

**SST**

**SOCIETA' PER I SERVIZI DI TRASPORTO**

# CARTA DEI SERVIZI E DELLA MOBILITA'

EDIZIONE MARZO 2019

La Carta de Servizi è un documento con cui la Società a Responsabilità Limitata denominata SOCIETA' PER I SEVIZI DI TRASPORTO (di seguito indicata in acronimo SST) informa i cittadini ed assume obblighi nei loro confronti.

Essa permette di migliorare i rapporti con l'utenza, avviando un confronto ed una comunicazione permanente.

Infatti, il cliente verifica l'effettiva attuazione degli impegni, fornisce le sue indicazioni e valutazioni nelle modalità di volta in volta ritenute più efficaci.

La medesima viene redatta in conformità con le varie disposizioni normative, e si basa sui **concetti di: Eguaglianza (divieto di discriminazione), Imparzialità, Efficienza ed Efficacia, Continuità** (di erogazione del Servizio), **Partecipazione e Trasparenza.**

SST è stata fondata il 17. 06. 1998 per svolgere il servizio scolastico nella provincia di Ferrara.

Dal 2008 svolge anche il servizio di TPL a chiamata, servizio affidato da Tper, ossia il servizio di "Taxi Bus".

Dal 2010 è andato gradualmente implementandosi anche il servizio di linea con pullman, servizio affidato da Tper.

Dal 2007 la quota societaria (49%) appartenuta ad AMI (Agenzia Mobilità Impianti) è stata trasferita ad un consorzio di Privati (FEM – Ferrara Mobilità), mentre la quota di maggioranza (51%) è stata acquisita da ACFT spa prima, per passare ad ATC Spa dopo la fusione per incorporazione di quest'ultima con ACFT. Attualmente il 51% di SST Srl è detenuto da TPER spa.

## SERVIZIO TAXIBUS

*I servizi a chiamata "taxibus" operano su Ferrara e nel territorio dei Comuni di: Copparo, Formignana, Jolanda, Codigoro, Lagosanto, Mesola, Goro, Fiscaglia, Comacchio, Argenta, Tresignana*

Il servizio di TAXIBUS ha il carattere di servizio feriale e può essere prenotato in modo continuativo.

Gli utenti sono tenuti al pagamento di un titolo di viaggio che dovranno acquistare nelle rivendite autorizzate, oppure a bordo dello stesso mezzo, in questo caso, previo un pagamento di un sovrapprezzo.

La prenotazione si svolge secondo le seguenti indicazioni tecniche:

A) L'utente deve effettuare una prenotazione al call – center: **numero verde 800 521616**, gratuito da telefono fisso, oppure **199113155 da cellulari**, con chiamata a carico utente.

Il call – center è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09, 00 alle ore 16, 00. La chiamata deve essere effettuata il giorno precedente a quello in cui si intende usufruire del servizio. Eccezionalmente possono essere accettate prenotazioni per il giorno stesso, purché in anticipo di due ore sull'orario prescelto.

B) Con la chiamata l'utente deve indicare all'operatore del call – center:

- . generalità e numero di telefono;
- . ora e località di partenza (numero di fermata taxibus);
- . destinazione (numero di fermata taxibus);
- . dati per l'eventuale ritorno;
- . numero di passeggeri che intendono usufruire del trasporto.

## **IMPEGNO DELL'AZIENDA**

Trattandosi di servizi che incidono sulla qualità della vita dei cittadini, l'Azienda si pone come obiettivo per il futuro di assicurare flotte sempre più adeguate sia in termini di emissioni che di sicurezza, procedendo ad un rinnovo costante dei mezzi.

In tale modo e, cioè, attraverso un trasporto pubblico affidabile ed efficiente, si vuole stimolare la collettività a valutare il trasporto pubblico sempre più come valida alternativa a quello privato.

A questo proposito, in collaborazione con Enti e Società preposte, si intende estendere la comunicazione con l'utenza effettiva e potenziale, in modo da aggiornare continuamente le esigenze e rendere sempre più efficienti i processi interni.

Per questi scopi saranno stanziati le risorse finanziarie necessarie, mentre la formazione continua del personale tenderà ad uno sviluppo totale della professionalità.

## **CERTIFICAZIONE DI QUALITA'**

SST è una azienda certificata  
**UNI EN ISO 9001: 2015**

## **RAPPORTI CON L'UTENZA**

SST assicura che il personale, nello svolgimento dei compiti, è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è tenuto, in ogni caso, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e utenti.

La riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico è assicurata attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento.

Per il personale operante ai centralini la risposta deve essere preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza o, comunque, da una sigla di identificazione univoca del soggetto.



## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Per servizi affidati da Tper è possibile farlo tramite le varie modalità stabilite da TPF e/o TPER SpA.

Inoltre, è data la possibilità di presentare reclami e segnalazioni direttamente, indirizzando la posta ordinaria a

**SST srl**  
**Via S. Trenti, 35**  
**44122 Ferrara**

Tramite mail a  
[sst@ssttrasporti.it](mailto:sst@ssttrasporti.it)

Al numero **0532 775500**

Al fax **0532 773902**

Nel reclamo andranno specificate generalità ed indirizzo, esponendo chiaramente quanto accaduto, corredandolo, se possibile, di documentazione opportuna. L'azienda, a seguito di istruttoria, provvederà, di norma, a rispondere entro trenta giorni.

## **INDENNIZZI**

Riguardo a questa opportunità si dovrà fare riferimento a quanto previsto nella Carta dei Servizi di TPF.

## **SST 2019**

Negli ultimi anni SST ha visto un incremento costante del proprio risultato economico, in concomitanza con la crescita dei servizi svolti nel bacino ferrarese. Di conseguenza, in omogeneità con i dati rilevati da TPF, si registra anche un incremento dei passeggeri trasportati. Analogo discorso riguarda i ricavi dei titoli di viaggio (in questo caso in vettura). Gli Azionisti hanno pertanto confermato la prosecuzione del processo dei mezzi a disposizione, in particolare per quanto riguarda i settori dove l'azienda è più impegnata, ossia il Trasporto scolastico (la cui gara sub provinciale è in via di espletamento) e Taxi bus.

SST, dunque, si pone nelle condizioni di potere guardare al futuro con positività per affrontare un adeguato piano degli investimenti, sia con risorse proprie che con strumenti finanziari adeguati.

## ELENCO LINEE SST (la mappa relativa è visibile sullo specifico sito di TPF)

Inoltre

Fattore	Indicatore	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Disponibilità del servizio	Km prodotti (x 1. 00)	2. 240	2. 500
	N. Linee	TPL 417 SCOLASTICHE 690 TAXIBUS 1. 133	TPL 500 SCOLASTICHE 800 TAXIBUS 1. 200
Accessibilità		Veicoli con pedana 3	Veicoli con pedana 3
Informazioni	ore disponibilità call center	7	7
	Informazioni all'utenza in caso di sciopero o revoca	48 h prima; comunicato stampa 5 gg.	idem
	In caso di revoca	25 ore dalla documentazione	idem
	Risposta ai reclami scritti	entro 30 gg.	Idem
Comfort del viaggio	Personale con tesserino	100%	idem
	N. mezzi con climatizzazione	tutti	Idem
	Pulizia interna mezzi	giornaliera	Idem
	Mezzi a metano	2	2
	Dotati di FAP	2	2

## **LE REGOLE DEL VIAGGIO**

Sono ampiamente specificate sul sito di TPF. A tali regole SST è tenuta ad attenersi su tutti i servizi espletati in forma di TPL. Le medesime riguardano, in termini di sicurezza, anche il trasporto scolastico, salvo puntuali variazioni operative richieste dai singoli Comuni.