CARTA DELLA MOBILITÀ 2022

TUA | TRASPORTO UNICO ABRUZZESE

INDICE

Presentazione **5**

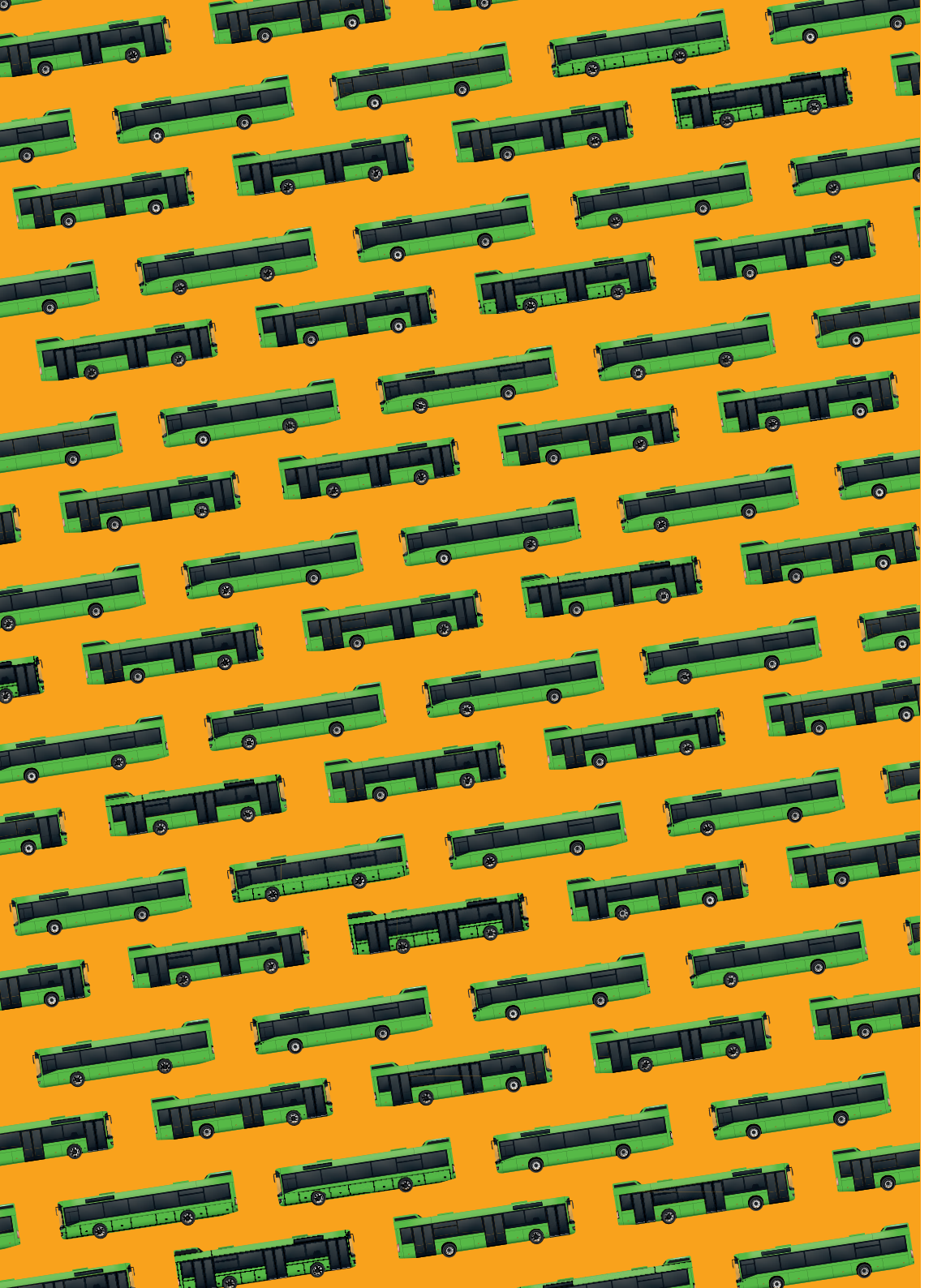
0. Introduzione **6**
0.1. Definizioni - Carta della Mobilità e altro 6
0.2. Il Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo 7
0.3. Riferimenti normativi 8

1. L'Azienda **9**
1.1. Una breve storia 9
1.2. I nostri numeri 10
1.3. Il sistema dei valori 11
1.4. Il sistema delle certificazioni 14

2. Il viaggio in autobus **15**
2.1. Diritti e doveri del viaggiatore 15
2.2. L'informazione 16
2.3. Il biglietto 18
2.4. Bambini, animali e bagagli 21
2.5. Capilinea e fermate 22
2.6. In viaggio (accoglienza, comfort, regolarità, sicurezza) 24
2.7. Integrazione e intermodalità 30

3. I fattori della qualità **36**

4. Allegati **38**



PRESENTAZIONE

Questa Carta della Mobilità è la traduzione settoriale per il trasporto pubblico locale della carta dei servizi che tutte le aziende che gestiscono servizi pubblici sono tenute a elaborare in attuazione di specifiche disposizioni legislative.
TUA ritiene che questa Carta costituisca un momento importante di verifica e di crescita dell'Azienda. Non un semplice "prodotto di bellezza" in funzione della propria immagine, ma uno strumento operativo con cui essa si rivolge all'interno e all'esterno della sua realtà sotto due riguardi in particolare:

- Quello della "**qualità del servizio**", a partire dalla descrizione accurata e chiara di un "esistente proiettato verso il futuro";
- Quello della "**trasparenza** contrattuale" nei rapporti con i cittadini e la stessa con l'indicazione degli impegni che l'Azienda si assume nel miglioramento dei fattori che incidono su quella qualità.

Il primo punto ci dice che la Carta per TUA è un passaggio essenziale nella direzione di una politica orientata al miglioramento costante della qualità, e che tale politica non può che coinvolgere ogni aspetto del processo produttivo.
Il secondo, che questa politica guarda al servizio prodotto con gli occhi del viaggiatore, cercando di comprenderne e soddisfarne le attese esplicite e implicite nella sua esperienza di viaggio.

Ciò che si intende far emergere, sopra e prima di ogni altro aspetto, è il "**Viaggio**" - e quindi il "**Viaggiatore**": da una parte, offrendogli una visione chiara di ciò che ha **diritto di ottenere in termini di qualità del servizio**; dall'altra, garantendogli la **certezza di essere ascoltato**. La certezza di trovare un'organizzazione che cerca di tradurre la voce del cittadino nell'opportunità di dimostrare la propria capacità di migliorarsi modificando situazioni, prassi e procedure consolidate.
Da qui, l'idea di organizzare la struttura della Carta nella forma della **ricostruzione ideale di un viaggio;** suddividendo e presentando in successione i vari momenti che scandiscono il percorso verso la soddisfazione del suo bisogno. Da quello in cui nasce l'esigenza di raggiungere una località e si vuole sapere come farlo, all'acquisto del biglietto, all'attesa e salita sull'autobus, allo spostamento fisico vero e proprio, fino al raggiungimento della meta e alle eventuali comunicazioni con l'Azienda sulla propria esperienza.

La Carta come un **viaggio dentro il viaggio**, dunque. Un viaggio di conoscenza dentro l'Azienda, dentro la sua organizzazione e il suo corpo produttivo; che vede il suo momento decisivo nella comunicazione che lo conclude. Il momento della verità. Quello in cui si concentra la parte ufficiale ed esplicita dell'opinione del Viaggiatore sulla rispondenza fra ciò che l'Azienda garantisce e ciò che il Viaggiatore ha riscontrato nella sua esperienza. Una Carta che cerca di disegnare l'architettura di una cultura aziendale che misura il proprio miglioramento con il metro del miglioramento della vita del proprio territorio.

0. INTRODUZIONE

0.1. DEFINIZIONI

0.1.1. Carta della Mobilità

- La Carta della Mobilità è la carta dei servizi del settore del trasporto pubblico che disciplina i rapporti tra l'azienda che li produce e il cittadino che li utilizza. La carta della mobilità, dunque, è il documento di offerta del servizio con cui l'azienda assume impegni precisi verso i viaggiatori, con i seguenti obiettivi fondamentali:
- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra viaggiatore e azienda.

0.1.2. Il Viaggio

- La Carta della Mobilità di TUA si richiama a un senso unitario del viaggio, nella sua accezione più ampia: il viaggio inizia nel momento in cui sorge l'esigenza o il desiderio di spostarsi, e termina quando essi siano soddisfatti.

0.1.3. Fattori di qualità

- Aspetti rilevanti della qualità del servizio che i cittadini percepiscono e che l'azienda è chiamata a fare propri nell'ambito della politica di miglioramento continuo del servizio stesso e dei rapporti con essi.

0.1.4. Indicatori di qualità

- Le variabili quantitative e i parametri qualitativi che rappresentano, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio.
  Essi costituiscono il punto di partenza per avviare il processo di misurazione continua dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei cittadini nel tempo.

0.2. IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON REGIONE ABRUZZO

Dal 29 settembre 2017 la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. Uninominale è divenuta titolare del Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo per la gestione di servizi di trasporto automobilistico urbano ed extraurbano e dei servizi di trasporto ferroviario del bacino regionale, così come di seguito indicati in linea di massima:

- servizi di trasporto extraurbano precedentemente affidati alle società A.R.P.A. S.p.A. e F.A.S. S.p.A.;
- servizi di trasporto urbano dei comuni di Altino, Ateleta, Gissi, Sant'Eusanio del Sangro e San Vito Chietino, già gestiti da F.A.S. S.p.A., nonché dei servizi urbani e suburbani di Pescara, Penne e Francavilla al Mare, già gestiti da G.T.M. S.p.A.;
- servizi di trasporto ferroviario e gestione della relativa rete ferroviaria, già affidati a F.A.S. S.p.A.

In virtù di tale Contratto, e attraverso le politiche di trasporto adottate dalla Regione Abruzzo, lo stesso Ente concedente ha inteso adottare uno strumento idoneo ad agevolare la propria attività di riprogrammazione dei servizi, anche verso una progressiva integrazione e complementarità delle modalità gomma e ferro; nonché progetti di integrazione tariffaria, proiettati verso l'obiettivo dell'introduzione di un titolo di viaggio unico, da poter utilizzare su tutti i percorsi e su tutte le linee

regionali automobilistiche e ferroviarie.
Il Contratto è entrato in vigore in regime di proroga per l'anno 2018, e nella forma di "house providing" per il periodo 1/1/2019-31/12/2027.

0.3. RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità 2022 di TUA è stata redatta tenendo conto in particolare dei seguenti riferimenti normativi:

- D.P.C.M. del 27/1/1994 – "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- D.Lgs. n. 422/1997 – "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale";
- D.P.C.M. 30/12/1998 – "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)";
- D.Lgs. n. 206/2005 – "Codice del consumo";
- L. n. 244/2007, art. 2, comma 461 – " Obbligo per i gestori di contratto di servizio di emanare una Carta di qualità dei servizi";
- Regolamento CE n. 1371/2007 – "Diritti e obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario";
- Regolamento UE n. 181/2011 – "Diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus";
- D.Lgs. n. 1/2012 (L. n. 27/2012) art. 8 – "Contenuto delle carte di servizio";
- Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo (in particolare art. 13 – "Politica della qualità dei servizi") in vigore dall' 1/1/2018;
- D.G.R. 1056/2018 del 31/12/2018 – "Carta Unica dei Servizi di TPL. Approvazione fattori di qualità e indicatori di qualità dei servizi di TPL su gomma";
- **Servizi minimi garantiti in caso di sciopero**. In virtù di quanto previsto dalle norme di regolamentazione sul diritto di sciopero e dalla Misura 3, p.to 1 lettera e) della Delibera ART 106/18, TUA rispetta i servizi minimi previsti per il servizio su gomma e ferroviario nelle fasce di garanzia definite come segue:
  - » mattino: dalle 05.30 alle 08.30
  - » pomeriggio: dalle 13.00 alle 16.00.

1. L'AZIENDA

1.1. UNA BREVE STORIA

TUA è l'azienda di trasporto pubblico locale nata nel 2015 dalla fusione di ARPA Spa (Autolinee Regionali Pubbliche Abruzzesi), FAS Spa (Ferrovia Adriatico Sangritana di Lanciano) e GTM Spa (Gestione Trasporti Metropolitani di Pescara).

Gestisce l'80% dei servizi in Abruzzo e opera con due articolazioni:

- **Divisione Gomma**, con sedi a Pescara (servizio urbano e interurbano), Chieti, Lanciano, L'Aquila, Avezzano, Sulmona, Teramo e Giulianova (servizi interurbani);
- **Divisione Ferroviaria**, con sede a Lanciano, con rete di trasporto persone e merci.

Controlla due società: Sangritana SpA (100%) e Autoservizi Cerella Srl (80%); e ne ha una collegata: Tiburtina Bus Srl (19%).

Il 29 luglio 2019 la Giunta Regionale Abruzzo, su proposta di TUA, ha autorizzato il ricorso dell'azienda, per le linee a carattere marginale, all'istituto del sub-affidamento dei servizi a domanda debole.
TUA ha avviato il programma di affidamento con una suddivisione di tali servizi in lotti distribuiti in modo uniforme sul territorio abruzzese, distinti tra urbani ed extraurbani, per un totale di circa 1.920.000 chilometri:

- **Chieti**
  Servizio urbano: Gissi
  Linee extraurbane: Guardiagrele-San Biase-San Vincenzo, Crecchio-Villa Tucci-Arielli, Crecchio-Casino Vezzani, Crecchio-Ortona, Gissi-San Salvo-Vasto, Gissi-Furci-Gissi Z.I.

- **Lanciano**
  Servizio urbano: Altino e Sant'Eusanio Del Sangro
  Linee extraurbane: Pizzoferrato.

- **L'Aquila**
  Linee extraurbane: Sulmona-L'Aquila, Castel Del Monte-Capestrano-L'Aquila, Casamaina-L'Aquila, Campotosto-Poggio Cancelli-L'Aquila, Castelvecchio Calvisio-L'Aquila, Scanno- Secinaro.

- **Marsica**
  Linee extraurbane: Aielli-Avezzano, Carsoli-Oricola-Pereto, Castellafiume-Tagliacozzo, Carsoli-Colli di Monte Bove, Cerchio-Pescina-Gioia Dei Marsi (Anffas).

- **Pescara**
  Servizio urbano: Francavilla al Mare e Penne
  Linee extraurbane: Tocco Casauria-Torre dè Passeri, Salle-Musellaro-Bolognano-Piano D'Orta, Torre dè Passeri-Pescosansonesco-Corvara-Pietranico.

- **Teramo**
  Linee extraurbane: Val Vomano-Teramo (via Specola), Castelnuovo-Cellino Attanasio, Cellino Attanasio-Cermignano, Civitella Del Tronto-Villa Lempa, Pietracamela.

- **Giulianova**
  Linee extraurbane: Cologna-Roseto (via Casal Thaulero), Giulianova-Roseto-Pineto (Case Maisè-bv. Casoli).

1.2. I NOSTRI NUMERI

- **Territorio servito** — **Kmq. 10.795**
- **Comuni serviti** — **281**
- **Popolazione servita** — **1.327.000**
- **Rete automobilistica**
  - **Lunghezza (km)** — **8.824,1**
  - Servizio urbano — 600,5
  - Servizio extraurbano — 8.223,6

- **Numero linee** — **212** (Allegato 1)
  - Concessione regionale — 185
  - Comunali — 18
  - Ex statali — 9

- **Parco veicoli** — **845**
  - Autobus interurbani — 574
  - Autobus suburbani — 124
  - Autobus urbani — 128
  - Autobus commerciali — 19

- **Offerta in chilometri/gomma** — **29.462.478**
  - Autolinee interurbane — 18.726.898
  - Suburbane — 5.782.380
  - Urbane — 3.969.116
  - Comunali — 416.833
  - Commerciali — 567.251

- **Corse effettuate al giorno**
  - Feriali scolastiche — 4.411
  - Feriali non scolastiche — 3.547
  - Festive — 701

- **Corse anno** — **1.407.208**
- **Passeggeri trasportati** — **27.345.975**

- **Dipendenti (31/12/2021 Gomma-Ferro)** — **1.299**
  - Produzione — 1.180
  - Amministrativi — 114
  - Dirigenti — 5

1.3. IL SISTEMA DEI VALORI

I servizi di mobilità garantiti da TUA si richiamano a principi e regole fondamentali definiti dall'Unione Europea, dallo Stato Italiano e dall'Azienda stessa con cui essa identifica la specificità della propria missione sociale ed economica come gestore di servizi pubblici di trasporto: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia e semplificazione, diritto alla privacy.

Eguaglianza e imparzialità

- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di razza, genere, nazionalità, lingua, religione e opinioni;

- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture – a parità di condizioni di produzione e in rapporto alle capacità economiche dell'azienda – sia tra le diverse aree geografiche della regione, sia fra le diverse categorie di cittadini, con particolare riguardo a disabili e anziani.

Continuità

- Servizi di trasporto continui e regolari, salvo interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti da responsabilità dell'Azienda;

- Servizi sostitutivi, in caso di necessità o di interruzioni programmate;

- Definizione e comunicazione dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Partecipazione

- Impegno a garantire e favorire la partecipazione dei cittadini e dei viaggiatori al confronto sulle principali problematiche del servizio, anche attraverso la rappresentanza delle associazioni di consumatori riconosciute dalla legge;

- Impegno a fornire informazioni ai cittadini, riconoscendo a essi anche il diritto di accesso a quelle di loro specifico interesse, nonché quello di produrre memorie e documenti, osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami;

- Impegno a verificare periodicamente la soddisfazione dei cittadini sul servizio, nonché a verificare la congruenza tra il livello di prestazione atteso, quello promesso e quello effettivamente reso attraverso indagini sulla qualità erogata e percepita del servizio.

Efficienza, efficacia e semplificazione

- Progettazione e produzione di servizi che rispondano a criteri di efficienza aziendale ed efficacia nei confronti dei cittadini, compatibilmente con le risorse disponibili;

- Ricerca costante di soluzioni rivolte a semplificare al cittadino l'accessibilità al servizio, in termini di informazione, pagamento e utilizzo dello stesso.

Diritto alla privacy

- Garanzia della tutela dei dati personali comunicati all'Azienda in concomitanza della richiesta di documenti di viaggio personali (tessera di riconoscimento e abbonamenti), nonché in tutte le occasioni di relazione con l'Azienda (segnalazioni, reclami, ecc.).

Il Codice Etico

- L'Azienda si è dotata di un Codice Etico che definisce un sistema di valori condiviso fra tutti i soggetti, interni ed esterni, che instaurano rapporti di dipendenza e collaborazione con TUA.

In sintesi:

- il Codice contribuisce a far sì che i comportamenti e le attività dei soggetti a cui si applica siano improntati ai principi fondamentali dell'etica propria del pubblico servizio, in termini di legalità, imparzialità, riservatezza, indipendenza e trasparenza;

- Responsabilità, lealtà, efficienza, garanzia dell'integrità fisica e morale, onestà, correttezza, collaborazione, valorizzazione delle persone, miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio di competenza, rappresentano i criteri che debbono orientare azioni e comportamenti di coloro che fanno parte del mondo di TUA, e interagiscono con essa.

1.4. CERTIFICAZIONI

- **ISO 9001**

TUA SpA ha ottenuto da Certiquality, organismo indipendente selezionato con gara, il riscontro della conformità alle norme ISO 9001, ottenendo il relativo Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2015. In funzione di questo, è stato adottato uno specifico sistema di gestione, con l'infrastruttura necessaria per monitorare e migliorare le prestazioni in ogni area aziendale.
La ISO 9001 è la norma di riferimento per la gestione della qualità più conosciuta nel mondo, attualmente utilizzata da oltre 750.000 organizzazioni in 161 Paesi; essa costituisce lo standard non solo per i sistemi di gestione della qualità, ma anche per i sistemi di gestione in genere.
Al fine di: migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio; perfezionare il proprio modo di operare anche in termini di riduzione dei costi; gestire più efficacemente i rischi o aumentare la soddisfazione dei clienti, L'attività dell'Azienda è orientata al soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti.
Obiettivi del sistema sono, quindi, il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, l'adozione di criteri di gestione che garantiscano l'efficacia e il controllo dei processi aziendali, la conformità del servizio promesso ed erogato ai requisiti ed alle attese dei clienti, la crescita professionale, nonché della cortesia e credibilità, del personale interno.
TUA SpA è consapevole della responsabilità assunta verso obiettivi di qualità sempre più impegnativi, cui indirizzare le proprie azioni ed il proprio impegno, ed altrettanta convinzione pone l'Azienda nella gestione di un sistema che vede al centro, quali interlocutori privilegiati, le proprie risorse umane.

2. IL VIAGGIO

2.1. QUALI SONO I MIEI DIRITTI E DOVERI QUANDO VIAGGIO?

DIRITTI

- A un'informazione tempestiva, facilmente reperibile e chiara sui servizi;
- Alla riconoscibilità, disponibilità e cortesia del personale;
- All'igiene e pulizia degli autobus e dei locali di passaggio;
- Alla sicurezza, tranquillità e comfort del viaggio;
- A un'agevole accesso per il viaggiatore disabile;
- Alla continuità e certezza del servizio, con rispetto degli orari di partenza e di arrivo delle corse, in condizioni normali di traffico;
- Al rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo su mezzi e locali aziendali aperti al pubblico;
- Alla conformità tra servizio acquistato e ricevuto;
- Al contatto con l'Azienda per informazioni, segnalazioni e reclami.

DOVERI

- Posizionarsi alla fermata sempre almeno 5' (cinque minuti) prima del transito previsto;
- Segnalare sempre alla fermata, con un cenno della mano, la richiesta di salire sull'autobus;
- Salire o scendere dall'autobus solo nelle fermate autorizzate e quando il mezzo è fermo;
- Viaggiare con un titolo valido;
- Controllare la timbratura sul titolo di viaggio, se prevista;
- Conservare il titolo di viaggio fino alla discesa dall'autobus, senza cederlo ad altri;
- Esibire, a richiesta del personale di controllo, che è un pubblico ufficiale, un documento d'identità;
- Occupare un solo posto a sedere. **Gli appartenenti alle Forze di Polizia che beneficiano della libera circolazione possono occupare solo i posti a sedere**

lasciati liberi dagli altri viaggiatori paganti;

- Agevolare le persone anziane e i disabili a trovare posto a sedere;
- Sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie quando si viaggia in piedi;
- Non disturbare il conducente e gli altri viaggiatori compromettendo la regolarità e la sicurezza del viaggio;
- Non sporcare e non danneggiare interni ed esterni degli autobus e dei locali aziendali;
- Usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza solo in caso di reale pericolo;
- Rispettare il divieto di fumare, anche con dispositivi elettronici;
- Trasportare solo oggetti che non possano danneggiare se stessi e gli altri viaggiatori;
- Chiedere sempre autorizzazione all'Azienda prima di intraprendere attività pubblicitarie, commerciali e di raccolta di denaro, anche per fini benefici;
- Segnalare per tempo l'esigenza di scendere prima della fermata prevista con gli appositi dispositivi di bordo.

2.2. HO BISOGNO DI QUALCHE INFORMAZIONE…

TUA informa i cittadini e i viaggiatori attraverso i seguenti canali:

- Sito internet www.tuabruzzo.it: contiene tutto quanto può essere utile riguardo al viaggio, nonché le notizie su progetti e iniziative aziendali e le informazioni istituzionali sull'Azienda;
- TUAbruzzo Mobile - app scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano, in inglese e in tedesco operativa sui sistemi Android e IOS;
- Call Center con numero verde: 800762622;
- Servizio "Dillo a TUA" (sito web);
- Account Facebook, Twitter, Instagram, Linkedin;
- Materiale informativo scaricabile anche dal sito;
- Mass Media;
- Parco autobus con display informativo indicante linea e direzione del viaggio.

Gli uffici delle sedi aziendali sono aperti al pubblico nei giorni feriali dal lunedì al giovedì nelle fasce orarie 9:00-12:00 e 15:00-16:00. Il venerdì dalle 9:00 alle 12:00.

- Direzione Generale – Pescara, Via San Luigi Orione 4;
- Divisione Gomma Pescara – Via San Luigi Orione 4;
- Lanciano – Via Dell'Arciprete;
- L'Aquila – Bazzano Z.I.;
- Avezzano – Piazzale Kennedy;
- Sulmona – Zona Industriale, Via Beato Piergiorgio Frassati;
- Teramo – Contrada Tordinia;
- Giulianova - Via Turati, 108.

TUA è presente sul territorio abruzzese con proprie biglietterie aperte nei giorni feriali con i seguenti orari:

- Chieti Terminal Via Asinio Herio
  7:10 - 19:20
- Lanciano Stazione Storica
  6:40 - 19:20
- Lanciano Stazione Nuova
  6:40 - 19:20
- Pescara Terminal Piazzale della Repubblica
  6:10 - 19:20
- L'Aquila Via Strinella
  5:45 - 18:20
- Avezzano Terminal Piazzale Kennedy
  5:40 – 18:20
- Teramo Terminal Piazza Garibaldi
  6:20-19:00
- Giulianova Piazzale Stazione FS
  6:40-18:50

FATTORE DI QUALITÀ > INFORMAZIONE

Indicatori di qualità		
		2021
Avvisi al pubblico	Numero avvisi per giorni esercizio	300/360
Infornazione a bordo	Bus con indicatore/tot. bus	96%

2.3. CHE TIPO DI TITOLO DI VIAGGIO DEVO ACQUISTARE

Le diverse tipologie di biglietti e abbonamenti, nonché le tariffe applicate, sono fissate all'origine dalla Regione Abruzzo con atti amministrativi specifici. Per ultimo, il DGRA n. 548/2016, attualmente in vigore. Le tariffe sono differenziate per tipo di servizio (urbano, suburbano, interurbano, UNICO Area Metropolitana Chieti-Pescara), periodo di validità, appartenenza del viaggiatore a determinate categorie. La libera circolazione dei cittadini è regolata dalla Legge Regionale n. 44/2005 e dalla Convenzione Regione Abruzzo/Forze di Polizia con TUA.

TITOLI DI VIAGGIO

TARIFFA "UNICO"

• I titoli di viaggio con la dicitura "UNICO" sono validi solo all'interno dell'area denominata "Area Metropolitana Pescara-Chieti". Con questa denominazione viene indicato un territorio costituito dai comuni di: Montesilvano, Spoltore, Cepagatti, Pescara, Chieti, Francavilla al Mare, San Giovanni Teatino, Torrevecchia Teatina, e da parte dei comuni di Silvi, Città S. Angelo, Cappelle, Manoppello, Ripa Teatina e Miglianico.

• Le linee di confine all'interno delle quali è valida la tariffa "UNICO" sono indicate dalla seguente viabilità: Strada S.S. 16 (punto di partenza della statale sul territorio di Silvi), S.P. Marina di Città Sant'Angelo, Città Sant'Angelo, S.P. per Elice, S.P. per Congiunti, S.P. Cimitero di Cappelle sul Tavo, S.C. Campotino per S. Lucia (Collecorvino), S.S. 151, S.P. Cappelle sul Tavo, Caprara d'Abruzzo, S.P. per Santa Teresa, S.S. 602, Cepagatti, S.P. Vallemare-Villareia, Ponte delle Fascine, S.S. 5, Strada di Bonifica per Colle Marcone e Buon Consiglio, S.S. 81, Chieti, Fondovalle Alento, S.P. Chieti - bv. Ripateatina, S.S. 263 Val di Foro, Francavilla Foro.

• Con i biglietti di corsa semplice e gli abbonamenti denominati "Intera rete" si possono utilizzare le corse delle aziende TUA, Panoramica e Satam che ricadono all'interno dell'area. Con gli abbonamenti "Una linea" si possono utilizzare solo i bus dell'azienda che la gestisce. Se un viaggiatore parte da una località situata al di fuori dell'Area deve munirsi di un biglietto normale valido per il percorso completo da fuori area.

TARIFFA UNICA PER SERVIZI URBANI

• I titoli di viaggio urbani sono adottati da TUA solo in alcune realtà locali come Penne, Altino, Ateleta, Gissi, San Vito e Sant'Eusanio.

SUBURBANI A TRATTA

• I titoli di viaggio "**suburbani a tratte**", per fasce chilometriche, sono adottati su linee e percorsi di media lunghezza in aree a intensa urbanizzazione e con fermate frequenti.

INTERURBANI

• I titoli di viaggio "**interurbani a tariffa**", per fasce chilometriche, sono adottati su linee di media e lunga percorrenza che attraversano aree a urbanizzazione ridotta e con fermate distanti.

Gli abbonamenti nominativi sono rilasciati a tutti i cittadini che ne fanno richiesta, senza distinzione di condizione lavorativa, scolastica e di età. Essi devono essere accompagnati da una tessera di riconoscimento con validità annuale (€ 2,60) o triennale (€ 7,50) che può essere richiesta in uno dei seguenti modi:

1. nelle biglietterie informatizzate con il sistema di emissione TUA mediante il modulo disponibile presso di esse o scaricabile dal sito, una foto e la copia di un documento di identità;
2. dal sito;
3. dalla app TUAbruzzo.

Hanno diritto a una riduzione sugli importi degli abbonamenti le seguenti categorie di cittadini con residenza in Abruzzo:

• Coloro che hanno indicatore sintetico di reddito familiare ISEE pari o inferiore a € 10.000,00:
> prevista una tariffa agevolata sull'abbonamento mensile;

• Coloro che risiedono nei comuni classificati come Aree Interne dalle D.G.R. 290/2015 e 613/2016
> previsto uno sconto del 10% circa su abbonamenti mensili e annuali.

L'abbonamento impersonale "a vista" si acquista senza tessera di riconoscimento perché può essere usato alternativamente da persone diverse.

La validità degli abbonamenti settimanali e mensili è legata alla settimana o mese solare impressa sul titolo con l'emissione o la timbratura a bordo.
Quella degli abbonamenti annuali nominativi per studenti al periodo 1/9-30/6, compresi i giorni festivi. Quella per gli abbonamenti annuali nominativi ai 12 mesi consecutivi a quello di inizio validità.

Il carnet di biglietti è un insieme di 10 o 11 biglietti, a seconda delle linee, venduti a prezzo ridotto rispetto alla somma dell'importo dei singoli titoli.

Smarrimento o furto del solo abbonamento nominativo: se ne può richiedere il duplicato presentando una denuncia di smarrimento o compilando un'autodichiarazione presso le nostre biglietterie. La duplicazione è possibile per i soli abbonamenti acquistati con il sistema di emissione informatizzato TUA.
Gli abbonamenti prestampati acquistati nelle normali rivendite non informatizzate (edicole, tabaccherie, bar, ecc.) non sono ristampabili perché non tracciati nel sistema.

La fattura dei titoli di viaggio non viene emessa dalle biglietterie. In caso di necessità, si può scrivere al servizio crm@tuabruzzo.it allegando la scansione dei titoli di viaggio e i dati anagrafici e fiscali.

Il rimborso degli abbonamenti settimanali e mensili non è previsto.

L'Azienda considera richieste di rimborso parziale solo per gli abbonamenti annuali non oltre otto mesi dall'inizio della validità. I casi sono i seguenti:

- Condizioni o variazioni di esercizio tali da rendere inutilizzabile il titolo di viaggio;
- Cambio di residenza;
- Variazione della sede di lavoro/studio;
- Cessazione dello stato di studente/lavoratore;
- Malattia grave e perdurante che impedisca l'utilizzo per almeno la metà della validità del titolo;
- Decesso del titolare.

La richiesta va indirizzata a: TUA S.p.A. - Direzione Generale - Via San Luigi Orione, 4 - 65128 PESCARA. Essa deve essere adeguatamente motivata e contenere gli originali dei documenti di viaggio (tessera e abbonamento) e le coordinate bancarie (intestatario e iban) di un conto corrente o di una carta di debito abilitata. Per qualsiasi comunicazione utilizzare l'indirizzo: crm@tuabruzzo.it.

2.3.1. DOVE POSSO ACQUISTARE IL TITOLO DI VIAGGIO?

TUA è presente sul territorio abruzzese con proprie biglietterie a Chieti, Pescara, L'Aquila, Avezzano Teramo e Giulianova (vd. 2.2).

Inoltre sono attive 19 agenzie private convenzionate con sistema di emissione TUA nelle seguenti città: L'Aquila (2), Monterotondo (RM), San Vito, Atessa, Sant'Omero, Roma Tiburtina (2), Sulmona, Chieti Scalo, Val Vomano, Teramo (2), Montorio Al Vomano, Guardiagrele, Tagliacozzo, Roseto, Pratola Peligna, Penne.

Biglietti e abbonamenti possono essere acquistati anche:

- Sull'app "TUAbruzzo";
- Dal nostro sito www.tuabruzzo.it;
- Nei punti vendita convenzionati;
- Sugli autobus con le emettitrici di bordo o dal conducente ove previsto (All.1).

2.4. CHI E COSA POSSO PORTARE IN VIAGGIO?

2.4.1. Bambini

Ogni viaggiatrice/viaggiatore adulta/o può portare con sé gratuitamente un solo bambino di statura non superiore al metro, senza che questi occupi il posto a sedere in condizioni di pieno carico dell'autobus. Per ogni altro bambino occorre il titolo di viaggio.

2.4.2. Passeggini e carrozzine

E'consentito il trasporto gratuito di un solo passeggino/carrozzino chiuso e sistemato in modo da non arrecare intralcio agli altri viaggiatori. Solo nel caso di vetture dotate di pianale ribassato e alloggiamento disabili è consentito il trasporto di un passeggino/carrozzino aperto, purché collocato nella postazione riservata ai disabili con carrozzella, qualora essa sia libera.

2.4.3. Animali

Il trasporto degli animali è gratuito alle seguenti condizioni:

- Cani-guida che accompagnano i ciechi. I cani dovranno essere tenuti al guinzaglio e muniti di museruola se richiesto dal conducente o da un passeggero (LL. 37/1974 e 60/2006);
- Animali di piccola taglia sistemati in apposito contenitore di dimensioni massime di cm. 50 per lato che impedisca, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. I contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio o danno a persone e cose.

È ammesso il trasporto di un solo contenitore con animali per passeggero e non più di due contenitori con animali per vettura. In questo numero non viene compresa l'eventuale presenza dei cani guida per ciechi.

Il trasporto di animali potrà essere negato o interrotto dal personale aziendale, senza diritto al rimborso del biglietto per i proprietari, in caso di affollamento delle vetture, di pregiudizio della sicurezza dei passeggeri, del personale o del mezzo, e qualora l'animale arrechi in qualsiasi modo disturbo agli altri viaggiatori.

Qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno, restando TUA Spa libera da qualsiasi responsabilità al riguardo.

2.4.4. Bagagli

Il trasporto di bagagli personali è consentito su tutti i mezzi purché essi non intralcino o danneggino gli altri viaggiatori, e alle seguenti condizioni:

- Un solo bagaglio gratuito di dimensioni massime cm. 110x80x40:
  - valige, pacchi e simili che non contengano oggetti o materiali pericolosi, maleodoranti o che possano sporcare la vettura o recare disturbo agli altri viaggiatori per la loro natura e confezionamento (damigiane, bidoni, cassette per ortaggi, ecc.);
  - carrozzine e passeggini pieghevoli;
  - bicicletta pieghevole o monopattino custodita nell'apposito contenitore;
  - strumenti musicali;
  - canne da pesca e sci nelle apposite custodie.

Ogni altro bagaglio di dimensioni e peso superiori a quelli indicati nel punto precedente, nel limite di due per viaggiatore, sarà ammesso a bordo con il pagamento di un biglietto cadauno.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni e perdite dei bagagli trasportati.

Non è consentito affidare al personale viaggiante plichi e bagagli, a meno che tale servizio non sia regolato contrattualmente.

2.5. L'AUTOBUS DA DOVE PARTE? DOVE TRANSITA?

I principali capilinea delle autolinee TUA, con punti di riferimento per informazioni e biglietti, sono i seguenti:

- Pescara > Piazzale della Repubblica > biglietteria TUA
- Penne > Capolinea SS. 81 retro Duomo > Edicola Toppeta
- Chieti > Via Gran Sasso e Via Asinio Herio > Biglietteria TUA
- Lanciano > Piazzale della Pietrosa e Stazione Storica > Biglietteria TUA
- Guardiagrele > Largo Garibaldi > Smile Tour
- L'Aquila > Collemaggio > Biglietteria TUA
- Avezzano > Piazzale Kennedy > Biglietteria TUA
- Sulmona > Ospedale e Stazione FS > Agenzia "Tabaccheria D'Andrea", Corso Ovidio 257;

- Teramo > Piazza San Francesco e Piazza Garibaldi > Biglietteria TUA;
- Giulianova > Stazione FS Biglietteria TUA;
- Roseto > Stazione FS > Agenzia "Bar Stazione";
- Penna Sant'Andrea > Val Vomano > Agenzia "Bar Centrale Giancola"
- Sant'Omero > Garrufo > Agenzia "Bus Stop"
- Roma > Tibus > Biglietterie "A" e "C"

Le aree su cui insistono i capilinea sono di proprietà dei rispettivi enti locali; con essi TUA sta ricercando forme di collaborazione economica e organizzativa per dotare i diversi territori di infrastrutture di mobilità adeguate alle esigenze di mobilità dei cittadini.

Masterplan

La Regione Abruzzo, nell'ambito del **Masterplan**, ha individuato TUA quale soggetto attuatore/concessionario dell'intervento inerente **le autostazioni**. Tale intervento verrà attuato in 8 città, 2 per ciascuna provincia, d'intesa con le amministrazioni comunali, su aree di proprietà e disponibilità comunale.

TUA ha avviato con le amministrazioni comunali interessate le iniziative utili per l'individuazione delle aree di intervento e l'acquisizione delle prime informazioni relative alle linee di orientamento da perseguire per l'attuazione del progetto.

Le città interessate sono: L'Aquila, Avezzano, Teramo, Mosciano Sant'Angelo, Pescara, Montesilvano, Lanciano, Vasto.

Le fermate nel territorio servito da TUA sono n. 9.100.

La fermata è possibile solo nei punti segnalati da paline o da indicatori con il marchio TUA. Laddove un lato della carreggiata sia privo di indicatore, fa fede della fermata la presenza di esso sul lato opposto.

E'possibile la fermata in punti diversi da quelli stabiliti in precedenza solo nei seguenti casi:

- quando si tratta di consentire la salita a bordo di cittadini in situazioni di pericolo o di particolare necessità, e a condizione che il conducente giudichi la fermata in condizioni di sicurezza;
- quando il conducente, rispetto alla situazione della circolazione stradale o di altre particolari situazioni, giudichi più sicuro effettuare la fermata in un luogo diverso da quello ufficiale.

FATTORE DI QUALITÀ > ACCESSIBILITÀ FERMATE

Indicatori di qualità			
		2021	2022
Fermate segnalate	N. paline o indicatore/tot. fermate	50%	+10%

2.6. SI PARTE…

2.6.1. Accessibilità e accoglienza a bordo. Riconoscibilità del personale

• Gli investimenti per il rinnovo del parco mezzi già effettuati e quelli in programma hanno permesso e permetteranno di incrementare il numero dei veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e l'uscita dalla vettura.

• Il personale è chiamato a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione. Il personale agevola i viaggiatori nell'esercizio dei loro diritti e li informa, se necessario, dei loro obblighi nell'utilizzo del servizio. TUA cura una formazione mirata al personale di front line (personale di guida e verifica, in particolare) per un'adeguata comprensione del ruolo assegnato e per la comunicazione con i cittadini. Tale formazione viene curata in occasione elle nuove assunzioni e nel corso della carriera.

• TUA assicura che il proprio personale di viaggio sia riconoscibile attraverso l'uniforme di servizio.

FATTORE DI QUALITÀ > ACCESSIBILITÀ A BORDO

Indicatori di qualità		
		2021
Pianale ribassato	Su tot. nezzi Su tot. urbani e suburbani	+32% 100%
Dotazione per disabili	Su tot. mezzi	+53,5%

2.6.2. Il comfort

La percezione e il giudizio del viaggiatore sul comfort del viaggio sono influenzati da: possibilità di trovare posto a sedere, pulizia del mezzo, climatizzazione, guida del conducente, innovazione tecnologica e attenzione per l'ambiente.

La costante verifica dell'andamento della domanda di mobilità dei cittadini, insieme con il rinnovo del parco autobus avviato nell'ultimo anno, stanno contribuendo a migliorare i diversi aspetti della qualità del viaggio.
La programmazione dei servizi tiene conto della domanda di mobilità nelle diverse fasce orarie della giornata, nelle festività e nei diversi periodi dell'anno, nonché della tipologia e percorribilità delle strade.

L'Azienda è impegnata nella costante ricerca di conciliare le esigenze del trasporto pubblico con l'attenzione verso le problematiche dell'ambiente: riduzione delle emissioni in atmosfera dei carburanti, veicoli a basso impatto ambientale, controllo dell'inquinamento acustico sono gli aspetti su cui si concentra maggiormente questa attività.

FATTORE DI QUALITÀ > COMFORT

Indicatori di qualità				
		2021		2022
Affollamento 1	N. viaggiatori / tot. posti offerti	80%		+1%
Climatizzazione	N. bus con impianto / tot. bus	100%		/
Riscaldamento	N. bus con impianto / tot. bus	100%		/
		Feriali	Festivi	
• **Pulizia ordinaria bus esterna** • **Pulizia ordinaria bus interna** • **Pulizia straordinaria**	Frequenza media gg. Frequenza media gg. Frequenza media gg.	488	34	
• **Sanificazione**	gg.	1	1	

FATTORE DI QUALITÀ > INNOVAZIONE ALIMENTAZIONE BUS

	Settembre 2021	Dicembre 2021	2022
Gasolio	**791**	**735**	**636**
Metano	**110**	**110**	**192**
Elettrica	**/**	**/**	**5**

2.6.3. Regolarità del viaggio

La puntualità e la regolarità del servizio dipendono sia dall'organizzazione aziendale nel suo complesso (età media del parco mezzi, manutenzione, professionalità del personale) sia dal contesto esterno in cui tale servizio si svolge: caratteristiche della viabilità, condizioni di traffico, politiche della mobilità adottate dalle autorità locali, eventi eccezionali.

Gli autobus sono sottoposti annualmente a revisione da parte della Motorizzazione Civile e sono oggetto giornalmente di verifiche e interventi dettati dalla manutenzione programmata aziendale e dalle indicazioni delle case costruttrici.

Per quanto riguarda i capilinea, l'orario di partenza si intende rispettato sulla base di 60" prima o 180" dopo quello ufficiale.

La frequenza dei passaggi in ciascuna linea è determinata sulla base delle dimensioni del bacino da servire, dei fattori sociali e urbanistici, delle risorse disponibili.
Per le linee con elevato numero di corse, il tempo di attesa è determinato dalla frequenza programmata per singola linea.

FATTORE DI QUALITÀ > REGOLARITÀ

Indicatori di qualità

		2021
Età parco bus	• N. bus < 5 anni	173
	• N. bus > 5 < 10 anni	85
	• N. bus > 10 < 15 anni	308
	• N. bus > 15 anni	279
Regolarità complessiva	Corse effettuate / corse programmate	99,6%
	Km. fatti / km. programmati	102%

2.6.4. Sicurezza personale e patrimoniale

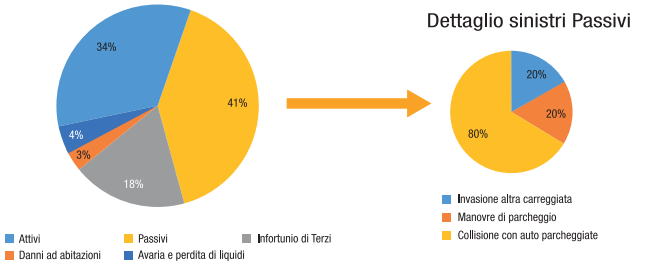
L'Azienda cura il rispetto del contratto di trasporto stipulato con i viaggiatori e con la Regione Abruzzo, nonché il regolamento di viaggio, salvaguardando e tutelando le condizioni di sicurezza delle persone a bordo dei mezzi.
Il lavoro dei conducenti avviene nel rispetto delle norme che regolano la durata della guida e dei riposi. Le loro condizioni di salute sono verificate periodicamente a norma di legge.

Il personale di guida con esperienza superiore a tre anni è il 99%.
Questo impegno a un trasporto sicuro si traduce in una serie di attività e strumenti quali:

- Una costante attività di controllo su tutte le linee con proprio personale abilitato;
- La dotazione di telefono cellulare per tutti i conducenti;
- Adeguate coperture assicurative per tutti gli incidenti che coinvolgono la responsabilità dell'Azienda nei confronti dei passeggeri trasportati, compresi gli infortuni a bordo dei mezzi, nonché rispetto a tutte le norme in materia di responsabilità da circolazione stradale che la riguardano.

FATTORE DI QUALITÀ > SICUREZZA

Indicatori di qualità



		2021
Incidentalità pasiva	N. sinistri passivi / n. km. percorsi	116 / 29.462.478

2.6.5. Il controllo del biglietto

Le disposizioni che riguardano la regolarità del viaggio da parte del passeggero si fondano sulla **Legge Regionale n. 13 del 15 ottobre 2008**.

• Il personale di TUA incaricato del controllo dei titoli di viaggio è in numero di 34. Esso ha la qualifica di **Pubblico Ufficiale**, ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale. Pertanto i passeggeri sono tenuti a dichiarare, se richieste, le proprie generalità e ad esibire un documento di identità. L'eventuale rifiuto è considerato **reato penale**, come pure il fornire false generalità.

• Chiunque utilizzi i servizi forniti dall'Azienda è tenuto a farlo con un titolo di viaggio idoneo e valido, compresi quelli che danno diritto alla libera circolazione, da esibire al personale di verifica e controllo che ne può fare richiesta in qualsiasi momento del viaggio, anche prima della salita a bordo e dopo la discesa dal mezzo. Nel caso dell'abbonamento, il viaggiatore è tenuto ad avere con sé e ad esibirla anche la relativa tessera di riconoscimento.

• Se il viaggiatore ha acquistato un biglietto o un abbonamento per il quale è previsto l'**annullamento a bordo**, deve timbrarlo non appena salito sull'autobus, **controllando l'esattezza dei dati** impressi sul titolo.
Il mancato o anomalo funzionamento della macchinetta, o la sua mancanza a bordo, o qualsiasi altra causa di impedimento alla timbratura, devono essere **segnalati immediatamente al conducente** che provvederà all'annullamento manuale del titolo.
La mancata comunicazione al conducente di tale impossibilità autorizza il personale di verifica e controllo a emettere comunque il verbale perché il viaggiatore risulta in possesso di titolo di viaggio **non convalidato**.
I biglietti semplici, senza prenotazione, acquistati con app TUA devono essere attivati al momento di salire a bordo.

Il viaggiatore è considerato in una **situazione di irregolarità** quando:
• Non mostra il titolo di viaggio;
• Ha un titolo non convalidato o scaduto;
• Ha un titolo di tariffa inferiore a quella prevista per il collegamento utilizzato;
• Ha un abbonamento personale compilato in modo non corretto, o senza tessera di riconoscimento con tessera di riconoscimento scaduta;
• Ha un titolo alterato o contraffatto;
• Ha un titolo non più in uso o che risulta fra quelli per i quali l'Azienda abbia sporto denuncia di furto, annullandoli.

La contraffazione, l'alterazione o, comunque, l'uso di titoli di viaggio contraffatti o alterati sono reati previsti e sanzionati dal **codice penale (artt. 462, 465 e 466)**. In tali casi il personale di verifica e controllo provvederà al ritiro del titolo, all'identificazione del viaggiatore e all'emissione di un verbale. **La sanzione amministrativa non sana la responsabilità penale**.

• Il passeggero maggiorenne sprovvisto del titolo, e che rifiuti di fornire le proprie generalità, perde il diritto a continuare il viaggio e sarà invitato a scendere alla prima fermata utile in area urbanizzata, fermo restando l'obbligo del pagamento della sanzione.

• Il passeggero trovato in una situazione di irregolarità è tenuto al pagamento della sanzione amministrativa prevista dalla legge regionale, cosi come aggiornata dalla D.G.R. n. 658/2015, con l'**aggiunta del prezzo del biglietto e delle eventuali spese di spedizione della contestazione**:

Servizio urbano > € 44,00
Servizio suburbano > € 44,00
Servizio extraurbano > € 48,00
Unico Area Metropolitana > € 48,00

• Trascorsi tali termini, entro il 60° giorno, la somma viene aumentata come segue:
Servizio urbano > € 55,00
Servizio suburbano > € 55,00
Servizio extraurbano > € 60,00
Unico Area Metropolitana > € 60,00

• Dal 61° giorno in poi, la somma viene aumentata come segue:
Servizio urbano > € 165,00
Servizio suburbano > € 165,00
Servizio extraurbano > € 180,00
Unico Area Metropolitana > € 180,00

• Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio che, entro i 7 giorni successivi all'accertamento, o alla notificazione del verbale in caso di viaggiatore minorenne, esibisca, negli stessi uffici indicati in precedenza, l'abbonamento personale timbrato **in data anteriore a quella dell'accertamento**, ed abbia fornito le generalità corrette al momento della contestazione, potrà sanare la sua posizione mediante il pagamento della sanzione minima di € 5,00, con aggiunta delle eventuali spese di notifica.

• Il viaggiatore che ritenga di essere stato sanzionato ingiustamente o che rilevi irregolarità procedurali nell'accertamento ha la facoltà, entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, di presentare uno scritto difensivo o di fare richiesta di essere ascoltato dall'Ufficio competente presso la Direzione Generale di Tua Via San Luigi Orione 4, Pescara.
• Il pagamento della somma dovuta può essere effettuato in uno dei seguenti modi:
All'atto della contestazione, direttamente al personale di verifica;
Entro 7 giorni dalla contestazione, nelle biglietterie e sedi aziendali;
Con bollettino di c/c postale n. 76899913, intestato a: TUA SpA - Via Asinio Herio 75 - Chieti, indicando nella causale il numero del verbale;
Con bonifico bancario (Iban: IT51G0832703600000000012862) intestato a: TUA SpA - Via Asinio Herio 75 - Chieti, indicando nella causale il numero del verbale.

FATTORE DI QUALITÀ > CONTROLLERIA

Indicatori di qualità		
		2021
Tasso di evasione	N. verbali / n. passeggeri controllati	21.017 / 1.294.427 - Tasso di evasione > 2,41%

2.6.6. Integrazione e intermodalità. Coincidenze di viaggio…

TUA garantisce all'interno della propria rete di servizi un viaggio il più possibile "integrato", attraverso l'introduzione di coincidenze normate sui turni di servizio.

Tua ha inoltre in corso con alcune aziende iniziative per elevare il livello di integrazione tariffaria e intermodalità fra gestori diversi del trasporto pubblico locale.

Le aziende con cui sono stati avviate da tempo iniziative di integrazione tariffaria sono:

- La Panoramica per l'Area Metropolitana Pescara-Chieti;
- AMA per la città dell'Aquila
- Marcozzi per l'area di Crognaleto;
- Blasioli per Lettomanoppello

Per quanto riguarda i servizi che hanno come capolinea o fermata le stazioni ferroviarie, cerchiamo di garantire un sufficiente livello di interscambio con il vettore ferroviario, a prescindere dalla mancanza di una normativa stringente che favorisca la relazione fra gli interlocutori aziendali.

2.7. IL MIO VIAGGIO È FINITO, MA AVREI QUALCOSA DA DIRE…PARLIAMONE INSIEME!

L'ascolto del cittadino alla fine del suo viaggio rappresenta per TUA un elemento essenziale del viaggio stesso. E la Carta della Mobilità è lo strumento per mostrare come l'Azienda è organizzata rispetto all'ultimo aspetto di questa esperienza, cercando di tradurre la "voce" del viaggiatore in un'occasione e un'opportunità di miglioramento della qualità del servizio.

2.7.1. Reclami, segnalazioni, suggerimenti, proposte

Il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai viaggi offerti da TUA, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili le seguenti parti del Regolamento: art. 4 c.2, art. 9, art. 10 c1, art. 16 c.1 lettera b), art. 17 cc. 1-2, artt. dal 24 al 28.

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei trasporti (www.autoritatrasporti.it) che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai cittadini. Sul sito aziendale è presente una sintesi del Regolamento autorizzata dall'Autorità con le indicazioni per

richiederne l'intervento: https://www.tuabruzzo.it/index.php?id=98.

Il processo di risposta ai reclami è parte del Sistema di Gestione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

TUA ha istituito un sistema di Customer Relationship Management (CRM) per gestire l'ascolto dei viaggiatori rispetto alle diverse esigenze:

- Acquisendo reclami, segnalazioni, richieste, proposte e suggerimenti sul servizio dell'azienda;
- Fornendo risposta scritta od orale a chi abbia formulato nella rispettiva forma reclami, segnalazioni, richieste, proposte e suggerimenti;
- Fornendo informazioni;
- Trasmettendo al management aziendale e agli uffici responsabili sia quei reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte di maggior interesse per migliorare la qualità del servizio sia la sintesi dei risultati di questa attività di comunicazione.

TUA mette a disposizione diversi canali di ascolto e comunicazione attraverso cui è possibile presentare reclami, segnalazioni, richieste e proposte:

- **Dillo a Tua**, sul sito www.tuabruzzo.it;
- Call Center 800762622;
- Sedi aziendali per le segnalazioni dirette;
- Servizio postale, indirizzando a: TUA SpA - Direzione Generale - Via San Luigi Orione 4 - 65144 PESCARA;

I cittadini e i viaggiatori che intendano essere ascoltati dall'Azienda attraverso i canali indicati sono tenuti a fornire con cura ed esattezza le proprie generalità ed ogni particolare utile per comprendere analizzare e valutare quanto si intende segnalare.

Per agevolare questa comunicazione, TUA ha predisposto il modulo "**Dillo a TUA**" (Allegato 2) disponibile sul sito e nelle sedi e biglietterie aziendali. I messaggi pervenuti vengono raccolti e gestiti dal servizio CRM.
L'Azienda si impegna a fornire una risposta entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione. Nel caso siano necessari particolari approfondimenti, TUA invierà una comunicazione interlocutoria.

L'Azienda ha **facoltà di non considerare e non dare seguito alla segnalazione** qualora questa sia presentata in toni e modi non rispettosi dell'organizzazione e di chi in essa opera, o nei casi in cui alla

FATTORE DI QUALITÀ > RAPPORTI CON IL PUBBLICO		
frequenti segnalazioni a carattere palesemente strumentale.		
Indicatori di qualità		
		2021
Reclami e segnalazioni (fonte CRN 2019)	N. risposte / tot. pervenute	97%

2.7.2. Rimborsi

TUA si impegna a rimborsare i viaggiatori per i disservizi derivanti da una chiara responsabilità dell'Azienda. Non sono considerati tali i disservizi causati da terzi, da cause esterne di forza maggiore, dagli scioperi del personale, dalle condizioni del traffico e delle strade, dalle condizioni climatiche.

• Rimborso per disservizio dell'Azienda

Il viaggiatore può chiedere il rimborso del biglietto quando ricorrano i seguenti casi:

1. Modifica o soppressione del servizio senza preventiva comunicazione;
2. Mancata effettuazione o interruzione del viaggio qualora non ne sia garantito l'inizio o la prosecuzione entro 30 minuti dall'orario previsto **anche con corse successive** o, comunque, quando si tratti dell'ultima corsa programmata della linea;
3. Ritardo della corsa maggiore di 30' (urbana e suburbana) e di 60'(interurbana) effettivamente imputabile a inefficienze aziendali.

La richiesta deve essere fatta entro e non oltre 7 giorni dal disservizio attraverso uno dei canali indicati nel Cap. 2.2.

Il rimborso consiste generalmente in un importo pari alla tariffa della singola corsa. L'Azienda, in casi di particolare disagio, di uso di mezzi alternativi, ecc. effettuerà valutazioni diverse in misura congrua rispetto alla documentazione presentata.

• Rimborso per esigenze del viaggiatore

Il viaggiatore, prima della partenza, può richiedere il rimborso del biglietto per le autolinee: L'Aquila - Roma, Avezzano - L'Aquila, L'Aquila - Pescara (via A25 nonstop), Giulianova - Teramo - Roma, Sulmona-Avezzano-Roma.

• Biglietto acquistato in biglietteria

Richiesta in biglietteria non meno di 60' prima della partenza, con originale del titolo di viaggio: rimborso 90%. Per i biglietti A/R è previsto il rimborso anche del solo ritorno.

• Biglietto acquistato on line

Richiesta on line non meno di 60' prima della partenza tramite Dillo a TUA indicando: numero del biglietto, intestatario di un conto corrente e iban per il successivo bonifico. Per i bonifici su conto non italiano indicare anche il codice BIC/SWIFT.
I pagamenti verranno effettuati nel corso del mese successivo a quello della richiesta.
In alternativa al rimborso, l'Azienda può valutare anche la richiesta di utilizzare il biglietto per altra corsa.

• Prenotazioni su abbonamento e carnet

Rimborso non previsto. Si può chiedere l'annullamento, con le stesse scadenze e modalità dei biglietti.

• Biglietti a prezzo ridotto, carnet e abbonamenti settimanali e mensili

Rimborso non previsto.

• Abbonamenti annuali

Nel solo caso degli abbonamenti annuali, non oltre otto mesi dall'inizio della validità, l'Azienda valuta richieste di rimborso parziale nei seguenti casi:

- Variazioni di esercizio tali da rendere inutilizzabile il titolo di viaggio;
- Cambio di residenza;
- Variazione della sede di lavoro/studio;
- Cessazione dello stato di studente/lavoratore;
- Malattia grave e perdurante che impedisca l'utilizzo per almeno la metà della validità del titolo;
- Decesso del titolare;
- Situazioni di emergenza nazionale, regionale o locale, decretate da apposite norme, che impediscano l'utilizzo del titolo di viaggio.

La richiesta va indirizzata a: TUA SpA - Direzione Generale - Via San Luigi Orione, 4 - 65128 PESCARA. Essa deve contenere **gli originali dei documenti di viaggio** (tessera e abbonamento), nonché le coordinate bancarie (intestatario e iban) di un conto corrente o di una carta di debito abilitata. La richiesta può essere consegnata anche presso una delle nostre sedi locali o biglietterie.

2.7.6. TUTELA ASSICURATIVA

TUA, per tutelare i propri viaggiatori e i cittadini, garantisce adeguate coperture assicurative per gli incidenti che coinvolgano la responsabilità dell'Azienda nei confronti dei passeggeri trasportati, nonché rispetto alle norme in materia di responsabilità da circolazione stradale. Le coperture sono rivolte al risarcimento dei danni a persone e cose nel rispetto dei massimali minimi fissati dalla

normativa vigente.

Le fattispecie che possono dar luogo a forme di risarcimento per responsabilità dell'Azienda sono le seguenti:

- Danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli, compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo;
- Danni causati dalla circolazione o stazionamento dei veicoli fuori servizio in aree private anche se non di proprietà del contraente;
- Danni causati ai passeggeri nel momento della salita o discesa dal mezzo;
- Danni ai bagagli e alle cose trasportate da terzi, anche non costituenti vero e proprio bagaglio, esclusi denaro, preziosi e titoli; (?!)
- Danni per danneggiamento o perdita di sedie a rotelle, attrezzature per la mobilità o altri dispositivi di assistenza, ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011.

Dopo l'introduzione della normativa sull'Indennizzo Diretto, i sinistri si possono dividere in due tipologie:

1. Collisione tra due veicoli a motore identificati, con conseguenti danni materiali al veicolo e/o lesioni lievi al conducente e/o danni alle cose trasportate di proprietà dell'assicurato o del conducente > In tale casistica si applica la procedura a indennizzo diretto. Il cittadino che si ritenga danneggiato dovrà redigere e sottoscrivere una richiesta danni da inviare direttamente alla propria compagnia assicuratrice.
2. Collisione fra più di due veicoli, con ciclomotori non muniti della nuova targa, danni al terzo trasportato (ad es.: lesioni subite dai passeggeri dell'autobus e/o danni alle cose da questi trasportate), veicoli immatricolati all'estero, danni con lesioni gravi alla persona > In questi casi non si applica la procedura a indennizzo diretto, e pertanto la richiesta di risarcimento, corredata di preventivo del danno subito e/o certificazione medica iniziale, deve essere inviata a TUA.

In caso di danno, il viaggiatore per ottenere il risarcimento deve:

- Segnalare tempestivamente il danno subito al conducente, precisando ogni informazione utile al successivo avvio della pratica;
- Comunicare con l'Ufficio Sinistri di TUA, al numero 3666689113, per confermare fatti dati all'Azienda. L'Ufficio provvederà a denunciare il sinistro alla compagnia assicuratrice per il risarcimento del danno;
- Nella richiesta deve essere specificato l'oggetto (richiesta danni), data, ora e località del sinistro, linea e direzione del bus, targa e/o numero sociale della vettura, dati del mezzo danneggiato e/o della persona lesa, descrizione dettagliata della dinamica, ogni ulteriore particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze in cui il fatto si è verificato (es. biglietto timbrato sul mezzo interessato, tessera e abbonamento, numero di matricola dell'autista, ecc.).
- L'Azienda ha predisposto un modulo per agevolare la segnalazione del sinistro e la richiesta di danni scaricabile dal sito e disponibile nelle sedi e biglietterie aziendali (Allegato 3).

2.7.7. Oggetti ritrovati

TUA non assume responsabilità di carattere civile per i bagagli e gli oggetti smarriti o lasciati a bordo degli autobus e nei locali e aree di pertinenza aziendale.
Gli oggetti ritrovati a bordo degli autobus, nei locali aziendali e nelle aree di pertinenza aziendale vengono consegnati agli uffici delle sedi locali di competenza. Qualora sia possibile l'identificazione del proprietario, l'Azienda provvede a dargliene comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito. Gli oggetti saranno custoditi e tenuti a disposizione per le richieste del legittimo proprietario per un periodo non superiore a tre mesi. Trascorso tale periodo, viene applicata la normativa prevista dal Codice Civile (artt. 927-931) che stabilisce, tra l'altro, la consegna al comune dove è localizzata la sede competente di TUA. Il viaggiatore che vuole accertarsi preventivamente dell'eventuale ritrovamento dell'oggetto può prendere contatti con l'Azienda attraverso il servizio del sito "Dillo a TUA" o chiamando la sede più vicina. Gli oggetti saranno custoditi con diligenza. In ogni caso l'Azienda non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti rinvenuti a causa di un'eventuale inadeguato modo di conservazione. Le indicazioni qui riportate non sono osservate in caso di oggetti deperibili, o ritenuti pericolosi e nocivi, o comunque nel caso ricorrano circostanze tali da richiederne l'eliminazione per motivi igienico-sanitari.

3. FATTORI DI QUALITÀ IN SINTESI

3.1 AUTOBUS

FATTORE DI QUALITÀ > INFORMAZIONE

Indicatori di qualità		
	2021	
Avvisi al pubblico	N. avvisi / giorni esercizio	0,83
Informazione a bordo	Bus con indicatore / tot. bus	96%

FATTORE DI QUALITÀ > ACCESSIBILITÀ FERMATE

Indicatori di qualità		
Fermate segnalate	N. paline o indicatore / tot. fermate	80%
Fermate con pensiline	N. pensiline / tot. fermate	20%

FATTORE DI QUALITÀ > ACCESSIBILITÀ A BORDO

Indicatori di qualità		
Pianale ribassato	Su tot. mezzi Su tot. mezzi urbani e suburbani	33% 100%
Dotazione per disabili	Su tot. mezzi	53,5%

FATTORE DI QUALITÀ > COMFORT

Indicatori di qualità		
Affollamento 1	N. viaggiatori / tot. posti	80%
Climatizzazione	N. bus con impianto / tot. bus	100%
Riscaldamento	N. bus con impianto/ tot. bus	100%
• **Pulizia ordinaria bus esterna**	Frequenza media	1 ogni 2 o 1 ogni 4 giorni a seconda delle tipologie di autobus
• **Pulizia ordinaria bus interna**	Frequenza media	1 sanificazione al dì con prodotti disinfettanti per tutti i bus in servizio

FATTORE DI QUALITÀ > SICUREZZA

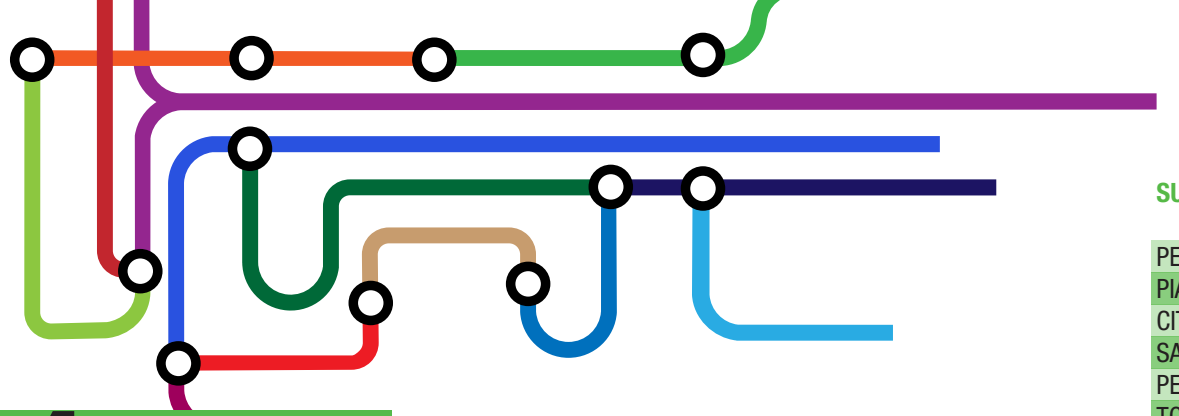
Indicatori di qualità		
Incidentalità passiva	N. sinistri passivi / n. km. percorsi	116 / **29.462.478**

FATTORE DI QUALITÀ > CONTROLLERIA

Indicatori di qualità		
Tasso di evasione	N. verbali / n. passeggeri controllati	2,41%

FATTORE DI QUALITÀ > RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Indicatori di qualità		
Reclami e segnalazioni (fonte CRM 2019)	N. risposte / tot. pervenute	97%



4. ALLEGATI

Allegato 1 - Elenco autolinee

URBANE*

LINEA 21 ZANNI - FRANCAVILLA FORO
LINEA 2/ TERMINAL BUS - MONTESILVANO (Palacongressi - Grandi Alberghi)
LINEA 3: TERRAROSSA-MONTESILVANO-S .FILOMENA
LINEA 3/: MONTESILVANO(VIA COSTA) - TERMINAL BUS Navetta Santa Lucia
LINEA 38: AEROPORTO-CAPPELLE TERRAROSSA-S. LUCIA
LINEA 4: TERMINAL BUS - COLLE MARINO - TERMINAL BUS (CIRCOLARE)
LINEA 4/: TERMINAL BUS -VIA ARAPIETRA - TERMINAL BUS (CIRCOLARE)
LINEA 5: TERMINAL BUS - COLLE INNAMORATI - TERMINAL BUS (CIRCOLARE)
LINEA 45: CIRCOLARE COLLI
LINEA 6: SAMBUCETO (BOCCIODROMO) - MONTESILVANO (VIA A. COSTA)
LINEA 7: TERMINAL - VALLE ROCCA
LINEA 8: PESCARA (TERMINAL BUS) - AEROPORTO
LINEA 9: TERMINAL - CENTRO COMM.LE ARCA - TERMINAL (CIRCOLARE)
LINEA 10: TERMINAL - STADIO - TERMINAL (CIRCOLARE)
LINEA 11: TERMINAL - TORRETTA - TERMINAL (CIRCOLARE)
LINEA 12: TERMINAL - VIA FONTE ROMANA - M.C.T.C. - TERMINAL (CIRCOLARE)
LINEA 13: TERMINAL - ZONA INDUSTRIALE - SAMBUCETO
LINEA 14: FONTANELLE - LARGO CARLO ALBERTO DALLA CHIESA
LINEA 15: TERMINAL BUS - CONTRADA VILLAMAGNA
LINEA 16: CIRCOLARE MONTESILVANO - MONTESILVANO COLLE
LINEA SUF: SERVIZIO URBANO FRANCAVILLA
LINEA SUP: SERVIZO URBANO PENNE

SUBURBANE*

PESCARA - PENNE
PIANELLA-PESCARA
CITTA' S. ANGELO-VILLA SERENA-PESCARA
SALLE-TORRE DE' PASSERI
PESCARA-MOSCUFO (via Spoltore, Caprara)
TORRE DE' PASSERI-PIETRANICO-CORVARA-TORRE DE' PASSERI
AIELLI-AVEZZANO
VILLAVALLELONGA-TRASACCO-AVEZZANO
AVEZZANO-CORCUMELLO-CESE-AVEZZANO
TAGLIACOZZO-AVEZZANO
ROSCIOLO-MAGLIANO-AVEZZANO
AVEZZANO-FORME-MAGLIANO-AVEZZANO
VALLEMORA-AVEZZANO
CELANO-AVEZZANO (arr. S. Iona)
SULMONA-CANSANO-CAMPO DI GIOVE
SULMONA-PRATOLA-PREZZA
SULMONA-VITTORITO-POPOLI
SULMONA-PETTORANO-ROCCAPIA
SULMONA-CAMPO DI FANO-INTRODACQUA-BUGNARA
TERAMO-GIULIANOVA -PESCARA-CHIETI
S.BENEDETTO DEL TRONTO-GIULIANOVA-TERAMO
CHIETI-PESCARA
ORTONA-PESCARA
FRANCAVILLA-CHIETI

EXTRAURBANE

L' AQUILA-ROMA (via A/24) - commerciale
FARINDOLA-PENNE-CAPPELLE-PESCARA
OFENA-PESCARA (dir. Carpineto, Civitella, Vicoli)
VILLA CELIERA-PENNE (via Montebello, Bicchiere)
PIETRANICO-PESCARA (via Cepagatti, Alanno)
CASTILENTI-ELICE-PENNE
PENNE-CEPAGATTI-CHIETI (dir. Loreto A., Pianella)
NOCCIANO-CEPAGATTI-VILLANOVA-CHIETI
PESCHIOLE-CIVITELLA C.-BICCHIERE-PENNE-PESCARA
SERRAMONACESCA-PESCARA (dir. Manoppello, Chieti)

CASTILENTI-VILLA BOZZA-S.ROMUALDO-ELICE-PESCARA
TOCCO CASAURIA-PESCARA (arr. Salle)
ARSITA-BISENTI-PESCARA
SULMONA-PESCARA
S. EUFEMIA-PESCARA (dir. Abbateggio, Scafa)
ROCCAMORICE-PESCARA (dir. Pian delle Castagne)
CARAMANICO-TOCCO CASAURIA-POPOLI-SULMONA
PENNE-CASTIGLIONE M.R.-BISENTI-ROCCAFINADAMO-PENNE
PESCARA-STAB. DE CECCO (Ortona)
BOMINACO-CAPORCIANO-S. DEMETRIO-L' AQUILA
SULMONA-L' AQUILA
CASTEL DEL MONTE-CAPESTRANO-L' AQUILA
ATELETA-SULMONA-MOLINA-L' AQUILA
PESCOCOSTANZO-RIVISONDOLI-ROCCARASO-CASTEL DI SANGRO
AVEZZANO-L' AQUILA (via SS. 5bis)
CASTELVECCHIO-CALVISIO-L' AQUILA
CASTEL DEL MONTE-CALASCIO-S.STEFANO-BARISCIANO-L' AQUILA
VALLEMORA-AVEZZANO-L' AQUILA
AVEZZANO-L' AQUILA (via A/25- A/24)
AVEZZANO-SULMONA
L' AQUILA-CARSOLI (via A/24)
CASAMAINA-L' AQUILA
VILLAGRANDE DI TORNIMPARTE-L' AQUILA
CAVE-L' AQUILA
AMATRICE-MONTEREALE-L' AQUILA
MARRUCI-L' AQUILA
L' AQUILA-PESCARA (via SS.5, A/25)
TERMINE DI CAGNANO-L' AQUILA
CAMPOTOSTO-POGGIO CANCELLI-L' AQUILA
CARSOLI-ORICOLA-PERETO
L' AQUILA-ROMA (via A/24)
TAGLIACOZZO-S.MARIE-GALLO-TAGLIACOZZO
VILLAVALLELONGA-TRASACCO-AVEZZANO-L' AQUILA
TAGLIACOZZO-CAPISTRELLO-TAGLIACOZZO
POGGIO FILIPPO-TAGLIACOZZO-SCURCOLA-AVEZZANO-L' AQUILA
AVEZZANO-BALSORANO (prol. Sora)
S.BENEDETTO IN PERILLIS-L' AQUILA
SCANNO-SULMONA (dev. Cocullo - A/25)
CASTEL DI SANGRO-PESCASSEROLI-AVEZZANO (prol. Roma)
AVEZZANO-PESCARA (via A/25)
CARSOLI-TUFO-AVEZZANO

CERCHIO-PESCINA-GIOIA DEI MARSI (linea disabili)
OPI DI FAGNANO-FONTECCHIO-L'AQUILA
SECINARO-GORIANO VALLI-L'AQUILA
L'AQUILA-AVEZZANO Z.I. (MICRON)
SULMONA-PRATOLA P.-AVEZZANO Z.I. (MICRON)
SECINARO-SULMONA
SAN DEMETRIO NEI VESTINI-TUSSILLO-L'AQUILA
GIULIANOVA-TERAMO-L'AQUILA
TERAMO-CASTIGLIONE M.R.
COLLEDORO-VAL VOMANO-TERAMO
TERAMO-MONTORIO-ISOLA G. SASSO-CASTELLI
ATRI-PESCARA (via Pineto, Silvi, Superstrada)
ASCOLI-GIULIANOVA
ISOLA G. SASSO-VAL VOMANO-TERAMO
FLAMIGNANO-MONTORIO AL VOMANO-TERAMO
MONTORIO AL VOMANO-ROSETO-GIULIANOVA
S. GIORGIO-MONTORIO AL VOMANO-TERAMO
NOTARESCO-CANZANO-TERAMO
TERAMO-GUAZZANO
ALBA ADRIATICA-NERETO-S. ONOFRIO-TERAMO
GIULIANOVA-MOSCIANO S. ANGELO-TERAMO
COLONNELLA-ANCARANO-S. EGIDIO V.-VILLA LEMPA
GIULIANOVA-S.OMERO-TERAMO
S.EGIDIO -Bv. GARRUFO-NERETO-CORROPOLI-CONTROGUERRA
ISOLA G. SASSO-VAL VOMANO-ROSETO
TERAMO-VILLA PILOTTI-BELLANTE
CORTINO-S.GIOVANNI-TERAMO
TERAMO-TORRICELLA-VALLE CASTELLANA
COLOGNA-ROSETO (via Casal Thaulero)
TERAMO-ASCOLI PICENO
ARSITA-BISENTI-ATRI
POGGIO DELLE ROSE-CERMIGNANO-ATRI
CERMIGNANO-Bv. CELLINO-ROSETO
CIVITELLA DEL TRONTO-Bv. GARRUFO
MORRODORO-ROSETO
GIULIANOVA-ROSETO-PINETO (ex Case Maisè-Bv.Casoli)
CONTROGUERRA-MARTINSICURO-S. BENEDETTO DEL TRONTO
ATRI-FONTANELLE-NOTARESCO-TERAMO
MORRODORO-GIULIANOVA
MORRODORO-NOTARESCO-TERAMO
CASTELNUOVO-CASTELLALTO-TERAMO

PRATI DI TIVO-TERAMO
NERITO-APRATI-MONTORIO AL VOMANO-TERAMO
BASCIANELLA-MONTORIO AL VOMANO-TERAMO
TERAMO-MONTORIO
LANCIANO-PESCARA (via A/14)
LANCIANO-ORTONA-CHIETI (via SS.16, SS.84, SS.152 e dir. Treglio)
FRANCAVILLA-RIPATEATINA-CHIETI
PALENA-CHIETI (dir. Bucchianico)
GUARDIAGRELE-CHIETI (via Giuliano T., dir. Orsogna e Ari)
GUARDIAGRELE-CHIETI (via Rapino e dir. Bucchianico)
S. EUSANIO-GUARDIAGRELE (dir. S. Vincenzo)
LANCIANO-GUARDIAGRELE-CHIETI (via Castelfrentano, dir. Fara .Filiorum.Petri)
ATESSA-GUARDIAGRELE-CHIETI (dir. Casoli, S. Martino, Bucchianico)
GUARDIAGRELE-FRANCAVILLA-PESCARA (via Villamagna)
PESCARA-RAPINO (via Villamagna-Vacri)
ORTONA-TOLLO-CHIETI
VILLAMAGNA-CHIETI (arr. Vacri)
CHIETI-TOLLO-ORSOGNA-LANCIANO (arr. IAC)
GUARDIAGRELE-CASACANDITELLA-VACRI-CHIETI (via Flaviano-Dentalo)
PRETORO-CASALINCONTRADA-CHIETI (dir. IAC)
ROCCAMONTEPIANO-PRETORO-FARA F.P.-F.VALLE-CHIETI
PESCARA-CHIETI (No-Stop)
CRECCHIO-PESCARA (via Tollo)
POGGIOFIORITO-CRECCHIO-TOLLO-CHIETI
ORSOGNA-FILETTO-ARI-MONTUPOLI-CHIETI
CANOSA-CRECCHIO-ORTONA
CRECCHIO-POGGIOFIORITO-ARIELLI-CRECCHIO
GUARDIAGRELE-ORSOGNA-LANCIANO
ORSOGNA-ARIELLI-POGGIOFIORITO-ORTONA-PESCARA
LANCIANO-MADONNA DEL CARMINE
LANCIANO-COTTI
LANCIANO-TREGLIO
ATESSA-ARCHI STAZ.-LANCIANO
VILLA SANTA MARIA-LANCIANO
VILLA SANTA MARIA STAZ-MONTEBELLO
CIVITALUPARELLA-VILLA SANTA MARIA
GAMBERALE-PIZZOFERRATO-QUADRI STAZIONE
PIZZOFERRATO-CASTEL DI SANGRO
PALENA-TORRICELLA PELIGNA-PESCARA
TORRICELLA PELIGNA-BOMBA STAZIONE
VILLA SANTA MARIA-CASTEL DI SANGRO

PALOMBARO-LANCIANO
PALENA-LAMA DEI PELIGNI-LANCIANO
CASOLI-COLLELUNGO
PIZZOFERRATO-QUADRI-Z.I. VAL DI SANGRO
ROSELLO-VILLA SANTA MARIA
GAMBERALE-LANCIANO
ATESSA-LANCIANO-PESCARA
PENNADOMO-LANCIANO
ROCCASCALEGNA-ATESSA-CASOLI
PESCARA-SEVEL
ORTONA-SEVEL
SAN VITO-SEVEL
MOZZAGROGNA-SEVEL
LANCIANO-CHIETI SCALO
MONTENERODOMO-SEVEL
COLLEDIMACINE-SEVEL
SANT'EUSANIO-SEVEL
BIVIO SANTA MARIA DEI MESI-SEVEL
ROCCASCALEGNA-SEVEL
ATESSA-TORINO DI SANGRO STAZIONE
GISSI-SAN SALVO-VASTO
GISSI-FURCI-GISSI Z.I.
LANCIANO-SAN VITO STAZIONE
LANCIANO-CASTEL DI SANGRO
LANCIANO-ORTONA STAZIONE
QUADRI-VAL DI SANGRO
LANCIANO-L'AQUILA
STAZIONE STORICA LANCIANO-STAZIONE VIA BERGAMO

Allegato 2

Dillo a Tua

Comunicazioni del viaggiatore

Con questo modulo è possibile presentare reclami, segnalazioni, richieste varie e proposte all'Azienda.
Inserisci i tuoi dati personali, seleziona una categoria e descrivi con cura la questione che ti interessa.
Ci aiuterai a migliorare il servizio e a risponderti rapidamente.

Nome:

Cognome:

Via/Piazza/Numero civico:

Città di residenza:

Telefono:

E-mail:

Area di competenza:

Autolinee Ferrovia

Oggetto *:

--Seleziona un oggetto--

*

- Regolarità del servizio
- Accessibilità e comfort
- Personale front line
- Informazione
- Titoli di viaggio e verbali di contestazione
- Sicurezza
- Richieste info e sul servizio
- Oggetti smarriti
- Altro

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (RGPD)

Allegato 3

RICHIESTA DANNI

Spett.le
T.U.A. S.p.A.
Via S. Luigi Orione,4
PESCARA
Uff. sinistri
elda.mazziotti@tuabruzzo.it
Tel. 366/6689113

- **IO SOTTOSCRITTO** _____

RESIDENTE/DOMICILIATO IN VIA _____

CITTA' _____ (PROV. _____) - TEL. _____

ESSENDO RIMASTO COINVOLTO IN UN SINISTRO STRADALE

IN DATA _____ **ALLE ORE** _____ **IN LOCALITÀ** _____

CON L'AUTOBUS

NUMERO SOC. _____ **TARGATO** _____ IN SERVIZIO SULLA **LINEA NUMERO** _____ **DIRETTO A:** _____

- **IN QUALITA' DI:** (barrare la casella interessata)

☐ TRASPORTATO A BORDO DEL SUDDETTO AUTOBUS (ALLEGO IN COPIA DOCUMENTAZIONE INERENTE IL SINISTRO STESSO E DI SEGUITO ELENCATA) _____

☐ PROPRIETARIO E/O CONDUCENTE DELL'AUTOMEZZO TIPO _____

TARGATO _____ CHE HA RIPORTATO I SEGUENTI DANNI _____

_____

ED E' DISPONIBILE PER LA PERIZIA C/O _____

AL SEGUENTE INDIRIZZO _____

- **CHIEDO IL RISARCIMENTO DEI DANNI** AI SENSI DELLA LEGGE 24/12/69 N. 990 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI, RITENENDO RESPONSABILE DEL SINISTRO IL CONDUCENTE DELL'AUTOBUS DI VOSTRA PROPRIETA'.
- **DINAMICA DEL SINISTRO:**

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

Allegato 4

OGGETTI SMARRITI

Hai dimenticato qualcosa sull'autobus oppure hai trovato qualcosa che non ti appartiene? Compila il modulo "Oggetti smarriti". Ti aiuteremo a ritrovare quello che hai perso.

Tutti i campi, ad eccezione delle Note, sono obbligatori.

Dati personali

NOME

COGNOME

TELEFONO.-.

EMAIL DI PRENOTAZIONE

Dati di viaggio

LOCALITÀ DI PARTENZA

DATA E ORA

LOCALITÀ DI ARRIVO

NUMERO DI PRENOTAZIONE

Descrizione dell'oggetto smarrito*

OGGETTO

DESCRIZIONE

Realizzato da:
TUA SpA
CRM
Via San Luigi Orione, 4 - 65144 Pescara
Grafica
Mirus - Pescara