



CARTA DELLA MOBILITA' 2011

METE S.p.A.

Ravenna Via delle Industrie n. 118

Tel. 0544-689911 Fax 0544-451508 - www.mete.ra.it

INDICE

1. INTRODUZIONE	
Premessa	Pag. 3
I principi fondamentali	Pag. 3
Il giudizio sul servizio	Pag. 4
2. PRESENTAZIONE	
METE SpA: Breve storia della costituzione e dei fini che intende perseguire	Pag. 8
Attività	Pag. 8
Elenco linee	Pag. 10
Scheda delle singole Aziende alle quali è affidato il servizio di trasporto	Pag. 12
3. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO SVOLTO CON AUTOBUS NELLA PROVINCIA DI RAVENNA	
Qualità delle Aziende aderenti	Pag. 14
Regolarità e puntualità del servizio	Pag. 14
Aspetti qualitativi del servizio (sicurezza del viaggio, comfort dei mezzi, servizi per viaggiatori disabili)	Pag. 18
Pulizia e manutenzione mezzi e impianti	Pag. 21
Attenzione all'ambiente	Pag. 22
Il sistema tariffario e le rivendite dei titoli di viaggio	Pag. 24
Aspetti di relazione con la Clientela (cortesia del personale, informazioni)	Pag. 34
RECLAMI E RELAZIONI CON I CLIENTI	Pag. 38
TUTELA DEL CLIENTE E SUOI DIRITTI	Pag. 39
VADEMECUM DEL VIAGGIATORE	Pag. 42
4. IL SERVIZIO DI TRAGHETTO FRA MARINA DI RAVENNA E PORTO CORSINI	Pag. 45
Parte riservata a comunicazioni dell'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna	Pag. 47

1. INTRODUZIONE

PREMESSA

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

Il documento è stato redatto in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, della Legge 11.7.1995 n. 273 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998, in osservanza alla garanzia di libera circolazione dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana *"ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ..."* e dall'art. 8 del Trattato di Maastricht *"ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri"*.
Valgono inoltre le disposizioni della Legge Regionale Emilia Romagna n. 30 del 02.10.1998.

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

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

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

I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- **uguaglianza:** parità di trattamento (senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni) a parità di condizioni tecniche, nell'ambito di aree geografiche e di fasce di clienti omogenee. Particolare attenzione è rivolta alle esigenze dei disabili e degli anziani;
- **imparzialità:** le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità;
- **continuità e regolarità:** garanzia di servizi regolari e senza interruzioni (ad eccezione di interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, come cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc); nel caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, METE si impegna ad adottare tutte le misure necessarie (in primo luogo l'informazione) per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare; in casi specifici, offre servizi sostitutivi;

- **partecipazione:** i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, osservazioni, reclami, suggerimenti sul servizio. METE si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate e, attraverso la valutazione delle stesse, verifica periodicamente la qualità del servizio;
- **efficienza ed efficacia:** METE si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze di mobilità dei Clienti;
- **fattori di qualità:** sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da METE sono:
 - qualità delle Aziende aderenti
 - regolarità e puntualità del servizio
 - aspetti qualitativi del servizio (sicurezza e comfort del viaggio, servizi per viaggiatori disabili)
 - pulizia e manutenzione mezzi e impianti
 - attenzione all'ambiente
 - reperibilità dei titoli di viaggio
 - aspetti di relazione con la clientela (cortesia del personale e accesso alle informazioni);
- **indicatori di qualità:** rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi METE tali indicatori derivano dagli impegni assunti con l'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio;
- **standard di prestazione:** sono i livelli di servizio che METE si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con la Stazione affidante; pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal Contratto di Servizio 2005-2010 sottoscritto con l'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna. Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione del Cliente

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

IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

Nel corso del 2005 sono stati pubblicati i risultati di una indagine svolta in ambito provinciale, con intervista telefonica a 650 residenti nella Provincia (utenti potenziali) e su un campione di 642 abbonati al servizio di trasporto pubblico.

Nel corso del 2006 sono state svolte dall'Agenzia Locale per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico nella Provincia di Ravenna due indagini in ambito provinciale circa il servizio di trasporto urbano ed extraurbano offerto. La prima indagine è stata effettuata a

maggio con intervista telefonica su un campione di 801 abbonati al servizio di trasporto pubblico, di cui 334 al servizio urbano e 467 al servizio extraurbano. La seconda indagine è stata effettuata a novembre con intervista telefonica su un campione di 802 abbonati al servizio di trasporto pubblico, di cui 368 al servizio urbano e 434 al servizio extraurbano. Nel corso del 2008 sono state svolte due indagini: la prima a marzo, con intervista telefonica su un campione di 752 abbonati al servizio di trasporto pubblico, di cui 320 al servizio urbano e 432 al servizio extraurbano. La seconda indagine è stata effettuata nell'autunno 2008, con intervista telefonica su un campione di 750 abbonati, di cui 300 abbonati al servizio urbano e 450 al servizio extraurbano.

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

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

Le interviste a bordo effettuate nel 2010 per il bacino di Ravenna sono state complessivamente 839, di cui 425 sul servizio urbano e 414 sul servizio extraurbano.

Poiché il campione di riferimento è diverso da quello utilizzato per le precedenti indagini di Customer Satisfaction, viene riportata una nuova tabella di comparazione dei dati di rilevazione delle due indagini sulla Qualità Percepita (2009 e 2010) e, a seguire, i dati storici del giudizio espresso dagli abbonati, confrontando i voti espressi nella prima indagine del 2005, in quella di novembre 2006 e nell'ultima effettuata a novembre 2008.

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA (effettuata a bordo)	2009		2009		2010		2010	
	TRASPORTO URBANO		TRASPORTO EXTRAURBANO		TRASPORTO URBANO		TRASPORTO EXTRAURBANO	
	VOTI MEDI	% SODDISFATTI	VOTI MEDI	% SODDISFATTI	VOTI MEDI	% SODDISFATTI	VOTI MEDI	% SODDISFATTI
Puntualità del servizio	8,0	95,0	7,9	97,4	7,6	93,8	7,6	94,6
Regolarità del servizio	8,2	95,8	7,8	97,6	7,7	96,1	7,8	96,7
Frequenza / Disponibilità delle corse	7,7	91,7	7,0	90,0	7,2	91,8	6,8	84,2
Integrazione modale	7,6	93,9	7,2	94,1	6,9	85,2	7,1	87,5
Tempo / Durata di viaggio	8,0	97,9	7,4	97,3	7,3	89,1	7,6	96,8
Giudizio complessivo sull'organizzazione del servizio	7,9	97,4	7,5	97,9	7,3	95,2	7,3	95,3
Affollamento / Possibilità di trovare posto a sedere	7,5	90,7	7,5	93,2	7,6	88,9	7,2	82,8
Pulizia del mezzo	7,9	97,0	7,8	97,1	7,7	90,3	7,8	94,6
Integrità del mezzo	8,1	98,0	7,9	98,5	7,8	92,0	7,8	95,1
Adeguatezza della temperatura interna	8,3	97,8	8,1	98,5	7,4	90,5	7,7	93,4
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	8,6	97,9	8,3	99,1	7,7	93,6	7,7	88,6
Condotta di guida degli autisti	8,4	98,4	8,3	99,7	7,9	96,2	8,2	97,5
Giudizio complessivo sul comfort del viaggio	8,2	99,0	8,0	100,0	7,6	96,4	7,7	96,3
Rete di vendita di biglietti ed abbonamenti	8,3	97,6	7,8	99,0	7,5	95,4	7,6	93,8
Acquisto dei biglietti a bordo dei mezzi	8,1	95,1	7,8	98,7	7,5	92,4	7,9	97,4
Prezzo del biglietto / abbonamento	7,4	89,3	7,2	92,9	6,6	82,2	6,3	72,4
Informazioni alle paline	7,7	96,8	7,0	88,1	7,1	89,8	7,0	89,9
Informazioni sul servizio in generale	7,9	97,2	7,2	91,5	7,0	88,8	7,0	93,0
Attenzione verso i diversamente abili	8,1	96,4	7,2	93,1	6,8	90,3	6,7	89,0
Giudizio complessivo sull'attenzione verso il Cliente	7,9	98,1	7,5	97,9	7,1	94,5	7,1	96,0
Cortesia / Disponibilità del personale	8,2	95,7	7,9	99,1	7,8	95,6	8,1	96,8
Comprensione da parte del personale	8,0	94,6	7,8	99,1	7,5	92,6	7,4	94,5
Efficienza servizio reclami	7,5	92,1	7,3	96,1	6,6	82,0	6,9	89,0
Giudizio complessivo sugli aspetti relazionali del personale	8,0	95,6	7,6	98,5	7,4	96,1	7,5	96,3
Giudizio complessivo sull'attenzione all'ambiente	8,3	98,0	7,5	98,3	6,9	91,5	7,0	94,2
VOTO COMPLESSIVO	8,0	98,2	7,8	98,5	7,4	96,7	7,4	97,0

TRASPORTO URBANO

CUSTOMER SATISFACTION	2005		NOVEMBRE 2006		NOVEMBRE 2008	
	VOTI MEDI	% SODDISFATTI	VOTI MEDI	% SODDISFATTI	VOTI MEDI	% SODDISFATTI
	Abbonati	Abbonati	Abbonati	Abbonati	Abbonati	Abbonati
Regolarità del servizio, intesa come rispetto delle frequenze programmate e quindi degli orari previsti	7,3	84,4	7,3	89,7	7,3	87,7
Frequenza del servizio, intesa come lasso di tempo che intercorre tra due successivi passaggi di vetture	7,1	84,9	7,1	86,1	7,4	87,3
Integrazione modale, intesa come integrazione con altre modalità di trasporto (collegamenti, coincidenze, ecc.)	7,3	80,5	6,8	83,6	7,1	88,4
Copertura del territorio in termini di vicinanza della fermata alla sua località di origine dello spostamento	7,9	93,2	7,7	93,2	8,2	94,0
Copertura del territorio in termini di vicinanza della fermata alla sua località di destinazione dello spostamento	7,8	92,7	7,6	92,1	8,0	94,3
Tempo di viaggio inteso come durata dello spostamento	7,3	88,0	7,3	92,1	7,5	90,3
Copertura territoriale della corsa intesa come numero ridotto di trasbord per raggiungere la destinazione	7,5	90,1	7,1	90,8	7,6	92,7
Giudizio complessivo sul servizio di trasporto urbano dal punto di vista dell'organizzazione del servizio	7,2	91,1	7,1	90,5	7,5	93,7
Livello di affollamento dei mezzi	5,6	58,1	5,7	59,8	5,9	57,3
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture nel complesso	6,9	83,1	6,7	81,5	7,0	83,3
Sicurezza del trasporto dal punto di vista della garanzia alla sua incolumità fisica della sicurezza personale e sicurezza patrimoniale	7,3	90,1	7,4	91,0	7,7	93,0
Accessibilità del servizio per disabili e portatori di handicap in termini di facilità di salire e scendere dai mezzi	6,5	71,4	6,7	79,6	7,1	84,7
Attenzione all'ambiente, intesa come impiego di mezzi di piccole dimensioni e come adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità	6,7	85,9	6,9	89,1	7,2	92,7
Giudizio complessivo sul comfort del viaggio in termini di livello di affollamento dei mezzi, pulizia, sicurezza ed accessibilità	6,9	88,5	6,8	86,4	7,1	89,7
Facilità nel trovare titoli di viaggio e diffusione dei punti vendita	7,7	93,0	7,3	90,8	7,7	96,3
Informazioni offerte alla clientela, in termini di presenza di orari alle fermate, completezza ed esaustività delle informazioni	7,3	89,8	7,0	87,2	7,6	94,7
Completezza delle informazioni riguardanti il servizio di trasporto (orari, fermate, percorsi delle linee, ...)	7,3	92,2	7,2	89,9	7,6	94,7
Facilità nell'inoltrare reclami (solo se ha utilizzato il servizio)	8,6	77,1	6,6	81,5	6,9	84,0
Costo del viaggio	6,3	70,1	6,2	72,6	6,4	72,3
Giudizio complessivo sull'attenzione al cliente in termini di punti vendita, quantità e diffusione delle informazioni, reclami e costo del viaggio	6,8	88,0	6,8	86,7	7,1	91,7
Personale, in termini di aspetto, cortesia, disponibilità	7,4	90,6	7,3	91,8	7,5	93,0
Personale, in termini di capacità e volontà di comprendere le esigenze della clientela disabile ed anziana	7,1	89,1	7,2	92,1	7,5	94,0
Uguaglianza di trattamento intesa senza distinzione di nazionalità, sesso, razza e lingua	7,2	89,6	7,4	93,5	7,6	93,0
Imparzialità di trattamento nell'effettuazione del servizio basata su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità	7,2	91,7	7,4	93,8	7,5	93,3
Giudizio complessivo sugli aspetti relazionali / di contatto tra personale ed utenza	7,2	93,5	7,3	91,6	7,6	95,3
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO DELLA SUA CITTA'	7,3	93,0	7,2	90,8	7,5	96,3

TRASPORTO EXTRAURBANO

CUSTOMER SATISFACTION	2005		NOVEMBRE 2006		NOVEMBRE 2008	
	VOTI MEDI	% SODDI-SFATTI	VOTI MEDI	% SODDI-SFATTI	VOTI MEDI	% SODDI-SFATTI
	Abbonati	Abbonati	Abbonati	Abbonati	Abbonati	Abbonati
Regolarità del servizio, intesa come rispetto delle frequenze programmate e quindi degli orari previsti	7,9	92,6	7,9	93,8	8,1	93,6
Frequenza del servizio, intesa come lasso di tempo che intercorre tra due successivi passaggi di vetture	7,0	79,5	7,1	83,9	7,3	84,0
Integrazione modale, intesa come integrazione con altre modalità di trasporto (collegamenti, coincidenze, ecc.)	7,4	84,3	7,1	90,3	7,4	91,0
Copertura del territorio in termini di vicinanza della fermata alla sua località di origine dello spostamento	7,9	90,3	7,6	91,7	8,0	93,6
Copertura del territorio in termini di vicinanza della fermata alla sua località di destinazione dello spostamento	7,8	89,9	7,7	93,3	7,9	93,3
Tempo di viaggio inteso come durata dello spostamento	7,5	90,7	7,3	88,5	7,6	92,4
Copertura territoriale della corsa intesa come numero ridotto di trasbordi per raggiungere la destinazione	7,6	92,2	7,1	86,7	7,8	92,7
Giudizio complessivo sul servizio di trasporto extraurbano dal punto di vista dell'organizzazione del servizio	7,4	94,6	7,3	91,7	7,6	93,8
Livello di affollamento dei mezzi	6,1	64,3	5,6	53,0	5,9	61,1
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture nel complesso	6,9	79,8	7,1	84,6	7,3	83,3
Sicurezza del trasporto dal punto di vista della garanzia alla sua incolumità fisica della sicurezza personale e sicurezza patrimoniale	7,7	90,3	7,7	93,8	7,9	94,0
Accessibilità del servizio per disabili e portatori di handicap in termini di facilità di salire e scendere dai mezzi	5,5	55,0	5,8	62,4	6,3	71,6
Attenzione all'ambiente, intesa come impiego di mezzi di piccole dimensioni e come adeguatezza dei mezzi per il controllo dell'inquinamento atmosferico e della rumorosità	6,6	79,1	6,5	80,6	6,8	84,4
Giudizio complessivo sul comfort del viaggio in termini di livello di affollamento dei mezzi, pulizia, sicurezza ed accessibilità	6,9	86,0	6,8	87,1	7,1	87,1
Facilità nel trovare titoli di viaggio e diffusione dei punti vendita	7,9	93,8	7,3	90,1	7,6	92,7
Informazioni offerte alla clientela, in termini di presenza di orari alle fermate, completezza ed esaustività delle informazioni	7,6	91,9	7,0	87,6	7,4	90,2
Completezza delle informazioni riguardanti il servizio di trasporto (orari, fermate, percorsi delle linee, ...)	7,5	91,5	7,1	92,2	7,4	91,3
Facilità nell'inoltrare reclami (solo se ha utilizzato il servizio)	8,1	78,0	6,6	88,2	6,6	77,3
Costo del viaggio	6,1	67,1	6,1	69,8	6,1	69,8
Giudizio complessivo sull'attenzione al cliente in termini di punti vendita, quantità e diffusione delle informazioni, reclami e costo del viaggio	6,9	88,0	6,8	87,1	6,9	88,7
Personale, in termini di aspetto, cortesia, disponibilità	7,7	95,0	7,4	92,2	7,7	92,0
Personale, in termini di capacità e volontà di comprendere le esigenze della clientela disabile ed anziana	7,5	92,6	7,3	90,8	7,5	92,4
Uguaglianza di trattamento intesa senza distinzione di nazionalità, sesso, razza e lingua	7,7	94,2	7,6	94,7	8,0	94,4
Imparzialità di trattamento nell'effettuazione del servizio basata su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità	7,2	93,5	7,3	91,6	7,6	95,3
Giudizio complessivo sugli aspetti relazionali / di contatto tra personale ed utenza	7,6	96,1	7,4	93,3	7,7	95,1
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO DI TRASPORTO EXTRAURBANO DELLA SUA CITTA'	7,4	93,0	7,2	91,9	7,6	94,2

2. PRESENTAZIONE

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

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

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

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

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

In seguito all'aggiudicazione e alla sottoscrizione dei relativi Contratti di Servizio per il periodo 01.01.2005 / 14.04.2010, METE ha affidato alle imprese socie l'esercizio delle linee: ATM svolge così il servizio urbano di Ravenna e Faenza, il servizio per il litorale, collegamenti extraurbani e il servizio di traghetto sul Canale Candiano; CO.E.R.Bus il servizio urbano di Lugo e collegamenti extraurbani; la Coop. Trasporti di Riolo Terme il servizio urbano di Riolo e collegamenti extraurbani; la SAC collegamenti sul litorale cervese ed extraurbani.

Nel corso del 2005 sono entrate nella compagine societaria di METE SpA, acquisendone una partecipazione azionaria, prima Setram e poi Saces.

La validità del contratto è stata quindi prorogata all'aprile 2013.

AVM - Area Vasta Mobilità, costituita nell'aprile 2009 dalla fusione delle società e-Bus SpA, Setram srl, Saces srl, svolge i servizi di collegamento interprovinciali tra i 3 capoluoghi (Ravenna, Forlì, Cesena) ed i servizi estivi sul litorale di Cervia.

ATTIVITÀ

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

AMBITO TERRITORIALE	
Territorio servito	Intera Provincia di Ravenna + alcune località nelle Province di Forlì/Cesena, Ferrara, Bologna
Abitanti nella Provincia di Ravenna (dato 31.12.2010)	392.458
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
Società incaricate della gestione del servizio	5: ATM S.p.A. Ravenna - Coop. Trasporti Riolo Terme - CO.E.R.Bus Lugo - Sac Cervia – AVM SpA
Percorrenza annua complessiva servizi su gomma (anno 2010)	Km 7.027.778, di cui - Km. 3.298.406 su servizi urbani Km. 2.967.269 urbano Ravenna Km. 277.481 urbano Faenza Km. 12.480 urbano Lugo Km. 41.176 urbano Riolo Terme - Km. 3.729.372 su servizi extraurbani Inoltre, sono stati svolti km. 273.312 di linee specializzate nel Comune di Faenza
Ore servizio/anno 2010 servizio di traghetto	7.592
Nr. utenti/anno 2010	13.207.756
Personale in servizio presso Aziende partners METE	707
Parco mezzi utilizzato per il servizio METE Totale Autobus	213, di cui: 54 autobus urbani 30 autobus suburbani 129 autobus extraurbani
Autovetture a 8 posti	16
Mototraghetti	2
Depositi Aziendali Depositi con officina/carrozzeria e rimessaggio bus Depositi per rimessaggio autobus	4 (Ravenna, Riolo Terme, Forlì, Cesena) 14 (Ravenna, Faenza, 2 a Lugo, Alfonsine, Savarna, Casola Valsenio, Fognano, Cervia, Montaletto, Pisignano, Imola, S. Mauro Pascoli, Cesena)
Officina traghetto	1 (Porto Corsini)
Sportelli per il pubblico Punto Bus ATM Altri punti informativi	1 a Ravenna 15
Servizi gestiti - nel Comune di Ravenna - nel Comune di Faenza - nel Comune di Lugo - nel Comune di Riolo Terme - nel Comune di Russi - nel Comune di Cervia - nella Provincia di Ravenna	Totale linee : 64 9 linee urbane, 7 linee litorale, 2 linee a chiamata, 1 linea gratuita 2 linee urbane 1 linea urbana 1 linea urbana 1 linea extraurbana 3 linee extraurbane 37 linee extraurbane

ELENCO LINEE

DESCRIZIONE LINEA	SERVIZIO	VEETTORE METE
SERVIZI NEL COMUNE DI RAVENNA		
1 Linea MetroBus Rosso (tratto A - Pala De Andrè - CinemaCity; tratto B- Pala De Andrè - Borgo Nuovo)	URBANO RAVENNA	ATM
2 Linea MetroBus Giallo (Via Trieste - Borgo Montone - Esp) con prolungamento festivo a Porto Fuori	URBANO RAVENNA	ATM
3 Linea 1 (Fornace Zarattini - Via dei Poggi - Porto Fuori)	URBANO RAVENNA	ATM
4 Linea 2 (Stazione FS - Enichem - Basette) con prolungamento festivo al Quartiere Nullo Baldini	URBANO RAVENNA	ATM
5 Linea 3 (Madonna dell'Albero - Via Cicognani)	URBANO RAVENNA	ATM
6 Linee 4-44 (Classe - Viale Randi)	URBANO RAVENNA	ATM
7 Linea 5 (Via S. Alberto - Via Falconieri)	URBANO RAVENNA	ATM
8 Linea Ravenna FS - Porto S. Vitale	URBANO RAVENNA	COERBUS (Gamberini)
9 Linea Ravenna - Via Staggi INVERNALE	URBANO RAVENNA	COERBUS (Rhaama Service)
10 Linea 60 (Ravenna FS - Marina di Ravenna) ESTIVA	LITORALE RAVENNA	ATM
11 Linea 70 (Ravenna FS - Punta Marina T. - Marina di Ravenna)	LITORALE RAVENNA	ATM - COERBUS (Gamberini)
12 Linea 75 (Ravenna FS - Marina di Ravenna - Punta Marina T. - Lido Adriano - Ravenna FS)	LITORALE RAVENNA	ATM - COERBUS (Zaganelli - Gamberini)
13 Linea 80 (Ravenna FS - Punta Marina T. - Lido Adriano)	LITORALE RAVENNA	ATM
14 Linea 90 (Ravenna FS - Porto Corsini - Marina Romea - Casal Borsetti)	LITORALE RAVENNA	ATM - COERBUS (Zaganelli - Pollini S. - Apac)
15 Linea Lido di Dante - Ravenna INVERNALE	LITORALE RAVENNA	COERBUS (Rhaama Service)
16 Linea TaxiBus (Porto Fuori - Lido di Dante - Lido Adriano - Terme di Punta Marina) ESTIVA	LITORALE RAVENNA	COERBUS (Rhaama Service)
17 Linea PRONTO BUS Ravenna - S. Michele INVERNALE	A CHIAMATA	COERBUS (Rhaama Service)
18 Corse a chiamata Madonna dell'Albero - Ravenna	A CHIAMATA	COERBUS (Rhaama Service)
19 Linea NAVETTO MARE per MARINA DI RAVENNA e per PUNTA MARINA TERME - ESTIVA	GRATUITO	ATM
SERVIZI NEL COMUNE DI FAENZA		
20 Linea 1 (Piazza Bologna - Via Bertoni)	URBANO FAENZA	ATM
21 Linea 2 (Stazione FS - Via Granarolo)	URBANO FAENZA	ATM
SERVIZI NEL COMUNE DI LUGO		
22 Linea MercaBus (Via Toscana - Stadio - Via Canaletta - Cimitero)	URBANO LUGO	COERBUS (Zaganelli - Manenti)
SERVIZI NEL COMUNE DI RIOLO TERME		
23 Linea urbana di Riolo Terme	URBANO RIOLO T.	COOP TRASPORTI RIOLO
SERVIZI NEL COMUNE DI RUSSI		
24 Linea S. Pancrazio - Chiesuola - Russi INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
SERVIZI NEL COMUNE DI CERVIA		
25 Linea Cervia Forese: Cervia - Savio di Cervia - Tantlon - Castiglione di Cervia - Pisignano - Cannuzzo - Montaletto - Villa Inferno - Malva - Cervia PROGRAMMAZIONE ESTIVA ED INVERNALE	EXTRAURBANO	SAC
26 Linea 7/RA-Ur: Tagliata - Pinarella - Cervia - Terme - Milano Marittima - Lido di Savio - Lido di Classe - PROGRAMMAZIONE ESTIVA ED INVERNALE	EXTRAURBANO	SAC
25/26 Linea 7/RA-Ur e Cervia Forese (NUOVE APPENDICI E DIRAMAZIONI DI PERCORSI) Tantlon - Castiglione di Cervia - Castiglione di Ravenna - Pisignano - Cannuzzo - Montaletto - Villa Inferno - Malva - Tagliata - Pinarella - Terme - Milano Marittima - Savio di Cervia - Savio di Ravenna - S. Pietro in Vincoli - S. Pietro in Campiano - S. Zaccaria PERIODO SCOLASTICO		
27 Linea 2/138: Tagliata - Pinarella - Cervia - M. Marittima - L. Classe ESTIVA	EXTRAURBANO	AVM

DESCRIZIONE LINEA	SERVIZIO	VETTORE METE
SERVIZI DI COLLEGAMENTO EXTRAURBANO		
28 Linea 140 Ravenna – S. Alberto – Casal Borsetti	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Apac - Pollini S.)
29 Linea 141 Ravenna – S. Alberto – Conventello - Alfonsine	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Rhaama S. - Apac - Pollini S.)
30 Linea 144 Lugo – Alfonsine – S. Alberto – Casal Borsetti ESTIVA	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Zaganelli - Pollini S.)
31 Linea 145 Ravenna – S. Antonio INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Rhaama Service)
32 Linea 149 Ravenna Enichem – Mezzano - Lugo – Massa Lombarda - Imola	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Ricci Bus)
33 Linea 150 Ravenna – Piangipane – Santerno INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus – Apac)
34 Linea 152 Lugo – Bagnacavallo – Faenza – Castrocaro Terme ESTIVA	EXTRAURBANO	COERBUS (Manenti)
35 Linea 155 Ravenna Enichem – Faenza	EXTRAURBANO	ATM
36 Linea 156 Ravenna – S. Marco – Villanova	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Rhaama S. – Gamberini)
37 Linea 157 Ravenna – S. Pancrazio – Coccolia – Forlì	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Zaganelli – Apac)
38 Linee 159-160 Ravenna – S. Stefano – S. Pietro in Campiano – S. Pietro in Vincoli - Forlì	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Gamberini – Apac – Zaganelli)
39 Linea 161 Ravenna Enichem – Alfonsine – S. Maria in Fabriago - Lugo	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Manenti - Pollini S.)
40 Linea 162 Ravenna – Alfonsine – Longastrino – Filo	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Pollini S.)
41 Linea 176 Ravenna – Milano Marittima – Cervia	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Apac – Gamberini)
42 Linea 180 Alfonsine – Voltana – Fusignano – Lugo	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Manenti – Zaganelli – Pollini S.)
43 Linea 182 Alfonsine – S. Savino – Fusignano – Lugo	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Manenti – Zaganelli – Pollini S. – Rhaama Service)
44 Linea 187 S. Alberto – Mezzano – Bagnacavallo – Lugo	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Rhaama S. – Zaganelli – Pollini S.)
45 Linea 190 Faenza – Corleto - Prada - Pieve Cesato - Faenza	EXTRAURBANO	ATM
46 Linea 191 Fossolo - Via Accarisi - Pieve Cesato - Faenza	EXTRAURBANO	ATM – COERBUS (Fiorentini)
47 Linea 192 Faenza – Reda – Russi - Pieve Cesato - Faenza	EXTRAURBANO	ATM
48 Linea 3/RA Casola Valsenio – Riolo Terme – Faenza – Ravenna Enichem con diramazione per Lugo, Cotignola, Bagnacavallo, Massalombarda, Bubano, Mordano, Bagnara, Brisighella e prolungamento a Palazzuolo sul Senio PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
49 Linea 2/516 Casola Valsenio – Riolo Terme – Castelbolognese – Imola z.i.	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
50 Linea 2/525 S. Martino in Gattara – Fognano – Brisighella – Faenza – Castelbolognese – Imola	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
51 Linea 23/FO Tredozio – Modigliana – Faenza – Forlì con prolungamento ESTIVO a Cervia – Cesenatico – Gatteo Mare	EXTRAURBANO	COOP TRASPORTI RIOLO
52 Linea 193 Faenza - Via di Lugo - Via S. Andrea - Via Granarolo - Faenza PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Liverani Go... Happy Trasporti)
53 Linea 194 Faenza - Errano PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
54 Linea 2/14 Fusignano – Villanova – Piangipane – Ravenna	EXTRAURBANO	COERBUS (Gamberini)
55 Linea 2/148 Castel Guelfo – Bubano – Mordano – Bagnara di R. – Lugo	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
56 Linea 21 Bagnara di R. – Faenza INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Ricci Bus)
57 Linea Lavezzola – Lugo con prolungamento Argenta - Riolo Terme PERIODO SCOLASTICO	EXTRAURBANO	COERBUS (F.lli Pollini) COERBUS (Zaganelli - F.lli Pollini)
58 Linea 2/111 Lugo – Riolo Terme ESTIVA	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
59 Linea 8/RA Russi – Boncellino – Cotignola – Lugo INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
60 Linea Lugo – S. Lorenzo – Voltana – Lavezzola – S. Maria in Fabriago	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
61 Linea Lugo – S. Lorenzo – S. Bernardino – Bv P.te Santerno INVERNALE	EXTRAURBANO	COERBUS (Zaganelli)
62 Linea 3/141 Cesena – Martorano – Castiglione di Ra – Ravenna Enichem	EXTRAURBANO	COERBUS (Nicolini)
63 Linea 149 (R149 Dismano) Cesena – Ravenna Linea 135 (R149-135) Bertinoro – Forlimpopoli – Ravenna Marcegaglia	EXTRAURBANO	AVM
64 Linea 156 (R156 Ravegnana) Forlì – Coccolia – Ghibullo – Ravenna	EXTRAURBANO	AVM

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

A.T.M. - AZIENDA TRASPORTI E MOBILITÀ

A.T.M. è nata nel 1972 come Azienda Trasporti Municipali del Comune di Ravenna per svolgere il servizio pubblico di trasporto urbano.

L'attività si è in seguito ampliata e diversificata, con l'assunzione dei collegamenti extraurbani, per il litorale ed il forese, del servizio urbano a Faenza, del servizio di traghetto sul Canale Candiano, del servizio di noleggio e della gestione di parcheggi a pagamento.

Dal 1° gennaio 2001 A.T.M. si è trasformata in società per azioni, costituita fra la Provincia di Ravenna ed i Comuni di Alfonsine, Bagnacavallo, Brisighella, Castelbolognese, Cervia, Conselice, Cotignola, Faenza, Fusignano, Lugo, Massalombarda, Ravenna, Riolo Terme, Russi e S. Agata sul Santerno, assumendo l'attuale denominazione di "A.T.M. Azienda Trasporti e Mobilità S.p.A".

Nel 2010, nell'ambito del percorso di integrazione delle aziende di trasporto a capitale pubblico del bacino romagnolo avviato dagli Enti Locali delle Province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini, è stato attuato lo scorporo del ramo parcheggi, trasferito alla società A.T.M. Parking SpA mediante scissione societaria. Quindi i Soci hanno conferito le partecipazioni azionarie di ATM nella Holding Start Romagna SpA.

COOPERATIVA TRASPORTI DI RIOLO TERME

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

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

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

CO.E.R.BUS

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

Delle 39 aziende attualmente associate al CO.E.R.Bus, quelle che svolgono i servizi METE sono: Zaganelli Group srl di Lugo; Gamberini Giovanni & C. sas di Ravenna; Ricci Bus srl di Bagnara; Nicolini Alfio di S. Mauro Pascoli; Rhaama Service di Ravenna; Pollini Stefano & Giuseppe snc di Alfonsine; F.lli Pollini srl di Nerio, Maurizio e Romeo di Conselice; Autoservizi Fiorentini di Faenza; Manenti srl di Lugo; Apac di Bertolina Paolo & C. di Pisignano; Liverani Go... Happy Trasporti snc di Brisighella.

SAC

SAC è una società a responsabilità limitata, nata nel 1968 per volontà di imprenditori locali al fine di soddisfare le esigenze di trasporto scolastico nel Comune di Cervia. Da allora, l'Azienda si è andata espandendo di pari passo alle esigenze che il mercato locale andava richiedendo, soddisfacendo un bacino di utenza sempre più ampio.

AVM

AVM - Area Vasta Mobilità S.p.A. nasce nel 2009 per effetto della fusione delle tre aziende del bacino di Forlì-Cesena, ovvero la e-bus S.p.A., la Setram S.r.l. e la Sacis S.r.l.. A seguito dell'operazione di fusione tutti i servizi svolti dalle 3 società sono affidati ad AVM S.p.A.. AVM vanta comunque di 35 anni di attività nel trasporto pubblico a partire dal 1975, dapprima come Consorzio Atr e successivamente come e-bus S.p.A.

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

QUALITA' DELLE AZIENDE ADERENTI

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

ATM ha ottenuto anche la certificazione ambientale ISO 14001.

AVM ha ottenuto anche la certificazione etica SA 8000.

Azienda	Certificato	Settore di certificazione
ATM SpA	ISO 9001 - SINCERT/BVQI n. 194130 del 4.11.2010	Servizi di trasporto di persone; manutenzione automezzi per conto terzi
ATM SpA	ISO 14001 - BVQI/UKAS n. 219159 del 3.2.2011	Certificazione ambientale per i siti di Ravenna, Porto Corsini e Faenza
CO.E.R.Bus Soc. Coop.	ISO 9001 - CISQ/CERTIQUALITY n. 4866 del 27.10.2009	Servizi di trasporto di persone
Coop.Trasporti Riolo Terme	ISO 9001 - CISQ/CERTIQUALITY n. 5090 del 26.01.2010	Servizi di trasporto di persone
SAC a r.l.	ISO 9001 - AQ/BOL/SINCERT n. 15755 del 12.04.2010	Servizi di trasporto di persone
AVM SpA	ISO 9001 - TUV SUD n. 50 100 5529/3 valido fino al 26.11.2011	Servizi di trasporto di persone
AVM SpA	SA 8000 - TUV SUD n. 9981000006 valido fino al 4.9.2012	Servizi di trasporto di persone

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto pubblico nella Provincia si articola su 64 linee.

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

Tutte le linee urbane raggiungono la Stazione Ferroviaria; sei linee urbane raggiungono anche il Centro Storico (Piazza Caduti); oltre il 70% delle corse raggiunge l'Ospedale Civile.

La linea "MetroBus" (nelle sue diramazioni MetroBus Rosso e MetroBus Giallo) è stata istituita per collegare i parcheggi esterni gratuiti (CinemaCity – Centro Commerciale Esp – Piazza Vacchi – Piazza Resistenza – Pala De André) con il Centro.

Nell'ottica di contenere l'impatto dimensionale del mezzo pubblico nel Centro Storico, vengono di norma utilizzati autobus corti (max 8 metri).

In ambito urbano vengono inoltre svolti alcuni servizi di linea con autovetture a 8 posti, di collegamento fra Ravenna e alcune località limitrofe: Madonna dell'Albero, S. Michele e la zona di Via Staggi.

Le linee urbane di Faenza sono 2, svolte nei soli giorni feriali con autobus corti (7 metri).

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

La linea urbana di Riolo Terme collega il Centro Storico alla zona termale e nel periodo

scolastico diversifica il percorso nel Centro e nelle frazioni per il trasporto degli studenti.

Le linee per il litorale di Ravenna partono ad orari fissi, con passaggi mediamente ogni 30 minuti, intensificati nelle ore di punta. Durante il periodo estivo, le linee sono potenziate e le diverse località vengono collegate con passaggi mediamente ogni 15 minuti.

Le linee svolte con autobus di grandi dimensioni vengono arrestate presso la Stazione Ferroviaria al fine di contenere l'impatto dimensionale in Centro Storico (tranne alcune corse svolte in orari scolastici durante il periodo invernale, in presenza di particolari deroghe concesse dal Comune di Ravenna).

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

La linea Lido di Dante / Ravenna si svolge anche con corse a chiamata.

Il servizio gratuito Navetto Mare collega i parcheggi di Via del Marchesato e di Via Trieste al litorale di Marina di Ravenna, con corse ogni 12-15 minuti nei week-end estivi (da inizio maggio a inizio settembre).

Dall'estate 2009 il servizio gratuito Navetto Mare è stato esteso anche alla località di Punta Marina Terme, con corse ogni 10-15 minuti nei week-end estivi dal parcheggio di Via Trieste al litorale di Punta Marina Terme.

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

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

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

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

Alcune linee/corse vengono inoltre svolte con autovetture a 8 posti (S. Antonio / Ravenna; S. Alberto / Lugo; Lugo / Alfonsine).

La linea 145 S. Antonio / Ravenna si svolge anche con corse a chiamata.

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

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

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

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

servizio del litorale ed extraurbano: vengono effettuate tutte le corse in partenza dal capolinea dopo l'orario di inizio fascia ed entro l'orario di fine fascia. Per le linee del litorale 60-70-80 per capolinea deve intendersi la Stazione FS;

servizio traghetto: il servizio viene interrotto e ripreso alla banchina di Porto Corsini. I Clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti con un preavviso di 5 giorni.

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

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

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

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

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità REGOLARITA' DEL SERVIZIO	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
	Corse effettuate per linea (giorni feriali e festivi) su base annua	%	99,50	> 99,50	mantenere standard 2010

Fattore di qualità PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
Ritardi per responsabilità diretta del gestore (esclusi quindi i ritardi dipendenti da fattori esterni: condizioni del traffico, della viabilità, incidenti, ecc.)	Corse con ritardo ore di punta da 1' a 5' su base annua	%	4,00	< 4,00	mantenere standard 2010
	Corse con ritardo ore di punta da 5' a 10' su base annua	%	0,5	< 0,5	mantenere standard 2010
	Corse con ritardo in ore di punta da 10' a 20' (solo su servizio extra- urbano) su base annua	%	0,2	< 0,2	mantenere standard 2010

IL SISTEMA DI TELERILEVAMENTO A RAVENNA

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

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

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

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

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

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

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

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

Fermate con Display: presso alcune fermate, "strategiche" per la loro posizione in città, è possibile avere l'informazione sui tempi di attesa dell'autobus attraverso un messaggio visualizzato sulla palina; le nuove paline infatti - oltre a riportare gli orari programmati delle linee - sono in grado di informare sull'orario effettivo di transito dell'autobus, precisando i minuti di attesa, eventuali ritardi e soppressioni. Attualmente in città sono installate 18 paline intelligenti (alle fermate del Pala De Andrè, Via De Gasperi, Viale Farini, Viale Randi - Pronto Soccorso, Viale Randi - fronte Pronto Soccorso, ESP, Via Missiroli, Piazza Caduti, Via Mariani - Teatro, Via Guidone, Via Missiroli - fronte Piazza Vacchi, Cinemacity, e n. 6 presso la Stazione Ferroviaria).

ArrivaBus: l'informazione sui tempi di attesa dell'autobus è disponibile presso tutte le fermate urbane di Ravenna, telefonando al numero **0544 455099**. Risponde una voce femminile virtuale, ribattezzata «Giulia». Basta dire a voce o digitare il numero che identifica la fermata presso la quale si è in attesa (riportato sulla palina) ed il nuovo servizio ArrivaBus fornisce l'orario di arrivo della prima corsa delle linee in transito.

ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Sicurezza del viaggio

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

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

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

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

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

- Centro Operativo ATM: 0544 689933 (dalle ore 6.30 alle ore 19.30)
- Coop. Trasporti Riolo Terme: 0546 71028 (giorni feriali, 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30)
- Centro Operativo CO.E.R.Bus: 0545 27077 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 13.00 e 14.30 - 19.00; sabato: 8.30 - 13.00)
- Centro Operativo SAC: 0544 971844 (da settembre a maggio, giorni feriali, 8.30 - 13.00 e 14.30 - 19.00; da giugno ad agosto, feriali e festivi, 7.30 - 13.00, solo feriali 15.00 - 20.00)
- Centri Operativi AVM: Ufficio Movimento di Forlì: 0543 413980 (giorni feriali, 6.30 - 19.15); Ufficio Movimento di Cesena: 0543 413970 (giorni feriali, 6.30 - 19.15).

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

Comfort dei mezzi

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

Servizi per viaggiatori disabili

Autobus attrezzati

Sulle linee urbane di Ravenna (ad esclusione della linea 2 e di alcune corse bis), sulle linee urbane di Faenza e sulla linea urbana di Riolo Terme vengono di norma utilizzati autobus corti attrezzati di scivolo.

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

Per quanto riguarda le linee per il litorale di Ravenna, vengono utilizzati autobus 12 metri attrezzati su circa la metà delle corse svolte dalle linee 70 e 80, in base alla disponibilità giornaliera del parco mezzi.

Altri 5 bus attrezzati (SAC) sono in servizio nel Comune di Cervia.

Un bus con pedana è in servizio sulle linee urbane di Riolo Terme.

Sulle linee extraurbane sono in servizio 15 mezzi attrezzati: n. 3 ATM, n. 4 Coop Trasporti di Riolo Terme, n. 5 sulle linee svolte da AVM e n. 3 CO.E.R.Bus (n. 2 Zaganelli Group e n. 1 Gamberini Giovanni & C. sas).

Disposizioni per favorire la mobilità delle persone non vedenti

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

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

Sulla rete urbana di Ravenna il servizio ArrivaBus ATM è disponibile anche per i non vedenti e gli ipovedenti.

Su tutte le fermate urbane è stata applicata una targhetta che riporta, con testo in rilievo e in forte contrasto cromatico, il numero a 3 cifre identificativo della fermata ed il numero telefonico da chiamare per avere le informazioni sui tempi di attesa dell'autobus: **0544 455099**.

La targhetta - in dimensioni cm 20x5 - è posizionata in genere sul lato destro della palina, a circa 1,50 m. di altezza da terra; mentre presso le fermate dotate di display, è posizionata sul lato destro della cornice della bacheca portaarari.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità ASPETTI QUALITATIVI PARCO MEZZI	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
Impiego dei mezzi	Minimo veicoli da adibire a servizio urbano	Nr.	64 (*)	64	64
	Minimo veicoli da adibire a servizio litorale	Nr.	35 (*)	35	35
	Minimo veicoli da adibire a servizio di bacino	Nr.	105	135	135
Comfort del viaggio	Limite minimo di veicoli dotati di sistemi per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, rispetto al totale del parco mezzi	%	17	32,0	Mantenere dato 2010, senza comunque scendere sotto lo standard
	Limite minimo dei veicoli dotati di climatizzatore rispetto al totale del parco mezzi	%	37	82,0	Mantenere dato 2010, senza comunque scendere sotto lo standard
	Limite minimo di km. prodotti con mezzi climatizzati (servizio urbano) (**)	%	60	91,0	Mantenere dato 2010, senza comunque scendere sotto lo standard
	Limite minimo di km. prodotti con mezzi climatizzati (servizio di bacino, interbacino)	%	30	98,2	Mantenere dato 2010, senza comunque scendere sotto lo standard

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

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

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

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

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

(*) A causa del ritardo nell'adozione degli atti dispositivi del finanziamento regionale, nel 2008-2009 è stato possibile acquistare solo n. 3 mezzi, rinviando al 2011 l'acquisto di un numero più ampio di mezzi (almeno n. 8), adeguando conseguentemente l'obiettivo.

A consuntivo 2010 i chilometri prodotti con mezzi climatizzati sono 6.289.989.

PULIZIA E MANUTENZIONE MEZZI E IMPIANTI

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

La pulizia radicale è prevista secondo una cadenza fissa mensile o comunque a seguito di fermo dei mezzi per grandi revisioni.

La pulizia dei locali aperti al pubblico è giornaliera.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità PULIZIA	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
Pulizia autobus	Frequenza interventi di pulizia ordinaria interna	Periodicità	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	Frequenza interventi di pulizia integrativa interna	Periodicità	Settimanale	Settimanale	Settimanale
	Frequenza interventi di pulizia a fondo interna	Periodicità	Mensile	Mensile	Mensile
	Frequenza interventi di pulizia esterna	Periodicità	Secondo necessità	Secondo necessità	Secondo necessità
Pulizia Impianti di rete	Frequenza interventi di pulizia ordinaria	Periodicità	Quando necessario	Quando necessario	Quando necessario

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

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

Oggi sulle linee urbane di Ravenna sono in servizio 39 autobus urbani a metano, percentuale superiore al 60% dell'intera flotta urbana in circolazione. Altri 9 veicoli suburbani a metano sono utilizzati sulle linee del litorale, sulle quali - nel 2011 - è previsto l'inserimento di ulteriori mezzi (n. 8/12) di nuova generazione a metano. Con i veicoli alimentati a metano si garantiscono emissioni molto al di sotto degli standards europei attualmente in vigore. Le emissioni acustiche di tutti i mezzi sono entro i limiti dichiarati dalle case costruttrici.

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

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

Da settembre 2008 la Cooperativa Trasporti di Riolo Terme ha in servizio un autobus interurbano da 14 metri ad alta capacità (100 persone), il primo di questa tipologia nella Provincia. Si tratta di un mezzo attrezzato, a gasolio, già rispondente alla normativa Euro 5. Nel 2009 ne è entrato in servizio un altro della medesima tipologia.

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

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

Un bus a metano è in servizio dal 2005 nel Comune di Cervia.

A partire dall'estate 2007 è stato impiegato un ulteriore veicolo a metano, grazie all'interscambio dei veicoli del parco METE.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
Servizio urbano	Minimo veicoli da adibire al servizio urbano	Nr.	64 (*)	64	64
	Minimo veicoli alimentati a metano da adibire al servizio di tpl urbano	Nr.	36	39	39
Servizio litorale	Minimo veicoli da adibire al servizio litorale	Nr.	35 (*)	35	35
Servizio extraurbano	Minimo veicoli da adibire al servizio di bacino	Nr.	105	135	135
Km in modalità ecosostenibile	Limite minimo di Km effettuati da mezzi alimentati a metano (urbano + suburbano)	%	30	67,13	Aumento per inserimento nuovo lotto bus
	Limite minimo di Km effettuati da mezzi alimentati a gasolio ecologico (solo urbano)	%	0	12,93 (**)	Mantenere dato 2010
	Limite minimo dei km effettuati da veicoli omologati Euro3 o superiore	%	29	60,50	Mantenere dato 2010, senza comunque scendere sotto lo standard

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

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

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

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

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

(°) A causa del ritardo nell'adozione degli atti dispositivi del finanziamento regionale, nel 2008-2009 è stato possibile acquistare solo n. 3 mezzi, rinviando al 2011 l'acquisto di un numero più ampio di mezzi (almeno n. 8), adeguando conseguentemente l'obiettivo.

A consuntivo 2010 i chilometri prodotti con modalità ecosostenibile sono 4.281.111.

IL SISTEMA TARIFFARIO

Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio e degli abbonamenti sono stabilite in coerenza con quanto deliberato dalla Regione Emilia-Romagna.

Il tariffario vigente è reperibile presso il Punto Bus di Ravenna e gli altri Punti Informativi (pag. 35-36).

Al momento della stampa della presente Carta è in corso di definizione una variazione tariffaria che modificherà anche le tipologie di alcuni dei titoli di viaggio sotto riportati.

Il sistema tariffario è costituito da biglietti e abbonamenti.

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

Servizio urbano e litorale di Ravenna (città e lidi da Casalborgosetti a Lido di Dante)	Tipologia	Validità Tariffe differenziate: - linee urbane - linee litorale + urbano	Dove acquistare
BIGLIETTI	Biglietto	Vale 60' (linee urbane) o 90' (linee litorale + urbano) dal momento della convalida	PuntoBus Ravenna, rivendite localizzate, a bordo (a prezzo maggiorato).
	Pluricorse	Ogni corsa vale 60' (linee urbane) o 90' (linee litorale + urbano) dal momento della convalida.	PuntoBus Ravenna, rivendite localizzate
	Biglietto MetroBus a/r	Vale per una andata e un ritorno esclusivamente per le linee MetroBus Giallo e Rosso nella sola giornata di emissione. Non deve essere convalidato a bordo.	Emittitrici Pala De Andrè e CinemaCity
	Biglietto 24 ore	Vale senza limiti di corse per 24 ore dalla convalida (linee urbane - linee litorale + urbano)	PuntoBus Ravenna (e, nel corso del 2011, anche presso emittitrici Pala De Andrè e Cinema City)
ABBONAMENTI	Personale mensile	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore	PuntoBus Ravenna
	Impersonale mensile (solo linee urbane)	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento. Valido al portatore.	PuntoBus Ravenna
	Personale «Under 16» e «Under 26»	Vale senza limite di corse dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna, sportelli Carisp RA nella Provincia
	Personale annuale	Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna

ABBONAMENTI	Personale annuale "Over 60" urbano + litorale	Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna
	Personale annuale agevolato anziani urbano + litorale	Abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito. Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	Circoscrizioni del Comune di Ravenna
	Personale annuale agevolato invalidi urbano + litorale	Abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito. Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus di Ravenna
	Job Ticket - abbonamento personale annuale lavoratori	Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna, previa convenzione del datore di lavoro con ATM
	Mi Muovo - Abbonamento personale annuale Treno + Bus	Vale senza limite di corse 365 giorni dalla data di emissione per una relazione ferroviaria + servizio urbano della città di partenza e/o di destinazione. E' un abbonamento nominativo e incedibile valido solo accompagnato da documento di identità del possessore; può essere di 1° o 2° classe.	Biglietterie Trenitalia con sportello
	Mi Muovo Studenti - Abbonamento personale annuale studenti Treno + Bus	Vale senza limite di corse 365 giorni dalla data di emissione per una relazione ferroviaria + servizio urbano della città di partenza e/o di destinazione. E' un abbonamento nominativo e incedibile valido solo accompagnato da documento di identità del possessore, acquistabile solo da studenti fino a 26 anni d'età; può essere solo di 2° classe.	Biglietterie Trenitalia con sportello
	Abbonamento mensile di integrazione urbana	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore. E' acquistabile solo da possessori di abbonamento extraurbano (anche di altro vettore) per percorsi con origine o destinazione Ravenna in corso di validità.	PuntoBus Ravenna
	Abbonamento personale «Under 26» di integrazione urbana	Vale senza limite di corse dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore. E' acquistabile solo da possessori di abbonamento extraurbano (anche di altro vettore) per percorsi con origine o destinazione Ravenna in corso di validità.	PuntoBus Ravenna

Servizio urbano e litorale di Ravenna (città e lidi da Casalborsetti a Lido di Dante)	Tipologia	Validità Tariffe differenziate: - linee urbane - linee litorale + urbano	Dove acquistare
ABBONAMENTI	Abbonamento personale annuale di integrazione urbana	Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore. E' acquistabile solo da possessori di abbonamento extraurbano (anche di altro vettore) per percorsi con origine o destinazione Ravenna in corso di validità.	PuntoBus Ravenna

Servizio urbano di Faenza	Tipologia	Validità	Dove acquistare
BIGLIETTI	Biglietto valido 90'	Vale 90' dal momento della convalida.	PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46, rivendite localizzate, a bordo (a prezzo maggiorato).
	Pluricorse	Ogni corsa vale 90' dal momento della convalida.	PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46, rivendite localizzate
	Biglietto 24 ore	Vale senza limiti di corse per 24 ore dalla convalida (linee urbane)	PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46, Riv. Piazza C. Battisti 6
ABBONAMENTI	Personale mensile	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46
	Impersonale mensile	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento. Valido al portatore.	PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46
	Personale «Under 26»	Vale senza limite di corse dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46, sportelli Carisp RA a Faenza
	Personale annuale "Over 60"	Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46
	Personale annuale agevolato anziani e invalidi	Abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito. Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	URP del Comune di Faenza

Servizio urbano di Faenza	Tipologia	Validità	Dove acquistare
ABBONAMENTI	Job Ticket - abbonamento personale annuale lavoratori	Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	PuntoBus Ravenna, previa convenzione del datore di lavoro con ATM
	Mi Muovo - Abbonamento personale annuale Treno + Bus	Vale senza limite di corse 365 giorni dalla data di emissione per una relazione ferroviaria + servizio urbano della città di partenza e/o di destinazione. E' un abbonamento nominativo e incedibile valido solo accompagnato da documento di identità del possessore; può essere di 1° o 2° classe.	Biglietterie Trenitalia con sportello
	Mi Muovo Studenti - Abbonamento personale annuale Treno + Bus	Vale senza limite di corse 365 giorni dalla data di emissione per una relazione ferroviaria + servizio urbano della città di partenza e/o di destinazione. E' un abbonamento nominativo e incedibile valido solo accompagnato da documento di identità del possessore, acquistabile solo da studenti fino a 26 anni d'età; può essere solo di 2° classe.	Biglietterie Trenitalia con sportello

Servizio Comune di Russi	Tipologia	Validità	Dove acquistare
BIGLIETTI	Corsa semplice	Vale per una corsa, da convalidare a bordo.	A bordo
ABBONAMENTI	Personale mensile studenti	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento COERBus che attesta l'identità dell'utilizzatore.	A bordo

Servizio urbano di Lugo	Tipologia	Validità	Dove acquistare
BIGLIETTI	Mercabus a/r	Vale per una andata e un ritorno esclusivamente per la linea Mercabus nella sola giornata di emissione. Deve essere convalidato a bordo.	A bordo

Servizio Comune di Cervia	Tipologia	Validità	Dove acquistare
BIGLIETTI	Corsa semplice	Vale 60' dal momento della convalida.	Sulle linee AVM: a bordo. Sulle linee SAC: a bordo
	Carnet n. 10 biglietti corsa semplice	Ogni biglietto, valido 60' dal momento della convalida, può essere utilizzato singolarmente da persone diverse.	Sulle linee AVM: rivendite autorizzate e a bordo. Sulle linee SAC: rivendite autorizzate e a bordo
ABBONAMENTI	Mensile personale	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento SAC che attesta l'identità dell'utilizzatore.	Sulle linee AVM: rivendite autorizzate e presso sede AVM Sulle linee SAC: a bordo e presso sede Sac
	Annuale categorie protette Urbano	Abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito, previa autorizzazione del Comune di Cervia. Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento SAC che attesta l'identità dell'utilizzatore.	Comune di Cervia presso Cervia Informa
	Annuale categorie protette Bacino + Urbano	Abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito, previa autorizzazione del Comune di Cervia. Vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento SAC che attesta l'identità dell'utilizzatore.	Comune di Cervia presso Cervia Informa

Servizio urbano di Riolo Terme	Tipologia	Validità	Dove acquistare
BIGLIETTI	Corsa semplice	Vale 60' dal momento della convalida.	A bordo
	Carnet n. 9 corse	Vale per n. 9 corse, da convalidare ogni volta a cura dell'autista.	A bordo
	Carnet n. 40 corse	Vale per n. 40 corse, da convalidare ogni volta a cura dell'autista.	A bordo
ABBONAMENTI	Mensile personale	Vale senza limite di corse dal primo all'ultimo giorno del mese solare indicato sull'abbonamento e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento Coop. Riolo che attesta l'identità dell'utilizzatore.	A bordo

Servizio extraurbano	Tipologia e validità	Dove acquistare
BIGLIETTI	Biglietto: vale da 60' a 210' dal momento della convalida a seconda della tratta chilometrica, con estensione al servizio urbano	Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, rivendite localizzate, a bordo (a prezzo maggiorato). Su linee AVM: PuntoBus Forlì, PuntoBus Cesena, rivendite localizzate, a bordo (a prezzo maggiorato). Su altre linee: a bordo, senza sovrapprezzo.
	Carnet n. 10 biglietti: ogni biglietto vale da 60' a 210' dal momento della convalida a seconda della tratta chilometrica, con estensione al servizio urbano; può essere utilizzato singolarmente da persone diverse.	Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, rivendite localizzate. Su linee AVM: PuntoBus Forlì, PuntoBus Cesena, rivendite localizzate. Su altre linee: a bordo.
ABBONAMENTI (diversificati per tratta chilometrica)	Settimanale (alternativo al carnet): vale senza limite di corse nella settimana di emissione, dal lunedì alla domenica. Non deve essere convalidato a bordo.	A bordo (Tale titolo di viaggio non esiste per linee ATM, AVM e Sac e per la linea Lavezzola-Lugo COERBus)
	Personale mensile 1 linea di bacino: vale senza limite di corse fino all'ultimo giorno del mese solare di convalida sul percorso origine-destinazione indicato e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore.	Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, rivendite localizzate. Su linee AVM: PuntoBus Forlì, PuntoBus Cesena, rivendite localizzate. Su linee Sac: a bordo e presso sede Sac. Su altre linee: a bordo
	Personale mensile cumulativo (1 linea di bacino + urbano): vale senza limite di corse fino all'ultimo giorno del mese solare di convalida sul percorso origine-destinazione indicato, con estensione al servizio urbano, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.	Su linee ATM: Punto Bus Ravenna
	Personale scolastico 1 linea di bacino: vale senza limite di corse dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo sul percorso origine-destinazione indicato e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore; per studenti di tutte le scuole, anche Università.	Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, sportelli Carisp RA in Provincia. Su linee CoerBus: a bordo. Su linee AVM: PuntoBus Forlì, PuntoBus Cesena. Su linee Sac: presso sede Sac. Su linee Coop Riolo: a bordo.
	Personale scolastico cumulativo (1 linea di bacino + urbano): vale senza limite di corse dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo sul percorso origine-destinazione indicato, con estensione al servizio urbano, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento A.T.M. che attesta l'identità dell'utilizzatore; per studenti di tutte le scuole, anche Università.	Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, sportelli Carisp RA in Provincia.

Servizio extraurbano	Tipologia e validità	Dove acquistare
ABBONAMENTI (diversificati per servizio)	<p>Personale annuale lavoratori 1 linea di bacino: vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna. Su linee AVM: PuntoBus Forlì, PuntoBus Cesena.</p>
	<p>Personale annuale lavoratori 1 linea di bacino + urbano: vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato, esteso al servizio urbano, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna.</p>
	<p>Job Ticket - abbonamento personale annuale lavoratori 1 linea di bacino: vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, previa convenzione del datore di lavoro con ATM. Su linee Coop Riolo: a bordo. Per gli altri gestori, informazioni presso le singole sedi.</p>
	<p>Job Ticket - abbonamento personale annuale lavoratori 1 linea di bacino + urbano: vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato, esteso al servizio urbano, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, previa convenzione del datore di lavoro con ATM.</p>
	<p>Personale annuale "Over 60" 1 linea di bacino: vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna.</p>
	<p>Personale annuale "Over 60" 1 linea di bacino + urbano/litorale Ravenna: vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato, esteso ai servizi urbano e litorale di Ravenna, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna.</p>
	<p>Personale annuale "Over 60" 1 linea di bacino + urbano Faenza: vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato, esteso al servizio urbano di Faenza, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, Riv. Faenza di Corso Saffi 46</p>

Servizio extraurbano	Tipologia e validità	Dove acquistare
ABBONAMENTI (diversificati per servizio)	<p>Personale annuale agevolato anziani 1 linea di bacino: abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito; vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: Circostrizioni del Comune di Ravenna, URP del Comune di Faenza, alcuni Uffici di altri Comuni della Provincia di Ravenna. Su linee Coop. Riolo: sede Coop. Riolo. Su linee AVM: PuntoBus Forli, PuntoBus Cesena.</p>
	<p>Personale annuale agevolato anziani 1 linea di bacino + urbano/litorale Ravenna: abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito; vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato, esteso ai servizi urbano e litorale di Ravenna, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: Circostrizioni del Comune di Ravenna + alcuni Uffici di altri Comuni della Provincia di Ravenna.</p>
	<p>Personale annuale agevolato invalidi 1 linea di bacino: abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito; vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna, URP del Comune di Faenza. Su linee Coop. Riolo: sede Coop. Riolo. Su linee AVM: PuntoBus Forli, PuntoBus Cesena.</p>
	<p>Personale annuale agevolato invalidi 1 linea di bacino + urbano/litorale Ravenna: abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito; vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato, esteso ai servizi urbano e litorale di Ravenna, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: PuntoBus Ravenna.</p>
	<p>Personale annuale agevolato anziani e invalidi 1 linea di bacino + urbano Faenza: abbonamento a tariffa agevolata progressiva in base al reddito; vale senza limite di corse 1 anno dalla data di emissione sul percorso origine-destinazione indicato, esteso al servizio urbano di Faenza, e solo se accompagnato da tessera di riconoscimento ATM che attesta l'identità dell'utilizzatore.</p>	<p>Su linee ATM: URP del Comune di Faenza.</p>

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

A bordo degli autobus

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

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

Rivendite a terra (ATM e AVM)

- Punto Bus ATM - Ravenna (Piazza Farini)
- Rivendita di Corso Saffi n. 46 a Faenza
- Punto Bus AVM - Forlì (Via Spadolini, 21)
- Punto Bus AVM - Cesena (Piazzale Karl Marx, 135)
- Almeno 333 rivendite autorizzate (dislocate sul territorio servito), compreso stagionali: bar, edicole, tabaccherie, negozi convenzionati
- Agenzie/Filiali della Cassa di Risparmio di Ravenna nella provincia di Ravenna
- Circostrizioni di Ravenna ed URP del Comune di Faenza

Emettitrici automatiche a Ravenna

- Nell'area della Stazione FS di Ravenna sono previste n. 2 emettitrici automatiche.
- Presso 2 emettitrici (1 installata al Pala De Andrè ed 1 a CinemaCity) è possibile acquistare i biglietti promozionali a/r validi sulla linea MetroBus e nel corso del 2011, i biglietti 24 ore.

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
Reperibilità titoli di viaggio	Biglietteria aziendale (Punto Bus) nella città di Ravenna funzionante anche come punto informativo per la Clientela, con orari di apertura al pubblico di almeno 12 ore in tutti i giorni feriali	Nr.	1	1	1
	Numero minimo di rivendite titoli di viaggio nella Provincia	Nr.	Almeno 333, distribuite sul territorio servito	> di 333, distribuite sul territorio servito	Mantenere dato 2010
	Distributori automatici di biglietti ordinari per servizio urbano e litorale di Ravenna nell'area della Stazione FS di Ravenna	Nr.	1	0	2
	Distributori automatici di biglietti	Nr.	//	2	2
	Linee sulle quali sono disponibili i biglietti a bordo	%	100 (entro 3 mesi da attivazione del servizio)	100	100

ASPETTI DI RELAZIONE CON LA CLIENTELA

Cortesia del personale

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

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

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

Gli autisti in servizio rispettano i seguenti divieti:

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

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

Informazioni alla Clientela

Pubblicazioni

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

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

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

Gli orari ATM sono reperibili anche alla pagina www.atm.ra.it

Gli orari Coop. Trasporti di Riolo Terme, alla pagina www.cooptraspriolo.191.it

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

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

Gli orari AVM, alla pagina www.avm.fc.it e www.comunecervia.it/turismo

Informazioni alle fermate

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

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

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

Tutte le fermate della rete urbana di Ravenna sono caratterizzate da una targhetta (con testo in rilievo e in forte contrasto cromatico) con numero a 3 cifre che identifica la fermata ed il numero telefonico da chiamare per avere le informazioni del servizio ArrivaBus: **0544 455099**. La targhetta - in dimensioni cm 20x5 - è posizionata in genere

sul lato destro della palina, a circa 1,50 m. di altezza da terra; mentre presso le fermate dotate di display, è posizionata sul lato destro della cornice della bacheca portaorari.

Informazioni sui veicoli

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

Biglietteria e Punti informativi

ATM Spa - Punto Bus (Biglietteria ed Informazioni)

Piazza Farini (Stazione FS) – Ravenna

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

INFO ATM 199 199 558 - Servizio informazioni telefonico con operatore sul trasporto pubblico a Ravenna e in provincia (percorsi, orari, titoli di viaggio, tariffe, ecc.).

Orari: dal lunedì al sabato ore 7.00 - 21.00; domenica e festivi ore 8.00 - 21.00.

Costo della telefonata, iva inclusa, da rete fissa senza scatto alla risposta: 0,1426 €/min. dalle 8.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 il sabato; 0,0558 €/min. nei restanti orari. Il costo della telefonata da rete mobile varia in base ai differenti operatori.

Cooperativa Trasporti Riolo Terme a r.l.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pollini Stefano & Giuseppe snc - Via Tranvia n. 54 - Alfonsine (Ra) – Tel 0544 81027

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

F.lli Pollini srl di Nerio, Maurizio e Romeo – Via Gagliazzona n. 53 – Conselice (Ra)
Tel 0545 87525

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

Autoservizi Fiorentini – Via Riccione n. 18 – Faenza (Ra) – Tel 0546 634625

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

Manenti srl - Via Circ. Ponente n. 139 - Lugo (Ra) – Tel 0545 22142

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

Apac di Bertolina Paolo & C. - Via Confine n. 55 - Pisignano (Ra) – Tel 0544 918163

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

Liverani Go... Happy Trasporti snc - Via Faentina n. 150 - Brisighella (RA) - Tel. 0546 84973

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

SAC - Società Autoservizi Cervesi srl - Via Copernico n. 7 - Cervia (Ra)

Tel 0544 971844 - Fax 0544 971750

Orario invernale: feriali 8.30 - 13.00 / 14.30 - 19.00

Orario estivo: feriali e festivi 7.30 - 13.00; solo feriali 15.00 - 20.00

AVM SpA - Area Vasta Mobilità - Via A. Volta n. 9 – Forlì, tramite:

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

Orari: dal lunedì al sabato, ore 7.00 - 19.00; domenica e festivi, ore 7.00 - 13.00.

Costo della telefonata, iva inclusa, da rete fissa senza scatto alla risposta: 0,1188 €/min.

Il costo della telefonata da rete mobile varia in base ai differenti operatori.

PuntoBus Forlì – Via Spadolini, 21 – Forlì

Orario: feriali 6.30 - 19.30; festivi 6.30 - 13.00

PuntoBus Cesena – Piazzale Karl Marx, 135 - Cesena

Orario: feriali 6.30 - 19.40; festivi 6.45 - 12.10

Infortunati sui mezzi

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

Oggetti smarriti

Il gestore declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus di qualsiasi tipo di oggetto. E' comunque possibile effettuare la ricerca di eventuali oggetti smarriti rivolgendosi ai Punti informativi (indicati a pag. 35-36).

Emergenze sul servizio

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

- Centro Operativo ATM: 0544 689933 (dalle ore 6.30 alle ore 19.30)

- Coop. Trasporti Riolo Terme: 0546 71028 (giorni feriali, 8.30 - 12.30 e 14.30 - 18.30)

- Centro Operativo CO.E.R.Bus: 0545 27077 (dal lunedì al venerdì: 8.30 - 13.00 e 14.30 - 19.00; sabato: 8.30 - 13.00)

- Centro Operativo SAC: 0544 971844 (da settembre a maggio, giorni feriali, 8.30 - 13.00 e 14.30 - 19.00; da giugno ad agosto, feriali e festivi, 7.30 - 13.00, solo feriali 15.00 - 20.00)

- Centri Operativi AVM: Ufficio Movimento di Forlì: 0543 413980 (giorni feriali: 6.30 - 19.15); Ufficio Movimento di Cesena: 0543 413970 (giorni feriali: 6.30 - 19.15).

Questi gli standard che METE si impegna a rispettare:

Fattore di qualità INFORMAZIONI	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
A bordo	Veicoli con numero e destinazione di linea riconoscibili dall'esterno (parte frontale) + indicazione nominativo	%	100, entro 3 mesi da attivazione servizio	100	100
A terra	Pubblicazione prospetto orari di tutte le linee, per destinazione (con calendario dei fermi del servizio) e delle eventuali variazioni agli stessi presso le fermate extraurbane	%	100	100	100
	Pubblicazione prospetto orari di tutte le linee, per singola linea (con calendario dei fermi del servizio) e delle eventuali variazioni agli stessi presso le fermate urbane	%	100	100	100
	Paline urbane attrezzate con indicazione linee in transito	%	100	100	100
In generale all'utenza	Presso autostazioni e punto informativo: esposizione prospetto riepilogativo su sistema tariffario, moduli reclami	%	100 entro 3 mesi da attiv. servizio	100	100
	Libretti orari (gratuiti)	Nr. ed./anno	2 (estivo ed invernale)	2 (estivo ed invernale)	2 (estivo ed invernale)
	Mappa dei percorsi di Ravenna (gratuita)	Nr. ed./anno	1 (o secondo necessità)	0	Se necessaria (per modifica rete)
	Mappa dei percorsi di Faenza (gratuita)	Nr. ed./anno	1 (o secondo necessità)	0	Se necessaria (per modifica rete)
	Carta della Mobilità (presso Punto Informativo)		Pubblicazione a seguito approvazione stazione affidante	Pubblicata entro 31.3.2010	Pubblicazione entro 31.3.2011
	Sito Internet aziendale		Entro 30.9.2005	Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Biglietteria e Ufficio Informazioni a Ravenna, con orario di apertura giornaliera minimo di 12 ore nel periodo estivo (giorni feriali e festivi) e nei festivi invernali e di 13 ore nel periodo invernale (giorni feriali)	Nr.	1	1	1
	Altri sportelli informativi	Nr.	13	15	15

vedere elenco "Punti informativi" riportato a pag. 35-36.

RECLAMI E RELAZIONI CON I CLIENTI

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

- ATM SpA – Via delle Industrie n. 118 – 48122 Ravenna
Tel 800 213480 (9.00-12.30, dal lunedì al venerdì) - Fax 0544 451508 – atm@atm.ra.it
- CO.E.R.Bus Soc. Coop. – Coop. Emilia Romagna autobus – Piazza Cavour n. 10 – 48022 Lugo RA – Tel 0545 27077 - Fax 0545 27078 – coerbus@coerbus.it
- Coop. Trasporti di Riolo Terme – Via Miglioli n. 1 – 48025 Riolo Terme RA
Tel 0546 71028 - Fax 0546 71911 - cooptra@libero.it
- SAC – Società Autoservizi Cervesi a r.l. – Via Copernico n. 7 – 48015 Cervia RA
Tel 0544 971844 - Fax 0544 971750 – saccervia@hotmail.com
- AVM SpA - Via A. Volta n. 9 - 47122 Forlì
Tel Infolinea AVM 199.11.55.77 - Fax 0543 787280 - info@avm.fc.it

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile presso i Punti Informativi delle singole Aziende (indicati a pag. 35-36) e sul sito www.mete.ra.it

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

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

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

TUTELA DEL CLIENTE E DEI SUOI DIRITTI

Responsabilità per danni alle persone ed alle cose

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

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

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

La liquidazione verrà curata dalla Compagnia Assicuratrice del gestore.

Responsabilità per danni causati da disservizio / Rimborsi

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

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

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

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

Variazione o sospensione linea urbana, suburbana od extraurbana

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

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

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

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

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

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

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

VADEMECUM DEL VIAGGIATORE

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

Come fruire del servizio

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

Diritti e doveri del viaggiatore

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

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

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

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

Responsabilità del Cliente

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

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

Trasporto di bambini

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

Oggetti smarriti

Il gestore declina ogni responsabilità per lo smarrimento a bordo degli autobus di qualsiasi tipo di oggetto. E' comunque possibile effettuare la ricerca di eventuali oggetti smarriti rivolgendosi ai Punti Informativi delle singole Aziende (indicati a pag. 35-36).

Sanzioni amministrative per irregolarità titoli di viaggio

A norma della L.R. 30 ottobre 1998, n. 30, gli utenti del servizio di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori.

I passeggeri sprovvisti di documento di viaggio o con documento di viaggio non valido (es. non obliterato) sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa non inferiore a 40 e non superiore a 150 volte la tariffa ordinaria in vigore relativa alla prima fascia tariffaria, oltre all'importo relativo alla tariffa evasa (art. 40 L.R. 30/98), che può essere eseguito:

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

Se il pagamento della sanzione non può essere fatto immediatamente, il contravventore è tenuto a fornire le proprie generalità e ad esibire un documento di identità personale. I passeggeri che vengono trovati con biglietti o abbonamenti contraffatti o alterati sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa sopra indicata, oltre all'importo del titolo abusivamente utilizzato. Sono inoltre passibili delle sanzioni di cui agli artt. 465 e 466 del Codice Penale (come modificati con D.Lgs. 507/99).

Nel caso in cui il passeggero non sia in grado di esibire all'agente accertatore l'abbonamento personale, la sanzione amministrativa si applicherà nella misura di un terzo dell'importo minimo, ulteriormente ridotto a un terzo ex art. 13 L.R. 21/1984, sempre che il titolo (regolarizzato anteriormente all'accertamento della violazione) venga presentato ai competenti organi aziendali entro i 5 giorni successivi a quello dell'accertamento, contestualmente effettuandone il pagamento.

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

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

Gli orari del servizio

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

Anche in caso di traffico ridotto, il servizio è garantito in partenza ogni 15 minuti al massimo.

Durante l'estate il servizio funziona ininterrottamente (e cioè 24 ore su 24) nelle notti fra il venerdì ed il sabato e fra il sabato e la domenica. Il servizio può essere potenziato con l'utilizzo contemporaneo di entrambi i natanti in particolari condizioni di traffico (ad esempio, durante i fine settimana estivi).

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

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

Il sistema tariffario del servizio traghetto

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

Autovetture e autoveicoli pagano invece a bordo, senza sovrapprezzo.

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

Gli abbonamenti per pedoni e ciclisti sono mensili, semestrali o annuali.

Le tessere per ciclomotori, moto, carrelli, furgoncini sono a 12 corse - valide per 60 giorni; o a 40 corse - valide per 180 giorni; esiste anche un abbonamento semestrale.

Le tessere per autovetture e autocarri fino a 3,5 t sono a 12 corse - valide per 60 giorni o a 40 corse - valide 180 giorni: le tariffe variano in base alla cilindrata. Esiste anche un abbonamento mensile.

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

Tutte le tipologie di abbonamento sono in vendita presso gli sportelli della Cassa di Risparmio di Ravenna a Marina di Ravenna e della Banca Popolare di Ravenna a Porto Corsini (oltre che presso alcune rivendite autorizzate ATM del litorale).

Informazioni sul servizio

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

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

Fattore di qualità	Tipologia indicatore	Unità di misura	Standard richiesto	Dato Consuntivo 2010	Dato Previsione 2011
Modalità di servizio	Ore di servizio annue	Nr	7500	7.592	>7.500
Mezzi	Numero minimo di traghetti per servizio su acqua	Nr.	2	2	2
Manutenzione mezzi	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 60 ore (3 gg. di servizio)	Nr	125	127,53	125
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 400 ore (20 gg. di servizio)	Nr	18,75	18,98	18,75
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 800 ore (40 gg. di servizio)	Nr	9,375	9,5	9,375
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 3.500 ore (180 gg. di servizio)	Nr	2,143	2,17	2,143
	Interventi di manutenzione ordinaria ogni 7.000 ore (360 gg. di servizio)	Nr	1,071	1,085	1,071
	Interventi di manutenzione traghetti rispetto alle ore di servizio tali da soddisfare tutte le prescrizioni, nella misura in cui sono ad essi applicabili, del Regolamento per la Sicurezza della Navigazione e della salvaguardia della vita umana			Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91	Nel rispetto delle leggi 616/62 e DPR 435/91
Reperibilità titoli di viaggio	Emettitrici automatiche di biglietti traghetto per pedoni, ciclisti, moto, carrelli, furgoncini (presso banchine di attracco)	Nr.	8	8	8
	Rivendite abbonamenti traghetto (nelle località presenti sulle sponde del Candiano)	Nr	2 sportelli bancari	2 sportelli bancari	2 sportelli bancari

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

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

Il profilo dell'Agenzia

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

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

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

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

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

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

Sede: Via della Lirica n. 21 – 48124 Ravenna

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

Sito: www.ambra.ra.it

A.T.M. S.p.A.
AZIENDA TRASPORTI E MOBILITA'

COER RUD


COOPERATIVA TRASPORTI
DI RICOLO ERVE

SAC
Società Autoservizi Cervesi

