

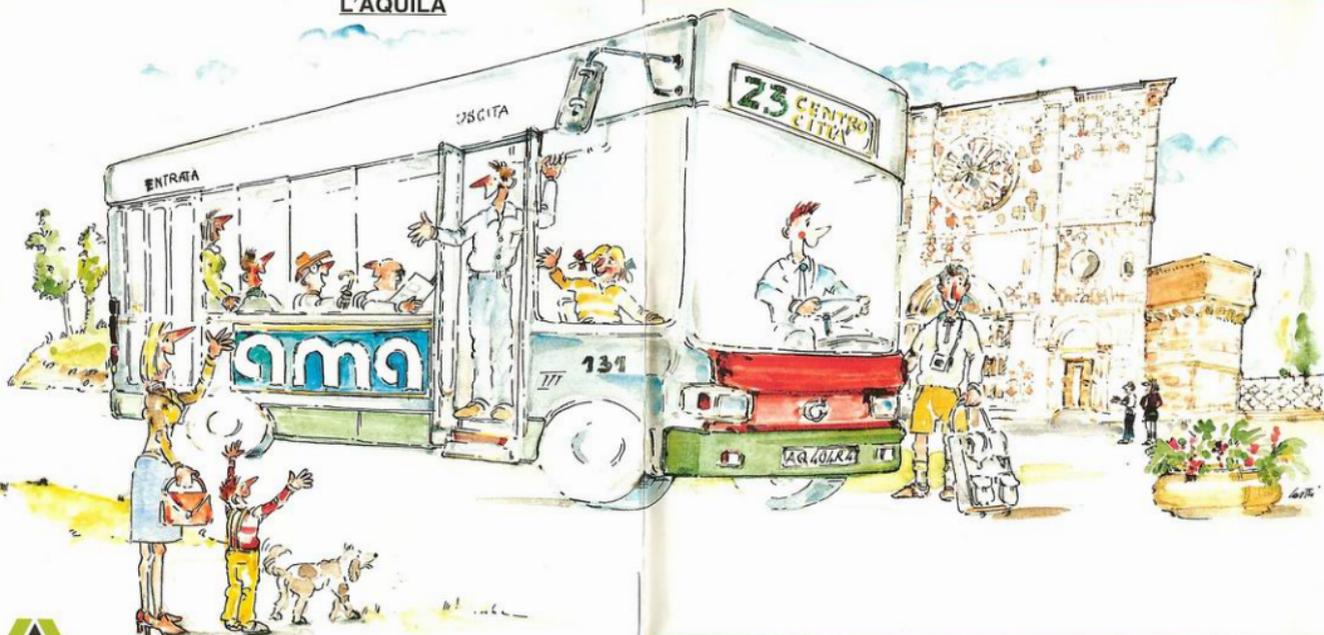
ama S.p.A. L'AQUILA
Azienda della Mobilità Aquilana

Località Campo di Pile
67100 L'Aquila

TASSA PAGATA
RVI SENZA INDIRIZZO
CONVENZIONE
N. 504 del 16.03.2001
POSTE ITALIANE
DIR. COMM. IMPRESE
SEGR. PESCARA

FAMIGLIE ed
OPERATORI ECONOMICI
L'AQUILA

ama S.p.A. L'AQUILA
Azienda della Mobilità Aquilana



CARISPAQ

CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA Spa

GRUPPO BANCARIO Banca popolare dell'Emilia Romagna

carta della mobilità 2007



- pag. **2** Il cittadino chiede e noi lo serviamo
- pag. **3** Principi ispiratori della Carta
- pag. **4** Standard del servizio
- pag. **7** L'Azienda e i suoi numeri
- pag. **8** Rete di vendita dei titoli di viaggio
- pag. **10** Titoli di viaggio
- pag. **12** Regole di viaggio e sanzioni
- pag. **15** Tutela dell'utente



dei F.I.R. Compagni & C. s.r.l.

pubblicità

www.ciellepubblicita.it

Via S. Giuliano A/1 L'Aquila

- Fabbrica insegne luminose
- Serigrafia
- Vela 4x3
- Pensiline fermata autobus
- Poster 6x3
- Cartelli 2x1,5

Tel. 0862.316976

ocsa

AMBIENTE SICUREZZA QUALITÀ

Via XX Settembre 17/19 - L'AQUILA

Tel. 0862.401515 / 26103 Fax 0862.481407

www.csateam.it csateam@tin.it

SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001:2000 ATT. n. 478/A

SINCERT [CERTO]

M&P mobilità
& parcheggi

L'AMA presenta la Carta della Mobilità 2007, ulteriore passo nel cammino intrapreso per il miglioramento del servizio e del rapporto con i cittadini, iniziato nel 2002 con la prima edizione della Carta.

La nuova edizione 2007 sarà adeguatamente diffusa su tutto il territorio servito, poiché l'AMA la ritiene uno strumento fondamentale di comunicazione e collaborazione tra l'Azienda e i suoi clienti.

Nella Carta sono evidenziati i punti di forza, ma anche i punti deboli del servizio per i quali l'Azienda intende attivare azioni di miglioramento, in base alle indicazioni e valutazioni dei cittadini.

I migliori saluti e buon viaggio!

Avv. Biagio Tempesta
SINDACO DI L'AQUILA

Avv. Fabrizio Fiore
PRESIDENTE AMA S.P.A.



Il Sindaco dell'Aquila Biagio Tempesta, il Presidente dell'AMA Fabrizio Fiore e al centro l'Assessore regionale trasporti Tommaso Ginoble

Il cittadino chiede e noi lo serviamo

Con questo spirito L'Azienda della Mobilità Aquilana vuole rinnovare l'impegno che si è assunto con la prima edizione della Carta della mobilità nei confronti degli utenti del servizio di trasporto e servizi connessi al trasporto, in conformità allo schema indicato dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 relativo alla Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità). L'impegno ha origine dal "Contratto di Servizio" tra **AMA** e Comune di L'Aquila per le esigenze di mobilità della popolazione nel territorio comunale e dalle "Concessioni Regionali" per le esigenze di mobilità della popolazione nel territorio intercomunale servito (Comune di Fossa e alcune frazioni dei Comuni di Ocre, Barisciano e Lucoli).

Con la presente carta si propone uno stretto rapporto di collaborazione tra **AMA** e utenza che, con le proprie segnalazioni e suggerimenti sul servizio, potrà orientare le azioni dell'Azienda al raggiungimento di specifici obiettivi quali:

- Miglioramento della qualità dei servizi forniti.
- Miglioramento del rapporto tra utente e Azienda.

Si tratta di un vero e proprio patto trasparente tra utente e Azienda dove, da una parte, l'Azienda dichiara di erogare il servizio secondo l'impegno assunto e, dall'altra, gli utenti possono conoscere i propri diritti e verificare che il servizio corrisponda a quanto dichiarato dall'Azienda.

A tal proposito, in ossequio al principio della partecipazione posto a base della Carta della Mobilità, l'Azienda rende disponibile una struttura per la cura di relazioni dirette con gli utenti, ed intrattiene intensi rapporti con le Istituzioni e con le Associazioni di rappresentanza dei cittadini, al fine di garantire a ciascuno il diritto alla mobilità.



Principi ispiratori della Carta

Nello svolgimento del servizio **AMA** si impegna ad assicurare le proprie prestazioni nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti nella Carta del settore trasporti.

Eguaglianza ed imparzialità:

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzioni di nazionalità, sesso, razza, lingua ed opinioni;
- adozione di misure adeguate per favorire l'accessibilità ai servizi e alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide;
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia per le diverse fasce di utenza.

Continuità:

- Erogazione di un servizio continuo e regolare disciplinato dal contratto di servizio stipulato con il Comune di L'Aquila (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore);
- servizi sostitutivi in caso di necessità o di interruzioni programmate;
- adozione di tutte le misure necessarie (comprese quelle di tipo informativo) per ridurre la durata del disservizio ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione:

- Adozione di iniziative volte a favorire la partecipazione degli utenti, diretta o tramite le Istituzioni e le Associazioni di rappresentanza dei cittadini, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio; a tale scopo l'Azienda diffonde informazioni all'utenza e ne riconosce il diritto di accesso;
- l'Azienda si impegna inoltre a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio tramite indagini presso i vari segmenti di utenza.

Efficienza ed efficacia:

- Adozione delle misure tecniche ed organizzative necessarie a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio, compatibilmente con le risorse disponibili.

Libertà di scelta:

L'**AMA** garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Standard del servizio

L'**AMA** si impegna a soddisfare le esigenze della clientela attraverso la gestione di un sistema volto al progressivo miglioramento della qualità del servizio offerto.

Il miglioramento della qualità è realizzato con metodologie quali:

- percezione della qualità del servizio offerto attraverso indagini di soddisfazione del cliente;
- gestione e analisi delle segnalazioni e reclami ricevuti quotidianamente dagli utenti del servizio.

Obiettivo fondamentale della politica aziendale è "la soddisfazione dei clienti", che **AMA** intende perseguire impegnandosi per rispondere alle loro aspettative.

Gli standard sotto indicati, fissati secondo i fattori di qualità ritenuti maggiormente rappresentativi sia dai clienti che dall'Azienda, saranno verificati e periodicamente aggiornati anche tenendo conto dei vincoli legislativi e gestionali.

Sicurezza del viaggio,

riferita ai mezzi e alle modalità di erogazione del servizio, assicurata da:

- Impiego di veicoli con età media non superiore ad anni 12;
- attento programma per la manutenzione dei veicoli, sistematicamente attuato;
- idoneità dei percorsi accertata dagli organi preposti alla sicurezza d'esercizio in base al D.P.R. 753/80;
- professionalità del personale di guida che è reclutato con criteri di selezione specifica per la mansione cui è dedicato; periodicamente viene sottoposto a visite mediche per accertarne l'idoneità psicofisica a continuare a svolgere quella mansione; inoltre la sua prestazione lavorativa avviene nel rispetto rigoroso delle norme di legge e contrattuali che regolano la durata della guida e dei riposi;
- stile di guida;
- accessibilità ai mezzi e alle strutture;
- idoneo posizionamento delle fermate.

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi,

intesi come capacità di rispetto degli itinerari e degli orari.

Sono assicurate da:

- Adozione di un efficiente sistema di controllo dell'esercizio;
- adozione, in collaborazione con gli Enti preposti, di iniziative volte a limitare per quanto possibile disservizi derivanti da cause esterne all'Azienda (manifestazioni, chiusure di strade, ecc.);
- adozione delle procedure previste dalla legge 12 giugno 1990 n.146, e successive modifiche e integrazioni in caso di sciopero del personale, volte a garantire lo svolgimento dei servizi minimi essenziali e l'informazione preventiva dell'utenza.

Pulizia e condizioni igieniche degli autobus e delle infrastrutture,

sono assicurate da:

- Programma di pulizia sistematica degli autobus;
- programma di pulizia sistematica e manutenzione delle infrastrutture esterne, quali paline di fermata autobus, pensiline di attesa e locali ad uso degli utenti.

Comfort del viaggio,

è assicurato da una politica degli investimenti che pone particolare attenzione alle esigenze dell'utente, che si concretizza con:

- Sostituzione di autobus obsoleti con mezzi di moderna concezione a basso impatto ambientale, con alto grado di insonorizzazione e basso livello di vibrazioni; nel corso del 2005 e 2006 sono stati sostituiti n. 11 vecchi autobus;
- incremento del parco autobus; nel corso del 2005 sono stati acquistati n. 8 nuovi autobus, che hanno portato a 89 il numero dei veicoli disponibili;
- installazione di nuove pensiline di attesa bus;
- installazione di panche di seduta a corredo delle pensiline nei punti di maggior afflusso viaggiatori;

Tutti gli autobus acquistati e ordinati hanno il pianale ribassato, per una accessibilità ottimale e sono dotati di pedana per garantire l'accesso a persone con ridotta capacità motoria; all'interno sono equipaggiati di attrezzatura per disabili non deambulanti.

Informazione e assistenza alla clientela,

sono assicurate attraverso strumenti dei quali i clienti si possono servire per ricevere informazioni sul servizio o inoltrare reclami, richieste e suggerimenti; le strutture informative messe a disposizione sono:

- **Ufficio relazioni con il pubblico (URP)** presso la sede dell'**AMA**, con il quale i clienti possono colloquiare direttamente, attraverso il telefono, il telefax, la posta ordinaria o posta elettronica. L'ufficio provvede ad assicurare la più ampia e chiara informazione sul servizio di trasporto, al fine di favorirne e agevolarne l'utilizzo.

Indirizzo postale

A.M.A. S.p.A.
Località Campo di Pile
67100 L'Aquila

Numeri telefonici

0862 319857 / 0862 319431
0862 311733

Numero FAX

Sito internet

www.ama.laquila.it

Comunicazioni e relazioni con il pubblico

urp@ama.laquila.it

Indirizzo E-mail

info@ama.laquila.it

- **Ufficio titoli di viaggio** posto al Centro Città, dove possono acquistarsi tessere di riconoscimento per abbonamenti e titoli di viaggio, possono richiedersi informazioni e/o inoltrare suggerimenti e reclami.
- **Biglietteria del Terminalbus Lorenzo Natali**, dove possono essere acquistati titoli di viaggio e possono essere richiesti o consultati i prospetti orario del trasporto pubblico.
- **Welcome Point di piazza Duomo**, dove possono essere acquistati titoli di viaggio e consultati gli orari degli autobus.
- **Sito internet**, con possibilità di consultazione dei percorsi degli autobus, degli orari, delle tariffe, di informazioni generali sull'A.M.A. S.p.A. e delle condizioni generali del trasporto.
- **Bacheche** collocate su gran parte delle pensiline di attesa degli autobus e delle pale di fermata autobus, dove sono esposti gli orari di passaggio delle linee in transito e comunicati sul servizio.
- **Comunicati stampa** diffusi attraverso i media (giornali con pagina locale, radio e televisioni locali) riportanti informazioni riguardanti l'Azienda o il servizio di trasporto.
- **Carta della mobilità e mappa dei trasporti**, con tutte le informazioni sul servizio e la rappresentazione delle linee gestite dall'Azienda.

Aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza,

sono assicurati da:

- Riconoscibilità del personale di esercizio attraverso la dotazione di uniforme di servizio e di distintivo di riconoscimento;
- presentazione decorosa in servizio del personale e comportamento rispettoso e cortese nei confronti degli utenti, per agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nella conoscenza del servizio; viene effettuata a questo scopo specifica formazione del personale per promuovere la relazione e la comunicazione con l'utenza.

Integrazione modale,

è assicurata da:

- Possibilità di effettuare coincidenze con altri vettori e altri modi di trasporto, tramite coincidenze con le linee urbane e con le linee a carattere marginale nei relativi nodi di interscambio, nonché con i treni alla Stazione FS di L'Aquila e con la funivia alla località scistica di Fonte Cerreto.

Attenzione all'ambiente,

è assicurata da:

impiego di mezzi, tecnologie e carburanti poco inquinanti; in particolare:

- Acquisto di nuovi veicoli con motori conformi agli standard più elevati in fatto di normativa antinquinamento (oggi EURO 3).
- Utilizzo di carburante a basso tenore di zolfo.

L'Azienda e i suoi numeri

AMA è Società per Azioni dal 1° gennaio 2000: la forma giuridica è stata individuata in applicazione delle leggi di riforma del settore trasporto pubblico locale.

L'azionista di riferimento è il Comune di L'Aquila che detiene il 100% del capitale sociale. I percorsi e gli orari delle autolinee sono definiti dagli Enti concedenti istituzionalmente preposti:

- Il Comune di L'Aquila per il servizio di trasporto nel territorio comunale, attraverso il contratto di servizio.
- La Regione Abruzzo per il servizio di trasporto nel territorio intercomunale, attraverso l'istituto della concessione.

Gli utenti possono usufruire del servizio tutti i giorni dell'anno, escluse le festività di Natale e Pasqua. Nei giorni festivi il servizio è ridotto e limitato ai principali poli attrattori del traffico.

In caso di sciopero il servizio viene assicurato in conformità alla legge 12 giugno 1990 n. 146; le fasce orarie di garanzia del servizio sono 6,30 - 8,30 e 13,10 - 17,10.

Le linee sono articolate in modo da permettere il collegamento diretto, o tramite coincidenze, di tutti i punti nevralgici del territorio servito.

Le linee sono rappresentate nella "mappa dei trasporti" insieme a quelle a carattere marginale, effettuate con minibus in zone in cui il tradizionale servizio di linea non è sostenibile per motivi logistici e di economicità.

NUMERI riferiti all'anno 2005

| | |
|---|------------------|
| <i>estensione del territorio servito (km²)</i> | 500 |
| <i>residenti nel territorio servito (n°)</i> | 72.000 |
| <i>estensione della rete (Km)</i> | 275 |
| <i>numero di linee</i> | 25 |
| <i>numero di linee marginali</i> | 10 |
| <i>numero di autobus</i> | 89 |
| <i>chilometri annui prodotti</i> | 3.330.889 |
| <i>numero annuo di viaggiatori trasportati</i> | 4.340.099 |
| <i>numero di dipendenti AMA</i> | 146 |

Rete di vendita dei titoli di viaggio

Biglietti e abbonamenti si acquistano presso i seguenti punti di vendita autorizzati:

| | | | | |
|-----------------------|--|----------|---|---|
| Tabacchi | GIARDINO ADELMO | L'Aquila | Corso Federico II, 22 | A |
| Edicola giornali | BUCCI DI BUCCI IDA & C. | L'Aquila | Corso Principe Umberto | A |
| Tabacchi | MORELLI PAOLO | L'Aquila | Corso Principe Umberto, 14 (porto del iceo) | A |
| Tabacchi | ANTICA FARMACIENNERIA di DONIZIO ANTONIO | L'Aquila | Corso Vittorio Emanuele, 1 | A |
| Agenzia di viaggio | PACILBUS S.R.L. | L'Aquila | Corso Vittorio Emanuele, 48 | A |
| Tabacchi | SPRANO RAFFAELE | L'Aquila | Corso Vittorio Emanuele, 75 | A |
| Tabacchi | QUAINANI VITTORIO | L'Aquila | Località S. Antonio Motel Agip | A |
| Edicola giornali | BARBATI EUSEBIO | L'Aquila | Piazza Duomo | A |
| Tabacchi | TAMBURONO CLEMENTINA | L'Aquila | Piazza Duomo, 31 | A |
| Tabacchi | PIZZA LUCA | L'Aquila | Piazza Duomo, 52 | A |
| Consulenza aziendale | FASE & ASSOCIATI S.A.S. s.r.l. SERRIPERRO | L'Aquila | Piazza Duomo | A |
| Alimentari | BATTISTELLI DOMENICO | L'Aquila | Piazza Fontesecco, 4 | A |
| Tabacchi | NOLLETTI SANDRO | L'Aquila | Piazza Palazzo, 18 | A |
| Edicola giornali | G.F.M. di ASCANI MARIANO S.A.S. | L'Aquila | Piazza Paride Stefanini (Ospedale S. Salvatore) | A |
| Tabacchi | LO SA SOC. SALVI LUCIANA | L'Aquila | Piazza Regina Margherita | A |
| Edicola giornali | FREZZA LUCA | L'Aquila | Piazza Regina Margherita, 9 | A |
| Edicola giornali | FRULLA LEONE DI EDUARDI DANIELA | L'Aquila | Piazza S. Bernardino | A |
| Edicola giornali | LANCIONE MICHELINA | L'Aquila | Piazzale FF.SS. | A |
| Supermercato | SO DISCAL S.R.L. - FERRELLA | L'Aquila | S.S. 80, km 2,520 | A |
| Bar | BANANA JOE di STECCONI MADDALENA | L'Aquila | S.S.17 Ovest bis, 4 | A |
| Cartoleria giocattoli | "FANTASTY" DI CECI GIANFRANCO | L'Aquila | S.S. 17 Ovest, n. 6 | A |
| Trieristica | TRENTITALIA OREZ REGION. ABRUZZO | L'Aquila | Stazione FF.SS. | A |
| Biglietteria Terminal | SOCIETA' MAP | L'Aquila | Terminali parcheggio "Lorenzo Natali" | A |
| Edicola giornali | BARONE MAURO | L'Aquila | Via Angelo Colagrande | A |
| Bar e caffè | CHRISTIANBAR di COLAUDA CHRISTIAN ROSSI GIOVANNA | L'Aquila | Via Guglielmo Marconi, 7H | A |
| Bar e caffè | COSE BUONE di IACOBUCCI D. e MARCI S. | L'Aquila | Via Acquasanta, 4 | A |
| Edicola giornali | GUADALUARA GIUSEPPINA | L'Aquila | Via Arlemung (Pettino) | A |
| Edicola giornali | CIOCCA ETTORE (NON SOLO FUMI) | L'Aquila | Via Angelo Colagrande, 4 | A |
| Edicola giornali | TADDEI DI TADDEI BEATRICE S.A.S. | L'Aquila | Via Antica Anischia | A |
| Edicola giornali | ERCOLE MARIA ASSUNTA | L'Aquila | Via Antica Anischia (Canastessa) | A |
| Tabacchi | BAFILE GEMMA | L'Aquila | Via Antica Anischia, 153 (Pettino) | A |
| Tabacchi | LIBERATORE ELVIRA | L'Aquila | Via Beata Antonia | A |
| Edicola giornali | MORETTI RENATO & C. S.A.S. | L'Aquila | Via Beato Cesidio - S.Barbara | A |
| Tabaccheria profumi | MOCCHI AMRINA & C. S.A.S. | L'Aquila | Via Cardinali Mazzano, 21 | A |
| Bar | LA FONTANELLA DI IANNI ANGELO | L'Aquila | Via Carlof. Mazzano, 48 | A |
| Bar tabacchi | MURRI FRANCESCO | L'Aquila | Via delle Farnese, 5 | A |
| Edicola giornali | SIDONI ANGELO | L'Aquila | Via dei Cappuccini, 28A | A |
| Trasporti | CTA (CONS. TRASP. E AUTONOL L'Aquila) | L'Aquila | Via del Beato Costo, 13-15 | A |
| Bar Tabacchi | MAMA S.A.S. di FURFARO MARIA ANTONIA | L'Aquila | Via della Croce Rossa, 23 | A |
| Edicola giornali | PITONE LUCIANO | L'Aquila | Via della Scuola, Torretta | A |
| Edicola giornali | AGOSTINI ANDESE | L'Aquila | Via dell'Arcivescovado, 9 | A |
| Tabacchi | ZAFFARI ALESSANDRO | L'Aquila | Via Edoardo Scarfoglio | A |
| Bar | CIPRIANI CLARA | L'Aquila | Via Garibaldi, 47 | A |
| Bar e caffè | PACE DANIELA | L'Aquila | Via Garibaldi, 47 | A |
| Bar e caffè | AZZURRO CAFFÈ di ACITELLI STEFANO | L'Aquila | Via Giovanni Di Vincenzo, 2 | A |
| Tabacchi | ALCANTARA ROSA | L'Aquila | Via Monte Siro, 1 | A |
| Edicola giornali | BOCCATONDA GIULIANA | L'Aquila | Via Leonardo da Vinci anc | A |
| Bar e caffè | SIMA ITALIA S.R.L. di LIBERATORE ERMINO D. | L'Aquila | Via Leonardo da Vinci, 15/17 | A |
| Edicola giornali | DE IACOBIS GIULIANA | L'Aquila | Via XX Settembre (L-go Corsica) | A |
| Tabacchi | SETTE MARCO | L'Aquila | Via Mameli, 33 | A |
| Tabacchi | DI CARLO CINZIA | L'Aquila | Via Monte Camicia, 11 | A |
| Edicola giornali | MACCIOCCHIO LINA | L'Aquila | Via Monte Siro | A |
| Bar | MA.GA. DI COLANTONI G. | L'Aquila | Viale Niccolò Persichetti, 36 | A |
| Tabacchi | IACOBUCCI MARIA | L'Aquila | Via Pieve, 2/B | A |
| Edicola giornali | BOCCANOSI MARCO | L'Aquila | Via Rione Carabba | A |

| | | | | |
|--------------------|---|--------------------------|--------------------------------------|---|
| Tabacchi | MARCOCCI SABATINO | L'Aquila | Via Roma, 22 | A |
| Bar pasticceria | IANNI ALESSANDRO | L'Aquila | Via San Franco d'Assergi, 15 | A |
| Alimentari | CENTI PIZZUTELLI MARIA FELICIA | L'Aquila | Via Santa Maria a Fortina, 4 | A |
| Tabacchi | MARROCCO GENARNO | L'Aquila | Via Santa Maria a Fortina, 4 | A |
| Tabacchi | BAFILE GIUSEPPE | L'Aquila | Via Scuola della Torretta, 7 | A |
| Edicola giornali | FALCIONE MARIA | L'Aquila | Via Strinella | A |
| Tabacchi | POSTIGLIONI ENZO | L'Aquila | Via Strinella, 2/C | A |
| Tabacchi | FAZIO ARMANDO | L'Aquila | Via Strinella, 43 | A |
| Bar pasticceria | BARI ATENA di NOCENNE HAMIDA | L'Aquila | Via Strinella, 4-A-B | A |
| Tabacchi | BIROSI BRUNA | L'Aquila | Via XX Settembre, 6 | A |
| Edicola giornali | MA VI di FILIPPI MAURIZIO | L'Aquila | Via XX Settembre | A |
| Tabacchi | CAROSI CRISTIAN | L'Aquila | Via XX Settembre, 135 | A |
| Edicola giornali | CHIODI CAMILLO | L'Aquila | Viale Alcide De Gasperi | A |
| Piazza Duomo | PACE ELIDE | L'Aquila | Viale Corrado IV, 46 | A |
| Bar e caffè | FCO D'INDA DUE | L'Aquila | Viale Corrado IV, 56 | A |
| Edicola giornali | IORIO CATIA | L'Aquila | Viale Croce Rossa | A |
| Bar tabacchi | LALLI ENRICO c/o "CRAZY BAR" | L'Aquila | Viale della Croce Rossa, 16/C | A |
| Edicola giornali | BONOMO DANIELE | L'Aquila | Viale Gran Sasso | A |
| Edicola giornali | MAZZA VALERIANO | L'Aquila | Viale Rendina | A |
| Edicola giornali | MATERGIA NADIA | L'Aquila | Viale Aldo Moro | A |
| Edicola giornali | STRACONZI ROBERTO | L'Aquila | Viale Corrado IV | A |
| Bar tabacchi | SANI DELLA GRAZIE | L'Aquila | Via Lussemburgo (Pettino) | A |
| Bar | IL CUORE DI NAPOLI | Coppito (AQ) | c/o Scuola guardia di Finanza | A |
| Bar | IL CUORE DI NAPOLI | Rolo Poggio (AQ) | c/o Università Facoltà di ingegneria | A |
| Bar Tabacchi | "CIN CIN" DI PACE G. & C. S.A.S. | L'Aquila | Loc. Campo di Pile | A |
| Centro Commerciale | L'AQUILONE - SO GIULIER S.R.L. PDV | L'Aquila | Loc. Campo di Pile | A |
| Bar e caffè | IOVENTITI MARCELLA | L'Aquila | Largo Garibaldi | A |
| Bar Alimentari | SCAMA ALBERICO | Montorio (AQ) | Piazza del Popolo, 9 | A |
| Edicola giornali | LE DOLCI DI ARAMATARIO GIANFRANCO | Pignone | Piazza della Chiesa | A |
| Bar Tabacchi | GLASSI CHRISTIAN | Paganica Scalo (AQ) | S.S. 17 | A |
| Tabacchi | TROZZI GEMMA | Paganica (AQ) | Piazza della Concezione | A |
| Bar | CAFFÈ PETER PAN | Paganica (AQ) | Piazza della Concezione, 11 | A |
| Tabacchi | RAZIONE CESARE | Arischia (AQ) | Piazza Duomo, 1/2 | A |
| Bar tabacchi | DOTTIORE SILVIA | Coppito (AQ) | Piazza Ruffici, 1 | A |
| Edicola giornali | CIOCCOZZI SEVERINO | Rolo Poggio (AQ) | Piazza Salaria | A |
| Edicola giornali | IL PUNTO DI RAGIONE S.N.C. | Sassa Scalo (AQ) | S.S. 17 KM. 214,800 | A |
| Bar tabacchi | SCIONI ENRICO | Camarda (AQ) | S.S. 17 bis | A |
| Tabacchi edicola | DI MARCANTONIO MAURO | Orna (AQ) | S.S. 17 Via Orna di Paganica | A |
| Edicola giornali | GIANNANTE EUGENIA | Pizzoli (AQ) | S.S. 80 Loc. Cerone | A |
| Cartoleria | SELF COPY S.A.S. di EPFANO E VITTORINI | Coppito (AQ) | Via Vitisio, 1 | A |
| Bar | AGLIOTTI EMANUELE BE FORMALLA 1 | Preturo (AQ) | Via Antemina, 33A | A |
| Biglietteria | SISTEMA S.P.A. SERVIZI PER LA MOBILITA' | Chieti | Via Arcovescovo, 26 | A |
| Bar Alimentari | SCACCHETTI VINCENZO | Montorio (AQ) | Via Beato Timoteo, 3 | A |
| Alimentari | ZAFFRAN SERENELLA | Coletrionchi (AQ) | Via Cole Mazzarino | A |
| Bar Alimentari | PETROCCO EVASIO | San Gregorio (AQ) | Via Costantinopoli | A |
| Bar | BONOMO AGRANA | Pianola (AQ) | Via del Nastro | A |
| Alimentari | CORRIORIO ANGELO MARIA | Pianola (AQ) | Via della Fonte, 4 | A |
| Tabacchi | M.P.V. di MARIAN PIERPE VAL | Bazzano (AQ) | Via delle Aie, 27 | A |
| Edicola giornali | DEL GRANDE SARA | Paganica | Via E. Scarfoglio | A |
| Alimentari | NUSCA ANTONIO | Tempera (AQ) | Via Francesco Paolo Testi | A |
| Alimentari | AGARIC S.A.S. di TRIVARZO ANNA | Pianola (AQ) | Via Maussia - Vasche di Pianola | A |
| Supermercato | A. & G. di SERPETTI GIUSEPPINA S.N.C. | Arischia (AQ) | Via Pizzoli, 11 | A |
| Fotocopie | STELLA DI CAPPANUCCI SABBIA | Coppito (AQ) | Via Vitisio, 24 | A |
| Bar | BAR DRIVE & C. S.A.S. di CIUFFITELLI P. | Coppito (AQ) | Via Vitisio, 3 | A |
| Alimentari | DI FRANCO MARIA | Paganica (AQ) | Via Vittorio Emanuele | A |
| Bar | BAR GRAN SASSO S.N.C. | Paganica (AQ) | Via Vittorio Veneto, 18 | A |
| Bar tabacchi | CAPANNOLO RICCHETTA | Camarda (AQ) | Via Vittorio Veneto, 18 | A |
| Alimentari | CAMARINOLO EDUIZZO & C. | S. Marco di Preturo (AQ) | Via S. Marco | A |
| Bar tabacchi | TATANANNI MARIA PA & LIANA | Bazzone (AQ) | Bazzone (AQ) | A |

A = autorizzato vendita abbonamenti

Titoli di viaggio

Per poter acquistare qualsiasi tipo di abbonamento è necessaria la tessera di riconoscimento, che viene rilasciata presso l'Ufficio Abbonamenti presentando apposita domanda su modulo prestampato, corredata di fotografia formato tessera; la tessera di riconoscimento non ha scadenza e deve essere convalidata entro il 15 gennaio di ogni anno.

Gli abbonamenti mensili hanno validità dal primo all'ultimo giorno di ciascun mese. Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio sono stabilite a livello comunale dal Comune di L'Aquila e a livello intercomunale dalla Regione Abruzzo.

AMA offre ai propri clienti diverse soluzioni per le loro esigenze di mobilità:

Mobilità nel territorio comunale.

Biglietto di corsa semplice (tariffa 1/2) € 0,90
è valido per una sola corsa su tutte le linee del territorio del Comune di L'Aquila.

Biglietto orario € 1,10
è valido 90 minuti per tutte le linee, solo nell'ambito del territorio del Comune di L'Aquila, dal momento dell'obliterazione (convalida) per la prima corsa. Consente di effettuare più corse durante i 90 minuti di validità. Scaduto il tempo di validità, il viaggiatore deve scendere dal mezzo alla prima fermata utile; qualora invece intenda proseguire il viaggio, dovrà convalidare un altro biglietto.

Biglietto giornaliero € 2,10
è valido per il giorno solare dall'ora dell'obliterazione a fine servizio, per tutte le linee e per qualsiasi numero di corse nell'ambito del territorio del Comune di L'Aquila.

Biglietto in vettura € 1,50
è attualmente in vendita solo sugli autobus in servizio notturno, festivo e minibus, ma se ne prevede l'estensione su tutti i mezzi in servizio; è utilizzabile con le stesse modalità del "biglietto di corsa semplice".

Carnet di 12 biglietti (tariffa 1/2) € 9,90
è un pacchetto di 12 tagliandi "biglietto di corsa semplice" venduto al prezzo di 11, utilizzabili con le stesse modalità del "biglietto di corsa semplice".

Carnet 12 biglietti orari € 12,10
è un pacchetto di 12 tagliandi "biglietto orario" venduto al prezzo di 11, utilizzabili con le stesse modalità del "biglietto orario".

Abbonamento nominativo mensile (tariffa 1/2) € 22,40
è valido tutti i giorni in cui si effettua il servizio, per tutte le linee e per qualsiasi numero di corse nell'ambito del territorio del Comune di L'Aquila.

Durata: 1 mese di calendario.

Abbonamento nominativo mensile integrato con altro vettore € 19,10

è valido tutti i giorni in cui si effettua il servizio, per tutte le linee e per qualsiasi numero di corse nell'ambito del territorio del Comune di L'Aquila e del territorio servito dall'altro vettore; alla tariffa indicata va sommata la tariffa dell'altro vettore.

Durata: 1 mese di calendario.

Carta di viaggio € 15,00

è valida solo nelle fasce orarie di bassa frequenza:

9,00-12,00 14,00-18,00 e dopo le 20,30;

è un abbonamento utilizzabile con le stesse modalità dell'abbonamento ordinario mensile.

Abbonamento scolastico annuale studenti € 161,00

è valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo, ad esclusione dei giorni festivi, per tutte le linee e per qualsiasi numero di corse nell'ambito del territorio del Comune di L'Aquila.

Si rilascia esclusivamente presso l'Ufficio Abbonamenti presentando apposita domanda corredata di autocertificazione attestante l'iscrizione e la frequenza scolastica.

Abbonamento scolastico annuale studenti integrato con altro vettore € 136,90

è valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo, ad esclusione dei giorni festivi, per tutte le linee e per qualsiasi numero di corse nell'ambito del territorio del Comune di L'Aquila e del territorio servito dall'altro vettore; alla tariffa indicata va sommata la tariffa dell'altro vettore.

Si rilascia esclusivamente presso l'Ufficio Abbonamenti presentando apposita domanda corredata di autocertificazione attestante l'iscrizione e la frequenza scolastica.

Mobilità nel territorio intercomunale.

Biglietto di corsa semplice (tariffa 4/5) € 1,60

è valido per una sola corsa su tutte le linee nell'intero territorio servito (rete comunale e rete intercomunale).

Carnet 12 biglietti (tariffa 4/5) € 17,60

è un pacchetto di 12 tagliandi "biglietto di corsa semplice" venduto al prezzo di 11, utilizzabili con le stesse modalità del "biglietto di corsa semplice".

Abbonamento ordinario mensile (tariffa 4/5) € 28,10

è valido tutti i giorni in cui si effettua il servizio, per tutte le linee e per qualsiasi numero di corse nell'intero territorio servito (rete comunale, rete intercomunale).

Durata: 1 mese di calendario.

Abbonamento scolastico annuale studenti € 202,30

è valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo, ad esclusione dei giorni festivi, per tutte le linee e per qualsiasi numero di corse nell'ambito del territorio servito (rete comunale e intercomunale).

Si rilascia esclusivamente presso l'Ufficio Abbonamenti presentando apposita domanda corredata di autocertificazione attestante l'iscrizione e la frequenza scolastica.

Regole di viaggio e sanzioni

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

TRASPORTO BAMBINI

I bambini che non superano il metro di altezza, purché accompagnati e purché non occupino un posto a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore; per ogni altro occorre il possesso di valido titolo di viaggio.

TRASPORTO BAGAGLI

Trasporto gratuito.

Il viaggiatore può trasportare gratuitamente nella misura di uno per viaggiatore i seguenti oggetti:

- Bagagli di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25 e di peso non superiore a Kg. 10, purché non contengano materiali pericolosi, maleodoranti o che comunque possano sporcare le vetture o dare disturbo agli altri viaggiatori a causa della loro natura o confezione;
- carrozzine e passeggini per bambini purché vengano piegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro;
- piccoli strumenti musicali;
- canne da pesca e sci;
- altri oggetti che hanno una dimensione superiore a 80 cm. ma le altre non superiori ai normali limiti.

Trasporto a pagamento.

Sono ammessi al trasporto, con pagamento di un biglietto per collo, i bagagli di dimensione superiore a cm. 50x30x25 fino a cm. 80x45x25 e che non superino i 20 kg. di peso, con limite di due colli per utente.

Per i colli che superano tali limiti il viaggiatore dovrà acquistare un biglietto per ciascun collo.

In linea di massima i bagagli devono essere depositati in punti dove non ostacolano il passaggio dei viaggiatori; in particolare devono lasciare sgombrare le porte.

Il trasporto dei bagagli potrà essere rifiutato quando le vetture sono affollate, a giudizio del personale dell'Impresa Esercente.

TRASPORTO ANIMALI

È consentito il trasporto gratuito:

- Di un cane di piccola taglia; purché munito di museruola e tenuto in braccio in modo da non recar molestia o danno agli altri viaggiatori;
- di altri animali, comunque di piccola taglia, purché racchiusi in contenitori che non superino le dimensioni massime consentite per il trasporto bagagli, in modo da non arrecare disturbo o ingombro ai viaggiatori; non è consentito il trasporto di animali di grossa taglia;
- cani-guida per ciechi, indipendentemente dalla taglia.

Il trasporto degli animali (eccetto i cani-guida per i ciechi) potrà essere limitato od escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di notevole affollamento delle vetture.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

Il viaggiatore ha i seguenti doveri da rispettare:

- Non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente validato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'Azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'Azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto non compromettendo puntualmente le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non pregiudicando in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio, per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

Sanzioni a carico dell'utente.

All'inizio del viaggio il viaggiatore deve essere in regola con le norme di utilizzo del titolo di viaggio (biglietto ordinario, biglietto orario, varie tipologie di abbonamento):

- Il biglietto deve essere annullato, a cura dell'utente, immediatamente dopo la salita sull'autobus all'inizio del viaggio, con le macchine di convalida (obliteratrici) poste sulle vetture e conservato fino al termine del viaggio; **in caso di mancato funzionamento delle obliteratrici l'utente deve annullare il biglietto manualmente trascrivendo giorno, mese, anno, ore e minuti di inizio viaggio nelle apposite caselle sul retro del biglietto stesso;**
- il titolo di viaggio deve essere mostrato, a richiesta al personale incaricato dall'Impresa Esercente; il controllo può essere effettuato, oltre che in vettura, anche negli spazi di fermata all'atto della discesa dei viaggiatori.

Accertamento delle violazioni.

Le infrazioni relative ai titoli di viaggio sono soggette alle sanzioni amministrative previste dal "Disciplinare delle condizioni di trasporto pubblico" del Comune di L'Aquila e sono accertate e contestate dal personale dell'Azienda a ciò espressamente incaricato. Il personale di controllo è qualificato dalla legge come pubblico ufficiale e conterà la violazione tramite verbale di accertamento d'infrazione che abilita l'utente a proseguire il viaggio; al momento della contestazione l'utente è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti dell'Impresa Esercente; in caso di rifiuto questi potranno procedere alla identificazione dell'utente richiedendo l'intervento della Forza Pubblica.

Importo delle sanzioni e modalità di pagamento.

L'utente che risulta sprovvisto del titolo di viaggio è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa da un minimo di Euro 25,00 ad un massimo di Euro 75,00; è sempre

dovuto il pagamento del biglietto di corsa semplice.

Il verbale di accertamento d'infrazione può essere pagato immediatamente, nel qual caso, a cura del verbalizzante, è rilasciata quietanza per la sanzione minima di cui al comma 1; in mancanza, il verbale costituisce notifica di contestazione ed il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine di 60 giorni dalla data di emissione; in caso di mancato pagamento entro il suddetto termine sarà osservata la procedura esecutiva di cui alla legge 24.11.81 n. 689 e successive modifiche e integrazioni, con l'applicazione della sanzione nella misura massima di cui al comma 1; il legale rappresentante, o suo delegato, dell'Impresa Esercente provvederà ad emettere e firmare l'ordinanza ingiunzione.

L'utente, titolare di abbonamento valido e che al momento del controllo non è in grado di esibirlo, è soggetto ad una sanzione amministrativa pari a due volte il prezzo del biglietto con un minimo di Euro 2,00; l'utente, entro 48 ore dall'elevazione della sanzione, deve presentare domanda redatta su apposito modulo presso l'Ufficio Abbonamenti dell'Impresa Esercente allegando copia dell'abbonamento valido per il giorno di controllo. Lo stesso trattamento è riservato all'utente in possesso della tessera di riconoscimento scaduta che provveda alla convalida all'atto del pagamento della sanzione.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia sulle strutture di fermata (pensiline-cappilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti sui mezzi e nelle aree aziendali vengono custoditi dall'Impresa Esercente nel deposito aziendale di Campo di Pile. Gli interessati, a partire da 48 ore dopo il ritrovamento dell'oggetto smarrito, possono verificarne l'eventuale ritrovamento richiedendo informazioni al n. telefonico 0862/319857 e fornendo tutte le informazioni atte ad identificarlo.

Tutela dell'utente

L'Azienda si impegna a garantire all'utente il servizio programmato e rispettare quanto stabilito dagli strumenti che regolano il rapporto fra Enti concedenti il servizio e **AMA**, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità, ecc.).

RECLAMI

I reclami per disservizi, i suggerimenti e le richieste di chiarimenti e/o informazioni possono essere inviati per iscritto inoltrandoli:

- Tramite posta ordinaria indirizzata a Direzione **AMA** località Campo di Pile 67100 L'Aquila;
- tramite fax, sempre alla Direzione **AMA**, al numero 0862/311733;
- tramite apposito modulo che può essere ritirato e consegnato presso l'Ufficio Abbonamenti dell'**AMA** SpA;
- tramite posta elettronica all'indirizzo ama.aq@tin.it;
- tramite telefono al numero 0862/319857;
- direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'**AMA** SpA in località Campo di Pile - L'Aquila.

Per **AMA** reclami, richieste e segnalazioni rappresentano strumenti importanti per conoscere le motivazioni di insoddisfazione dei clienti e per attivare le azioni volte a migliorare le problematiche segnalate; per ogni reclamo, richiesta o segnalazione viene attivata una procedura di verifica delle carenze o delle criticità che sono state manifestate. L'Azienda si impegna ad evadere ciascuna richiesta scritta, dando risposta motivata, di norma entro 30 giorni dalla data di ricevimento, procedendo se del caso, ad ulteriori contatti diretti per i necessari approfondimenti.

RIMBORSI

Sono previsti rimborsi nei seguenti casi, se avvenuti per grave colpa imputabile all'Azienda:

- Servizio soppresso senza preventiva informazione all'utente mediante giornali o avvisi pubblicati sugli appositi spazi presenti sugli autobus o nelle fermate;
- per ritardo maggiore di 30 minuti effettivamente imputabile ad inefficienze aziendali;
- interruzione del viaggio a causa di guasto del mezzo.

L'entità del rimborso sarà pari al valore del documento di viaggio pagato con riferimento alla quota di servizio non effettuato.

La richiesta di rimborso deve essere inviata, entro e non oltre le 48 ore dal disservizio, per iscritto utilizzando una delle modalità innanzi descritte.

Con la richiesta devono essere precisate le notizie utili riguardanti il disservizio (giorno, ora, luogo, linea, ecc.) e deve essere allegato il biglietto o fotocopia dell'abbonamento utilizzato.

In caso di accoglimento della richiesta è inviato al domicilio del richiedente un buono

per l'incasso, presso le biglietterie **AMA**, della somma da risarcire e/o per la restituzione del titolo di viaggio.

ASSICURAZIONI

Sono stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori:

- Assicurazione responsabilità civile verso terzi (**R.C.T.**) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.
- Assicurazione per la copertura totale del rischio responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (**R.C.A.**).



Basilio di Santa Maria di Collemaggio

Struttura Aziendale dell'ama

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

Vice Presidente

Consiglieri

Avv. Fabrizio Fiore
Sig. Vito Bergamotto
Sig. Franco Di Fabio
Dott. Ettore Perrotti

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Presidente

Membr: effettivo
supplenti

Dott. Luigi Parravano
Dott.ssa Ottaviana Giagnoli
Dott. Angelo Zia
Dott.ssa Barbara Petrella

STRUTTURA TECNICO-AMMINISTRATIVA

Direttore Generale

Responsabile Servizio Movimento

Responsabile Servizi Manutentivi

Responsabile Servizi Amministrativi

Ufficio Personale

Ufficio Contratti

Ufficio Amministrazione

Ufficio Movimento

Ing. Angelo De Angelis
Ing. Patrizia Liberati
Sig. Marino Palumbo
Dott.ssa Daniela Buzzi
Sig. Arturo Marzola
Sig. Carmelo Di Nardo
Sig. Carlo Ciocca
Sig. Vincenzo Marinucci

URP

Comunicazione e Relazioni con il Pubblico

Sig. Bernardino Di Cola

TESSITORE

Tessitore spa

Concessionaria Iveco Fiat SpA
Sede legale - amministrativa - commerciale
S.S. 16 Km 520,300 Località San Tommaso
66055 Vasto (CH)
Tel. 0873.801348-78-76 - Fax 0873.802016
E-mail: info@tessitorespa.it

Gruppo
Sportland

Prefabbricati

TEL. 0862/89381
VIA COLLE CAVIO, 2
BARISCIANO (AQ)

CARROZZERIA

RENAULT **D'ISIDORO**

RIPARAZIONE AUTO
VEICOLI INDUSTRIALI
AUTOBUS



CAMPLI, PIANE NOCCOLA (TE)

Tel. 0861.56566 - Fax 0861.560018
Cell. 348.6007565 / 59 / 69

Centrogas
METANO

per ABITAZIONI,
CONDOMINI, AZIENDE, ecc.

condizioni particolari

SEDE CENTRALE E UFFICI:
S.S. 5 bis loc. Vaseche di Pianola
L'Aquila

Tel. 0862 62831



Diana Raggiaster
Via S. Maria Goretti
19-02011

SINCERT

maf s. r. l. materiali automobilistici frenanti

Capitale Sociale € 26.000,00 int. vers.
43039 SAN BENEDETTO DEL TRONTO (AP) - Via Postida, 7
Tel. 0735/658844 - Fax 0735/658845 - E-mail: mafsr2002@libero.it