenti concordati preventivamente tra le Parti in fase di consolidamento dell'Orario complessivo ed in relazione ad esigenze di esercizio e/o di razionalizzazione della circolazione, nell'interesse dell'utente ed anche in relazione alla entrata in vigore del nuovo Piano regionale dei Trasporti.
3. "Busitalia" effettuerà il servizio sostitutivo con modalità automobilistica nei seguenti casi:
 - servizi automobilistici di corse ferroviarie soppresse, secondo le modalità e nei termini di cui al successivo articolo 9;
 - in altri casi da concordare preventivamente tra le Parti.
4. "Busitalia" ha facoltà di sostituire i servizi ferroviari con servizi automobilistici qualora i fondi regionali dovessero non risultare sufficienti a liquidare il corrispettivo di cui al successivo articolo 6, fatto salvo il rispetto degli standard qualitativi minimi previsti all'art. 19 del D.Lgs 422/1997 e s.m.e.i.
5. Per i suddetti servizi sostitutivi, la Regione riconoscerà ad "Busitalia" l'importo di € 2,62 Km/autobus, aggiornato annualmente al tasso d'inflazione progressivamente fissato dal Governo nel DEF (Documento di Economia e Finanza).
6. Le variazioni al programma di esercizio, ad ogni cambio dell'orario, sarà concordato con la REGIONE entro 180 giorni antecedenti l'entrata in vigore dell'orario stesso e comunque in tempo utile affinché la Regione possa dare attuazione a quanto previsto dall'art. 21 della legge regionale 37/1998 e s.m. e i..
7. "Busitalia" è tenuta a programmare e coordinare in modo adeguato tutte le attività accessorie alla prestazione dei servizi previsti dal Programma di Esercizio curando e garantendo:
 - a) la manutenzione straordinaria, ordinaria e le revisioni periodiche del materiale rotabile;
 - b) le condizioni di sicurezza.
8. "Busitalia", per lo svolgimento di singole attività o specifici servizi attinenti al trasporto, può avvalersi di altre aziende o altri operatori, fermo restando la sua responsabilità diretta nell'assolvimento degli impegni contrattuali nei confronti della REGIONE e fermo restando l'osservanza delle disposizioni normative riguardanti i subappalti e la tutela sul lavoro.

Art. 6

(Corrispettivi)

1. A fronte degli obblighi e delle prestazioni di cui al presente contratto, la REGIONE riconosce ad "Busitalia" un corrispettivo annuale pari ad € 7.016.000 oltre IVA, al lordo delle tracce.
2. Per gli anni successivi il corrispettivo annuo è aggiornato al tasso di inflazione programmata fissato dal Governo nel DPEF. "Busitalia" si impegna a compensare i maggiori oneri derivanti dall'adeguamento all'inflazione dei prezzi mantenendo sostanzialmente invariati i volumi di produzione e ricorrendo alla razionalizzazione dell'offerta commerciale mediante una diversa articolazione dei servizi ferroviari e della loro periodicità previa preliminare condivisione con la REGIONE.
3. L'importo del corrispettivo contrattuale si intende comprensivo delle compensazioni economiche dovute a fronte dell'imposizione degli obblighi di servizio pubblico e dei minori introiti derivanti dai titoli di gratuità e agevolazioni tariffarie vigenti all'atto di sottoscrizione del presente Contratto; detto importo tiene, altresì, conto del progressivo incremento del rapporto

fra ricavi e costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura derivanti dall'efficientamento della gestione dei servizi.

4. Il corrispettivo viene erogato in dodici rate mensili posticipate, da corrispondersi entro il 30° giorno dalla data di acquisizione al protocollo regionale della fattura, fatta eccezione per la dodicesima rata (finale) che, con la stessa tempistica, sarà erogata nella misura del 50 % . Il restante 50% è liquidato entro 90 giorni dalla data di ricevimento, da parte del gestore, del consuntivo annuale dei dati certificati del monitoraggio, necessari per il calcolo delle penali e delle variazioni quantitative del servizio, che saranno compensati nell'ambito della liquidazione stessa, previa emissione della relativa nota di credito.
5. "Busitalia" deve intestare le fatture di cui al presente articolo a: REGIONE Umbria - Servizio Trasporti - Via Mario Angeloni n. 61, 06100 Perugia – partita IVA 80000130544. La fattura dovrà riportare le coordinate bancarie in base alle quali effettuare l'accredito del pagamento.
6. In caso di ritardato pagamento degli importi di cui comma 5 la REGIONE è tenuta a corrispondere a "Busitalia" gli interessi legali al tasso stabilito dalle norme vigenti emanate in attuazione delle direttive comunitarie in materia di ritardi nelle transazioni commerciali.
7. I corrispettivi previsti dal presente contratto saranno oggetto di ricontrattazione fra le Parti qualora:
 - intervengano disposizioni regionali che comportino una diminuzione dell'importo delle sanzioni da applicare alla clientela per la fattispecie della mancanza di valido titolo di viaggio, ovvero introducano una nuova disciplina che renda comunque più oneroso o difficoltoso il controllo ed il contrasto dei fenomeni dell'evasione e dell'elusione tariffaria;
 - la REGIONE, in corso di efficacia del rapporto contrattuale, debba procedere, in applicazione di inderogabili norme legislative, all'assegnazione mediante procedura concorsuale di servizi di trasporto ferroviario compresi nell'ambito di applicazione del presente contratto che corrispondano ad una quota percentuale superiore al 20 per cento di quelli previsti all'art. 3, ai prezzi di cui ai precedenti commi, e "Busitalia" acconsenta alla prosecuzione del contratto;
 - non siano perseguiti gli obiettivi fissati dal DPCM 11/03/2013, migliorandoli, in base alla tempistica e ai risultati attesi stabiliti all'art. 3 dello stesso DPCM, ai fini del riparto della quota del 10% del Fondo Trasporti.

Art. 7

(Coordinamento dei servizi)

1. "Busitalia", nell'organizzazione dei servizi, si coordina con gli altri servizi ferroviari, gestiti da Trenitalia S.p.A. al fine di ampliare l'offerta complessiva dei servizi ferroviari, su gomma, lacuali e con altre modalità "non tradizionali", di cui all'art. 2bis della L.R. 37/98 e ss.mm. e ii.;
2. la REGIONE si impegna a favorire il coordinamento tra i gestori dei servizi di trasporto pubblico locale regionali.

Art. 8

(Variazione concordate dei servizi)

1. Le Parti possono modificare le percorrenze chilometriche del servizio in aumento o in diminuzione entro lo 0,40% dei chilometri programmati nell'Allegato 1, senza variazione di corrispettivo complessivo di cui all'articolo 6.
2. "Busitalia", previa motivata comunicazione scritta alla REGIONE, procederà a modifiche concordate del servizio, in caso di lavori programmati di migliorie, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria disposte dal Gestore dell'Infrastruttura Regionale, nonché da RFI.
3. "Busitalia" si impegna ad informare adeguatamente gli utenti con affissioni presso le stazioni e a bordo dei treni almeno 48 ore prima dell'evento.

Art. 9

(Variazioni non concordate - Interruzione e soppressioni dei servizi)

1. L'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto non può essere sospesa né interrotta da "Busitalia" per nessun motivo, salvo cause di forza maggiore, quali scioperi, calamità naturali, terremoti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche, nonché per cause di sospensione del servizio disposte dalle Autorità, per l'indisponibilità dell'infrastruttura ferroviaria

nonché per la chiusura temporanea di tratte di linea per lavori di manutenzione straordinaria. Questi eventi non comportano riduzioni del corrispettivo e “Busitalia” dovrà ripristinare la circolazione al più presto, ancorché in forma sostitutiva, assicurando un’adeguata informazione alla clientela e fermo restando che la sostituzione con autobus non è dovuta, qualora si tratti di treni seguiti da altro treno nei successivi 60 minuti.

2. “Busitalia” garantisce, in caso di sciopero nazionale, l’erogazione dei servizi nelle fasce garantite (riportate in Allegato 3) individuati con accordo fra “Busitalia” e le Organizzazioni Sindacali, ritenuto idoneo dalla Commissione di Garanzia per l’attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali, secondo quanto disposto dalla legge 12/6/90 n. 146 e successive modifiche e integrazioni.
3. In caso di soppressioni dei servizi diverse da quelle previste al comma 1 si operano le detrazioni con le modalità previste dal presente contratto, fatti salvi i servizi sostituiti con autobus.
4. Le parti concordano, fermo restando quanto disposto all’art. 8, che in presenza di limitazioni nella circolazione e/o condizionamenti sull’infrastruttura ferroviaria non conseguenti a disposizioni impartite dai gestori dell’infrastruttura (stazioni comuni RFI, rallentamenti in linea, impianti non funzionanti, disconnessione degli impianti . . .) che riducono le prestazioni e le performance dei treni, non si applicano penali e riduzioni del corrispettivo.

Art. 10

(Penali e detrazioni di corrispettivo)

1. In tutte le ipotesi previste nel presente contratto, le parti concordano che il montante complessivo per l'erogazione delle penalità previste, non potrà superare il 2 % annuale del valore del corrispettivo del servizio ferroviario, fermo restando il mantenimento delle detrazioni per le interruzioni e/o soppressioni del servizio.
2. Non potranno essere conteggiati ai fini dell'applicazione del sistema delle penalità, i fatti per i quali siano state disposte detrazioni di corrispettivo.
3. La REGIONE e “Busitalia” si danno reciprocamente atto che la disciplina, gli standard di qualità, i parametri quantitativi e le caratteristiche del servizio affidato con il presente Contratto sono definiti tenendo conto della natura pubblica del servizio stesso. In particolare, il sistema delle penalità e delle detrazioni di corrispettivo è definito a tutela dell’utenza regionale e con lo scopo di assicurare alla medesima il pieno ristoro di eventuali disagi e danni.

Art. 11

(Investimenti)

1. “Busitalia”, previo accordo con la REGIONE, si impegna a rinnovare, potenziare e/o effettuare interventi di ristrutturazione (revamping), mettendo una risorsa adeguata non inferiore al 5% degli importi rendicontati ed ammessi dalla REGIONE.
2. A fronte di spese in c/investimenti per interventi di manutenzione straordinaria, previo accordo con la REGIONE, atti ad allungare la vita utile del materiale rotabile al fine di razionalizzare e sviluppare il trasporto pubblico locale nonché migliorare sicurezza, comfort e decoro, si riconoscono le effettive spese sostenute (quota imponibile) e rendicontate, così come previsto al punto 7 della delibera n. 1682 del 15.12.2014, mediante presentazione di regolari fatture ed idonea documentazione contabile, previa verifica, da parte della REGIONE, in merito all’ammissibilità al finanziamento degli interventi eseguiti.

Art. 12

(Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le Parti si ispirano, è costituito il “ Comitato Tecnico di Gestione del Contratto”, di seguito denominato per brevità “Comitato” composto da:
 - a. due rappresentanti di “Busitalia”;
 - b. due rappresentanti della REGIONE.
2. Il Comitato è presieduto da uno dei membri della REGIONE, che provvederà alle relative convocazioni, anche dietro richiesta di “Busitalia”.

3. Il Comitato ha prevalentemente funzioni di assistenza alle parti nell'interpretazione e nell'applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, alla prevenzione e soluzione delle controversie nonché all'applicazione delle penali.
4. La REGIONE e "Busitalia" prendono atto delle disposizioni contenute all'art. 2, comma 461 della Legge 244/2007, e stabiliscono di procedere alla loro osservanza in appositi tavoli indicati dalla REGIONE.
5. "Busitalia", in ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 2, comma 461, lett. f), della Legge 244/2007, si impegna a finanziare, fino alla misura annuale di € 1.000, le attività di cui alle lettere b), c) e d) della suddetta Legge.

SEZIONE SECONDA: TARIFFE E QUALITA'

Art. 13 (Tariffe)

1. "Busitalia", per i servizi ferroviari offerti, adotta il sistema tariffario vigente al momento della sottoscrizione del presente contratto, descritto nell'Allegato 4.
Per tutti i viaggi aventi origine e destinazione nell'ambito della REGIONE, "Busitalia" si impegna ad accettare, su tutti i propri mezzi, le persone in possesso di titoli di viaggio integrati emessi dai gestori dei servizi pubblici di linea, in presenza di specifici accordi, nell'ambito di validità di ciascun accordo, fermo restando la sanzionabilità di violazioni alle norme ed ai limiti di validità territoriali del titolo integrato.
2. La REGIONE si impegna ad adeguare per gli anni successivi al 2015 le tariffe al tasso di inflazione programmata fissato dal Governo nel DPEF.
3. Le parti convengono che è ammessa la bigliettazione a bordo treno, con maggiorazioni rispetto alle tariffe ordinarie limitatamente alle stazioni in cui non siano disponibili biglietterie o negli orari di chiusura delle stesse. La mancata richiesta da parte del passeggero, all'atto della salita sul mezzo, dell'emissione del titolo di viaggio comporterà l'applicazione di sanzioni secondo la normativa vigente

Art. 14 (Integrazione Tariffaria)

1. La REGIONE si impegna ad attivare un gruppo di lavoro, al quale partecipa anche "Busitalia", per definire un progetto preliminare di integrazione tariffaria, su base regionale, che coinvolga le aziende e le istituzioni individuate dalla medesima REGIONE. Il progetto dovrà essere concluso entro il 31/03/2016.

Art. 15 (Qualità dei servizi)

1. La valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità definiti negli Allegati 2 e 6 è effettuata attraverso il monitoraggio della qualità.
2. "Busitalia" elabora la Carta sulla qualità dei Servizi in conformità alla normativa vigente e secondo standard e obiettivi allineati a quelli del presente Contratto (Allegato 8). Le Parti prendono atto della Bozza della Carta della qualità dei Servizi 2015 allegata al presente Contratto (Allegato 8). "Busitalia" si impegna a trasmettere alla REGIONE, entro il 30 gennaio di ogni anno, la Carta della qualità dei Servizi, che sarà oggetto di esame ed analisi preliminare con i soggetti interessati, nonché a pubblicarla nei successivi 30 giorni sul proprio sito internet, anche in applicazione a quanto disposto dall'art. 2, comma 461, lett. a), della Legge 244/2007 e previo assolvimento delle disposizioni di cui alle successive lettere b), c).

SEZIONE TERZA: SISTEMA DI MONITORAGGIO

Art. 16

(Parametri di monitoraggio)

1. “Busitalia” si obbliga a fornire, su supporto informatico e/o cartaceo, un dettagliato elaborato concernente un’analisi relativa al numero di viaggiatori saliti e discesi per ogni fermata e per ogni treno, almeno tre volte l’anno entro trenta giorni successivi rispettivamente ai mesi di marzo, luglio e novembre. La non ottemperanza a tale disposizione comporta la riduzione del corrispettivo, per ogni inadempienza, di € 2.000

Art. 17

(Dati di esercizio)

1. “Busitalia” si impegna a presentare annualmente alla REGIONE i dati di esercizio complessivi di cui all’Allegato 5.

Art. 18

(Parametri di monitoraggio ed economico-gestionali)

1. “Busitalia” si obbliga a fornire i dati consuntivi relativi ai parametri di monitoraggio e di natura economico-gestionale del servizio, anche su supporto informatico, riportati nell’Allegato 5. La REGIONE utilizzerà tali dati per l’elaborazione del proprio “Conto Economico Consuntivo”.

Art. 19

(Vigilanza e sistema delle penalità)

1. “Busitalia” fornisce, con cadenza mensile, le rilevazioni interne sul rispetto degli standard di qualità di cui agli Allegati 2 e 6.
2. La REGIONE valuta le risultanze delle rilevazioni di cui al comma 1 e può effettuare, con libero accesso ai treni di coloro che dalla medesima sono incaricati, rilevazioni sulla rete secondo la metodologia concordata di cui agli Allegati 2 e 6 per verificare il rispetto dei livelli di qualità e quantità del servizio contrattualmente stabiliti negli allegati medesimi.
3. Il mancato rispetto degli obblighi definiti nel presente contratto, comporta l’applicazione delle penalità previste all’Allegato 6.
4. La REGIONE provvede annualmente a trattenere l’importo complessivo delle penali di cui sopra dalla rata di saldo del corrispettivo di cui al precedente articolo 6.

SEZIONE QUARTA: DISPOSIZIONI VARIE

Art. 20

(Controversie tra le parti)

1. Eventuali divergenze nell’interpretazione o nell’esecuzione del Contratto devono essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le parti.
2. Non è ammessa la competenza arbitrale. Tutte le controversie comunque derivanti dal presente atto saranno deferite, in via esclusiva, alla competenza del Foro di Perugia. Il presente rapporto contrattuale è regolato dal diritto italiano.

Art. 21

(Tutela dei dati personali)

3. I dati personali riguardanti i lavoratori/rappresentati della REGIONE saranno utilizzati esclusivamente per finalità amministrative o contabili, come di seguito indicate.
 - a) esecuzione di obblighi di legge in genere;
 - b) gestione dell’eventuale contenzioso giudiziale o stragiudiziale;
 - c) esigenze di tipo operativo e gestionale di Busitalia;
 - d) esigenze connesse alla sicurezza dell’esercizio ferroviario.
4. I dati personali raccolti per le finalità suddette saranno trattati con e senza l’ausilio di mezzi elettronici, con misure organizzative, fisiche e logiche idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza, da soggetti autorizzati e all’uopo nominati da Busitalia in qualità di Responsabili o di Incaricati dei trattamenti ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

5. Titolare del trattamento dei dati personali è Busitalia, con sede in Piazza della Croce Rossa n. 1 – 00161 Roma.
6. Il Responsabile del trattamento dei dati personali raccolti per le finalità di cui sopra è _____, domiciliato per la carica in _____, presso il quale potranno essere esercitati i diritti di cui all'art. 7 del citato D.Lgs. 196/2003.
7. La REGIONE si impegna ad informare di ciò, ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003, i soggetti cui si riferiscono i dati prima di procedere alla comunicazione dei dati personali a Busitalia per le finalità sopra indicate.

Art. 22

(Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD)

1. Ai sensi dell'articolo 52 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), nella fornitura di prodotti e/o servizi che comportino la raccolta e la gestione di dati pubblici, tali dati, i relativi metadati, gli schemi delle strutture di dati e delle relative banche dati, devono poter essere acceduti telematicamente, nel rispetto del principio di neutralità tecnologica, e predisposti per essere riutilizzati da parte di persone fisiche e giuridiche e comunque nel rispetto dei principi e delle raccomandazioni dell'agenda e delle linee guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico rilasciate dall'Agenzia per l'Italia Digitale.
2. La Regione si impegna ad istituire un apposito tavolo di lavoro per le finalità previste al comma precedente.

Art. 23

(Clausola fiscale)

1. Ai sensi dell'articolo 5 del DPR 26 aprile 1986, n. 131 il presente atto è esente da registrazione fino al caso d'uso.

Art. 24

(Tracciabilità dei flussi finanziari)

La normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art 3 della legge 136/2010 e s. m. e i. troverà applicazione nei confronti di Trenitalia solo laddove la stessa non risultasse più soggetta agli obblighi di evidenza pubblica per affidamenti di cui alle tipologie contemplate nella predetta normativa.

Art.25

(Norma finale)

Il presente contratto è redatto in modalità informatica e firmato digitalmente dalle parti. Il presente contratto è vigente dalla data dell'ultima firma apposta e disciplina il rapporto giuridico dal 01/01/2015.

Letto, approvato e sottoscritto da:

REGIONE Umbria

.....

Busitalia – Sita Nord S.r.l.

.....

ALLEGATO 1
Programma di esercizio

AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

PROSPETTO CHILOMETRI SERVIZIO FERROVIARIO 2015		
	Km programmati	Posti Km offerti
TRATTA SS - PG	278.339	29.486.952
TRATTA PG - SS	278.339	28.750.392
TRATTA PG - TR	272.089	26.558.208
TRATTA TR - PG	272.089	22.445.784
TRATTA PSG - PG	39.874	3.551.040
TRATTA PG - PSG	39.874	3.843.288
TOTALE RETE FCU	1.180.604	114.635.664
RETE RFI (ELLERA)	10.684	1.303.456
Servizi con mod. autom	106.258	5.176.955
TOTALE	1.191.288	121.116.075

Servizi ferroviari svolti con modalità automobilistica														
Località														
di														
servizio														
ORTE			20:15											
TERNI			21:05											
MASSA M							05:45							
TODI														
ELLERA						13:45								
PERUGIA P. S. G.					14:10									
PERUGIA S.A							07:14							13:30
UMBERTIDE														
C.CASTELLO												12:52		15:05
SANSEPOLCRO												13:30		
ORVIETO	05:33													
CHIUSI	06:23													
CHIUSI		06:35												
ORVIETO		07:40												
SANSEPOLCRO													13:30	
C.CASTELLO						05:00								
UMBERTIDE													14:30	
PERUGIA S.A									09:15	13:25				
PERUGIA S.A						06:25		08:50						
PERUGIA P.S.G.								09:00						
ELLERA														
TODI									10:15	14:25				
TERNI					19:20									
ORTE					20:10									
	00:50	01:05	00:50	00:50	00:25	01:25	01:29	00:10	01:00	01:00	00:00	13:30	01:35	TOTALE
	194:10:00	252:25:00	194:10:00	194:10:00	104:35:00	355:35:00	449:27:00	41:50:00	262:00:00	41:00:00	0:00:00	553:30:00	64:55:00	
	48,100	48,600	37,000	36,500	22,190	67,060	70,580	8,020	57,690	57,690	0,000	24,000	57,000	
	233	233	233	233	251	251	303	251	262	41	41	41	41	
	11.207	11.324	8.621	8.505	5.570	16.832	21.386	2.013	15.115	2.365	0	984	2.337	106.258
Dal 1/1 al 30/6														
GG periodicità	124	124	124	124	149	149	149	149	124	25	25	25	25	
Composizione	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Posti offerti	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
Posti km	322.078	325.426	247.752	244.404	178.541	539.565	567.887	64.529	386.292	77.882	0	32.400	76.950	3.063.704
Posti km nel periodo														
Dal 1/7 al 31/8														
GG periodicità	23	23	23	23	0	0	52	0	52	0	0	0	0	
Composizione	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Posti offerti	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
Posti km	1.242	1.242	1.242	1.242	0	0	2.808	0	2.808	0	0	0	0	10584
Posti km nel periodo														
Dal 1/9 al 31/12														
GG periodicità	86	86	86	86	102	102	102	102	86	16	16	16	16	
Composizione	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Posti offerti	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	
Posti km	223.376	225.698	171.828	169.506	122.223	369.366	388.755	44.174	267.912	49.844	0	20.736	49.248	2.102.667
Posti km nel periodo														
Totale posti km anno	546.696	552.366	420.822	415.152	300.763	908.931	959.449	108.703	657.013	127.726	0	53.136	126.198	5.176.955

Località di servizio					21548	21547	21550	21551	21553	21554	21549	7488	7489	21552
ROMA														
ORTE														
TERNI														
FOLIGNO														
PERUGIA P. S. G.					07:35									
PERUGIA S.A														
PERUGIA F.														
ELLERA					08:00									
ORVIETO														
TERONTOLA														
TERONTOLA														
ORVIETO														
ELLERA						08:20								
PERUGIA F.														
PERUGIA S.A														
PERUGIA P.S.G.						08:43								
FOLIGNO														
TERNI														
ORTE														
ROMA														
	00:00	00:00	00:00	00:00	00:25	00:23	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	104:35:00	96:13:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
	27,526	110,234	110,234	27,526	21,283	21,283	21,283	21,283	28,333	28,333	27,526	42,373	42,373	27,526
	0	0	0	0	251	251	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	5.342	5.342	0	0	0	0	0	0	0	0
Dal 1/1 al 30/6														
GG periodicità					149	149								
Composizione					1	1								
Posti offerti					122	122								
Posti km					386.882	386.882								
Posti km nel periodo														
Dal 1/7 al 31/8														
GG periodicità					0	0								
Composizione														
Posti offerti														
Posti km														
Posti km nel periodo														
Dal 1/9 al 31/12														
GG periodicità					102	102								
Composizione					1	1								
Posti offerti					122	122								
Posti km					264.846	264.846								
Posti km nel periodo														
Totale posti km anno														

LINEA PERUGIA S'ANNA - PONTE S.GIOVANNI - SANSEPOLCRO																			
Stazione e località di servizio	205	207(3)(7)	213	215	217(5)(6)(8)	221	225	21(8)	233	235 (1)(5)	241	243	247 (1)(5)	249 (3)(5)	251	255	259	263	
	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale	festivo	Feriale	Feriale	Feriale	Festivo	Feriale	Festivo	
SANSEPOLCRO	5:43	6:05	7:06	8:11	9:00	9:54		11:56	12:48	13:35	14:10	14:40		16:05	17:05	17:40	18:15	19:13	
Trebbio	-	xxx	-	-	xxx	-		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		-	-	xxx	xxx	xxx	
La Dogana	-	6:06	-	-	9:01	-		11:58	12:50	13:37	14:12	14:42		-	-	xxx	xxx	xxx	
S. Giustino	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
SELCI LAMA	5:51	6:14	7:15	8:20	9:10	10:04		12:02	12:53	13:41	14:15	14:46		16:09	17:09	17:46	18:21	19:19	
Cerbara	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		-	-	xxx	xxx	xxx	
Citta' di Castello Z.I.	5:56	6:19	7:20	8:24	9:15	10:09		12:12	13:04	13:50	14:25	14:56		16:20	17:19	17:54	18:31	19:28	
Citta' di Castello F.	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
CITTA' DI CASTELLO	6:00	6:23	7:24	8:28	9:19	10:13		12:14	13:06	13:52	14:27	14:58		16:22	17:21	17:56	18:33	19:30	
Bauca Garavalle	6:01	6:24	7:25	8:29	9:20	10:14		12:16	13:10	13:55	14:30	15:01		16:24	17:23	17:58	18:36	19:31	
S. SECONDO	6:07	6:30	7:32	8:35	9:27	10:20		12:22	13:16	14:03	14:38	15:07		16:25	17:24	17:59	18:37	19:32	
Canoscio	-	-	xxx	-	xxx	-		-	xxx	-	xxx	-		-	-	xxx	-	xxx	
TRESTINA	6:11	6:34	7:36	8:39	9:31	10:25		12:24	13:18	14:04	14:39	15:09		16:37	17:36	18:09	18:46	19:43	
Ranziti	6:12	6:35	7:37	8:40	9:32	10:26		12:27	13:21	14:11	14:44	15:12		16:38	17:37	18:10	18:49	19:46	
M. Castelli P. Tevere	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		-	-	xxx	xxx	xxx	
MONTE CASTELLI	6:18	6:41	7:43	8:46	9:38	10:32		12:34	13:28	14:16	14:50	15:16		16:43	17:41	18:15	18:55	19:52	
Nicocone	-	-	xxx	-	xxx	-		-	xxx	-	xxx	-		-	-	xxx	-	xxx	
UMBERTIDE	6:24	6:48	7:49	8:50	9:45	10:42		12:41	13:38	14:24	14:57	15:24		16:49	17:48	18:24	19:02	20:01	
Montecorona	6:25	6:49	7:50	8:51	9:46	10:44	11:14	12:42	13:40	14:24	14:58	15:25	15:41	16:50	17:49	18:25	19:03	20:02	
PIERANTONIO	6:31	6:56	7:58	8:57	9:53	10:51	11:20	12:48	13:46	14:30	15:08	15:31	15:48	16:56	17:55	18:32	19:11	20:09	
Palazzaccia c.c.	6:33	6:58	-	-	9:55	-		-	xxx	-	xxx	-		-	-	xxx	-	xxx	
SOLFAGNANO PARL.	6:36	7:01	8:04	9:02	9:59	10:57	11:26	12:54	13:51	14:35	15:13	15:36	15:53	17:01	18:00	18:37	19:16	20:17	
S. Bartolo, Resina c.c.	-	7:03	-	-	10:01	-		-	xxx	-	xxx	-		-	-	xxx	-	xxx	
P.PATTOLI-C. BEN.	6:43	7:06	8:10	9:08	10:04	11:03	11:32	13:00	13:56	14:40	15:19	15:41	16:01	17:07	18:06	18:45	19:22	20:23	
Ramazzano	-	-	-	-	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Villa Patignano	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
PONTE FELCINO	6:50	7:14	8:17	9:15	10:12	11:13	11:42	13:12	14:05	14:49	15:25	15:47	16:08	17:14	18:13	18:52	19:30	20:30	
Pretola	-	xxx	-	-	xxx	-		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		-	-	xxx	-	xxx	
Ponte Valleceppi	-	7:17	-	-	10:14	-		13:15	14:08	14:52	15:27	15:49		-	-	xxx	-	xxx	
PERUGIA	6:58	7:22	8:24	9:23	10:20	11:20	11:49	13:20	14:13	14:57	15:32	15:54	16:16	17:20	18:20	18:57	19:38	20:36	
PERUGIA S.ANNA	7:08	7:34	8:34	9:33	10:30	11:29	11:59	13:29	14:24	15:08	15:42	16:04	16:26	17:30	18:29	19:06	19:47	20:45	
Perc. SS-PG	01:15	01:17	01:18	01:12	01:20	01:26	00:35	01:24	01:25	00:49	01:22	01:14	00:35	01:15	01:15	01:17	01:23	01:23	
km relazione	68	68	68	68	68	68	29	68	68	39	68	68	29	68	68	68	68	68	
GG periodicità	303	274	303	303	303	303	303	365	303	210	303	62	210	233	303	62	303	62	
Treni km	20.604	18.632	20.604	20.604	18.496	20.604	8.787	24.820	20.604	8.190	20.604	4.216	6.090	15.844	20.604	4.216	20.604	4.216	
Dal 1/1 al 30/6	149	149	149	149	156	149	149	181	149	124	149	32	124	124	149	32	149	32	
GG periodicità	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Composizione	144	216	144	144	72	72	72	144	144	144	72	72	72	72	72	72	72	72	
Posti offerti	1459008	2188512	1459008	1459008	763776	729504	311112	1772352	1459008	696384	729504	156672	258912	607104	729504	156672	729504	156672	
Posti km	1459008	2188512	1459008	1459008	763776	729504	311112	1772352	1459008	696384	729504	156672	258912	607104	729504	156672	729504	156672	
Dal 1/7 al 31/8	52	23	52	52	10	52	52	62	52	0	52	10	0	23	52	10	52	10	
GG periodicità	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Composizione	72	72	72	72	72	72	72	72	72	0	72	72	72	72	72	72	72	72	
Posti offerti	254592	112608	254592	254592	48960	254592	108576	303552	254592	0	254592	48960	0	112608	254592	48960	254592	48960	
Posti km	254592	112608	254592	254592	48960	254592	108576	303552	254592	0	254592	48960	0	112608	254592	48960	254592	48960	
Dal 1/9 al 31/12	102	102	102	102	106	102	102	122	102	86	102	20	86	102	20	102	102	20	
GG periodicità	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Composizione	144	216	144	144	72	72	72	144	144	144	72	72	72	72	72	72	72	72	
Posti offerti	998784	1498176	998784	998784	518976	499392	212976	1194624	998784	482976	499392	97920	179568	421056	499392	97920	499392	97920	
Posti km	998784	1498176	998784	998784	518976	499392	212976	1194624	998784	482976	499392	97920	179568	421056	499392	97920	499392	97920	
Totale posti km anno	2712384	3799296	2712384	2712384	1331712	1483488	632664	3270528	2712384	1179360	1483488	303552	438480	1140768	1483488	303552	1483488	303552	

LINEA PERUGIA S'ANNA - PONTE S.GIOVANNI - SANSEPOLCRO																		
Stazione e località di servizio	202	204(1)	206	214	216	218	22 (8)	228	230(3)(5)	236	238	240(1)(5)	246	24 (8)	252(3)(5)	256	258	
	Feriale	Feriale	Feriale	Festivo	Feriale	Feriale		Feriale	Feriale	Festivo	Feriale	Feriale	Feriale		Feriale	Festivo	Feriale	
PERUGIA S'ANNA	6:02	6:17	7:23	9:01	9:24	9:39	11:50	12:53	13:41	14:25	14:44	15:33	16:28	17:31	18:31	19:21	19:48	
PERUGIA Ponte S. Giovanni	6:14	6:28	7:35	9:12	9:35	9:50	12:03	13:06	13:54	14:41	14:55	15:44	16:39	17:43	18:43	19:33	19:59	
Ponte Vallecappi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Pretola	xxx 6:18	xxx 6:32	-	xxx 9:16	-	-	xxx 12:09	xxx 13:10	xxx 13:57	-	xxx 15:00	-	-	-	xxx 18:48	xxx 19:37	-	
PONTE FELCINO	6:21	6:35	7:41	9:18	9:41	9:57	12:13	13:13	14:04	14:47	15:02	15:51	16:46	17:48	18:51	19:39	20:05	
Villa Pitignano	xxx 6:23	xxx 6:37	xxx 7:43	xxx 9:20	xxx 9:43	xxx 9:59	xxx 12:16	xxx 13:15	xxx 14:06	xxx 14:49	xxx 15:04	-	xxx 16:48	xxx 17:50	xxx 18:53	xxx 19:41	xxx 20:07	
Ramazzano	-	-	-	xxx 9:22	xxx 9:44	-	-	xxx 13:17	xxx 14:08	xxx 14:50	xxx 15:05	-	-	-	xxx 18:54	xxx 19:42	xxx 20:08	
P.PATTOLIC.BEN.	6:27	6:43	7:47	9:26	9:50	10:04	12:21	13:20	14:11	14:54	15:09	16:00	16:54	17:55	18:58	19:46	20:11	
S. Bartolom. Resina c. c.	xxx 6:30	xxx 6:46	xxx 7:50	xxx 9:29	xxx 9:53	-	xxx 12:24	xxx 13:23	xxx 14:14	-	xxx 15:12	-	-	-	-	xxx 19:49	xxx 20:13	
SOLFAGNANO PARL.	6:34 6:36	xxx 6:49	xxx 7:52	xxx 9:32	xxx 9:57	xxx 10:10	xxx 12:27	xxx 13:25	xxx 14:18	xxx 14:59	xxx 15:14	xxx 16:06	xxx 16:59	xxx 18:01	xxx 18:02	xxx 19:04	xxx 19:51	xxx 20:16
Palazzaccia c. c.	-	-	-	xxx 9:35	-	-	xxx 12:30	xxx 13:28	xxx 14:21	xxx 15:02	xxx 15:17	-	xxx 17:04	xxx 18:04	xxx 19:07	xxx 19:53	xxx 20:18	
PIERANTONIO	6:41	7:00	7:57	9:38	10:03	10:15	12:33	13:31	14:23	15:06	15:19	16:11	17:06	18:06	19:11	19:56	20:21	
Montecorona	-	-	-	xxx 9:43	-	-	-	-	-	-	xxx 15:23	-	-	-	-	-	-	
UMBERTIDE	6:46	7:08	8:04	9:46	10:10	10:22	12:40	13:39	14:29	15:12	15:25	16:17	17:13	18:11	19:17	20:02	20:27	
Alberico	6:56	7:10	8:05	9:48	10:26	10:43	13:43	14:30	15:13	15:26	16:18	17:14	18:12	19:18	20:03	20:28	-	
Miccione	xxx 7:00	xxx 7:14	xxx 8:08	xxx 9:52	-	-	xxx 12:46	-	-	-	xxx 15:30	-	-	-	xxx 19:21	xxx 20:06	-	
MONTE CASTELLI	7:02	7:16	8:11	9:54	-	-	xxx 10:32 10:35	xxx 12:49	xxx 13:48 14:35	M 15:18	xxx 15:32	-	-	M 18:18	xxx 19:04	xxx 20:09	-	
M. Castelli P. Tevere	xxx 7:04	xxx 7:18	xxx 8:12	xxx 9:56	-	-	xxx 10:36	xxx 12:50	-	xxx 14:36	xxx 15:19	xxx 15:33	-	xxx 17:21	xxx 18:19	xxx 19:24	xxx 20:10	xxx 20:34
Ranchi	xxx 7:08	xxx 7:22	xxx 8:15	xxx 9:59	-	-	xxx 10:39	xxx 12:53	xxx 13:51	-	xxx 15:36	-	-	-	xxx 19:27	xxx 20:13	xxx 20:37	
TRESTINA	7:11	7:24	8:16	10:01	-	-	10:42	12:55	13:53	14:42	15:24	15:38	16:28	17:26	18:25	19:30	20:15	20:39
Canoscio	xxx 7:14	xxx 7:27	xxx 8:20	xxx 10:04	-	-	xxx 10:45	xxx 12:58	xxx 13:58	-	xxx 15:41	-	-	-	xxx 19:32	xxx 20:18	-	
S. SECONDO	7:17	7:30	8:22	10:06	-	-	10:47	13:01	14:02	14:47	15:29	15:43	16:34	17:32	18:30	19:36	20:20	20:44
Bauca Garavalle	xxx 7:22	xxx 7:33	xxx 8:22	xxx 10:06	-	-	-	-	-	-	xxx 15:47	-	-	-	-	xxx 20:24	-	
CITTA' DI CASTELLO	7:25	7:40	8:29	10:13	-	-	10:53	13:07	14:08	14:53	15:35	15:49	16:40	17:38	18:35	19:42	20:26	20:50
Città di Castello Fornace	xxx 7:30	xxx 7:45	xxx 8:32	xxx 10:16	-	-	xxx 10:54	xxx 13:09	xxx 14:09	xxx 14:54	xxx 15:36	xxx 15:50	xxx 16:41	xxx 17:39	xxx 18:36	xxx 19:43	xxx 20:27	xxx 20:51
Città di Castello Zona Ind.	xxx 7:33	xxx 7:48	xxx 8:35	xxx 10:18	-	-	xxx 10:56	xxx 13:13	xxx 14:13	xxx 14:58	xxx 15:40	xxx 15:54	xxx 16:44	xxx 17:43	xxx 18:40	xxx 19:47	xxx 20:31	xxx 20:54
Cerbara	xxx 7:36	xxx 7:52	xxx 8:37	xxx 10:21	-	-	xxx 11:01	xxx 13:15	xxx 14:15	xxx 15:00	xxx 15:43	xxx 15:57	xxx 16:46	xxx 17:45	xxx 18:42	xxx 19:49	xxx 20:34	xxx 20:57
SELCI LAMA	7:39	7:55	8:39	10:23	-	-	11:03	13:18	14:18	15:04	15:45	15:59	16:48	17:48	18:45	19:52	20:37	20:59
S. Giustino	xxx 7:44	xxx 8:00	xxx 8:44	xxx 10:28	-	-	xxx 11:08	xxx 13:22	xxx 14:22	xxx 15:09	xxx 15:50	xxx 16:04	xxx 16:53	xxx 17:53	xxx 18:50	xxx 19:56	xxx 20:41	xxx 21:03
La Dogana	xxx 7:48	xxx 8:02	xxx 8:46	xxx 10:31	-	-	xxx 11:10	xxx 13:24	xxx 14:24	-	xxx 15:52	xxx 16:07	-	-	-	xxx 20:43	xxx 21:05	
Trebbio	xxx 7:51	xxx 8:04	xxx 8:48	xxx 10:33	-	-	xxx 11:13	xxx 13:26	xxx 14:26	-	xxx 16:09	-	-	-	-	xxx 20:45	-	
SANSEPOLCRO	7:55	8:06	8:50	10:35	-	-	11:13	13:28	14:28	15:14	15:55	16:11	16:57	17:58	18:56	20:02	20:47	21:08
Perc. PG-SS	01:41	01:38	01:15	01:23	00:35	01:23	01:25	01:22	01:20	01:14	01:16	01:13	01:19	01:13	01:19	01:14	01:14	01:09
km relazione	510:03:00	409:58:00	378:45:00	85:46:00	176:45:00	419:09:00	517:05:00	414:06:00	310:40:00	373:42:00	78:32:00	255:30:00	398:57:00	444:05:00	306:47:00	76:28:00	348:27:00	
GG periodicità	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	
Treni km	303	251	303	62	303	303	365	303	233	303	62	210	303	365	233	62	303	
Treni km	20.604	17.068	20.604	4.216	8.787	20.604	24.820	20.604	15.844	20.604	4.216	14.280	20.604	24.820	15.844	4.216	20.604	
Dal 1/1 al 30/6																		
GG periodicità	149	149	149	32	149	149	181	149	124	149	32	124	149	181	124	32	149	
Composizione	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
Posti offerti	144	72	144	72	72	72	144	144	144	72	72	72	72	144	144	72	72	
Posti km	1459008	729504	1459008	156672	311112	729504	1772352	1459008	1214208	729504	156672	607104	729504	1772352	1214208	156672	729504	
Posti km nel periodo																		
Dal 1/7 al 31/8																		
GG periodicità	52	0	52	10	52	52	62	52	23	52	10	0	52	62	23	10	52	
Composizione	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Posti offerti	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	
Posti km	254592	0	254592	48960	108576	254592	303552	254592	112608	254592	48960	0	254592	303552	112608	48960	254592	
Posti km nel periodo																		
Dal 1/9 al 31/12																		
GG periodicità	102	102	102	20	102	102	122	102	86	102	20	86	102	122	86	20	102	
Composizione	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
Posti offerti	144	72	144	72	72	72	144	144	144	72	72	72	72	144	144	72	72	
Posti km	998784	499392	998784	97920	212976	499392	1194624	998784	842112	499392	97920	421056	499392	1194624	842112	97920	499392	
Posti km nel periodo																		
Totale posti km anno	2712384	1228896	2712384	303552	632664	1483488	3270528	2712384	2168928	1483488	303552	1028160	1483488	3270528	2168928	303552	1483488	

LINEA PERUGIA S'ANNA - PONTE S.GIOVANNI - TERNI																
Stazioni e località	201	203 (7)	209	211	219	223	227	229(2)	231(1)(5)	237	239	245(1)(5)	23 (8)	253(3)(5)	257	261
di servizio	Feriale	Feriale	festivo	Feriale	Feriale	festivo	Feriale	Scolastico	Feriale	Feriale	festivo	Feriale		Feriale	Festivo	Feriale
PERUGIA S. ANNA	05:41	06:28	07:40	08:25	11:04	11:23	12:47		13:34	14:25	14:31	15:51	17:21	18:20	19:10	19:38
PERUGIA GIOVANNI P. S.	5:56	6:43	7:53	8:46	11:17	11:36	13:02		13:49	14:41	14:46	16:06	17:36	18:38	19:23	19:52
Balanzano	-	-	7:56	-	-	11:39	13:04		13:51	-	14:49	-	17:38	18:41	19:25	19:54
S. MARTINO	xxx 6:02	xxx 6:50	xxx 8:00	xxx 8:52	xxx 11:23	xxx 11:43	xxx 13:08		xxx 13:56	xxx 14:47	xxx 14:53	xxx 16:13	xxx 17:43	xxx 18:46	xxx 19:29	xxx 19:59
DERUTA	-	6:53	8:02	8:57	11:26	11:46	13:11		13:59	14:50	14:56	16:16	17:47	18:49	19:32	20:02
Fanciullata	-	xxx 6:56	xxx 8:05	-	-	11:49	13:14		xxx 14:02	-	xxx 14:59	-	-	xxx 18:52	xxx 19:35	xxx 20:05
PAPIANO	xxx 6:10	xxx 7:00	xxx 8:08	xxx 09:02	xxx 11:31	xxx 11:52	xxx 13:17		xxx 14:06	xxx 14:55	xxx 15:02	xxx 16:21	xxx 17:53	xxx 18:55	xxx 19:38	xxx 20:08
Cerqueto	-	xxx 7:04	xxx 8:11	xxx 9:06	xxx 11:35	xxx 11:56	xxx 13:21		xxx 14:10	xxx 14:59	xxx 15:06	-	-	xxx 18:59	xxx 19:42	xxx 20:12
MARSCIANO	6:16 6:17	7:08 7:10	8:14 8:15	9:09 9:10	11:38 11:39	11:59 12:00	13:24 13:25		14:13 14:14	15:02 15:03	15:09 15:10	16:27 16:28	17:59 18:00	19:02 19:03	19:45 19:46	20:15 20:16
FRATTA TODINA	xxx 6:24	xxx 7:16	xxx 8:21	xxx 9:16	xxx 11:45	xxx 12:06	xxx 13:31		xxx 14:20	xxx 15:11	xxx 15:16	xxx 16:34	xxx 18:07	xxx 19:09	xxx 19:53	xxx 20:22
Ilci Pian del Mori	-	xxx 7:21	xxx 8:25	-	-	12:10	-		xxx 14:24	-	xxx 15:20	-	-	xxx 19:13	xxx 19:57	xxx 20:26
Pian di Porto c.c.	-	xxx 7:23	xxx 8:27	xxx 9:21	-	12:12	-		xxx 14:26	-	xxx 15:22	-	-	xxx 19:15	xxx 19:59	xxx 20:27
TODI (Ponte Rio)	6:31 6:32	7:25 7:27	8:28 8:29	9:22 9:23	11:52 11:53	12:14 12:16	13:39 13:43		14:28 14:29	15:18 15:19	15:24 15:26	16:41 16:42	18:14 18:15	19:17 19:18	20:01 20:04	20:29 20:30
Todi (Ponte Naia)	xxx 6:35	xxx 7:30	xxx 8:32	-	-	12:19	13:46		-	-	15:29	-	-	xxx 19:21	xxx 20:07	xxx 20:33
COLLEVALENZA R.R.	6:44 6:46	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-
S. Faustino Casigliano	xxx 6:49	xxx 7:40	xxx 8:41	-	-	12:28	-		-	-	15:38	-	-	-	xxx 20:16	-
MASSA MARTANA	6:53 6:55	xxx 7:43	xxx 8:44	xxx 9:36	xxx 12:07	xxx 12:31	13:57 13:58	14:10 14:10	14:45 14:46	15:33 15:34	15:41 15:41	16:55 16:55	18:28 18:28	19:32 19:32	20:18 20:18	20:44 20:44
ACQUASPARTA	7:00 7:02	7:48 7:49	8:48 8:49	9:41 9:42	12:12 12:13	12:35 12:36	14:03 14:04	14:14 14:15	14:51 14:52	15:39 15:40	15:45 15:46	17:00 17:01	18:32 18:33	19:36 19:37	20:22 20:23	20:49 20:50
Motecastrilli	xxx 7:06	xxx 7:52	xxx 8:53	-	-	12:40	-		-	-	15:50	-	-	xxx 19:41	xxx 20:27	xxx 20:53
SANGEMINI	xxx 7:10	xxx 7:58	xxx 8:57	xxx 9:49	xxx 12:20	xxx 12:44	xxx 14:11	14:24 14:27	xxx 14:59	xxx 15:47	xxx 15:54	xxx 17:08	xxx 18:41	xxx 19:46	xxx 20:31	xxx 20:57
CESI	7:17	8:04	9:03	9:56	12:26	12:50	14:19	14:33	15:05	15:54	16:00	17:14	18:47	19:54	20:37	21:03
Bogno Rivo	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-
TERNI	7:27	8:13	9:11	10:03	12:34	12:58	14:27	14:40	15:13	16:02	16:08	17:21	18:56	20:02	20:45	21:12
Perc. PG-TR	01:31	01:30	01:18	01:17	01:17	01:22	01:25	00:30	01:24	01:21	01:22	01:15	01:20	01:24	01:22	01:20
km relazione	439.33.00	442.30.00	80.58.00	388.51.00	388.50.00	84.44.00	429.53.00	99.00.00	294.00.00	439.83.00	84.44.00	262.30.00	486.40.00	326.02.00	84.44.00	434.00.00
GG periodicità Totale	303	295	62	303	303	62	303	198	210	303	62	210	365	233	62	303
Treni km	23.937	23.305	4.898	23.937	23.937	4.898	23.937	5.148	16.590	23.937	4.898	16.590	28.835	18.407	4.898	23.937
Dal 1/1 al 30/6																
GG periodicità	149	149	32	149	149	32	149	198	124	149	32	124	181	124	32	149
Composizione	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1
Posti offerti	144	72	72	72	72	72	144	72	144	72	72	72	144	144	72	72
Posti km	1695024	847512	182016	847512	847512	182016	1695024	370656	1410624	847512	182016	705312	2059056	1410624	182016	847512
Posti km nel periodo																
Dal 1/7 al 31/8																
GG periodicità	52	44	10	52	52	10	52	0	0	52	10	0	62	23	10	52
Composizione	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Posti offerti	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Posti km	295776	250272	56880	295776	295776	56880	295776	0	0	295776	56880	0	352656	130824	56880	295776
Posti km nel periodo																
Dal 1/9 al 31/12																
GG periodicità	102	102	20	102	102	20	102		86	102	20	86	122	86	20	102
Composizione	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1
Posti offerti	144	72	72	72	72	72	144	72	144	72	72	72	144	144	72	72
Posti km	1160352	580176	113760	580176	580176	113760	1160352	0	978336	580176	113760	489168	1387872	978336	113760	580176
Posti km nel periodo																
Totale posti km anno	3151152	1677960	352656	1723464	1723464	352656	3151152	370656	2388960	1723464	352656	1194480	3799584	2519784	352656	1723464

LINEA TERNI - PONTE S.GIOVANNI - PERUGIA S'ANNA																
Stazioni e località di servizio	208	210	212 (1)(5)	220	222 (5)(8)(8)	224	226	232 (7)	234 (2)	242	244	248	250	254 (4)(5)	260	262
	Feriale	Feriale	Feriale	Feriale		Feriale	Festivo	Feriale	Scolastico	Feriale	Festivo	Feriale	Festivo	Feriale	Festivo	Feriale
TERNI	6:07	6:38	7:40	8:32	09:42	11:08	11:27	12:54	13:30	14:12	14:40	16:32	17:20	17:27	19:20	19:43
Borgo Rivo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cesi	6:18	6:47	7:49	8:43	09:55	11:17	11:39	13:01	13:37	14:20	14:48	16:40	17:27	17:37	19:27	19:55
SANGEMINI	xxx	xxx	7:55	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	-	14:26	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Motecastelli	6:25	xxx	7:59	8:50	10:01	11:23	11:45	13:07	13:43	14:27	14:54	16:50	17:33	17:43	19:33	20:01
ACQUASPARTA	6:32	7:02	8:06	8:57	10:08	11:30	11:52	13:15	13:50	14:37	15:02	16:58	17:40	17:52	19:41	20:09
MASSA M.	6:33	7:03	8:07	8:58	10:09	11:31	11:53	13:16	13:51	14:38	15:03	17:00	17:41	17:53	19:42	20:10
S. Faustino Cas.	xxx	xxx	xxx	9:03	xxx	xxx	xxx	xxx	13:55	14:43	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
Collevalenza R. R.	6:38	7:08	8:11	9:04	10:13	11:36	11:58	13:21	13:55	14:45	15:07	17:04	17:45	17:57	19:46	20:14
Todi (Ponte Naia)	6:44½	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Todi (P. R.)	6:45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Plan di Porto c.c.	6:52	7:21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ilici Plan dei Mbr	6:55	7:24	8:24	9:22	10:26	11:51	12:13	13:38	14:08	14:58	15:22	17:16	17:56	18:10	19:59	20:25
Fratta Todina	6:56	7:26	8:25	9:23	10:27	11:52	12:16	13:41	14:11	15:02	15:26	17:20	18:00	18:14	20:05	20:30
MARCIANO	xxx	xxx	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carpegato	6:57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Papiano	7:09	7:39	8:38	9:36	10:40	12:04	12:30	13:54	14:24	15:15	15:39	17:09	17:59	18:13	20:02	20:28
Fanfullata	7:12	7:40	8:39	9:37	10:41	12:05	12:31	13:55	14:25	15:16	15:40	17:34	18:14	18:29	20:19	20:44
DERUTA	xxx	xxx	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S. Martino	7:15	7:43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Balarzano	7:19	7:47	8:45	9:43	10:47	12:11	12:38	14:05	14:35	15:26	15:50	17:40	18:21	18:35	20:26	20:50
PERUGIA GIOVANNI	7:22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PERUGIA S'ANNA	7:25	7:53	-	9:48	10:52	12:16	12:43	14:11	14:41	15:32	15:56	17:46	18:27	18:41	20:32	20:55
Perc. TR-PG	7:28	7:56	8:54	9:51	10:55	12:19	12:46	14:14	14:44	15:35	15:59	17:49	18:30	18:45	20:35	20:58
km relazione	7:33	8:01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GG periodicità	7:37	8:06	9:00	9:57	11:01	12:26	12:53	14:22	14:52	15:43	16:03	17:55	18:39	18:53	20:42	21:04
GG periodicità	7:51	8:20	9:13	10:10	11:13	12:40	13:05	14:34	15:04	15:55	16:16	18:07	18:52	19:06	20:55	21:17
Treni km	01:30	01:28	01:20	01:25	01:19	01:18	01:26	01:28	00:25	01:35	01:23	01:23	01:19	01:26	01:22	01:21
Velocità commerciale	454:30:00	444:24:00	280:00:00	429:15:00	358:08:00	393:54:00	88:52:00	432:40:00	82:30:00	479:45:00	85:46:00	419:09:00	81:38:00	333:58:00	84:44:00	409:03:00
Dal 1/1 al 30/6	79	79	79	79	79	79	79	79	26	79	79	79	79	79	79	79
Dal 1/7 al 31/8	303	303	210	303	272	303	62	295	198	303	62	303	62	293	62	303
GG periodicità	23.937	23.937	16.590	23.937	21.488	23.937	4.898	23.305	5.148	23.937	4.898	23.937	4.898	18.407	4.898	23.937
GG periodicità	53	54	59	56	60	61	55	54	62	50	57	57	60	55	58	59
GG periodicità	149	149	124	149	156	149	32	149	198	149	32	149	32	124	32	149
GG periodicità	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GG periodicità	144	144	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
GG periodicità	1695024	1695024	705312	847512	887328	847512	182016	847512	370656	847512	182016	847512	182016	705312	182016	847512
GG periodicità	52	52	0	52	10	52	10	44	0	52	10	52	10	23	10	52
GG periodicità	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GG periodicità	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
GG periodicità	295776	295776	0	295776	56880	295776	56880	250272	0	295776	56880	295776	56880	130824	56880	295776
GG periodicità	102	102	86	102	106	102	20	102	0	102	20	102	20	86	20	102
GG periodicità	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GG periodicità	144	144	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
GG periodicità	1160352	1160352	489168	580176	602928	580176	113760	580176	0	580176	113760	580176	113760	489168	113760	580176
Totale posti km anno	3151152	3151152	1194480	1723464	1547136	1723464	352656	1677960	370656	1723464	352656	1723464	352656	1325304	352656	1723464

ALLEGATO 2
Standard Qualitativi

AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

Qualità dei servizi

E' obiettivo comune della Regione e di Busitalia incrementare, attraverso successive tappe di miglioramento, i livelli qualitativi in relazione, in particolare, ai seguenti fattori del servizio di trasporto:

- ✓ Puntualità e regolarità rispetto all'orario ufficiale in vigore
- ✓ Pulizia e condizioni igieniche
- ✓ Comfort di viaggio
- ✓ Affidabilità

Modalità di vigilanza

Al fine di conseguire il miglioramento qualitativo, si procederà a verifiche periodiche nel rispetto dei principi generali e degli standard specifici relativi alla qualità dei servizi di trasporto e dei servizi connessi acquistati dalla Regione.

La Regione può effettuare, con libero accesso sui treni, le rilevazioni sulla rete degli standard sopra definiti e riportati, dettagliatamente, nell'allegato 6. A tale scopo, Busitalia rilascerà, su formale richiesta della Regione apposite credenziali per il libero accesso ai treni oggetto del monitoraggio.

Busitalia s'impegna a:

- elaborare con cadenza trimestrale le rilevazioni interne nel rispetto degli standard di qualità sopra definiti e dettagliatamente descritti nell'allegato 6, consegnando copia informatica alla Regione entro i successivi 15 gg;
- presentare entro il 30/03 di ciascun anno una relazione alla Regione sui risultati conseguiti nell'anno precedente sugli standard qualitativi perseguiti.

La Regione individua a proprio ed insindacabile giudizio il sistema di riutilizzo degli eventuali introiti derivanti dall'applicazione delle predette penalità. Il riutilizzo degli introiti deve comportare benefici per l'utenza interessata dal trasporto pubblico regionale e locale.

L'applicazione delle penalità ha luogo previa contestazione formale dell'addebito a mezzo raccomandata A.R. contenente un termine non inferiore a 30 giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni.

ALLEGATO 3
Servizi da garantire in caso di sciopero
AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

Ai sensi della “Regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili nel settore TPL” di cui alla Commissione di Garanzia dell’attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (prestazioni indispensabili) - sono rese in caso di sciopero le seguenti prestazioni:

1. dalle ore 5:45 alle ore 8:45;
2. dalle ore 11.45 alle ore 14.45.

I servizi ordinari programmati con orario di origine all’interno delle fasce sopra riportate saranno assicurati per intero, fino all’inoltro alla destinazione programmata.

ALLEGATO 4
Sistema tariffario

AL CONTRATTO SI SERVIZIO 2015 2019

TARIFE IN VIGORE DAL 1° LUGLIO 2013

FASCE KM	TAR. ORD.	RIDOTTE			A BORDO TRENO	FASCE KM	ABBONAMENTI			SCOLASTICO UNIVERSITARIO		
		20%	30%	50%			SETTIMANALE	MENSILE	ANNUALE			
A	1-7	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	A	1-7	8,00	24,00	216,00	156,00
B	8-10	1,40	1,00	1,00	1,00	2,50	B	8-10	10,00	29,00	252,00	180,00
C	11-15	1,70	1,40	1,40	1,00	3,00	C	11-15	11,00	35,00	300,00	216,00
D	16-20	2,10	1,70	1,40	1,00	3,50	D	16-20	13,00	40,00	348,00	252,00
E	21-25	2,50	2,10	1,70	1,40	4,00	E	21-25	14,00	44,00	396,00	288,00
F	26-30	2,80	2,10	2,10	1,40	4,50	F	26-30	16,00	49,00	438,00	324,00
G	31-35	3,20	2,50	2,10	1,70	5,00	G	31-35	18,00	54,00	480,00	360,00
H	36-40	3,50	2,80	2,50	1,70	5,50	H	36-40	19,00	59,00	522,00	390,00
I	41-45	3,90	3,20	2,80	2,10	5,50	I	41-45	22,00	62,00	564,00	420,00
L	46-50	4,30	3,50	3,20	2,10	6,00	L	46-50	23,00	66,00	606,00	450,00
M	51-60	4,60	3,50	3,20	2,50	6,50	M	51-60	24,00	70,00	648,00	480,00
N	61-70	5,00	3,90	3,50	2,50	7,00	N	61-70	25,00	73,00	684,00	504,00
O	71-80	5,30	4,30	3,90	2,80	7,50	O	71-80	26,00	77,00	720,00	528,00
P	81-90	5,70	4,60	3,90	2,80	8,00	P	81-90	28,00	80,00	756,00	552,00
Q	91-100	6,10	5,00	4,30	3,20	8,50	Q	91-100	29,00	84,00	792,00	576,00
R	101-110	6,40	5,00	4,60	3,20	9,00	R	101-110	30,00	88,00	828,00	600,00
S	111-130	7,40	6,10	5,30	3,50	10,00	S	111-130	32,00	91,00	888,00	642,00
T	131-150	8,30	6,40	5,70	4,30	11,00	T	131-150	35,00	100,00	948,00	684,00

ALLEGATO 5
Metodo di calcolo dei costi e degli introiti
Parametri di monitoraggio economico/gestionali
Scheda servizi

AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

MONITORAGGIO DEI COSTI E DEGLI INTROITI

1. Metodo di calcolo dei costi

I costi di produzione vengono ripartiti secondo le seguenti voci:

- costi di macchina
- costi di scorta
- costi di manutenzione corrente
- costi di manutenzione ciclica
- costi di pulizia
- costi di energia di trazione
- costi di distribuzione dei titoli di viaggio
- costi di manovra
- altri costi
- pedaggio
- ammortamento
- costo del capitale investito

I calcoli dei costi vengono effettuati sulla base del Conto Economico di Busitalia, dei dati gestionali e delle commesse di lavorazione.

2. Metodo di calcolo degli introiti

Gli introiti vengono calcolati sulla base dei viaggiatori*Km del singolo treno.

I viaggiatori*Km del singolo treno sono rilevati puntualmente due volte all'anno (normalmente a marzo e a novembre), per un periodo complessivo di due settimane.

DEFINIZIONI E MODALITA' DI RILIEVO DEI PARAMETRI TECNICO - ECONOMICI

Passeggeri*Km trasportati e titoli di viaggio venduti.

I passeggeri *Km trasportati vengono rilevati due volte all'anno, per un totale di due settimane di rilievo, a cura di Busitalia. La rilevazione, effettuata a cura del personale di scorta del treno, consiste nel conteggio dei passeggeri che salgono/scendono ad ogni stazione. E' integrata, nelle stazioni principali, da una rilevazione a terra tesa a verificare l'attendibilità globale delle rilevazioni.

I titoli di viaggio venduti vengono rilevati mensilmente a cura di "Busitalia" e i dati, disaggregati, trasmessi contestualmente alla Regione.

Percorrenze chilometriche annue di servizio effettivo.

Gli scostamenti fra le percorrenze chilometriche effettuate e quelle in orario, con le relative motivazioni, sono comunicati alla Regione nel corso del trimestre successivo entro i successivi 15 gg..

Velocità commerciale dei servizi.

La velocità commerciale dei servizi viene calcolata sulla base dell'orario ufficiale.

SCHEMA SERVIZI

1. SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE

- a) Servizio offerto - parametri fisici:
 - Stima popolazione servita
 - Treni*km
 - Viaggiatori*km (stima)
 - Numero dei treni (giorni feriali)
 - Composizione media dei treni
 - Posti*km offerti
 - Velocità commerciale
- b) Servizio offerto - costi e ricavi:
 - Costo del servizio
 - Ricavi da traffico
 - Corrispettivi della Regione
 - Costo del servizio a Treno*km
 - Ricavo da traffico a Treno*km
 - Costo del servizio a Viaggiatore*km
 - Ricavo da traffico a Viaggiatore*km

PARAMETRI DI MONITORAGGIO DATI ECONOMICO-GESTIONALI E LORO RILEVAZIONE

I parametri per effettuare il monitoraggio del Contratto di Servizio sono raggruppati in sei categorie principali:

1. Servizi offerti al pubblico;
2. Dati gestionali di base;
3. Dati economici e di vendita;
4. Dati sul servizio erogato;
5. Consistenza del personale;
6. Sistema di pagamento del pedaggio, qualora definito nelle singole tratte.

ALLEGATO 6
Sistema delle penali

AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

Penalità per i servizi di trasporto

Fattori di qualità

1. Puntualità
2. Affidabilità
3. Pulizia
4. Comfort

1. Puntualità

La puntualità del servizio è monitorata e calcolata rispetto all'orario di arrivo dei singoli treni nella stazione di termine corsa.

I risultati della rilevazione mensile, sono valutati su base annuale.

Gli obiettivi annuali stabiliti, riportati nello schema successivo, tengono conto, decorso un biennio, di un miglioramento di 1 punto percentuale rispetto al corrispondente periodo del biennio precedente per ciascuna delle fasce 0-5', 0-10' e 0-15':

<i>Biennio di riferimento</i>	<i>Obiettivi annuali puntualità dei treni in arrivo nella stazione di termine corsa</i>		
	<i>Arrivo 0/5'</i>	<i>Arrivo 0/10'</i>	<i>Arrivo 0/15'</i>
2015	84 %	94 %	96 %
2016-2017	85 %	95 %	97 %
2018-2019	86 %	96 %	98 %

La sanzione è applicata quando la percentuale dei treni puntuali è inferiore o uguale agli obiettivi di soglia sopra indicati. Sono esclusi dal calcolo della puntualità i casi derivanti da indisponibilità dell'Infrastruttura Regionale o Nazionale (stazioni comuni), ovvero conseguenti alla parziale indisponibilità, degrado delle condizioni di circolazione, rallentamenti ecc, dovuti al Gestore dell'Infrastruttura. Sono altresì esclusi i treni effettuati in tutto o in parte con autoservizi sostitutivi per cause dipendenti del Gestore dell'Infrastruttura.

Penalità per lo scostamento di mezzo punto percentuale in diminuzione, o frazione di esso, rispetto alla media annuale:

€ 5000,00 entro i 5'

€ 10.000,00 entro i 10'

€ 15.000,00 entro i 15'

2. Affidabilità

Viene comunicato alla Regione, con cadenza mensile, l'elenco dei treni soppressi per cause imputabili esclusivamente a Busitalia, con le relative cause, i provvedimenti adottati ed i tempi di intervento.

La percentuale dei treni soppressi o limitati può essere inferiore o uguale allo 1% (standard di riferimento) del rapporto tra treni*km di servizio soppressi e treni*km di servizio programmati nell'anno, con esclusione dei treni soppressi per scioperi ed eventi esterni.

Penale di € 20.000,00 anno per ogni decimo di punto percentuale superiore allo standard.

3. Pulizia

Ciascun convoglio deve rispettare i criteri di pulizia secondo gli interventi descritti nel seguito.

Gli interventi di pulizia sono attualmente classificati come segue:

Intervento di pulizia sommaria (PS)

Ha lo scopo di togliere lo sporco accumulatosi durante il viaggio all'interno degli elementi del materiale rotabile, di completare la scorta degli accessori igienici e di assicurare il rifornimento idrico delle ritirate e dei locali lavabo (da eseguire, di norma, una/due volte al giorno per materiale turno).

Intervento di pulizia totale (PT)

Ha lo scopo prevalente di assicurare condizioni di igiene e decoro a tutte quelle parti che si trovano a più diretto contatto con i Clienti (da eseguire, di norma, una volta al giorno per materiale turno).

Intervento di pulizia di fondo (PF)

Ha lo scopo di ripristinare periodicamente ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, macchinari e prodotti specifici per garantire il livello di qualità richiesto (da eseguire, di norma, ogni 30/40 giorni di utilizzazione del materiale).

Lavaggio cassa (LC)

Ha lo scopo di ripristinare periodicamente le condizioni di pulizia e decoro delle superfici esterne del materiale rotabile (da eseguire, di norma, durante l'intervento di PF).

Rimozione graffiti (RG)

Ha lo scopo di rimuovere i graffiti dalle superfici esterne del materiale rotabile e ripristinare il decoro dello stesso. Tale intervento potrà essere limitato anche ai soli finestrini, ed avverrà in concomitanza delle attività di LC.

Il mancato rispetto dello standard di riferimento di pulizia di qualità resa, verificato in contraddittorio con il personale di bordo del gestore ferroviario in occasione di sopralluoghi effettuati dall'Ente, a campione o su specifica segnalazione degli utenti

utilizzatori del servizio, comporta una penale di € 1.000,00 per ogni infrazione accertata.

4. Comfort di viaggio

Le vetture dovranno prevedere il numero di posti minimo previsto nell'allegato 1 per l'anno 2015, fatte salve eventuali variazioni preventivamente concordate tra le parti. E' facoltà di Busitalia, al fine di ottimizzare la gestione del materiale rotabile, di variare le composizioni assicurando un numero di posti superiore a quello minimo, senza che da questo dia diritto ad alcun maggior compenso. L'eventuale sovraffollamento dovrà essere limitato a non più del 10% dei treni in circolazione (il monitoraggio sui coefficienti di occupazione è effettuato con cadenza almeno semestrale nell'ambito dell'Orario ed è comunicato tempestivamente alla Regione anche ai fini di controllare la corrispondenza con quanto stabilito dai criteri inseriti nel DPCM del 13/03/2013).

Tutte le vetture adibite al trasporto passeggeri devono essere dotate di impianto funzionante di riscaldamento nel periodo invernale e, limitatamente alle vetture che ne sono provviste, di raffreddamento nel periodo estivo, per garantire una temperatura idonea al viaggio.

Ciascun convoglio deve essere dotato di porte di accesso al treno, e di passaggio fra le carrozze, funzionanti e fruibili, laddove tecnicamente possibile in relazione alla composizione del convoglio.

Il mancato rispetto degli obblighi di cui al presente articolo, verificato in contraddittorio con il personale di bordo del gestore ferroviario in occasione di sopralluoghi effettuati dall'Ente, a campione o su specifica segnalazione degli utenti utilizzatori del servizio, comporta una penale pari ad € 1.000,00 per ogni infrazione accertata.

ALLEGATO 7
Sanzioni alla Clientela

AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

I clienti possono acquistare i titoli di viaggio presso:

- tutti i punti vendita di Busitalia;
- tutti i rivenditori autorizzati distribuiti sul territorio umbro (edicole, bar, tabaccherie) riconoscibili da apposito adesivo affisso nel punto vendita;
- a bordo dei treni a tariffa maggiorata;
- a bordo dei treni a tariffa ordinaria nel solo caso di partenza da località sprovviste sia di biglietteria sia di punti vendita autorizzati o nel caso in cui questi ultimi siano tutti chiusi e a condizione che il viaggiatore provvedano al momento della salita in treno ad avvisare il personale del treno.

È ammesso il rilascio in treno di biglietti a prezzo maggiorato, ai viaggiatori che da una stazione impresenziata o da una fermata provvista di punto vendita autorizzato, provvedano al momento della salita ad avvisare il personale del treno, mediante pagamento, oltre che del prezzo competente per il percorso richiesto, di una maggiorazione di prezzo.

La maggiorazione di prezzo per il rilascio dei biglietti a bordo treno non viene applicata ai viaggiatori in partenza da località sprovviste sia di biglietteria, sia di punti vendita autorizzati, sia che quest'ultimi risultino tutti chiusi per turno, a condizione che i viaggiatori stessi provvedano, al momento della salita, ad avvisare il personale del treno, ad eccezione della tratta di validità della tariffa "Unico Perugia".

SANZIONI AMMINISTRATIVE ALLA CLIENTELA

Per le irregolarità e relative sanzioni a bordo dei treni si fa riferimento alle Leggi Regionali 16 luglio 2001, n.16 e 2 settembre 1991, n.24 e s.m.i..

Il biglietto deve essere obliterato all'atto della salita a bordo del treno; in caso di mancato funzionamento dell'obliteratore dovrà essere avvisato il personale del treno per procedere alla convalida. Chi è trovato a viaggiare con biglietto non convalidato dovrà pagare una soprattassa di € 30.99 ed il titolo di viaggio sarà reso valido dal personale di controlleria.

Se il viaggiatore in corso di viaggio o all'arrivo viene trovato sprovvisto di titolo di viaggio senza aver preventivamente avvisato il personale, o con titolo di viaggio scaduto, è assoggettato al pagamento del prezzo del biglietto più una sanzione di € 30.99, elevata al €92.96 trascorsi 60 giorni dopo la contestazione.

Il viaggiatore abbonato che, al controllo, risulti sprovvisto dello stesso, è assoggettato alla sanzione amministrativa di €30.99, elevata a €92.96 trascorsi 60 giorni dalla contestazione; la sanzione è ridotta a € 6.20 se l'abbonato presenta entro 48 dalla

contestazione l'abbonamento in corso di validità, emesso precedentemente alla contestazione.

Chi è trovato a viaggiare con biglietto di abbonamento alterato contraffatto o intestato ad altra persona, o colui che effettui o tenti di effettuare un viaggio ricorrendo a sotterfugi per non pagare il titolo di viaggio è assoggettato al pagamento del titolo di viaggio al prezzo competente per il percorso effettuato, oltre ad una soprattassa pari a tre volte il prezzo dell'abbonamento con il minimo di € 92,96.

Chi si avvale di un biglietto a riduzione senza averne titolo o non soddisfa alle condizioni per l'applicazione della riduzione stessa è assoggettato al pagamento per tutto il percorso, della differenza rispetto a percorso intero, oltre ad una soprattassa di € 8,00, a meno che non si tratti di un abuso, che prevede l'applicazione delle sanzioni di cui al punto successivo.

Entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione o notifica della violazione, il trasgressore potrà far pervenire ad Busitalia, strada S. Lucia 4-06125 Perugia, scritti difensivi, che potranno essere inoltrati anche via e-mail.

PROGRAMMA ANTIEVASIONE

Il contrasto all'evasione tariffaria costituisce una priorità per Busitalia, sia per il necessario recupero di risorse economiche da poter destinare al trasporto pubblico, sia come richiamo al doveroso rispetto che merita il trasporto pubblico stesso e tutti i passeggeri che lo utilizzano secondo le regole.

In tale spirito per prevenire il fenomeno dell'evasione viene definito uno specifico programma di controllo sui treni e/o sulle stazioni così individuato:

- ✓ Giornate antievasione: n. 80 (a bordo dei treni).
- ✓ Treni da controllare: almeno il 50% dei treni complessivamente.
- ✓ Composizione media della squadra per controlli a bordo n. 2

La rendicontazione dell'attività antievasione verrà trasmessa con cadenza trimestrale alla Regione.

ALLEGATO 8
Carta della qualità dei servizi

AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

Anno 2015

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

È IL DOCUMENTO CHE REGOLA I RAPPORTI FRA L'AZIENDA CHE OFFRE IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO E I CLIENTI CHE USUFRUISCONO DI TALE SERVIZIO.

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RAPPRESENTA, PERTANTO UNO STRUMENTO UTILE AI VIAGGIATORI PER CONOSCERE L'AZIENDA ED I SERVIZI CHE LA STESSA OFFRE E DALL'ALTRA RAPPRESENTA L'IMPEGNO DI UMBRIA MOBILITÀ PER LO SVOLGIMENTO DI UN SERVIZIO ORIENTATO AL CLIENTE.

I RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 30 DICEMBRE 1998, SCHEMA GENERALE DI RIFERIMENTO PER LA PREDISPOSIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI DEL SETTORE TRASPORTI (CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI).

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 GENNAIO 1994, PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI

DL N° 422 19 NOVEMBRE 1997 "CONFERIMENTO ALLE REGIONI ED AGLI ENTI LOCALI DI FUNZIONI E COMPITI IN MATERIA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE",
A NORMA DELL'ART. 4, COMMA 4, DELLA LEGGE 15 MARZO 1997 N°59

LEGGE FINANZIARIA N244/2007, ART. 2 COMMA 461

LEGGE REGIONALE N.37/98, LEGGE REGIONALE N.5/2012 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI.

SOMMARIO

La nostra Mission

- a) **I nostri principi ispiratori**
- b) **Chi siamo, cosa offriamo ai cittadini**
- c) **I nostri strumenti di azione**
- d) Il sistema di gestione certificato qualità e ambiente e la sicurezza ferroviaria
- e) Le persone che operano in Umbria Mobilità
- f) I nostri mezzi
- g) L'impegno di Umbria Mobilità per la sicurezza delle persone
- h) L'attività di manutenzione
- i) La tutela dell'ambiente
- j) **I servizi ferroviari regionali**
- k) **Strumenti di informazione e relazione con la clientela**
- l) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico: informazioni, reclami, suggerimenti e oggetti smarriti
- m) Il sito internet
- n) I libretti orari
- o) I punti informativi
- p) Gli altri strumenti di informazione
- q) **I titoli di viaggio: come e dove**
- r) **Le regole del viaggio**
- s) **La tutela del cliente: reclami, risarcimenti, rimborsi**
- t) **Sanzioni amministrative**
- u) **I risultati dell'indagine di soddisfazione della clientela**

LA NOSTRA MISSION

UMBRIA MOBILITÀ SI IMPEGNA
A RISPONDERE ALLE ESIGENZE
DI MOBILITÀ NEL TERRITORIO UMBRO
SECONDO CRITERI DI SOSTENIBILITÀ
ECONOMICA, AMBIENTALE E SOCIALE.

1. I PRINCIPI ISPIRATORI DEI NOSTRI SERVIZI

LIBERTÀ DI SCELTA

UMBRIA MOBILITÀ PERSEGUE LA MASSIMA INTEGRAZIONE TRA LE DIVERSE MODALITÀ DI TRASPORTO PER GARANTIRE IL DIRITTO DI TUTTI ALLA MOBILITÀ NELLA REGIONE UMBRIA.

IN TAL SENSO OPERA DI CONCERTO CON LE AMMINISTRAZIONI LOCALI, TENENDO CONTO DELLE RICHIESTE DEL CITTADINO IN RAGIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

UMBRIA MOBILITÀ METTE IN CAMPO TUTTE LE PROPRIE RISORSE PER OFFRIRE SUL TERRITORIO REGIONALE SERVIZI SEMPRE PIÙ EFFICIENTI ED EFFICACI, ATTIVANDO STRUMENTI DI MONITORAGGIO VOLTI A ASSICURARNE LA QUALITÀ E LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE, ECONOMICA ED AMBIENTALE.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

UMBRIA MOBILITÀ SI IMPEGNA A GARANTIRE LA CONTINUITÀ E LA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO FATTE SALVE CAUSE DI FORZA MAGGIORE.

A TALE SCOPO ADOTTA TUTTE LE MISURE NECESSARIE PER RIDURRE AL MINIMO I DISAGI DOVUTI AD EVENTUALI CAUSE IMPREVISTE, INTERVENENDO CON AZIONI TEMPESTIVE E GARANTENDO ADEGUATA COMUNICAZIONE AI PROPRI CLIENTI.

IMPARZIALITÀ ED UGUAGLIANZA

UMBRIA MOBILITÀ OFFRE I PROPRI SERVIZI A TUTTI I CITTADINI ASSICURANDO PARITÀ DI TRATTAMENTO, SENZA DISTINZIONE DI NAZIONALITÀ, SESSO, RELIGIONE, LINGUA E OPINIONE POLITICA.

L'AZIENDA FAVORISCE, INOLTRE, L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI DI TRASPORTO PRESTATI A TUTTI I CITTADINI CON MOBILITÀ RIDOTTA.

ASCOLTO E PARTECIPAZIONE

L'ASCOLTO DEL CLIENTE RAPPRESENTA UNO DEGLI ELEMENTI CENTRALI PER OFFRIRE UN SERVIZIO ADEGUATO AI FABBISOGNI DEL TERRITORIO.

UMBRIA MOBILITÀ FAVORISCE LE RELAZIONI CON I CLIENTI E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI AL FINE DI RILEVARE INDICAZIONI UTILI AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI.

2. CHI SIAMO, COSA OFFRIAMO AI CITTADINI

Umbria Mobilità Esercizio srl è la società 100% proprietà del gruppo Busitalia Sita Nord (a sua volta 100% di proprietà di ferrovie dello Stato Italiane) che si occupa del trasporto pubblico nella Regione Umbria, per i servizi con autobus, treni, navi, gestione parcheggi e sistemi di mobilità alternativa. La Società, operativa dal 01/03/2014, nasce a seguito di un complesso processo di trasformazione che ha visto l'ingresso del partner industriale Busitalia nella società di TPL regionale.

I servizi ferroviari

Umbria Mobilità Esercizio opera come Impresa Ferroviaria in forza della Licenza Nazionale Passeggeri, rilasciata dal competente Ministero delle Infrastrutture e Trasporti.

La Società effettua il servizio ferroviario regionale per conto della Regione Umbria, con il quale attraversa tutta la regione, in un percorso nord-sud che si sviluppa lungo la valle del fiume Tevere, attraversando le due Province e 12 importanti comuni, fino a toccare alcune località delle regioni limitrofe che costituiscono i nodi di collegamento ferroviario per l'accesso all'Umbria. Queste le linee di collegamento:

Sansepolcro – Umbertide – Ponte San Giovanni- Perugia
Ponte San Giovanni - Terni

Su tale linee Umbria Mobilità Esercizio nei mesi di attività dell'anno 2014 (da marzo a dicembre) ha trasportato circa 834.000 passeggeri e ha percorso 1.052916 Km.

La società svolge inoltre servizi per la Regione Umbria sull'infrastruttura regionale sulla tratta Ponte San Giovanni – Ellera sulla quale nel 2014 (marzo – dicembre) ha percorso 12.835 Km.

Umbria Mobilità Esercizio effettua infine servizi in sub affidamento da Trenitalia sia nella regione Umbria che nella regione Lazio, svolti sull'infrastruttura ferroviaria nazionale per complessivi 707.497 Km così distinti:

Foligno-Terontola –40.524 Km

Terni-Rieti- L'aquila e Rieti-Terni-Roma - 666.973 Km

Per i servizi effettuati sull'infrastruttura regionale Sansepolcro – Terni, Umbria Mobilità è soggetta al controllo del Ministero dei Trasporti attraverso l'ufficio Ustif di Roma ai fini della sicurezza e regolarità dell'Esercizio ferroviario.

Per l'esercizio sull'infrastruttura nazionale Umbria Mobilità opera in forza del Certificato di Sicurezza rilasciato all'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

Il noleggio

La Società mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di noleggiare treni. Per avere informazioni in proposito è possibile contattare i seguenti numeri:

Tel 075 57 54 034

Fax 075 57 54 058

info@umbriamobilita.it

3. I NOSTRI STRUMENTI DI AZIONE

3.1 IL SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO QUALITÀ E AMBIENTE

Umbria Mobilità, al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e di controllare gli impatti ambientali delle proprie attività, ha sviluppato un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e responsabilità sociale, certificato EN UNI ISO 9001:2008, EN UNI ISO 14001:2004 e SA8000:2008.

Le certificazioni EN UNI ISO 9001:2008 ed EN UNI ISO 14001 rilasciate dall'Ente **Certiquality**, sono riconosciute dal **CISQ** (Certificazione Italiana dei Sistemi Qualità Aziendali), una federazione indipendente che unisce i dieci maggiori organismi di certificazione italiani e da **IQNet**, il più grande network mondiale di organismi di certificazione operanti nel campo della certificazione dei sistemi di gestione per la qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale.

La certificazione di Applicant SA8000 è stata rilasciata, sempre in collaborazione con **Certiquality**, dal **CISE**, organismo di certificazione di responsabilità sociale accreditato **SAAS (Social Accountability Accreditation Service)** e fondatore del **Network di Lavoro Etico**.

3.2 LE PERSONE CHE OPERANO IN UMBRIA MOBILITÀ

Umbria Mobilità ha, al 31 dicembre 2014, 1.1146 così ripartiti:

- 3 dirigenti;
- 26 quadri;
- 104 impiegati (di cui 1 distaccato a Umbria TPL e Mobilità S.p.A.);
- 1.013 operai (di cui 33 distaccati a SAVIT S.p.a. e 1 a Busitalia SITA Nord S.r.l.)

3.3

I NOSTRI MEZZI

I mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio nell'ambito della regione Umbria sono i seguenti

Treni in dotazione	
Automotrici diesel ALN 776	N. 45
Elettrotreni Minuetto	N. 4
TOTALE	N. 46

L'accessibilità ai servizi

Nei treni per facilitare l'accesso alle persone disabili o con mobilità ridotta su ogni carrozza vengono riservati due posti ai soggetti appartenenti alle categorie deboli. Alcuni treni sono dotati di piani di accesso ribassati e pedane per la salita discesa dei disabili.

Sui treni il servizio di assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta si può attivare telefonando, almeno 24 ore prima della partenza, alla biglietteria "La Vecchia Stazione" – tel. 075 5754046 aperta dal lunedì al venerdì 7.00 -19.00 e il sabato 7.00 - 14.00.

3.4

L'IMPEGNO DI UMBRIA MOBILITÀ PER LA SICUREZZA DELLE PERSONE

Umbria Mobilità Esercizio sottopone una volta all'anno i propri dipendenti a visita medica per la prevenzione tossicologica e l'idoneità alla mansione in base al D.Lgs. 81/08.

In base DM 88/99 il personale è, inoltre, sottoposto a visita a visita per idoneità alla mansione presso la Direzione Sanità di RFI SpA.

Il personale addetto alla sicurezza dell'esercizio ferroviario viene sottoposto anche a visita ai sensi della Disposizione 55/06.

Il personale ferroviario è sottoposto ad attività di verifica e mantenimento delle competenze, che prevedono il seguito formativo da parte di istruttori qualificati dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie Umbria Mobilità Esercizio, inoltre, organizza corsi di formazione per i propri dipendenti, sia in ambito professionale che, specificamente, sulle tematiche della sicurezza.

3.5

L'ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE

La manutenzione dei veicoli ferroviari viene condotta nel rispetto dei piani di manutenzione validati dagli enti preposti, e mediante personale in possesso di specifiche abilitazioni di sicurezza (Albo Manutentori Certificati).

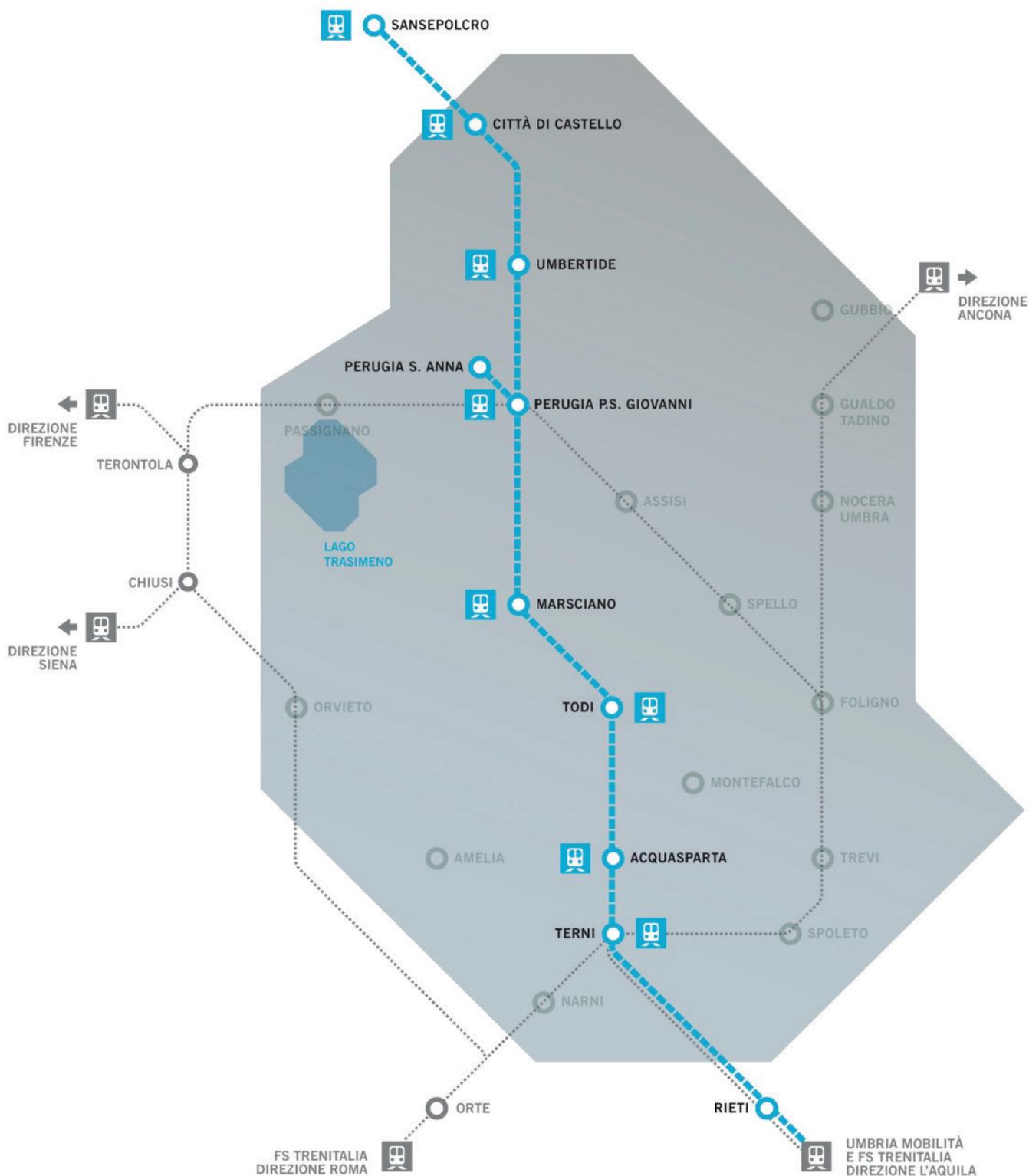
3.6

LA TUTELA DELL'AMBIENTE

La società adotta un sistema di Gestione Ambientale certificato da Certiquality che prevede procedure interne approvate per la gestione valutazione della significatività degli impatti ambientali, la raccolta differenziata e gestione rifiuti, la gestione delle emergenze ambientali, il monitoraggio ambientale dei fornitori, il monitoraggio annuale delle performance ambientali.

La società persegue l'obiettivo di riduzione dei consumi delle risorse idriche per il lavaggio mezzi tramite impianti di depurazione che consentono il 100% di riutilizzo delle acque.

4. I SERVIZI FERROVIARI



Con il servizio ferroviario Umbria Mobilità percorre tutta la Regione, attraversando le due Province e 12 importanti comuni, fino a toccare alcune località delle Regioni limitrofe che costituiscono gli importanti nodi di collegamento ferroviario per l'accesso all'Umbria.

Per le informazioni sugli orari delle linee è possibile accedere al sito www.umbriamobilita.it, consultare i libretti orari diffusi periodicamente presso le biglietterie di Umbria Mobilità o telefonare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico al numero 075- 9 637637.

E' inoltre possibile consultare direttamente gli orari affissi a tutte le stazioni e fermate della rete di Umbria Mobilità.

Dal sito è inoltre possibile accedere alla sezione "Treni in tempo reale" che consente di conoscere in ogni momento la posizione reale dei treni in circolazione, con informazioni dettagliate sugli eventuali scostamenti tra orario programmato e orario effettivo.

LE TARIFFE DEL SERVIZIO FERROVIARIO

BIGLIETTI

FASCIA	KM	BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	BIGLIETTO A BORDO TRENO
		Validità 6 ore dall'ora della convalida	Validità 6 ore dall'ora della convalida
A	1-7	€ 1,00	€ 2,00
B	8-10	€ 1,40	€ 2,50
C	11-15	€ 1,70	€ 3,00
D	16-20	€ 2,10	€ 3,50
E	21-25	€ 2,50	€ 4,00
F	26-30	€ 2,80	€ 4,50
G	31-35	€ 3,20	€ 5,00
H	36-40	€ 3,50	€ 5,50
I	41-45	€ 3,90	€ 5,50
L	46-50	€ 4,30	€ 6,00
M	51-60	€ 4,60	€ 6,50
N	61-70	€ 5,00	€ 7,00
O	71-80	€ 5,30	€ 7,50
P	81-90	€ 5,70	€ 8,00
Q	91-100	€ 6,10	€ 8,50
R	101-110	€ 6,40	€ 9,00
S	111-130	€ 7,40	€ 10,00
T	131-150	€ 8,30	€ 11,00
BIGLIETTO UP		€ 1,50	Si applica la tariffa ferroviaria a bordo per la distanza chilometrica percorsa, con il minimo di € 2.50

I biglietti di corsa semplice non consentono fermate intermedie, ad esclusione di quelle eventualmente necessarie per la prosecuzione della corsa con cambio treno a Ponte San Giovanni.

RILASCIO IN TRENO BIGLIETTI A PREZZO MAGGIORATO

È ammesso il rilascio in treno di biglietti a prezzo maggiorato, ai viaggiatori che da una stazione impresenziata o da una fermata provvista di punto vendita autorizzato, provvedano al momento della salita ad avvisare il personale del treno, mediante pagamento, oltre che del prezzo competente per il percorso richiesto, di una maggiorazione di prezzo.

La maggiorazione di prezzo per il rilascio dei biglietti a bordo treno non viene applicata ai viaggiatori in partenza da località sprovviste sia di biglietteria, sia di punti vendita autorizzati, sia che quest'ultimi risultino tutti chiusi per turno, a condizione che i viaggiatori stessi provvedano, al momento della salita, ad avvisare il personale del treno, ad eccezione della tratta di validità della tariffa "Unico Perugia".

ABBONAMENTI

		SETTIMANALE	MENSILE	ANNUALE	SCOLASTICO/ UNIVERSITARIO
FASCE	KM	Validità dalle ore 0.00 del lunedì alle ore 24.00 della domenica successiva	Validità dal primo all'ultimo giorno del mese di sottoscrizione	Validità 12 mesi dal mese di rilascio	ANNUALE SCOLASTICO Validità dal mese di settembre al mese di giugno dell'anno successivo secondo il calendario scolastico regionale ANNUALE UNIVERSITARIO Validità dal 1° di novembre al 31 ottobre dell'anno successivo
A	1-7	€ 8,00	€ 24,00	€ 216,00	€ 156,00
B	8-10	€ 10,00	€ 29,00	€ 252,00	€ 180,00
C	11-15	€ 11,00	€ 35,00	€ 300,00	€ 216,00
D	16-20	€ 13,00	€ 40,00	€ 348,00	€ 252,00
E	21-25	€ 14,00	€ 44,00	€ 396,00	€ 288,00
F	26-30	€ 16,00	€ 49,00	€ 438,00	€ 324,00
G	31-35	€ 18,00	€ 54,00	€ 480,00	€ 360,00
H	36-40	€ 19,00	€ 59,00	€ 522,00	€ 390,00
I	41-45	€ 22,00	€ 62,00	€ 564,00	€ 420,00
L	46-50	€ 23,00	€ 66,00	€ 606,00	€ 450,00
M	51-60	€ 24,00	€ 70,00	€ 648,00	€ 480,00
N	61-70	€ 25,00	€ 73,00	€ 684,00	€ 504,00
O	71-80	€ 26,00	€ 77,00	€ 720,00	€ 528,00
P	81-90	€ 28,00	€ 80,00	€ 756,00	€ 552,00
Q	91-100	€ 29,00	€ 84,00	€ 792,00	€ 576,00
R	101-110	€ 30,00	€ 88,00	€ 828,00	€ 600,00
S	111-130	€ 32,00	€ 91,00	€ 888,00	€ 642,00
T	131-150	€ 35,00	€ 100,00	€ 948,00	€ 684,00
ABBONAMENTI UP		valgono le tariffe del servizio urbano della città di Perugia			

ABBONAMENTI FERROVIARI CON INTEGRAZIONE PER I SERVIZI AUTOBUS URBANI DELLE CITTÀ DI DESTINAZIONE O ORIGINE

Gli abbonamenti ferroviari mensili, annuali, scolastici e universitari sono integrabili con gli abbonamenti per il servizio urbano della stazione di origine o destinazione, ove presente (Perugia, Terni, Todi, Città di Castello,) ad una tariffa pari al 50% del costo dell'abbonamento autobus urbano di origine o destinazione.

QUANDO L'ABBONAMENTO AUTOBUS È UTILIZZABILE SUL SERVIZIO FERROVIARIO

Al fine di facilitare l'accesso ai servizi di trasporto, i clienti in possesso di **abbonamento autobus extraurbano avente sia come origine, che come destinazione località coperte dal servizio ferroviario** di Umbria Mobilità (es. Terni, Perugia, Acquasparta, Todi, Marsciano, Città di Castello, Umbertide...) possono utilizzare tali titoli anche sui servizi ferroviari della medesima tratta. Pertanto gli abbonamenti autobus extraurbani aventi come origine o destinazione località ove non è presente la fermata ferroviaria non potranno essere utilizzati sul servizio ferroviario stesso.

I biglietti ed abbonamenti autobus urbani non danno diritto di accesso ai servizi ferroviari, fatto salvo quanto previsto per il titolo di viaggio UP relativo alla città di Perugia.

QUANTO L'ABBONAMENTO FERROVIARIO PUÒ ESSERE UTILIZZATO SULLE CORSE AUTOBUS

I clienti in possesso di abbonamento ferroviario sono autorizzati all'utilizzo del servizio su gomma limitatamente alle sole corse autobus sostitutive del servizio ferroviario riportate negli orari del servizio ferroviario stesso.

In nessun altro caso è ammesso l'utilizzo dell'abbonamento ferroviario sui servizi autobus.

PER SPOSTARSI NELL'AMBITO DEL COMUNE DI PERUGIA – I TITOLI DI VIAGGIO UP

Sulla tratta ferroviaria compresa tra la fermata di Palazzaccia e S.Martino e le località ivi comprese di Solfagnano, San Bartolomeo, Ponte Pattoli, Ramazzano, Villa Pitignano, Ponte Felcino, Pretola, Ponte Valleceppi, Ponte San Giovanni, Piscille, Pallotta, Perugia S.Anna, Balanzano, è in vigore l'integrazione tariffaria "Unico Perugia".

I clienti che intendono spostarsi fra due delle citate località, dovranno essere in possesso esclusivamente di un titolo di viaggio "Unico Perugia". Per informazioni sulle relative tariffe vedere paragrafo servizi urbani di Perugia.

Per gli spostamenti comprendenti almeno una tratta esterna a quella di validità "UP", i clienti dovranno essere in possesso del titolo di viaggio ferroviario.

I titoli di viaggio "Unico Perugia" non sono cumulabili con quelli ferroviari a fasce.

Si precisa che in caso di acquisto del biglietto UP di corsa semplice a bordo del treno si applica la tariffa ferroviaria a bordo per la distanza chilometrica percorsa, con un minimo di € 2.50.

5. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E RELAZIONE CON LA CLIENTELA

5.1 L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO: INFORMAZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI E OGGETTI SMARRITI

Umbria Mobilità dispone di un **Ufficio Relazioni con il Pubblico** riservato ai rapporti diretti con i clienti per informazioni, segnalazioni, reclami, suggerimenti o oggetti smarriti.

I clienti possono contattarlo:

- attraverso l'indirizzo di posta elettronica info@umbriamobilita.it
- attraverso il form "*Aiutaci a migliorare il nostro servizio*" presente sulla sezione "*Contattaci*" del sito www.umbriamobilita.it
- telefonando ai seguenti numeri telefonici:
 - Tel. 075 9 637 637
Lun - Ven 8.30 - 19.30 Sab 8.30 - 13.30
 - Tel. 0744 40 29 00
Lun - Ven 8.00 - 14.00 e 15.00 - 18.00

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** è situato presso la sede legale amministrativa di Perugia, Strada Santa Lucia 4, Tel. 075 9 637 637.

Informazioni, reclami e suggerimenti possono essere richieste anche agli altri uffici presenti sul territorio :

TERNI

UFFICI

P.le della Rivoluzione Francese, 05100 Terni

tel: 0744 492711 - fax: 0744 492798

informazioni/reclami: 0744 402900 - mail: info@umbriamobilita.it

SPOLETO:

UFFICI

SS Flaminia km 127,700

Ufficio Biglietteria - tel: 075 9 637 908/16 - fax: 0743 47807

Ufficio Movimento - tel: 075 9 637 909/29

mail: info@umbriamobilita.it

Umbria Mobilità si impegna a rispondere ad ogni reclamo, suggerimento o richiesta dei clienti entro 30 giorni dalla data del ricevimento.

5.2 IL SITO INTERNET

Il sito di Umbria Mobilità rappresenta un punto di contatto costante e immediato tra l'Azienda e i suoi clienti.

Collegandosi al sito **www.umbriamobilita.it** è possibile:

- consultare gli orari di tutti i servizi;
- consultare le tariffe e le modalità di acquisto di biglietti e abbonamenti;
- avere informazioni su rivendite Umbria Mobilità e sulle altre rivendite autorizzate presenti sul territorio regionale;
- consultare i metrolinea;
- consultare il servizio "treni in tempo reale";
- avere informazioni sulle eventuali modifiche apportate ai servizi (percorsi, orari, scioperi, ...) e sulle iniziative intraprese dalla Società attraverso l'apposita sezione dedicata alle News;
- inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti il form "*Aiutaci a migliorare il nostro servizio*" presente sulla sezione "*Contattaci*";
- consultare la Carta della qualità dei servizi;
- consultare il Bilancio di sostenibilità;
- avere informazioni generali sull'Azienda;
- prendere visione di bandi, gare e regolamenti di Umbria Mobilità.

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Umbria Mobilità relativi a trasporto urbano, extraurbano, ferroviario, di navigazione e di mobilità alternativa sono accessibili alle persone ipovedenti e non vedenti nell'apposita sezione "WEB ACCESSIBILE".

5.3 I LIBRETTI ORARI

L'Azienda mette a disposizione della propria clientela opuscoli relativi al servizio ferroviario che vengono distribuiti in occasione del cambio di orario o delle principali variazioni stagionali (dicembre, giugno, settembre).

5.4

GLI ALTRI STRUMENTI DI INFORMAZIONE

I PUNTI INFORMATIVI

Sono presenti nei maggiori centri urbani del territorio umbro Biglietterie e Rivendite Abbonamenti gestite direttamente da Umbria Mobilità, che svolgono anche la funzione di punti informativi alla clientela.

Al paragrafo rivendite e sul sito internet www.umbriamobilita.it sono disponibili indirizzi, riferimenti telefonici e orari di apertura.

INFORMAZIONI ALLE FERMATE

Nei servizi ferroviari in ogni stazione o fermata è presente una bacheca con l'indicazione degli orari, delle rivendite più vicine e delle tariffe in vigore.

Nelle principali stazioni ferroviarie sono inoltre presenti sistemi informativi relativi all'arrivo ed alla partenza dei treni.

QUOTIDIANI, RADIO E TV LOCALI

Attraverso comunicati stampa diffusi sui principali quotidiani, radio e TV locali, Umbria Mobilità informa la clientela sulle modifiche più importanti riguardanti il servizio erogato e sugli eventuali scioperi proclamati, oltre che sulle iniziative istituzionali intraprese.

6. I TITOLI DI VIAGGIO: DOVE E COME

LE RIVENDITE DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI

I clienti possono acquistare i titoli di viaggio presso:

- tutti i punti vendita di Umbria Mobilità;
- tutti i rivenditori autorizzati distribuiti sul territorio umbro (edicole, bar, tabaccherie) riconoscibili da apposito adesivo affisso nel punto vendita;
- a bordo dei treni a tariffa maggiorata;
- a bordo dei treni a tariffa ordinaria nel solo caso di partenza da località sprovviste sia di biglietteria sia di punti vendita autorizzati o nel caso in cui questi ultimi siano tutti chiusi e a condizione che il viaggiatore provvedano al momento della salita in treno ad avvisare il personale del treno.

Sul sito internet www.umbriamobilita.it alla sezione “viaggiare” è possibile reperire tutte le informazioni relative alle rivendite distribuite sul territorio regionale. Nei libretti orari sono riportati i punti vendita dei biglietti ed abbonamenti del servizio interessato ed il relativi orari.

COME SOTTOSCRIVERE UN ABBONAMENTO

Per la sottoscrizione degli abbonamenti i clienti possono recarsi presso i punti vendita abilitati riportati nel sito internet www.umbriamobilita.it alla sezione “viaggiare”.

Per la sottoscrizione dell’abbonamento il cliente deve:

- 1) presentare un documento di riconoscimento in corso di validità;
- 2) redigere e sottoscrivere presso il punto vendita Umbria Mobilità la richiesta di abbonamento (o l’autocertificazione in caso di abbonamenti scolastici o universitari agevolati);
- 3) presentare una foto formato tessera recente in caso di primo rilascio dell’abbonamento con tessera magnetica;
- 4) presentare il libretto universitario o altro documento sostitutivo in caso di abbonamento universitario;
- 5) per la richiesta di abbonamenti agevolati ai sensi della L. 10/95, presentare la documentazione rilasciata dal Comune di residenza attestante l’appartenenza alle categorie agevolate previste.

In occasione del primo rilascio saranno addebitate a carico del cliente 7,00 € per la tessera magnetica, 3,00 € per la tessera cartacea.

Tale addebito è previsto anche in caso di modifica della tratta percorsa con l’abbonamento, ove risulti necessario effettuare l’emissione di una nuova tessera.

In taluni casi, in attesa dell'emissione della tessera dell'abbonamento o di ricarica della stessa, al cliente viene rilasciata un'autorizzazione provvisoria a viaggiare con validità limitata ad alcuni giorni.

Il cliente dovrà restituire tale tessera all'atto del ritiro dell'abbonamento presso il punto vendita in cui è stata fatta richiesta.

LA CAMPAGNA ABBONAMENTI SCOLASTICI

Umbria Mobilità in occasione della campagna abbonamenti scolastici oltre alle rivendite aperte durante tutto l'anno effettua un'apertura straordinaria di ulteriori punti vendita dedicati. Le sedi e gli orari per l'acquisto dell'abbonamento annuale scolastico, sono oggetto ogni anno di adeguata comunicazione da parte dell'Azienda prima dell'inizio dell'attività scolastica.

LA RATEIZZAZIONE DEGLI ABBONAMENTI DURANTE LA CAMPAGNA ABBONAMENTI SCOLASTICI

Umbria Mobilità dà alla propria clientela la possibilità di rinnovare abbonamenti annuali o di acquistarne nuovi con pagamento rateizzato.

I pagamenti rateali possono essere effettuati solo per abbonamenti annuali urbani ed extraurbani su gomma, nonché di abbonamenti annuali e scolastici a tariffa ferroviaria, sottoscritti entro settembre, la cui spesa complessiva superi la soglia di € 400,00, compresa anche l'eventuale quota per l'integrazione ai servizi urbani, ma esclusi oneri accessori (supporti magnetici o cartacei).

Gli abbonamenti rateizzabili possono essere rilasciati:

- ad un singolo abbonato;
- a membri dello stesso nucleo familiare, che sottoscrivano contestualmente più abbonamenti.

Per usufruire del sistema di pagamento rateale è necessario che il richiedente (intestatario dell'abbonamento o chi ne esercita la patria potestà):

- sia maggiorenne;
- si presenti munito di codice fiscale e valido documento di identità;
- compili e sottoscriva l'apposito modulo di richiesta

Il pagamento potrà essere dilazionato in tre rate, incluso l'acconto iniziale, con scadenze indicate nel corso della campagna abbonamenti.

Nel caso in cui i pagamenti delle rate non fossero effettuati alle scadenze prestabilite, la validità dell'abbonamento verrà sospesa fino al pagamento delle stesse ed il cliente che utilizzerà i servizi con l'abbonamento non regolare sarà assoggettato alla prevista sanzione amministrativa.

Anche in caso di sospensione, resta fermo l'obbligo a completare il pagamento dell'intero importo dell'abbonamento sottoscritto.

COSA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO DELL'ABBONAMENTO

In caso di smarrimento della tessera magnetica di abbonamento, il cliente potrà fare richiesta di duplicato presentando un documento di riconoscimento e di copia della denuncia di smarrimento alle Autorità di P.S. o autocertificazione ai sensi di legge.

In ogni caso il cliente trovato sprovvisto di titolo di viaggio è passibile di sanzione pecuniaria ai sensi di legge; è pertanto consigliabile acquisire tempestivamente un duplicato dell'abbonamento.

Il rilascio del duplicato comporta il pagamento a carico del cliente di 7,00 € per la tessera magnetica.

Gli abbonamenti cartacei non sono in alcun caso duplicabili.

SOSTITUZIONE BIGLIETTI DANNEGGIATI

In caso di richiesta di sostituzione dei titoli di viaggio da parte dei clienti per malfunzionamento, le biglietterie abilitate di Perugia, Terni, Narni, Amelia, Orvieto, previa le necessarie verifiche.

7.

LE REGOLE DEL VIAGGIO E I DIRITTI DEI PASSEGGERI

È solo in una situazione di collaborazione fra clienti e Azienda che è possibile erogare servizi di qualità.

Il rispetto delle norme, l'attenzione alle regole di convivenza tra i passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità.

A seguire vengono presentate in sintesi le norme che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

LE REGOLE DEL VIAGGIO

- 1) munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo utilizzando le apposite obliterate e mostrarlo al personale di servizio ogni qualvolta venga richiesto;
- 2) in caso di mancata convalida del biglietto per malfunzionamento dell'obliteratrice il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio;
- 3) rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale di servizio;
- 4) utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori;
- 5) agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie evitando di occupare i posti loro riservati, che dovranno in ogni caso essere ceduti a richiesta degli aventi diritto;
- 6) non occupare più di un posto a sedere per passeggero;
- 7) sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie durante la marcia in vettura;
- 8) non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori;
- 9) rispettare il divieto di fumo all'interno dei mezzi e dei locali ove tale divieto è prescritto;
- 10) non adottare comportamenti che possano creare disturbo alle altre persone. Non ostruire il passaggio creando ingombro ed evitare di fermarsi davanti alle porte e alle obliterate.
- 11) tutte le fermate degli autobus e alcune fermate ferroviarie, individuate da apposito simbolo nel quadro orario, sono a richiesta:
In salita - manifestare al personale l'intenzione di salire a bordo facendo cenno con la mano all'avvicinarsi del mezzo;
In discesa- premere per tempo il pulsante di prenotazione di fermata dell'autobus o avvisare il capotreno al momento del controllo del titolo di viaggio o, comunque, in tempo utile prima della fermata;
- 12) utilizzare le porte di entrata e di uscita così come indicato dall'apposita segnaletica sui mezzi;
- 13) non chiedere all'autista degli autobus di scendere fuori fermata: per la sicurezza dei viaggiatori è consentito scendere solo nello spazio delle fermate stesse;
- 14) adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio;
- 15) non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il

consenso dell'Azienda;

16) le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, all'interno di mezzi, impianti e strutture aziendali devono essere preventivamente autorizzate da Umbria Mobilità.

17) non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;

18) non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda;

19) non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio;

20) il cliente è responsabile nei confronti di Umbria Mobilità per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza degli obblighi e dei divieti espressi dal regolamento aziendale e dalla normativa vigente. E' inoltre responsabile nei confronti di Umbria Mobilità per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé.

ACQUISTO TITOLI DI VIAGGIO

Il passeggero prima di salire sui mezzi è tenuto ad acquistare il documento di viaggio presso le rivendite di biglietti o abbonamenti Umbria Mobilità o presso le rivendite autorizzate (bar, edicole, tabaccherie ...).

In caso di necessità il viaggiatore può acquistare il titolo di viaggio a bordo dei mezzi a prezzo maggiorato, fornendo al conducente o al capotreno l'esatto importo in contanti.

Il titolo di viaggio deve essere sempre convalidato non appena saliti a bordo ed esibito a semplice richiesta del personale in servizio e/o di verifica.

I biglietti convalidati e parzialmente utilizzati e gli abbonamenti sono personali e non cedibili.

CONVALIDA TITOLI DI VIAGGIO

Il titolo di viaggio deve essere sempre convalidato non appena saliti a bordo.

Dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data-ora).

Eventuali anomalie o guasti dei dispositivi di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati tempestivamente al personale di servizio.

ACCESSIBILITA' ALLE PERSONE CON DISABILITA' E MOBILITA' RIDOTTA

NEI TRENI:

Per facilitare l'accesso alle persone disabili o con mobilità ridotta su ogni carrozza vengono riservati due posti ai soggetti appartenenti alle categorie deboli.

Alcuni treni sono dotati di piani di accesso ribassati e pedane per la salita discesa dei disabili.

Sui treni il servizio di assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta si può attivare telefonando, almeno 24 ore prima della partenza, alla biglietteria "La Vecchia Stazione" – tel. 075 5754046 aperta dal lunedì al venerdì 7.00 -19.00 e il sabato 7.00 - 14.00.

IL SITO INTERNET

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Umbria Mobilità relativi a trasporto urbano, extraurbano, ferroviario, di navigazione e di mobilità alternativa sono accessibili alle persone ipovedenti e non vedenti nell'apposita sezione "WEB ACCESSIBILE".

TRASPORTO BAGAGLI

Nei treni il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli purché posti nello spazio messo a disposizione e non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi, né l'Azienda è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati.

TRASPORTO BICICLETTE

Nei treni è consentito il trasporto biciclette, purché sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri previa prenotazione telefonica 3 giorni prima al numero 075-5754046 (Biglietteria "Vecchia Stazione", Piazzale Bellucci, Perugia).

In ogni caso la prenotazione sarà consentita solo qualora lo permettano le condizioni di sicurezza dei passeggeri e la composizione del treno, ad insindacabile giudizio del personale aziendale.

Il trasporto della bicicletta comporta il pagamento, per ciascun mezzo, di un supplemento giornaliero del costo di 3.5 euro non cedibile valevole 24 ore dalla prima convalida.

TRASPORTO DI BAMBINI

Nei treni i bambini fino a 4 anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente purché accompagnati da un adulto e purché non occupino un posto a sedere.

I bambini con età da 4 a 12 anni non ancora compiuti hanno diritto all'applicazione di una tariffa ridotta del 30% sul prezzo del biglietto di tariffa ordinaria.

Sul servizio urbano del territorio di Perugia con l'utilizzo di biglietti UP i bambini di età inferiore ai 6 anni, accompagnati da un adulto pagante, possono viaggiare gratuitamente. Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un biglietto ogni 2 bambini.

PASSEGGINI PER BAMBINI

Nei treni è consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

TRASPORTO DI ANIMALI

Nei treni è ammesso il trasporto gratuito di cani o gatti di piccola taglia ed altri piccoli animali domestici purché chiusi in appositi contenitori di dimensioni non superiori a cm. 70x50x30 e purché vengano trasportati in modo da non arrecare disturbo o molestia agli altri viaggiatori. Per ogni contenitore eccedente le dimensioni sopra citate è dovuto il pagamento di un biglietto di seconda classe con la riduzione del 50% sulla tariffa ordinaria. E' altresì ammesso il trasporto, dietro pagamento di un biglietto di seconda classe con la riduzione del 50% sulla tariffa ordinaria di corsa semplice:

- di cani di piccola taglia sciolti con museruola e guinzaglio, a condizione che gli altri viaggiatori lo consentano e purché il proprietario lo tenga sotto la sua diretta sorveglianza;
- di un cane di grossa taglia quando non rechi disturbo, munito di museruola e guinzaglio, perché sostituito sulla piattaforma di ingresso. I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente. I cani dovranno essere sempre muniti di museruola e guinzaglio.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai

viaggiatori e, in caso che gli animali stessi diano disturbo agli altri viaggiatori, il proprietario è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno

SCIOPERI

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000 l'Azienda darà tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, tutti i servizi saranno comunque garantiti nelle seguenti fasce orarie di garanzia.

Servizio ferroviario: 5.45-8.45 e 11.45-14.45

AVVERTENZE

Gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne; è pertanto consigliabile predisporre alla fermata con un ragionevole anticipo rispetto agli orari di passaggio.

I DIRITTI DEL CITTADINO

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate previste (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline di attesa; 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 relative al "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei "reclami" e tempestiva risposta agli stessi.

8.

TUTELA DEL CLIENTE (RISARCIMENTI, RECLAMI, RIMBORSI)

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone provocati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- danni procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
- danni ai passeggeri durante la permanenza a bordo del mezzo o all'atto della salita o discesa dello stesso e nelle pertinenze delle stazioni e fermate ferroviarie aperte al pubblico;
- danni ai bagagli, agli indumenti dei passeggeri ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli).

Per accedere all'eventuale indennizzo:

Il cliente dovrà contattare al momento dell'incidente, l'autista del mezzo o il capotreno interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti, nonché acquisire testimonianze;

In caso di cadute o urti all'interno dell'autobus, il conducente chiederà al cliente se abbia necessità dell'intervento del 118; in caso contrario il cliente dovrà acquisire testimonianze di altri viaggiatori presenti al momento dell'accaduto, da presentare scritte e firmate all'ufficio sinistri di Umbria Mobilità per l'eventuale richiesta danni.

Entro e non oltre 48 ore dall'accaduto, il cliente dovrà contattare Umbria Mobilità, fornendo comunicazione in forma scritta al fine di attivare la relativa procedura di denuncia.

Successivamente il cliente dovrà contattare l'Ufficio Sinistri aziendale, tel. 075.506.78.81, per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente e per ulteriori informazioni sull'esito della pratica.

In seguito, il cliente dovrà contattare per l'attivazione della procedura di rimborso la compagnia Assicuratrice a cui la Società avrà trasmesso la documentazione del caso.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Umbria Mobilità dispone di un **Ufficio Relazioni con il Pubblico** riservato ai rapporti diretti con i clienti per segnalazioni, reclami, suggerimenti, oggetti smarriti e informazioni.

I clienti possono contattarlo:

- attraverso l'indirizzo di posta elettronica info@umbriamobilita.it
- attraverso il form "Aiutaci a migliorare il nostro servizio" presente sulla sezione "Contattaci" del sito www.umbriamobilita.it
- telefonando ai seguenti numeri telefonici:
 - Tel. 075 9 637 637
Lun - Ven 8.30 - 19.30 Sab 8.30 - 13.30
 - Tel. 0744 40 29 00
Lun - Ven 8.00 - 14.00 e 15.00 - 18.00

Ufficio Relazioni con il Pubblico situato presso la sede legale amministrativa di Perugia, Strada Santa Lucia 4, Tel. 075 9 637 637.

All'atto della presentazione del reclamo, il cliente dovrà indicare le proprie generalità e fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene abbia costituito oggetto di contestazione, oltre a fornire le testimonianze scritte e firmate di altre persone eventualmente presenti.

I dati conferiti saranno trattati ai sensi del D.Lgs 196/2003.

L'azienda si impegna ad evadere tutte le richieste e a motivare la propria risposta, entro 30 giorni dalla data del ricevimento, salvo necessità di particolari riscontri ed approfondimenti.

In ogni caso verranno fornite, telefonicamente, risposte brevi per qualsiasi situazione, ove ciò risulti possibile.

RIMBORSI SUL SERVIZIO FERROVIARIO

Il biglietto di corsa semplice, non convalidato, è rimborsabile da fatto proprio, purché di importo superiore a euro 8,00.

Il biglietto di abbonamento annuale e scolastico, è rimborsabile anche per mancato utilizzo da parte del cliente, dipendente da fatto proprio, nella quota non fruita, arrotondata al primo mese di mancata fruizione.

I biglietti di abbonamento settimanali e mensili non sono in alcun caso rimborsabili.

9. SANZIONI AMMINISTRATIVE

Per le irregolarità e relative sanzioni a bordo dei treni si fa riferimento alle Leggi Regionali 16 luglio 2001, n.16 e 2 settembre 1991, n.24 e s.m.i..

Il biglietto deve essere obliterato all'atto della salita a bordo del treno; in caso di mancato funzionamento dell'oblitteratore dovrà essere avvisato il personale del treno per procedere alla convalida. Chi è trovato a viaggiare con biglietto non convalidato dovrà pagare una soprattassa di € 30.99 ed il titolo di viaggio sarà reso valido dal personale di controlleria.

Se il viaggiatore in corso di viaggio o all'arrivo viene trovato sprovvisto di titolo di viaggio senza aver preventivamente avvisato il personale, o con titolo di viaggio scaduto, è assoggettato al pagamento del prezzo del biglietto più una sanzione di € 30.99, elevata a €92.96 trascorsi 60 giorni dopo la contestazione.

Il viaggiatore abbonato che, al controllo, risulti sprovvisto dello stesso, è assoggettato alla sanzione amministrativa di €30.99, elevata a €92.96 trascorsi 60 giorni dalla contestazione; la sanzione è ridotta a € 6.20 se l'abbonato presenta entro 48 dalla contestazione l'abbonamento in corso di validità, emesso precedentemente alla contestazione.

Chi è trovato a viaggiare con biglietto di abbonamento alterato contraffatto o intestato ad altra persona, o colui che effettui o tenti di effettuare un viaggio ricorrendo a sotterfugi per non pagare il titolo di viaggio è assoggettato al pagamento del titolo di viaggio al prezzo competente per il percorso effettuato, oltre ad una soprattassa pari a tre volte il prezzo dell'abbonamento con il minimo di € 92,96.

Chi si avvale di un biglietto a riduzione senza averne titolo o non soddisfa alle condizioni per l'applicazione della riduzione stessa è assoggettato al pagamento per tutto il percorso, della differenza rispetto a percorso intero, oltre ad una soprattassa di € 8,00, a meno che non si tratti di un abuso, che prevede l'applicazione delle sanzioni di cui al punto successivo.

Entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione o notifica della violazione, il trasgressore potrà far pervenire ad Umbria TPL e Mobilità S.p.a., strada S. Lucia 4-06125 Perugia, scritti difensivi, che potranno essere inoltrati anche via e-mail all'indirizzo info@umbriamobilita.it o via fax al numero 075-5004530.

10.

I RISULTATI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Umbria Mobilità per rilevare il livello di soddisfazione dei suoi clienti, ha effettuato nel corso del 2012 l'indagine di Customer Satisfaction, svolta con diverse finalità:

- rispondere ai contratti di servizio ancora in essere con gli enti proprietari dei diversi territori
- rilevare la conoscenza dei clienti del nuovo brand "Umbria Mobilità"
- conoscere il grado di soddisfazione dei clienti di Umbria Mobilità per individuare eventuali azioni di miglioramento secondo quanto previsto dalla ISO 9001 e al fine di favorire sempre più l'uso del TPL e pubblicare la Carta dei Servizi
- rilevare le difformità presenti nei diversi territori/servizi al fine di omogeneizzare il livello di qualità dei servizi erogati nell'ottica dell'Azienda regionale unica.

L'indagine è stata condotta dal 22 maggio al 14 giugno 2012 attraverso una rilevazione con questionario condotta da intervistatori (3 per Terni, 2 per la ferrovia, 1 per Spoleto, 5 per Perugia) appositamente formati all'uso dello strumento e alle tecniche di rilevazione, assistiti da personale aziendale che ha facilitato le attività sul campo.

Il modello metodologico utilizzato corrisponde a quanto previsto dalle normative per i sistemi di gestione per la qualità, in particolare alle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente ISO 11098 e per la misura dei relativi indicatori di prestazione dell'organizzazione, volti a definire le azioni di miglioramento che l'organizzazione deve proporsi per colmare i gap che i cittadini-clienti rilevano tra le loro aspettative e la percezione che hanno dei servizi che utilizzano.

L'indagine si è svolta su tutto il territorio regionale utilizzando uno stesso questionario differenziato per territorio/servizio in base ad alcune specificità locali:

- Terni: servizio su gomma urbano ed extraurbano con una batteria di domande specifica sul tema della sicurezza di alcuni percorsi in relazione al Progetto PSICO coordinato dal Comune di Terni.
- Spoleto e Foligno: servizio su gomma urbano ed extraurbano
- Perugia: servizio su gomma urbano ed extraurbano con una batteria di domande specifica sulle attività realizzate attraverso il Progetto Civitas Renaissance nel territorio urbano di Perugia.
- Ferrovia con alcune domande dedicate alla specificità del servizio.

Il campione intervistato (intervallo di confidenza pari al 95% ed errore campionario del $\pm 2\%$) è pari a 2998 intervistati sui 3000 previsti.

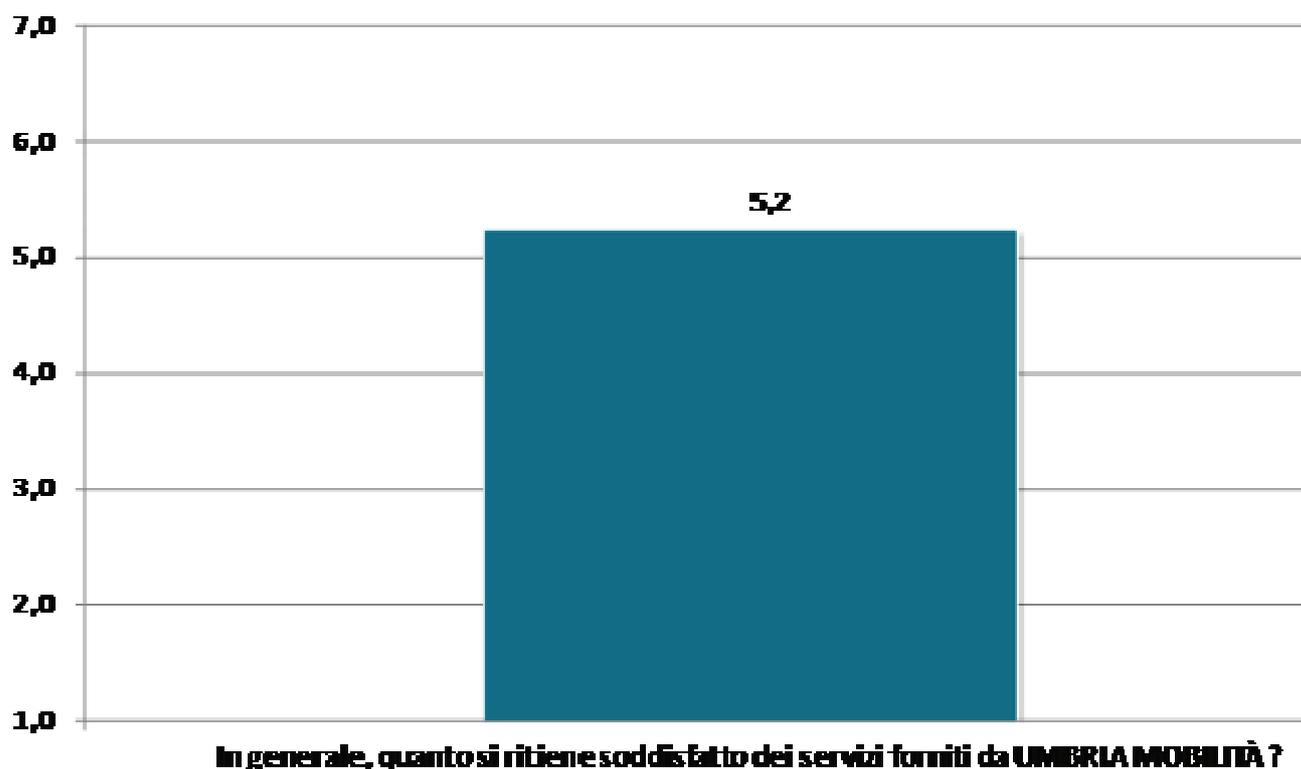
Le domande sulla soddisfazione rispetto alle diverse variabili individuate hanno utilizzato una scala di misurazione che va da 1 a 7, dove 1 è il valore di minor soddisfazione e 7 quello di maggiore soddisfazione. Tale scala è stata scelta in quanto consente di superare i meccanismi impliciti nella scala scolastica (da 1 a 10), è comunque sufficientemente lunga e induce gli intervistati a non dare un voto scontato, ma a riflettere e attribuire un giudizio attendibile.

A seguire vengono presentati i risultati delle domande del questionario dedicate alla rilevazione della percezione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi erogati.

Una prima domanda generale riguarda la cosiddetta “overall” intesa come soddisfazione generale dei servizi offerti dall’Azienda. La valutazione ottenuta da Umbria Mobilità si posiziona su 5,2 in una scala che va da 1 a 7.

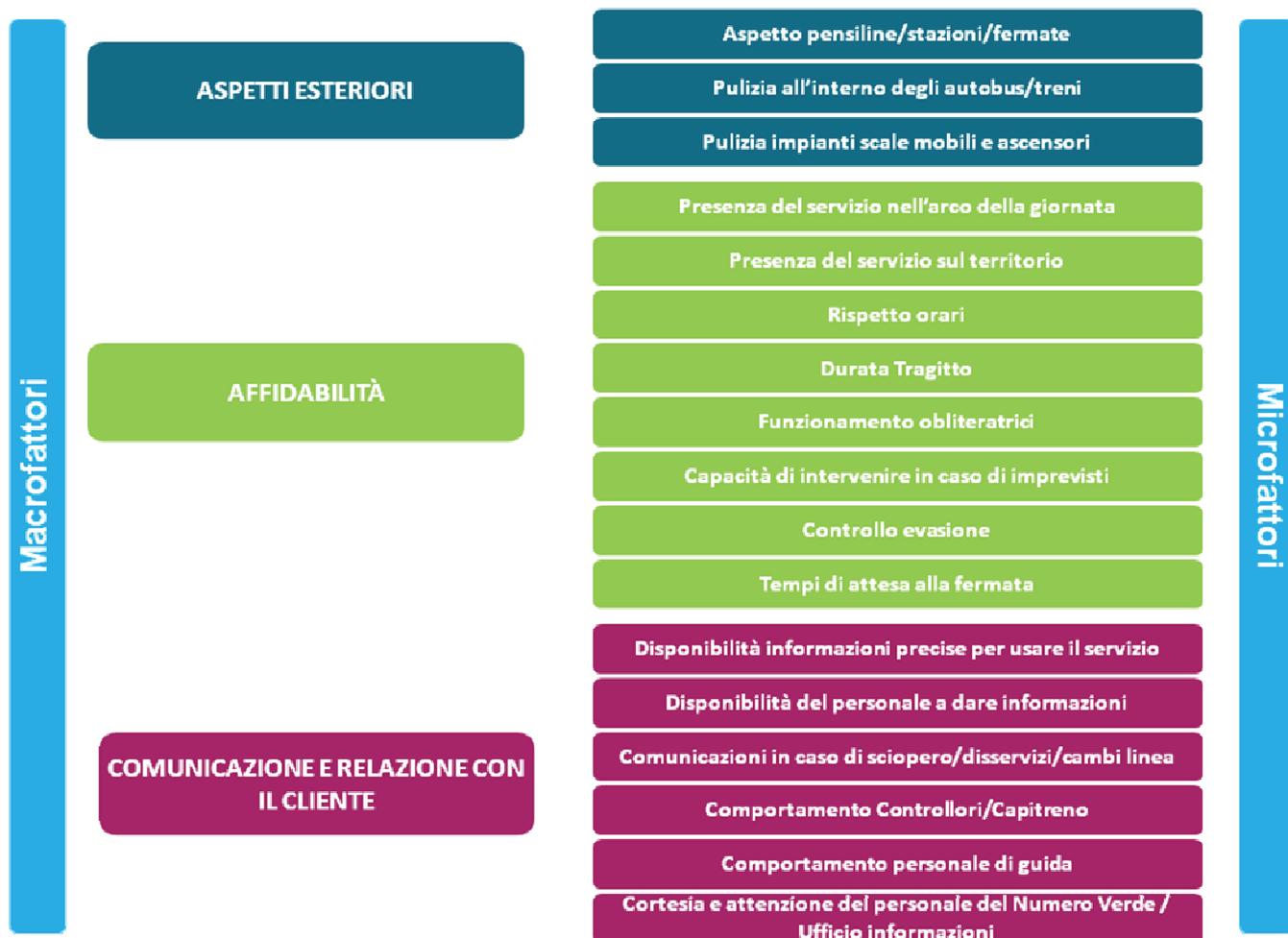
Overall Gomma e Ferro

Rispondenti 2952



L’analisi della soddisfazione dei clienti prosegue attraverso la presentazione delle indicazioni date per i diversi micro fattori della qualità raccolti in micro fattori sotto elencati.





Di seguito sono riportati in maniera sintetica i risultati dell'indagine rispetto ai macrofactors individuati:

ASPETTI ESTERIORI	Aspetto pensiline/fermate/stazioni	Pulizia autobus/treni	Pulizia impianti scale mobili e ascensori
Media	4,4	4,7	4,6
RISPONDENTI	2295	2487	1196

AFFIDABILITÀ'	Presenza servizio nella giornata	Presenza servizio sul territorio	Rispetto orari	Durata tragitto	Controllo evasione	Capacità di intervento in casi di imprevisto	Funzionalità obliteratecrici	Tempi attesa alla fermata
Media	4,9	4,9	4,8	5,0	4,6	4,9	5,5	4,9
RISPONDENTI	2968	2308	2991	2971	2963	2503	2685	2409

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE	Disponibilità informazioni precise sui servizi	Disponibilità del personale a dare informazioni	Comunicazioni in caso di sciopero / disservizi / cambi linea	Comportamento Controllori / Capitreno	Comportamento personale di guida	Cortesia e attenzione personale Ufficio Relazioni con il Pubblico
Media	5,2	5,3	4,8	5,3	5,4	5,4
RISPONDENTI	2962	2982	2778	2950	2476	1324

FIDUCIA E SICUREZZA	Senso di sicurezza a bordo	Sicurezza personale alle fermate/in stazione	Affollamento	Stile di guida
Media	5,3	4,9	4,6	4,9
RISPONDENTI	2988	2987	2983	2479

ACCESSIBILITA' E COMODITA'	Collocazione fermate	Accessibilità mezzi	Coincidenza con mezzi Umbria Mobilità	Coincidenza con mezzi non Umbria Mobilità	Reperibilità biglietti e abbonamenti	Comodità fermate / stazione
Media	5,1	5,1	4,8	4,7	5,6	4,4
RISPONDENTI	2481	2979	2329	999	2930	2750

RISPETTO DELL'AMBIENTE	Attenzione all'ambiente con utilizzo mezzi a metano/treni elettrici	Promozione uso mezzo pubblico
Media	5,4	4,6
RISPONDENTI	2724	2831

Carta della qualità dei servizi edizione 01/02/2015

Umbria Mobilità Esercizio S.r.l.

Strada Santa Lucia, 4 - 06125 Perugia - Tel +39 075 9 637 001 - Fax +39 075 5004530
 info@umbriamobilita.it - PEC umbriamobilitaesercizio@pec.it
 www.umbriamobilita.it - www.umbriamobilitaesercizio.it
 Capitale Sociale € 4.161.816,00 interamente versato - REA PG 281340
 Iscrizione al Registro Imprese di Perugia, Codice Fiscale e P.IVA 03331820542
 Società con Socio Unico soggetta alla Direzione e coordinamento di Busitalia – Sita Nord Srl



ALLEGATO 9
Stima introiti tariffari 2015-2019
AL CONTRATTO DI SERVIZIO 2015 2019

TRASPORTO FERROVIARIO Biglietti - Abbonamenti	2015	2016	2017	2018	2019
RICAVI TRASPORTO FERROVIARIO (valori imponibili)	1.500.000	1.700.000	1.800.000	1.800.000	1.800.000
<i>Importi da "Piano industriale 2015/2019" Uff. Controllo Gestione</i>					