



CARTA DELLA MOBILITA'

2025

Servizio Trasporto Pubblico Urbano Città di Termoli

Via Martiri della Resistenza – 86039 - Termoli (CB)

c/o Terminal bus

TEL. 0875 - 82705

www.gtmbus.it

info@gtmbus.it

Sommario

1 - PRESENTAZIONE

2 - PREMESSA

2.1 - DEFINIZIONI

2.2 - RIFERIMENTI NORMATIVI

2.3 - PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ'

3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

4 - INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI TERMOLI

4.1 - TRASPORTO PUBBLICO URBANO TERMOLI

4.2 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

5 - IL SISTEMA TARIFFARIO

5.1 - TITOLI DI VIAGGIO

5.2 - I BIGLIETTI

5.3 - GLI ABBONAMENTI

5.4 - UFFICIO ABBONAMENTI

5.5 - RIVENDITORI AUTORIZZATI BIGLIETTI

6 - DIALOGO FRA AZIENDA ED UTENTI

6.1 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

6.2 - INFORMAZIONI UTILI AGLI UTENTI

6.3 - SEGNALAZIONI E RECLAMI

6.4 - RISARCIMENTO DANNI (COPERTURE ASSICURATIVE)

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

7 - REGOLAMENTO DI VIAGGIO LINEE URBANE

7.1 - LE REGOLE DEL VIAGGIO

7.2 - TITOLI DI VIAGGIO E VERIFICA

7.3 - SMARRIMENTO ABBONAMENTI

7.4 - TRASPORTO DI PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA

7.5 - TRASPORTO BAMBINI E PASSEGGINI

7.6 - TRASPORTO ANIMALI

7.7 - TRASPORTO BAGAGLI

7.8 - FUNZIONE DEI CONTROLLORI

1 - PRESENTAZIONE

Gentile Cliente,

Attualmente GTM S.r.l. gestisce il servizio di Trasporto Urbano nella città di Termoli e svolge il servizio di scuolabus e di trasporto disabili sempre per il Comune di Termoli con mezzi di proprietà.

A supporto dell'esperienza di cui sopra l'azienda è in grado di fornire e gestire servizi di biglietteria e informazione alla clientela, forte dell'esperienza organizzativa maturata nei settori direttamente connessi all'attività di gestione dei servizi di trasporto passeggeri, tra cui quella relativa al settore delle agenzie di Viaggi e Turismo, ufficio informazioni, nonché la gestione di infrastrutture puntuali per la movimentazione di mezzi e persone.

Attraverso la crescita dimensionale, la nuova realtà allargata persegue l'importante obiettivo di ottimizzare le risorse per l'erogazione del servizio creando così valore da reinvestire per il continuo miglioramento dell'offerta. L'Azienda, così integrata, produce ogni anno oltre 900.000 chilometri, con 25 veicoli al servizio di un territorio di 55 Km² e di un bacino di oltre 30 mila residenti.

L'organico dell'azienda è altamente qualificato e specializzato nel settore dei trasporti, capace di garantire la produzione di un servizio efficace, efficiente e di elevata qualità.

L'impegno di GTM per l'ambiente è costante, attraverso il progressivo rinnovo del parco mezzi e l'inserimento di veicoli a ridottissimo impatto ambientale. La qualità del servizio, l'orientamento al cliente e le iniziative di promozione e fidelizzazione realizzate consentono a GTM di vantare un trend crescente di clientela.

L'esperienza vissuta in tutti questi anni ha contribuito alla formazione di un parco autobus omogeneo e di qualità elevata che risponde anzitutto alle attese dei clienti, clienti sempre più esigenti in un mercato dei trasporti aperto e competitivo.

L'obiettivo da raggiungere, non è solo l'economicità del servizio o l'efficienza dell'azienda, ma soprattutto la soddisfazione del cliente, che diventa ormai il punto su cui si svilupperanno le attività Aziendali. Ciò comporta l'adozione di nuovi strumenti di lavoro, che acquisiranno un ruolo sempre più importante delle funzioni dell'azienda, che guarderà con attenzione ai bisogni dell'Utenza destinataria del prodotto offerto, al fine di poter ragionare in termini di concorrenza con gli altri mezzi di trasporto nel mercato della mobilità e quindi poter guardare con serenità al futuro.

In funzione di questo obiettivo GTM S.r.l. è in possesso, oltre che della *Certificazione del Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015*, anche della *Certificazione del Sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015*, della *Certificazione del Sistema di gestione della Salute e Sicurezza del lavoro UNI EN 45001:2018* e della Certificazione **UNI EN ISO 39001:2016 (Sistema di Gestione della sicurezza del traffico stradale)**.

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

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

2 - PREMESSA

Il presente documento denominato Carta della Mobilità è adottato in attuazione delle seguenti disposizioni di legge:

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

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

2.1 - DEFINIZIONI

2.1.1 Fattori di qualità

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

2.1.2 Indicatori di qualità

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

2.1.3 Standard di qualità

È il valore prefissato per ciascun indicatore di qualità.

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

Il livello standard del servizio è valutato attraverso

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

Lo standard può essere di tipo:

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

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

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

2.2 - RIFERIMENTI NORMATIVI

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

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

2.3 - PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Con la Carta della Mobilità **GTM S.r.l.** si impegna a produrre i propri servizi garantendo il rispetto dei seguenti principi fondamentali

2.3.1 Eguaglianza e Imparzialità

GTM S.r.l. si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i Clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

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

2.3.2 Continuità

GTM S.r.l. si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, fatti dipendenti da terzi e non dalla volontà del Gestore.
In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai Clienti.

2.3.3 Partecipazione

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

2.3.4 Efficienza ed Efficacia

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

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

2.3.5 Libertà di scelta

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

2.3.6 Rispetto dell'Ambiente

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

2.3.7 Trasparenza

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

3 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

"GTM S.r.l. ... una dinamica realtà italiana specializzata da oltre 40 anni nei servizi di trasporto pubblico a 360°".

GTM S.r.l. si è costituita, con la forma giuridica di "Società a Responsabilità Limitata con unico socio", con atto del 16 marzo 2001, con effetto giuridico dal 1° aprile 2001, in seguito all'apporto nella stessa della Ditta individuale Larivera Giuseppe (ex gestrice del servizio urbano della città di Termoli), sottoscrivendo un capitale sociale di €119.000,00 interamente versato.

Il parco autoveicoli **GTM S.r.l.** si compone attualmente di 25 veicoli per il trasporto urbano, 5 veicoli per il trasporto scolastico dedicato e 2 veicoli per il trasporto delle persone diver

3.1 - TRASPORTI

3.1.1

GTM S.r.l. gestisce direttamente il servizio di Trasporto Pubblico Urbano nella città di Termoli con le seguenti Linee

Linea 1: P.zza Garibaldi – Via Dante - V.le Trieste – Via Maratona – Via Messico – Via America – Via Stati Uniti – Via Brasile – Via Udine – Via Trento - Via Venezia – Via Palermo – Via Torino – Via Catania – Via Torino – Via Firenze – Via Volturino – Via Po – Via Biferno – Via Tevere – Via Arno – Via Sangro – Via Ischia – V.le San Francesco – Ospedale – V.le San Francesco – Via Ischia - Via Asia – Via Cina – Via Panama – Via Madonna delle Grazie - Via Martiri della Resistenza – Via Abruzzi – Via Dante – P.zza Garibaldi.

Linea 1/: P.zza Garibaldi – V.le Trieste – Via Molise – Via Panama – Via Cina – Via Asia - Via India – Via Sangro – Via Arno – Via Tevere - Via Biferno – Via Po – Via Volturino - Via Firenze – Via Torino – Via Catania – Via del Mare – Piazzale Eurocasa – Via Firenze – Via Pertini – Via Brasile – Via Stati Uniti – Via America – Via Messico – Via Maratona –Via Mascilongo – V.le Trieste – Via Dante – P.zza Garibaldi.

Linea 3: P.zza Garibaldi – Via Dante– Via Corsica – Via Egadi – Via delle Acacie – Via degli Abeti – Via dei Pruni – Via degli Abeti - V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Olivi – V.le S. Maria degli Angeli – Via dei Mandorli – Via degli Oleandri – Via Cardarelli – V.le San Francesco – Via degli Aceri – V.le San Francesco – Via Elba – Via del Molinello – C.so F.lli Brigida – C.so Umberto I° - Via Dante – P.zza Garibaldi.

Linea 3/: P.zza Garibaldi – Via Dante– Via del Molinello – Via Elba – V.le San Francesco – Via dei Gigli – Via delle Orchidee – Via dei Gigli – V.le San Francesco - Via Cardarelli – Via degli Oleandri – Via dei Mandorli – V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Abeti – Via delle Acacie – Via Egadi – Via Corsica – Via Abruzzi – C.so F.lli Brigida – C.so Umberto I° - P.zza Garibaldi.

Linea 4: P.zza Garibaldi – C.so Nazionale – Via Abruzzi - Via Corsica – Via dei Pini – Via delle Acacie – Via dei Tamerici - Via dei Palissandri – Via Mar Mediterraneo – ex ss. 16 Palombo – sp. 17 - sp. 17 Via Marinelle – Via Rio Vivo – C.so V. Emanuele III - C.so Umberto I° - Via Dante – P.zza Garibaldi.

Linea 5: (Festiva) P.zza Garibaldi – Via Dante– V.le Trieste – Via Maratona – Via America – Via Asia – Via Sangro – Via Arno – Via Tevere – Via Volturino – Via Firenze – Via Torino – Via Catania – Via Torino – Via del Mare – Piazzale Eurocasa – Via del Cimitero – Via Maratona – Via Mascilongo – V.le d'Italia – V.le Trieste – Via Duca degli Abruzzi – P.zza Garibaldi.

Linea 6A (Festiva): P.zza Garibaldi – Via Dante – Via Corsica - Via Egadi – Via delle Acacie – Via degli Abeti – V.le S. Maria degli Angeli - Via degli Oleandri – Via Cardarelli – V.le San Francesco – Via Elba – Via del Molinello – Via Abruzzi – C.so F.lli Brigida - C.so Umberto I° - Via Dante - P.zza Garibaldi.

Linea 6B (Festiva): P.zza Garibaldi – Via Dante – Via Abruzzi - Via Corsica – ss. 16 – ex ss. 16 Palombo – sp. 17 – sp. 17 Via Marinelle - Via Rio Vivo – C.so Vittorio Emanuele III – C.so Umberto I' - Via Dante - P.zza Garibaldi.

Linea 8 (Z. Ind.le): V.le San Francesco – Via Cardarelli – Via degli Oleandri – Via dei Mandorli – V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Abeti – Via delle Acacie – ss. 87 – svincolo autostrada – FIAT Termoli 3 - FIAT Termoli 1 – inversione di marcia – svincolo autostrada – ss. 87 – inversione di marcia - Via delle Acacie – Via degli Abeti – V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Olivi – V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Oleandri – Via Cardarelli – V.le San Francesco.

Linea 9 (Z. Ind.le): P.zza Garibaldi – Via Duca degli Abruzzi – Via Maratona – Via America – Via Pertini – Via Udine – Via Venezia – Via Palermo – Via Firenze – Via del Mare – Via Ancona – Piazzale Eurocasa – Via del Mare - Via Torino – Via Catania – Via Torino – Via Firenze – Via Volturno – Via Tevere – Via Arno – Via Sangro – Via Asia – Via Cina – Via Panama – Via Madonna delle Grazie - Via Martiri della Resistenza – Via Corsica – ss. 87 – svincolo autostrada – FIAT Termoli 1 – FIAT Termoli 3 – FIAT Termoli 1 – ss. 87 – Via Corsica – Via Martiri della Resistenza – Via Madonna delle Grazie – Via Panama - Via Cina – Via Asia – Via Sangro – Via Arno – Via Tevere – Via Volturno – Via Firenze – Via Torino – Via del Mare – Via Ancona – Piazzale Eurocasa – Via del Mare - Via Firenze – Via Palermo – Via Venezia – Via Pertini – Via America – Via Maratona – V.le Trieste – P.zza Garibaldi.

Linea 11: P.zza Garibaldi – Via Dante – V.le Trieste – Via Germania – Via Mascilongo – Via Magellano - Via A. Vespucci – Via A. Vespucci Torretta – ss. 16 Gondola – ss.16 Contrada Colle della Torre – Contrada Colle della Torre inv. di marcia - ss.16 Contrada Colle della Torre – ss. 16 Gondola – Via A. Vespucci – Via del Mare – Via Foce dell'Angelo – Via Magellano – Via Mario Milano – P.zza Garibaldi.

Linea 12: P.zza Garibaldi – Via Dante– V.le Trieste (parcheggio Via Campania) - Via Corsica – Via del Porto - Porto (biglietterie) – Via del Porto – Via Corsica - V.le Trieste (parcheggio Via Campania) - P.zza Garibaldi.

Linea 13: Terminal Bus - Via Madonna delle Grazie – Via Pertini – ITIS - Variante SS 16 – C.da Colle della Torre (via A. Manzoni) – sp. 51 – Villa Rampa – Incrocio z. ind. Petacciato – sp. 51 – C.da Colle della Torre (inizio via G. Carducci) - C.da Colle della Torre (fine via G. Carducci) - C.da Colle della Torre (Via A.Manzoni) - via A. Vespucci – Via Foce dell'Angelo – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus.

-coda Petacciato

-coda scolastica: Via America – Via Asia – Via Cina – Via Panama – Via Madonna delle Grazie – Terminal Bus

-coda scolastica: Via Firenze (ITIS) -Terminal Bus – Via Madonna delle Grazie – Via Pertini – Via Firenze – Via del Mare – ss. 16 variante

-coda scolastica: Via Martiri della Resistenza – Via Madonna delle Grazie – Via Panama – Via Cina – Via Asia

Linea 14/B: Terminal Bus – Via Martiri della Resistenza – Via Abruzzi – Via C. Battisti - C.so F.Ili Brigida – Via Roma – Via Sannitica – Via Mario Milano – P.zza Garibaldi – Via Dante– V.le Trieste – Via Germania – Via Mascilongo- Via Maratona – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus.

Linea 15: Terminal Bus – Via Martiri della Resistenza – Via del Molinello – Via Elba – V.le San Francesco – Ospedale - Via dei Gigli – V.le San Francesco – Via Ischia - Via Asia – Via America – Via Argentina - Via Messico – Via Martiri della Resistenza - Terminal Bus.

Linea 16: Terminal Bus – Via Martiri della Resistenza – Via Corsica – Via dei Palissandri – Via delle Acacie – Via Egadi – Via Corsica – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus.

Linea 2/ (Scolastica):

Corsa ore 07:20: Via Egadi – Via Corsica – Via dei Palissandri – Via delle Acacie – Via degli Abeti – **Via dei Pruni** - V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Oleandri – Via Cardarelli – V.le San Francesco – Via Elba – Via del Molinello – Via Martiri della Resistenza – Via Madonna delle Grazie - Via Panama – Via Cina – Via Asia - Via America - Via Argentina - Via Messico - Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus.

Corsa ore 13:05: Via Panama – Via Cina – Via Asia - Via America – Via Maratona – Via Mascilongo – Via Molise – Via Martiri della Resistenza – Via Corsica – Via Egadi – Via delle Acacie – Via degli Abeti – **Via dei Pruni** - V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Abeti – Via dei Pini – Via Corsica – Liceo Artistico.

Corsa ore 13:55: Terminal Bus – Via Martiri della Resistenza – via Corsica – Via Egadi – Via delle Acacie – Via degli Abeti – **Via dei Pruni** - V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Oleandri – Via Cardarelli – V.le San Francesco.

Linea 7 (Scolastica):

Corsa ore 07:20: Via delle Acacie – Via dei Pruni - Via degli Abeti – V.le S. Maria degli Angeli – V.le San Francesco – variante direzione nord – Via del Mare – Via Venezia - Via Palermo (ITIS) – Via Firenze – via del Mare – Via Foce dell’Angelo- Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus.

Corsa ore 12:55: Via Firenze (ITIS) – Via del Mare - Via Foce dell’Angelo – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus - Via Martiri della Resistenza – Via Corsica – Via Egadi – Via delle Acacie – Via dei Palissandri – Via Corsica – Liceo Artistico.

Linea 8 (Scolastica):

Corsa ore 07:25: Via Messico – Via America – Via Stati Uniti – Via Brasile – Via Pertini – Via Volturino – Via Po – Via Biferno – Via Arno – Via Sangro – Via Asia – Via Cina – Via Panama – Via Martiri della Resistenza – Via Abruzzi – C.so F.lli Brigida – Via Dante - P.zza Garibaldi – Via Dante – V.le Trieste – Via Maratona – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus – Via Martiri della Resistenza – Via Madonna delle Grazie – Via Pertini – Via Firenze (ITIS).

Corsa ore 14:00: Via Panama – Via Cina – Via Sangro – Via Arno – Via Tevere – Via Biferno – Via Po – Via Volturino – Via Pertini – Via Venezia – Via Palermo – Via Torino – Via Catania – Via del Mare – Via Ancona – Piazzale Eurocasa.

Linea 9 (Scolastica):

Corsa ore 07:20: Via Messico – Via America – Via Stati Uniti – Via Brasile – Via Pertini – Via Udine – Via Palermo – Via Firenze – Via Ancona – Piazzale Eurocasa – Via del Mare - Via Torino – Via Catania – Via Firenze – Via Po – Via Biferno – Via Arno – Via Sangro – Via Asia – Via Cina – Via Madonna delle Grazie - Via Martiri della Resistenza – Rotatoria inc. Via del Molinello – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus – Via Martiri della Resistenza – Via Madonna delle Grazie – Via Pertini – Via Firenze (ITIS).

Corsa ore 13:05: P.zza Garibaldi – Via Dante – V.le Trieste – Via Germania- Via Mascilongo - Via Maratona – Via America – Via Stati Uniti – Via Brasile – Via Pertini – Via Udine – Via Venezia – Via Firenze – Via Ancona - Piazzale Eurocasa – Via del Mare - Via Torino – Via Catania – Via Firenze – Via Po – Via Biferno – Via Arno – Via Sangro – Via Asia – Via Cina – Via Panama.

Linea 10 (Scolastica):

Corsa ore 07:25: P.zza Garibaldi – Via Dante – V.le Trieste – Via Germania – Via Mascilongo- Via Maratona – Via America – Via Stati Uniti – Via Brasile – Via Pertini – Via Udine – Via Venezia – Via Palermo – Via Firenze - Via Ancona – Piazzale Eurocasa – Via del Mare - Via Torino – Via Catania –Via Firenze – Via Volturino – Via Arno – Via Sangro – Via Asia – Via Cina – Via Panama – Via Madonna delle Grazie - Via Martiri della Resistenza – Via Corsica – Via delle Acacie – Via degli Abeti - V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Abeti – Via dei Pini – Via Corsica – Liceo Artistico.

Corsa ore 12:55: Via Firenze (ITIS) – Via del Mare – Via Foce dell’Angelo – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus.

Corsa ore 13:50 /A: Via Firenze (ITIS) – Via del Mare - Via Foce dell’Angelo - Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus – Via Martiri della Resistenza – Via Corsica – Via Egadi – Via delle Acacie – Via degli Abeti - V.le S. Maria degli Angeli – Via degli Abeti – **Via dei Pruni** – Via degli Abeti - Via delle Acacie.

Corsa ore 13:50 /B: Via Firenze (ITIS) – Via del Mare – Via Foce dell’Angelo – Via Martiri della Resistenza – Terminal Bus.

4.1 - Caratteristiche dei servizi

4.1.1 Continuità del servizio

GTM S.r.l. assicura l'effettuazione del servizio di Trasporto Pubblico Urbano di Termoli secondo gli orari pubblicizzati.

4.1.2 Regolarità del servizio

GTM S.r.l. si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate secondo i seguenti standard:

- vincolo minimo del 95 %

4.1.3 Puntualità del servizio

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

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

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

4.1.4 Affidabilità del servizio

GTM S.r.l. si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate.

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

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

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

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

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

4.1.5 Accessibilità del servizio

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

Lungo i percorsi delle linee sono disposte paline indicanti le percorrenze delle stesse.
I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le biglietterie automatiche presenti al terminal e in Piazza Garibaldi, presso la biglietteria del terminal bus o a bordo degli autobus direttamente dall'autista.
Le domande dirette all'ottenimento delle tessere di libera circolazione devono essere inoltrate direttamente all'Amministrazione Comunale di Termoli – Ufficio Trasporti.

4.1.6 Comfort di viaggio

GTM S.r.l. ha in servizio al 01.09.2025 n. 25 autobus aventi anzianità media di 6.03 anni, la maggior parte dotata di aria condizionata e tutti sottoposti a cicli di manutenzione programmata che permettono di garantire l'efficienza di ciascun autobus.

4.1.7 Pulizia e decoro

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

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

4.1.8 Sevizio di supporto e di sostegno

In caso di guasto di un autobus la sostituzione ed il recupero viene effettuato tempestivamente dall'officina di C.da Petrara n. 11 in Termoli, entro un termine ragionevole ed in rapporto alla distanza della rimessa aziendale.

4.1.9 Tutela ambientale

GTM S.r.l. effettua frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive ed utilizza per i propri autoveicoli gasolio contenente una percentuale di zolfo non superiore allo 0,01%.

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

4.1.10 Sicurezza del viaggio

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

4.1.11 Sicurezza personale e patrimoniale

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

4.1.12 Riconoscibilità del personale

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

4.1.13 Facilitazioni per particolari utenti

GTM S.r.l. rivolge una specifica attenzione nei confronti di utenti particolari quali i portatori di handicap e gli anziani, avendo in dotazione quasi tutto il parco rotabile in servizio la pedana per disabili.

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

4.1.14 Monitoraggio interno

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

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

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

4.1.15 Informazioni all'utenza

L'informazione all'utenza è garantita attraverso:

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

5 - IL SISTEMA TARIFFARIO

5.1 - TITOLI DI VIAGGIO

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

5.2 - I BIGLIETTI

Biglietto Ordinario: Il biglietto deve essere acquistato sull'autobus ed è valido per una sola corsa.

Biglietto Orario: Il biglietto deve essere acquistato sull'autobus, è valido per 90 minuti (dall'emissione) e consente la circolazione sull'intera rete.

Carnet 15 viaggi: Ogni biglietto deve essere convalidato in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso; consente di compiere un solo viaggio sull'intera rete. Il carnet può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni utente; non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

5.3 - GLI ABBONAMENTI

Abbonamento mensile intera rete: L'abbonamento mensile è valido tutti i giorni del mese. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di controllo ad ogni richiesta. Permette l'utilizzo sull'intera rete.

Abbonamento mensile singola linea: L'abbonamento mensile è valido tutti i giorni del mese. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di controllo ad ogni richiesta. Permette l'utilizzo sulla linea specificata.

Abbonamento mensile studenti: L'abbonamento mensile studenti è valido dal lunedì al sabato limitatamente al periodo scolastico, fino alle ore 18.30. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio.

Abbonamento mensile servizio trasporto scolastico: L'abbonamento è valido tutti i giorni del mese. Consente la libera circolazione sui mezzi dedicati al servizio di trasporto scolastico. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio scolastico.

Può essere acquistato esclusivamente dagli studenti della scuola dell'obbligo residenti in zone non servite dal TPU, ammessi all'utilizzo del servizio di trasporto scolastico.

Abbonamento over 65:

La tessera consente la libera circolazione sulla rete urbana per un numero illimitato di corse senza distinzione di linea con esclusione dei trasporti scolastici. Ha durata mensile e deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale. Può essere acquistato esclusivamente da residenti di età superiore a 65 anni. Il titolo consente il viaggio di un solo passeggero e non deve essere convalidato in vettura-

5.4 TIPOLOGIA TITOLI DI VIAGGIO - TARiffe IN VIGORE

- Biglietto corsa semplice	Euro 1,00
- Biglietto orario	Euro 1,50
- Biglietto giornaliero	Euro 4,00
- Carnet 15 corse	Euro 13,00
- Abbonamento mensile intera rete	Euro 28,00
- Abbonamento semestrale intera rete	Euro 126,00
- Abbonamento annuale intera rete	Euro 235,00
- Abbonamento mensile singola linea	Euro 21,00
- Abbonamento mensile Zona Industriale	Euro 21,00
- Abbonamento mensile trasporto scolastico	Euro 21,00
- Abbonamento ½ anno scolastico	Euro 78,00
- Abbonamento intero anno scolastico	Euro 145,00

- Abbonamento residenti over 65	Euro 21,00
- Abbonamento trimestrale ridotto anziani over 65	Euro 47,00
- Abbonamento semestrale ridotto anziani over 65	Euro 87,00
- Mensile mensile ridotto terzo figlio e oltre	Euro 10,00

LAVORATORI – Zona Industriale

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane.

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

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **21,00 €**

PENSIONATI OLTRE I 65 ANNI

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **21,00 €**

STUDENTI VALIDO SOLO NEI GIORNI FERIALI

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

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- autocertificazione sul modello di richiesta abbonamento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **21,00 €**

UNA LINEA

Consente di viaggiare a vista sulla linea prescelta

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **21,00 €**

INTERA RETE

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

Documenti da presentare per il rilascio:

- modello richiesta abbonamento
- documento di riconoscimento
- n.1 fototessera
- Abbonamento mensile **28,00 €**

INVALIDI

Consente di viaggiare a vista su tutte le linee urbane

Documenti da presentare per il rilascio:

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



CARTA DELLA MOBILITÀ

5.4 - UFFICIO ABBONAMENTI GTM

Giorni: dal lunedì al venerdì

Orario: 08:00 - 13.45

16.00 - 18.30

Giorno: sabato

Orario: 08.00 - 13.45

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

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

6 - DIALOGO FRA AZIENDA ED UTENTI

6.1 - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

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

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

Indirizzo Ufficio Relazioni con il Pubblico **GTM S.r.l.**

Via Martiri della Resistenza c/o terminal bus

TEL.0875 82705

e-mail: info@gtmbus.it

Apertura dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi)

mattino: dalle 8:00 alle 13.45

pomeriggio: dalle 16.00 alle 18.30

Sabato:

mattino: dalle ore 8:00 alle ore 13:45

6.2 - INFORMAZIONI UTILI AGLI UTENTI

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

- **Telefono:** 0875 82705
- **Sito internet** orario 8:00-13:45 e 16:00-18:30
- **email:** info@gtmbus.it
- **Sito internet:** www.gtmbus.it

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

L'informazione all'utenza è garantita attraverso:

- il tradizionale sistema delle paline alle fermate in formato cartaceo con annesse pensiline di attesa
- sistema informativo di bordo (sistema multimediale) in connessione in grado di trasmettere informazioni all'utenza
- opuscoli orari e percorsi, scaricabili anche dal sito internet
- l'ufficio dedicato all'interno della struttura organizzativa
- sito internet dedicato

6.3 - Segnalazioni e reclami

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

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

- chiamando il n. telefonico **0875 82705**
- inviando una e-mail all'indirizzo:**info@gtmbus.it**
- inviando una segnalazione scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- presentandosi personalmente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in Via Martiri della Resistenza sn - Termoli. dal lunedì al venerdì ore 8:00 -13:45 e 16:00 -18:30.

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

I reclami sono gestiti da GTM S.r.l. in accordo con le procedure del Sistema Qualità.

6.4 - Risarcimento danni (coperture assicurative)

Il Cliente che ritenga di essersi procurato un danno fisico durante il trasporto per cause imputabili alla **GTM S.r.l.** è obbligato a riferirlo immediatamente al conducente dell'autobus, fornendo i dati di eventuali testimoni, oppure, ove ciò non fosse possibile, deve segnalare il fatto nel corso della giornata alla **GTM S.r.l.** – Via Martiri della Resistenza sn – 86039 Termoli, individuando con precisione l'autobus (targa e linea interessata). Il Cliente è tenuto a conservare il titolo di viaggio (abbonamento in corso di validità o biglietto annullato) relativo al giorno dell'evento e ad allegarne copia alla denuncia di risarcimento del danno, unitamente a idonea documentazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica.

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

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

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

7 - REGOLAMENTO DI VIAGGIO LINEE URBANE

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

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

7.1 - LE REGOLE DEL VIAGGIO

LA SALITA

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

DURANTE IL VIAGGIO

- 7.1.4 Non è possibile occupare più di un posto a sedere, ingombrare i passaggi e sostare in corrispondenza delle porte di salita e discesa o delle macchinette obliteratrici.
- 7.1.5 In vettura non è consentito fumare. Il divieto comprende anche le sigarette elettroniche.
- 7.1.6 Contribuire al mantenimento della pulizia del mezzo non insudiciando, danneggiando, rimuovendo o manomettendo parti o apparecchiature dei veicoli.
- 7.1.7 Non è consentito sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori del mezzo.
- 7.1.8 Non è consentito portare in vettura colli ed oggetti di misure diverse da quelle consentite dalle disposizioni della Direzione **GTM S.r.l.**
- 7.1.9 Non possono essere trasportate armi proprie o improprie (*tale disposizione non si applica agli agenti di PS*), prodotti infiammabili, sostanze corrosive, oggetti potenzialmente pericolosi per gli altri passeggeri (ad esempio con spigli taglienti o appuntiti, bottiglie di vetro aperte, ecc.).
- 7.1.10 È vietato salire in vettura o sostare nelle pensiline in stato di ubriachezza ovvero in condizioni psicofisiche alterate per l'uso di sostanze stupefacenti.
- 7.1.11 È obbligatorio reggersi agli appositi sostegni quando il veicolo è in movimento.

- 7.1.12 Evitare di dare disagio o disturbo agli altri passeggeri e mantenere un comportamento decoroso e rispettoso. È vietato l'uso di radio, registratori, cellulari, ecc. salvo che siano usati con gli appositi auricolari
- 7.1.13 Non è consentito, senza apposito permesso di **GTM S.r.l.** distribuire, esporre o affiggere oggetti o stampe, né esercitare qualsiasi forma di commercio, distribuzione o vendita di oggetti anche solo a scopo promozionale o di beneficenza.
- 7.1.14 È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza comunque disturbarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.
- 7.1.15 I viaggiatori sono responsabili di ogni danno arrecato per fatto proprio o per negligenza alle vetture, a terzi ad anche a se stessi.
- 7.1.16** L'effettuazione di foto e riprese deve avvenire nel rispetto di tutte le altre regole vigenti, senza creare condizioni di pericolo per sé e per gli altri passeggeri, senza ostacolare il regolare svolgimento del servizio e nel rispetto delle altre persone presenti. In particolare, sono vietati comportamenti che possano infastidire gli altri passeggeri e il personale e devono essere rispettate la privacy altrui, la sicurezza delle persone e delle cose, il pubblico decoro e l'ordine pubblico. Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche a fini commerciali e/o con finalità destinate agli organi di stampa sono ammesse solo previa autorizzazione scritta da parte di **GTM S.r.l.**

LA DISCESA

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

7.2 - TITOLI DI VIAGGIO E VERIFICA

- 7.2.1 All'inizio della corsa il passeggero deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (*biglietti ordinari, varie tipologie di abbonamento, ecc.*). Il Cliente potrà munirsi del titolo di viaggio anche a bordo della vettura ma a prezzo maggiorato.
- 7.2.2 Il passeggero, appena salito sulla vettura, dovrà provvedere all'acquisto o alla convalida del biglietto.
- 7.2.3 I biglietti di viaggio sono validi per la durata indicati nel titolo stesso.
- 7.2.4 Gli abbonamenti mensili acquistano validità, per il mese di competenza, al momento del rilascio e vanno utilizzati a vista. Essi hanno validità dal primo all'ultimo giorno del mese, a seconda del tipo rilasciato. Il documento convalidato è personale e non cedibile; va conservato fino alla fine del viaggio ed esibito ad ogni richiesta del conducente o del personale di controllo presente in vettura. Specifiche leggi e disposizioni disciplinano il trasporto pubblico.
Al viaggiatore sprovvisto di idoneo e regolare documento di viaggio è legittima l'irrogazione della sanzione pecunaria, oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice, così come disposto dalla D.G.C. n. 112 del 9.3.2009 e dalla Legge Regionale n. 22/98.

7.3 - SMARRIMENTO ABBONAMENTI

- 7.3.1 Lo smarrimento degli abbonamenti va segnalato all'Ufficio Abbonamenti **GTM S.r.l.** – Via Martiri della Resistenza. – 86039 Termoli. Il duplicato dell'abbonamento, gratuito, verrà rilasciato dietro pagamento del solo costo della tessera di riconoscimento e previa presentazione della denuncia di smarrimento o furto inoltrata all'Autorità di Pubblica Sicurezza.

7.4 - TRASPORTO DI PASSEGGERI CON MOBILITÀ RIDOTTA

- 7.4.1 Il presente Regolamento garantisce alle persone a mobilità ridotta, così come stabilito dall'art. 3, comma 1, lett. j) del Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 181/2011 dd. 16.02.2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale, con i limiti e le modalità di seguito specificati.

Le persone con disabilità motoria o a mobilità ridotta, che utilizzano la carrozzina, accedono ai servizi di TPL, sui mezzi a ciò attrezzati debitamente identificati da apposito pittogramma collocato all'esterno dei mezzi. L'accesso e la discesa dalla vettura vengono effettuati mediante pedana mobile azionata dal personale dell'Azienda.

GTM S.r.l. non sarà ritenuta responsabile nel caso in cui l'utente non sia in grado di riferire il peso complessivo costituito dall'utente stesso e dalla carrozzina e questo superi la portata omologata della pedana mobile, fatto che costituisce potenziale rischio all'incolumità dell'utente e di danni strutturali al mezzo.

L'utente in carrozzina, una volta a bordo, deve collocarsi nell'apposita area attrezzata identificata da apposito logo ed assicurarsi mediante l'attrezzatura di bordo.

In ogni caso, il servizio in oggetto non può essere reso all'utenza per soli motivi di sicurezza di carattere generale o particolare o contingente, sia relativi ai mezzi che alle fermate, valutati a discrezione del personale aziendale, che ha comunque l'obbligo di informare esaurientemente l'utenza in oggetto.

Il servizio è reso verso la corresponsione di titolo di viaggio relativo al solo utente.

7.5 - TRASPORTO BAMBINI E PASSEGGINI

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

ATTENZIONE

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

7.6 - TRASPORTO ANIMALI

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

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

7.7 - TRASPORTO BAGAGLI

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

7.8 - FUNZIONE DEI CONTROLLORI

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

