

SST

SOCIETA' PER I SERVIZI DI TRASPORTO

CARTA DEI SERVIZI E DELLA MOBILITA'

EDIZIONE FEBBRAIO 2026

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 in sub concessione, ossia il servizio di “Taxi Bus”.

Dal 2010 è andato gradualmente implementandosi anche il servizio di linea con pullman, sempre in sub concessione e il servizio di Noleggio Con Conducente (NCC):

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.

I servizi attualmente svolti da SST sono costituiti da:

- Servizio taxibus
- Servizio trasporto scolastico per i Comuni di Comacchio, Goro, Lagosanto, Mesola, Jolanda, Fiscaglia, Bondeno, Ostellato, Tresignana.
- Servizio Tpl per il bacino di Ferrara
- Servizio Tpl per il bacino di Valsamoggia (Bo)
i servizi TPL sono affidati dalla controllante TPER
- Servizio Sostitutivo treno, affidato da TrenitaliaTper : Portomaggiore Bologna
Codigoro Ferrara
- Servizio Noleggio Con Conducente (NCC)

SERVIZIO TAXIBUS

I servizi a chiamata “taxibus” operano su Ferrara e nel territorio dei Comuni di: Copparo, Formignana, Tresigallo, Jolanda, Codigoro, Lagosanto, Mesola, Goro, Fiscaglia, Comacchio, Argenta.

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:

L'utente deve effettuare una prenotazione al call – center: **numero verde 800 521616.**

Il call – center è operativo:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 15:00

il sabato dalle 09:00 alle 12:00.

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.

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);

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

LE REGOLE PER IL PERSONALE

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- . mostra disponibilità nei rapporti con il cittadino e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- . risponde alle richieste di informazioni con cortesia;
- . evita le discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile;
- . si astiene da comportamenti non consoni al ruolo che gli è stato affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

Per quanto riguarda il viaggio, il conducente:

- . non fuma in vettura
- . non utilizza per motivi personali telefoni ed altri apparecchi con o senza auricolare;
- . evita ogni altro comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio;
- . apre le porte del mezzo in modo da agevolare il rispetto delle regole del viaggio da parte dei passeggeri;
- . durante il servizio mantiene una postura corretta, consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza;
- . fornisce il proprio numero di matricola, quando gli viene richiesto;

- . evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto di guida, anche per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- . spegne il motore durante le soste al capolinea;
- . aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione;
- . utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso per carrozzelle, cartelli indicanti il funzionamento delle macchinette emettitrici, ecc...)
- . fornisce le proprie generalità in caso di richieste alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

Trasparenza:

- . tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento, che viene appuntato bene in vista durante il servizio;

Il personale di contatto:

- . cura il proprio aspetto personale;
- . indossa abbigliamento decoroso e pulito, indossa la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali.

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 al centralino 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 i servizi sub concessi 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 S.r.l.

Via S. Trenti, 35

44122 Ferrara

Tramite mail a

sst@ssttrasporti.it

Al numero **0532 775500**

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 2026

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. Analogο discorso riguarda i ricavi dei titoli di viaggio (in questo caso in vettura). Gli Azionisti hanno pertanto confermato la prosecuzione delle attività in corso, 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

Inoltre

Fattore

Disponibilità del servizio

Indicatore

Km prodotti (x 1. 00)

Risultato 2025

RE	LINEE	756469
FE	TAXI	960087
FE SOST. TRENO		186583
FE	LINEE	414094
FE	SCOLASTICO	537382

Obiettivo 2026

FE	TAXI	970.000
FE	SOST. TRENO	190.000
FE	LINEE	420.000
FE	SCOLASTICO	545.000

N. Linee

TPL	28
SCOLASTICHE	31
TAXIBUS	13

TPL	30
SCOLASTICHE	32
TAXIBUS	15

Accessibilità

Veicoli con pedana	10
--------------------	----

Veicoli con pedana	10
--------------------	----

Informazioni

ore disponibilità call center
Informazioni all’utenza in caso
di sciopero o revoca
In caso di revoca
Risposta ai reclami scritti
Personale con tesserino
N. mezzi con climatizzazione
Pulizia interna mezzi
Mezzi a metano

7
48 h prima; comunicato stampa 5 gg. 25 ore dalla documentazione entro 30 gg.
100%
tutti
giornaliera
2

7
idem
idem
idem
idem
idem
2

Comfort del viaggio

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.