

# carta della mobilità



Comune di Perugia



PERUGIA  
CENTRO STORICO

01 Pincette



02 Cupa



03 Case Bruciate



04 Fontivegge



05 Madonna Alta

06 Cortonese



P 07 Pian di Massiano



PARCHEGGIO PORTA NOVA:  
CIRCA 3.000 POSTI AUTO  
GRATUITI

## 01 ASPETTI GENERALI

■ P.4  
PRESENTAZIONE  
DELLA CARTA  
DEI SERVIZI

## 02 RIFERIMENTI NORMATIVI

■ P.8  
FONTI NORMATIVE

## 03 PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DI MINIMETRÒ

■ P.12  
EGUAGLIANZA  
& IMPARZIALITÀ  
CONTINUITÀ  
PARTECIPAZIONE  
EFFICIENZA  
ED EFFICACIA  
RISPETTO  
AMBIENTALE

## 04 IL SISTEMA MINIMETRÒ

■ P.16  
LA SOCIETÀ - I SOCI  
SEDE  
MINIMETRÒ SPA  
L'AZIENDA SUL  
TERRITORIO  
E IL PIANO  
URBANO  
DELLA MOBILITÀ  
CARATTERISTICHE  
TECNICHE  
DEL SISTEMA  
L'OPERA  
I NUMERI DI  
MINIMETRÒ SPA  
LE STAZIONI

## 05 I NOSTRI CLIENTI. DIRITTI, DOVERI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

■ P.28  
DIRITTI DEL  
VIAGGIATORE  
DOVERI DEL  
VIAGGIATORE  
DIVIETI  
TRASPORTO  
ANIMALI  
TRASPORTO  
BAMBINI  
TRASPORTO  
BAGAGLI  
TRASPORTO  
BICICLETTE  
OGGETTI  
SMARRITI  
RIPRESE

## 06 IL SISTEMA TARIFFARIO

■ P.38  
I TITOLI  
DI VIAGGIO  
SOTTOSCRIZIONE  
E RINNOVO  
ABBONAMENTI UP  
SANZIONI  
AMMINISTRATIVE

## 07 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

■ P.46  
REGOLARITÀ  
E FREQUENZA  
DEL SERVIZIO

## 08 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E GLI IMPEGNI

■ P.48  
LA QUALITÀ  
PERCIPITA  
CUSTOMER  
SATISFACTION  
SODDISFAZIONE  
COMPLESSIVA -  
CONFRONTO  
LA SICUREZZA  
LA PULIZIA  
IL NOSTRO  
PERSONALE  
SERVIZI PER I  
VIAGGIATORI  
DIVERSAMENTE  
ABILI  
RELAZIONE  
CON IL PUBBLICO  
RIMBORSI  
RISARCIMENTO  
DANNI PER  
RESPONSABILITÀ  
CIVILE  
REPORT RECLAMI  
DEI CLIENTI  
(2008-2009-2010)  
REPORT  
SEGNALAZIONI DEI  
CLIENTI (2009-2010)

## ASPETTI GENERALI

# 01

Minimetrò S.p.A., è stata costituita nel settembre del 1998 per progettare, realizzare e gestire il Minimetrò, sistema innovativo di Trasporto Pubblico Locale.

Il Comune di Perugia è il socio pubblico di maggioranza con il 70%; Metrò Perugia S.C.a.r.l. è il socio privato con il 30%.

Dal momento dell'entrata in esercizio del Minimetrò, 29 gennaio 2008, la Società ha monitorato semestralmente la soddisfazione del cliente al fine di poter recepire indicazioni indispensabili per il miglioramento del servizio offerto.

Tali indagini rappresentano un punto di riferimento costante per il raggiungimento, al massimo livello possibile, degli obiettivi che sono stati e sono alla base di una scelta innovativa, sia sotto il profilo trasportistico, sia sotto il profilo della tutela dell'ambiente.

Dopo i primi anni di esercizio il Minimetrò rappresenta un punto di interesse nazionale ed internazionale, anche per quanto riguarda la sua caratterizzazione architettonica ideata da Jean Nouvel, vincitore del Premio Pritzker 2008.

Rimangono immutati gli obiettivi principali che hanno portato alla scelta di un sistema di trasporto innovativo

come il Minimetrò:

- riduzione del traffico su gomma pubblico e privato;
- incremento della mobilità pedonale;
- rapidità degli spostamenti in ambito urbano;
- continuità e puntualità del servizio;
- facilità di fruibilità del sistema;
- affidabilità e sicurezza;
- flessibilità di esercizio in relazione alla variazione della domanda.

I nostri comportamenti saranno quindi improntati, anche per il futuro, all'uguaglianza ed imparzialità nei confronti dei clienti, alla efficienza ed efficacia della gestione, al rispetto dell'ambiente; il tutto in un rapporto costante e continuo di partecipazione con i cittadini-clienti in quanto destinatari dei nostri servizi. Per raggiungere tali obiettivi e offrire sempre un servizio migliore, Minimetrò S.p.A. ha promosso un confronto ed un ascolto costante con i propri clienti, anche attraverso uno specifico punto di relazione con il pubblico, al quale i nostri clienti possono inviare richieste di informazioni, segnalazioni e proposte.

**L'Amministratore Unico  
Dott. Nello Spinelli**

### **Presentazione della carta dei servizi.**

La Carta dei Servizi del Minimetrò (che nel settore dei trasporti prende il nome di Carta della Mobilità), è il documento ufficiale che stabilisce sia gli impegni della Società erogatrice del servizio di trasporto pubblico, sia i diritti dei clienti che ne fruiscono, con la garanzia del rispetto degli standard di qualità stabiliti e conformemente al principio di trasparenza.

Il rapporto diretto fra la Minimetrò SpA ed i clienti è regolato dalla Carta dei Servizi, che è attuativa del contratto in essere tra Minimetrò SpA e il Comune di Perugia, denominato *Contratto di Servizio*.

In questo documento, il Comune di Perugia, stabilisce le caratteristiche del servizio di trasporto, i relativi obblighi comprensivi delle frequenze e degli orari. Di contro la Società Minimetrò SpA assume gli obblighi di servizio pubblico e gli standard di servizio, come imposti dall'Amministrazione ed individuati nel Contratto di Servizio.

Il servizio di gestione operativa del Minimetrò è stato affidato da Minimetrò SpA alla Società UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA.

Nella Carta dei Servizi, indispensabile strumento di dialogo con i clienti, le prestazioni del servizio vengono misurate attraverso alcuni fattori di qualità particolarmente importanti per i viaggiatori; in particolare viene data rilevanza all'affidabilità del servizio ed alla puntualità, al comfort ed alla pulizia delle vetture e delle stazioni, alle informazioni ed all'accesso al servizio, indicando modalità e tempi di risposta per reclami e richieste di indennizzo. I clienti possono, quindi, giudicare con imparzialità sia l'efficacia degli interventi adottati che la politica aziendale, il cui obiettivo è quello di offrire un servizio efficace che soddisfi le loro aspettative in ordine alle esigenze di trasporto pubblico.

I contenuti della presente carta sono stati condivisi con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa con il Comune siglato il 17 febbraio 2011 (Delibera di Giunta Comunale n. 378 del 23/9/2010)



## RIFERIMENTI NORMATIVI

**Fonti normative.** La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso disciplinato da precise normative:

- La Costituzione Italiana che all'art.16 sancisce la libertà dei cittadini a “circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale”;
- Regolamento (CEE) del Consiglio n. 1191 del 26 giugno 1969 [modificato con il regolamento (CEE) del Consiglio n. 1893 del 2 giugno 1991];
- D.P.R. n. 753 dell'11 luglio 1980 – “Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto”;
- La legge regionale n. 24 del 2 settembre 1991 – “Ristrutturazione ed adeguamento del sistema tariffario dei servizi di trasporto pubblico di interesse regionale”;
- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Il Decreto del Ministero della Funzione Pubblica del 31 marzo 1994 – “Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione”;
- La legge regionale n. 10 del 13 Marzo 1995, art. 13 – “Norme per il trasporto pubblico locale”;
- La legge n. 273 dell'11 luglio 1995 che prevede le “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;

- La legge regionale n. 2 del 15 Gennaio 1997, art. 1 – integrazione della legge regionale n. 10 del 13 marzo 1995, art. 13 “Norme per il trasporto pubblico locale”;
- Norma UNI 10600:2001 del luglio 1997 sulla “Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”;
- La legge regionale n. 42 del 5 dicembre 1997, art. 7: modificazioni ed ulteriori integrazioni della legge regionale del 13 marzo 1995, n. 10 – “Norme per il trasporto pubblico locale” e modificazione della legge regionale del 14 giugno 1994, n. 17 – “Norme per l'attuazione della legge del 15 gennaio 1992, n. 21 in materia di trasporto di persone mediante mezzi di trasporto pubblici non di linea”;
- D.l.vo n. 422 del 19 dicembre 1997 (c.d. “decreto Burlando”) con il quale è stata, tra l'altro, anche data attuazione a quanto stabilito dal citato regolamento comunitario n. 1191/69;
- La legge n. 281 del 30 luglio 1998 sulla “Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti”;
- La legge regionale n. 37 del 18 novembre 1998 Regione Umbria – “Norme in materia di trasporto pubblico locale in attuazione del decreto legislativo del 19 novembre 1997 n. 422”;
- Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei

Servizi nel trasporto pubblico” (Carta della Mobilità);

- D.lgs n. 267 del 18 agosto 2000, art. 113 – “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”;
- La legge regionale n. 16 del 16 luglio 2001 – modificazioni ed integrazioni delle leggi regionali n. 30 del 15 novembre 1999 e n. 37 del 18 novembre 1998 “Norme in materia di trasporto pubblico locale”;
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.;
- Regolamento (CE) del Parlamento europeo e del Consiglio n. 1370 del 23 ottobre 2007;
- Trattato di Lisbona che modifica il trattato sull'Unione Europea e il trattato che istituisce la Comunità Europea, firmato a Lisbona il 13 dicembre 2007;
- Legge n. 244 del 24.12.2007 art. 2, comma 461 (Finanziaria 2008);
- Deliberazione della Giunta comunale del 24.01.2008 n. 19 (Approvazione schema Contratto di Servizio – Carta dei Servizi);
- Contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Perugia;
- D.L. n. 133 del 06 agosto 2008, art. 23 bis – “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica

e la perequazione tributaria”;

- Deliberazione della Giunta comunale del 12.11.2009 n. 176 (Modifiche Contratto di servizio. Approvazione);
- Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea così come richiamata e recepita nel Trattato di Lisbona ratificato e reso esecutivo in Italia il 9 dicembre 2009;
- D.P.R. n. 168 del 07 settembre 2010 – “Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23 bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133”;
- Carta Comunale dei diritti dei Consumatori ed Utenti approvata con atto del Consiglio Comunale n. 55 del 7/4/2004;
- Deliberazione della Giunta Comunale del 23.09.2010 n. 378 (Approvazione del protocollo d'intesa tra Comune di Perugia e le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti);
- Deliberazione della Giunta Comunale del 05.01.2012 n. 3 (Approvazione Carta della Mobilità 2011/2013).



# 03

## PRINCIPI ISPIRATORI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DI MINIMETRÒ

Nello svolgimento della sua attività la Minimetrò SpA si impegna, nell'ambito delle competenze e degli obblighi assunti con il Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Perugia, a rispettare i seguenti principi:

**Eguaglianza & imparzialità.** La Minimetrò SpA si impegna a garantire l'accessibilità al servizio di trasporto ed alle strutture a tutti i clienti senza distinzione, garantendo pari trattamento fra le diverse categorie o fasce di clienti.

**Continuità.** La Minimetrò SpA si impegna a garantire il servizio di trasporto in modo continuativo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso al pubblico, riducendo al minimo la durata di eventuali interruzioni.

**Partecipazione.** La Minimetrò SpA si impegna ad instaurare un rapporto costante e continuo con i suoi clienti fornendogli, in maniera corretta e completa,

tutte le informazioni inerenti il servizio, in particolare attraverso l'istituzione di un Punto di Relazione con il Pubblico, di diversi canali di comunicazione tra i quali quello telefonico, la posta ordinaria, il fax, la posta elettronica, il sito internet aziendale ed il numero verde. Il cliente ha altresì diritto a formulare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento del servizio.

**Efficienza ed efficacia.** La Minimetrò SpA si impegna ad offrire un servizio adeguato alle esigenze della propria clientela, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione dello stesso.

**Rispetto ambientale.** La Minimetrò SpA si impegna per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni orientate al rispetto ambientale, attraverso una strategia incentrata sui principi dello sviluppo sostenibile.



IL  
SISTEMA  
MINIMETRÒ

04.

**La società - I soci.** La Società Minimetrò SpA è stata costituita nel settembre del 1998 per progettare, realizzare e gestire il Minimetrò, sistema innovativo di Trasporto Pubblico Locale.

**Sede Minimetrò SpA** Minimetrò SpA opera presso la sede legale ed amministrativa sita in Piazzale Bellucci, 16 e 16/A 06121 - Perugia.

**L'azienda sul territorio ed il piano urbano della mobilità.** Con l'entrata in funzione del Minimetrò, che ha determinato le condizioni per attuare un sistema di mobilità locale basato sull'intermodalità tra i diversi mezzi di trasporto, l'Amministrazione Comunale ha redatto il nuovo Piano Urbano della Mobilità (PUM). Il PUM, istituito con la Legge n. 340 del 24 novembre 2000 e pienamente introdotto dal Piano Generale

Composizione delle quote societarie:

**Comune di Perugia**  
**70%**

**Metrò Perugia Scarl**  
**30%**

La Società è guidata da un Amministratore Unico ed ha un Capitale Sociale di euro 4.493.115 i.v..

dei Trasporti e della Logistica (PGTL, gennaio 2001), è lo strumento attraverso il quale le realtà locali definiscono il quadro generale delle scelte e delle decisioni relative alla mobilità nell'area urbana: un insieme coerente di interventi *infrastrutturali, tecnologici, gestionali ed organizzativi* in grado di orientare lo sviluppo della mobilità, da attuarsi per fasi in un arco temporale di 10 anni.

Il Minimetrò si inserisce pertanto, all'interno di una strategia trasportistica coerente sia con le scelte di mobilità urbana a suo tempo realizzate dall'Amministrazione Comunale (percorsi meccanizzati quali scale mobili e ascensori), sia con gli obiettivi urbanistici adottati dal Nuovo Piano Regolatore Generale.

	LUNGHEZZA TRACCIATO 3020 M	DISLIVELLO 160.6 M	PENDENZA MASSIMA DEL TRACCIATO 11.5 %
<b>Caratteristiche tecniche del sistema</b>	TERMINAL DI PARTENZA PIAN DI MASSIANO	STAZIONI INTERMEDIE CORTONESE MADONNA ALTA FONTIVEGGE CASE BRUCIATE CUPA	TERMINAL ARRIVO PINCETTO
	NUMERO TOTALE MASSIMO DEI VEICOLI IN ESERCIZIO 25	CAPIENZA VEICOLI 50 PERSONE	FREQUENZA MINIMA CIRCA 60 S
	PORTATA MASSIMA 3065 PERSONE/ORA		VELOCITÀ COMMERCIALE MASSIMA 25 KM/H

**L'opera.** Il Minimetrò è un sistema di trasporto pubblico urbano innovativo ed alternativo che si integra con i sistemi tradizionali di mobilità urbana presenti sul territorio (autobus, ferrovia regionale, Trenitalia). Il sistema è costituito da una linea a doppio binario in acciaio che collega, attraverso le cinque stazioni intermedie, Pian di Massiano, che è la porta d'ingresso al Minimetrò, alla stazione Pincetto, terminal di arrivo al centro storico. Il funzionamento è completamente automatico, con vetture senza conducente, guidate e controllate da un Posto di Comando centralizzato. L'elevata frequenza delle vetture ed il ridotto tempo di percorrenza dell'intero tratto, di circa dodici minuti, rende il Minimetrò più veloce di qualsiasi altro mezzo sullo stesso percorso, sia che si tratti di auto privata, che di autobus di linea. Il sistema rientra nella tipologia APM (Automated People Mover) con trazione a fune ed è gestito, nelle stazioni,

con le tecnologie dell'aggancio automatico. Il movimento delle vetture viene trasmesso da una fune di acciaio, conformata ad anello, e mossa da un unico motore elettrico posto nel sottosuolo della stazione del Pincetto. La presenza del Minimetrò nel contesto urbano si sviluppa su una linea rossa ben visibile a sostegno delle rotaie che risale verso l'acropoli per scomparire in prossimità della stessa immergendosi nel sottosuolo. Delle tre gallerie dell'impianto, una è a sezione tubolare con pareti lisce e brillanti (galleria naturale), in grado perciò di incrementare la sensazione di velocità per l'osservatore che si trova all'interno della vettura. Le altre due gallerie sono a sezione rettangolare ed hanno invece le pareti con finitura effetto pietra naturale (gallerie artificiali) che, illuminate dal basso con luce radente, determinano per il viaggiatore un effetto scultoreo di grande suggestione.



: STAZIONE FONTIVEGGE (SOPRA) E CASE BRUCIATE (SOTTO) :

Le strutture, a loro volta, poggiano su pile rettangolari larghe quanto la linea realizzate in calcestruzzo di inerti locali, a dominante rosa, che le integrano bene con il contenuto sia naturale che urbano. La linea, a doppia via, costituisce il supporto fisico del sistema di trasporto, i cui veicoli scorrono su due rotaie di acciaio collegate alle opere civili. I lavori, iniziati nel 2003, si sono conclusi alla fine del 2007; l'avvio in esercizio è avvenuto il 29 gennaio 2008. La progettazione architettonica e direzione artistica della linea e delle stazioni è stata realizzata dall'Arch. Jean Nouvel. Ne è scaturita un'opera il cui stile moderno delle linee e del materiale utilizzato mettono in evidenza

una struttura architettonica di grande suggestione, che si inserisce con leggerezza e trasparenza nel contesto della città. Il Minimetrò riduce drasticamente – nell'ambito territoriale in cui opera – l'impatto in termini di emissioni nocive in atmosfera, rispetto alle emissioni prodotte da analogo traffico su gomma privato e pubblico. In ogni caso, i sistemi di mobilità alternativa come il Minimetrò concorrono, in modo determinante, al perseguimento dell'obiettivo dettato da CE (pacchetto clima-energia, obiettivo 20-20-20); ciò avrebbe maggior valenza quando sarà possibile usufruire, in maniera determinante, delle energie rinnovabili a supporto dell'alimentazione elettrica.



**I numeri di Minimetrò SpA >**

Utilizzo del Minimetrò  
Trend di crescita del 4,6%

**I numeri di Minimetrò SpA >**

Frequenza media di transito delle vetture:  
circa 90 s

UTILIZZO DEL MINIMETRÒ

**2008**

8.600  
UTILIZZATORI/GIORNO  
(VALORE MEDIO GIORNALIERO)

CIRCA 2.770.000  
UTILIZZATORI/ANNO

**2009**

9.000  
UTILIZZATORI/GIORNO  
(VALORE MEDIO GIORNALIERO)

CIRCA 3.134.000  
UTILIZZATORI/ANNO

**2010**

9.100  
UTILIZZATORI/GIORNO  
(VALORE MEDIO GIORNALIERO)

CIRCA 3.177.217  
UTILIZZATORI/ANNO

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

**2008**

TOTALE ORE DI ESERCIZIO PROGRAMMATE  
4551,95 ORE

CIRCA 14 ORE DI FUNZIONAMENTO/  
GIORNO

PERCENTUALE DI DISPONIBILITÀ (RAPPORTO TRA LE ORE DI ESERCIZIO EFFETTUATE E QUELLE PROGRAMMATE SECONDO GLI STANDARD DI SERVIZIO): 99,84%

**2009**

TOTALE ORE DI ESERCIZIO PROGRAMMATE  
4928,21 ORE

CIRCA 14 ORE DI FUNZIONAMENTO/  
GIORNO

PERCENTUALE DI DISPONIBILITÀ (RAPPORTO TRA LE ORE DI ESERCIZIO EFFETTUATE E QUELLE PROGRAMMATE SECONDO GLI STANDARD DI SERVIZIO): 99,59%

**2010**

TOTALE ORE DI ESERCIZIO PROGRAMMATE  
4922,86 ORE

CIRCA 14 ORE DI FUNZIONAMENTO/  
GIORNO

PERCENTUALE DI DISPONIBILITÀ (RAPPORTO TRA LE ORE DI ESERCIZIO EFFETTUATE E QUELLE PROGRAMMATE SECONDO GLI STANDARD DI SERVIZIO): 99,94%



: STAZIONE PIAN DI MASSIANO (SOPRA) E PINCETTO (SOTTO) :

**Le stazioni.** Il sistema trasportistico di metropolitana leggera presenta due tipologie di stazioni:

**Esterna**  
(Terminal Pian di Massiano, stazione Cortonese, Madonna Alta, Fontivegge, Case Bruciate, terminal Pincetto);

**Sotterranea**  
(Stazione Cupa).

La stazione esterna é concepita come una struttura leggera e trasparente realizzata con ampie superfici vetrate ed in acciaio circondate alla base da sistemazioni a verde.

■ **Terminal Pian di Massiano.** È la porta di ingresso al Minimetrò “Porta Nova”. Vi si accede dal grande parcheggio di interscambio dotato di circa 3.000 posti gratuiti per le auto private e di circa 33 posti a pagamento per gli autobus turistici. Nel grande spazio interno della stazione si apre il centro commerciale/direzionale “Metropolis”, una ideale piazza dello shopping per i viaggiatori in arrivo o in partenza.

■ **Stazione Cortonese.** È presente all’ingresso del parco Chico Mendez, grande area verde, che si integra perfettamente con la stazione. Svolge anche la funzione di stazione di interscambio con le linee di autobus urbani.



■ **Stazione Madonna Alta.** Ha una funzione strategica in una zona così densamente popolata di case, scuole e uffici. Da lì si possono raggiungere molte fermate degli autobus.

■ **Stazione Fontivegge.** È il secondo polo d'attrazione della città. Ha nelle immediate vicinanze la stazione ferroviaria e il terminal degli autobus urbani favorendo l'interscambio tra i sistemi viari.

■ **Stazione Case Bruciate.** Si pone al servizio di un quartiere in cui ci sono scuole per l'infanzia ed elementari e che ormai costituisce uno snodo importante tra la stazione e il centro storico.

■ **Stazione Cupa.** Collocata interamente in sotterraneo, è la penultima stazione prima del centro storico. La vicinanza alle omonime scale mobili facilita il collegamento con il centro storico.

■ **Terminal Pincetto.** Questa stazione sotterranea rappresenta l'arrivo finale del Minimetrò in pieno centro storico. Da lì si giunge al Pincetto attraverso le scale mobili ed un ascensore inclinato prioritariamente dedicato a persone con ridotta capacità motoria o da coloro che non possono utilizzare le scale mobili.



# 05

I NOSTRI CLIENTI. DIRITTI, DOVERI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

QUI DI SEGUITO SONO RIPORTATE, IN SINTESI, LE PRINCIPALI NORME CHE REGOLANO L'UTILIZZO DEL SERVIZIO. UN ESTRATTO DEL REGOLAMENTO DI ESERCIZIO È CONSULTABILE SIA SUL SITO INTERNET CHE SU COMUNICAZIONI INFORMATIVE AFFISSE ALL'INTERNO DELLE VETTURE E DELLE STAZIONI DEL MINIMETRÒ.

## DIRITTI DEL VIAGGIATORE

PUBBLICAZIONE TEMPESTIVA E FACILE REPERIBILITÀ DEGLI ORARI DEL SERVIZIO

RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

SICUREZZA E TRANQUILLITÀ DEL VIAGGIO

CONTINUITÀ E CERTEZZA DEL SERVIZIO, ANCHE ATTRAVERSO UNA RAZIONALE INTEGRAZIONE TRA I DIVERSI MEZZI DI TRASPORTO

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ DEL VIAGGIO SIA ALL'INTERNO DELLE VETTURE CHE NELLE STAZIONI; IN CASO DI INTERRUZIONI DEL SERVIZIO, VENGONO FORNITE INFORMAZIONI SUL PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO CON MEZZI ALTERNATIVI, ANCHE TRAMITE IL SISTEMA DI COMUNICAZIONE

RISPETTO DEGLI ORARI DI ESERCIZIO E DELLE FREQUENZE MEDIE DI PASSAGGIO

PULIZIA DELLE VETTURE E DELLE STAZIONI

EFFICIENZA DELLE APPARECCHIATURE DI SUPPORTO E DELLE INFRASTRUTTURE

ACCESSIBILITÀ ALLE PROCEDURE PER LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI, INOLTRO RECLAMI, SUGGERIMENTI, GARANTENDO UNA TEMPESTIVA RISPOSTA



MUNIRSI DI TITOLO DI VIAGGIO VALIDO ED OBLITERARLO, SIA IN INGRESSO CHE IN USCITA, ANCHE SE PRECEDENTEMENTE VIDIMATO SU ALTRI VETTORI

CONVALIDARE IL PROPRIO ABBONAMENTO APPOGGIANDOLO SULLO SPECIFICO LETTORE COLLOCATO IN CORRISPONDENZA DELLA CONVALIDATRICE; IN CASO DI UTILIZZO DI BIGLIETTI, QUESTI DEVONO ESSERE INSERITI NELLA FESSURA DELLE CONVALIDATRICI SIA ALL'INGRESSO CHE ALL'USCITA DI OGNI STAZIONE

ACCEDERE A BORDO DELLE VETTURE IN UN NUMERO NON SUPERIORE A QUELLO CONSENTITO

COLLABORARE CON GLI AGENTI E RISPETTARE LE DISPOSIZIONI DAGLI STESSI IMPARTITE, ANCHE TRAMITE IL SISTEMA AUTOMATICO DI COMUNICAZIONE E CONTROLLO

AGEVOLARE, DURANTE IL VIAGGIO, LE PERSONE CON LIMITATE CAPACITÀ MOTORIE DEAMBULANTI, EVITANDO DI OCCUPARE I POSTI LORO RISERVATI

TENERE LONTANI DALLE PORTE DI BANCHINA DI VETTURA E DI STAZIONE BAMBINI E BAGAGLI VARI;

UTILIZZARE I MEZZI DI TRASPORTO E LE INFRASTRUTTURE RISPETTANDO PUNTUALMENTE LE REGOLE PREFISSATE, ASSIEME A QUELLE DEL VIVERE CIVILE, NON COMPROMETTENDO IN ALCUN MODO LA SICUREZZA DEL VIAGGIO ED I LIVELLI DEL SERVIZIO PER SE STESSO E PER TUTTI GLI ALTRI VIAGGIATORI

## DOVERI DEL VIAGGIATORE

REGGERSI SALDAMENTE AGLI APPOSITI SOSTEGNI, ANCHE DA SEDUTI, PRIMA DELLA PARTENZA DELLA VETTURA E FINO ALLA FERMATA NELLA PROPRIA STAZIONE DI DISCESA

PERMETTERE LA CHIUSURA AUTOMATICA DELLE PORTE DEL VEICOLO, SUBITO DOPO L'IMBARCO, EVITANDO DI ENTRARE QUANDO IL VEICOLO È GIÀ PIENO E DOPO IL SEGNALE ACUSTICO

PERMETTERE L'APERTURA AUTOMATICA DELLE PORTE DEL VEICOLO, AD OGNI STAZIONE, NON OCCUPANDO INUTILMENTE LA ZONA ANTISTANTE LE STESSE, QUANDO PRESENTE ALTRO SPAZIO A BORDO

EVITARE DI SALIRE IN VETTURA OLTREPASSANDO O FORZANDO LE PORTE AUTOMATICHE SE CHIUSE O IN FASE DI CHIUSURA

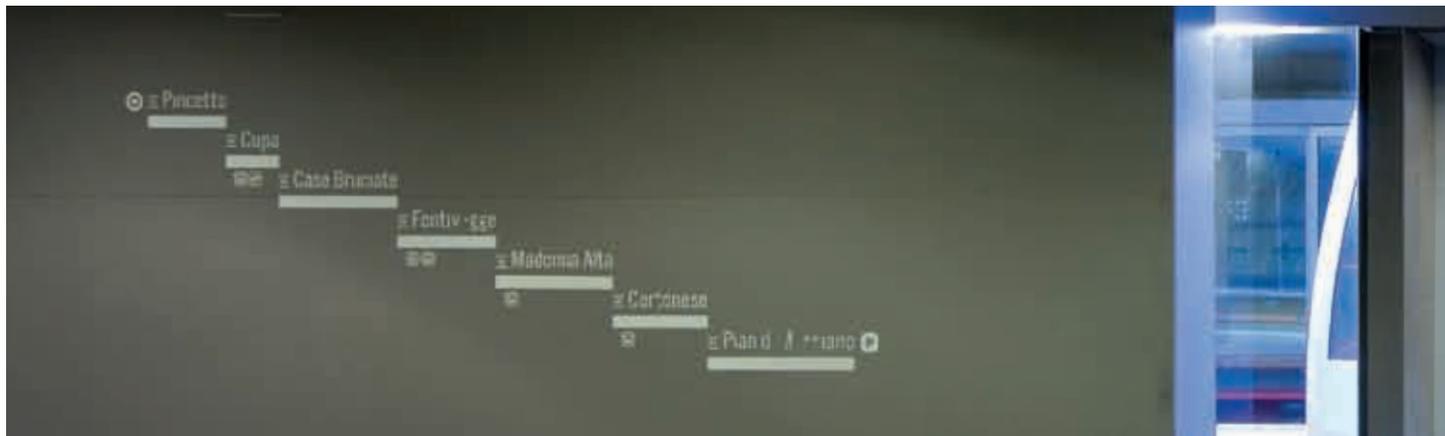
DISCENDERE PRONTAMENTE LUNGO L'APPOSITA ZONA DELLA BANCHINA DI SBARCO PREDISPOSTA ED ALLONTANARSI LUNGO IL PERCORSO INDICATO

LASCIARE SCENDERE I PASSEGGERI IN ARRIVO PRIMA DI ACCEDERE ALLA VETTURA

SALIRE O SCENDERE DALLA VETTURA SOLO ALLE FERME STABILITE

ATTENDERE ALLA PARTENZA, DISPONENDOSI NELLA POSIZIONE INDICATA SULLA BANCHINA DI IMBARCO

CONSEGNARE, AL PERSONALE DI SERVIZIO, TUTTI GLI OGGETTI RINVENUTI NEI VEICOLI O NELLE STAZIONI



: STAZIONE PINCETTO :



#### **Divieti.**

- Seguire percorsi non prestabiliti nelle stazioni o nelle vetture;
- cercare di entrare nei veicoli oltre il numero massimo consentito, quando già pieni o, comunque, contravvenendo alle disposizioni impartite dagli agenti;
- fumare all'interno delle vetture, delle stazioni, degli ascensori, sulle scale mobili e su qualsiasi spazio all'interno del sistema trasportistico (Legge n. 3 del 16/01/2003);
- cedere a terzi il proprio titolo di viaggio (art. 24 D.P.R. 753/80);
- danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture e le infrastrutture;
- azionare i segnali di allarme, i comandi per l'apertura delle porte di emergenza delle vetture o delle stazioni nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente reale pericolo;

- distribuire, affiggere, esporre oggetti o stampe, sia all'interno delle vetture, sia negli spazi di stazione;
- offrire o esercitare l'attività di vendita di beni, oggetti o servizi anche a scopo reclamistico;
- ogni forma di accattonaggio;
- la raccolta di fondi a qualunque titolo se non formalmente autorizzata dalla Società Minimetror SpA;
- salire in vettura o superare i tornelli di accesso delle stazioni in stato di ubriachezza o in condizioni psicofisiche anormali;
- portare in vettura od oltre i tornelli di accesso in stazione oggetti che per loro natura, forma o volume risultino pericolosi o molesti e con dimensioni eccedenti a quanto previsto dal regolamento di esercizio esposto all'ingresso di ogni stazione;
- rimanere a bordo delle vetture ai capolinea di Pian di Massiano e Pincetto, durante le fasi di inversione del senso di marcia.



- **Trasporto animali.** È consentito il trasporto gratuito di animali domestici da parte dei passeggeri alle seguenti condizioni:
  - a) cani di piccola taglia, in ragione di non più di un cane per veicolo, muniti di museruola e tenuti al guinzaglio di lunghezza fissa (non estensibile);
  - b) altri animali domestici di piccola taglia, tenuti in braccio o in contenitori di dimensioni non superiori a quelle consentite per il bagaglio a mano (cm. 50x30x25 – peso 10 kg.)— Gli animali trasportati devono essere costantemente sorvegliati dal passeggero senza ingombrare il passaggio durante le fasi di imbarco e sbarco dalle cabine e devono essere tenuti in modo da non arrecare fastidio o danno a persone e cose; i passeggeri che accompagnano gli animali sono ritenuti responsabili degli eventuali danni arrecati e quindi sono tenuti a risarcire gli eventuali danni provocati alla vettura, a cose o ad altri viaggiatori.
- Qualora un animale deteriori o insudici la stazione e/o la vettura il passeggero che lo accompagna è tenuto a provvedere immediatamente alla pulizia, rispondendo a titolo risarcitorio.
- I cani guida per ciechi, in accompagnamento a persona non vedente, ed i cani per disabili, in accompagnamento a persona diversamente abile, in ogni caso tenuti al guinzaglio e con museruola, hanno libero accesso all'impianto.

- **Trasporto bambini.** I bambini di età inferiore ai 6 anni, accompagnati da un adulto pagante, possono viaggiare gratuitamente. Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un biglietto ogni 2 bambini. È consentito il trasporto in ciascuna vettura di un numero massimo di 2 passeggeri posizionandoli come indicato dalla specifica segnaletica.

- **Trasporto bagagli.** Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano alle seguenti condizioni:
  - non deve superare le dimensioni di cm. 50x30x25;
  - essere di peso non superiore a 10 kg;
  - non si deve trattare di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi;
  - devono essere posizionati in modo da non ostacolare l'agibilità degli altri passeggeri.

Eventuali bagagli, eccedenti le dimensioni e peso ammessi, purché conformi ai punti sopra specificati, sono soggetti al pagamento di biglietto ordinario per ogni bagaglio. Non è consentito il deposito bagagli né il trasporto di bagagli non accompagnati.

- **Trasporto biciclette.** Non è consentito – attualmente – il trasporto di biciclette all'interno del sistema trasportistico Minimetron.

- **Oggetti smarriti.** Tutti gli oggetti rinvenuti nelle vetture o nelle stazioni del Minimetron, devono essere prontamente consegnati e/o segnalati al personale di servizio appositamente contattabile attraverso specifica targa citofonica posta in corrispondenza delle macchine di vendita. Gli oggetti smarriti, rinvenuti a bordo delle vetture o nelle stazioni del Minimetron, vengono custoditi, ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile, presso la sede del gestore – Ufficio Oggetti Smarriti, al quale il cliente può rivolgersi, telefonando ai numeri **800 51 21 41** e **075 506 7817 - 19**, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.30. In ogni caso il gestore e Minimetron SpA declinano ogni responsabilità per lo smarrimento o il deterioramento di qualsiasi tipo di oggetto lasciato a bordo delle vetture, nelle stazioni e nelle aree di competenza di Minimetron.

- **Riprese.** Le riprese televisive e/o cinematografiche, all'interno delle vetture o delle stazioni, devono essere preventivamente autorizzate da Minimetron SpA, fermo restando il rispetto, da parte del soggetto che esegue le riprese, di quanto previsto in materia di privacy dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.. Per informazioni è possibile inviare una richiesta ai seguenti indirizzi e-mail: [urp@minimetrosipa.it](mailto:urp@minimetrosipa.it) o [info@minimetrosipa.it](mailto:info@minimetrosipa.it).

# 06

IL  
SISTEMA  
TARIFFARIO



## I titoli di viaggio.

Il biglietto UP - Unico Perugia permette di viaggiare:

- sul Minimetrò;
- su tutte le linee UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA del servizio urbano di Perugia;
- su tutte le linee UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA del servizio extraurbano all'interno del territorio del Comune di Perugia, per i cittadini ivi residenti;
- su tutte le linee ACAP (telebus e buxi) del servizio urbano di Perugia;
- sulla rete ferroviaria UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA, all'interno del territorio del Comune di Perugia nelle stazioni di Sant'Anna, Pallotta, Piscille, Ponte San Giovanni, Balanzano, S. Martino in Campo, Pretola, Ponte Felcino, Villa Pitignano, Ponte Pattoli, Ramazzano, San Bartolomeo, Solfagnano, Palazzaccia;
- sulla rete ferroviaria FS Trenitalia, all'interno del territorio del Comune di Perugia nelle stazioni di Ponte San Giovanni, Fontivegge, Università Ingegneria, Capitini, Silvestrini, Ellera.

L'uso dei titoli di viaggio UP – Unico Perugia è consentito solo all'interno del territorio dei comuni di Perugia, Corciano, Torgiano.

I titoli di viaggio UP sono reperibili presso le emittitrici automatiche presenti in ogni stazione del Minimetrò, presso le edicole, i tabaccai e le rivendite autorizzate.

## TITOLI DI VIAGGIO



### CORSA SEMPLICE 70 MINUTI

Euro 1,50

Validità:  
70 minuti dalla prima convalida

È personale e non cedibile.  
Sul Minimetrono riutilizzo dopo 20 minuti dall'obliterazione in uscita.



### CORSA SEMPLICE OVER 65 DA 70 MINUTI

Euro 1,20

Validità:  
70 minuti dalla prima convalida

È personale e non cedibile.  
Sul Minimetrono riutilizzo dopo 20 minuti dall'obliterazione in uscita.  
Possono essere utilizzati da passeggeri con età superiore ai 65 anni



### 10 MULTIVIAGGI DA 70 MINUTI

Euro 12,90

Validità corsa:  
70 minuti dalla prima convalida  
Validità titolo:  
365 giorni dalla prima convalida

Possono funzionare in formula cumulativa (effettuando convalide in sequenza è possibile utilizzare la tessera in forma collettiva)



### 10 MULTIVIAGGI OVER 65 DA 70 MINUTI

Euro 11,10

Validità corsa:  
70 minuti dalla prima convalida  
Validità titolo:  
365 giorni dalla prima convalida

Possono essere utilizzati da passeggeri con età superiore ai 65 anni.  
Possono funzionare in formula cumulativa (effettuando convalide in sequenza è possibile utilizzare la tessera in forma collettiva)



### CARD TURISTICO 24 ORE

Euro 5,40

Validità:  
24 ore dalla prima convalida

È personale e non cedibile



### CORSA SEMPLICE A BORDO

Euro 2,00

Validità:  
70 minuti dalla prima convalida

È personale e non cedibile.  
Sul Minimetrono riutilizzo dopo 20 minuti dall'obliterazione in uscita.  
Vendita disponibile esclusivamente sugli autobus



### CORSA SEMPLICE 70 MINUTI

Euro 1,50

Validità:  
70 minuti dalla prima convalida

È personale e non cedibile.  
Sul Minimetrono riutilizzo dopo 20 minuti dall'obliterazione in uscita.  
Emesso da macchine di vendita automatiche presenti presso le stazioni Minimetrono



### 10 MULTIVIAGGI DA 70 MINUTI

Euro 12,90

Validità corsa:  
70 minuti dalla prima convalida  
Validità titolo:  
365 giorni dalla prima convalida

Emesso da macchine di vendita automatiche presenti presso le stazioni Minimetrono.  
Possono funzionare in formula cumulativa (effettuando convalide in sequenza è possibile utilizzare la tessera in forma collettiva)



### CARD TURISTICO 24 ORE

Euro 5,40

Validità:  
24 ore dalla prima convalida

È personale e non cedibile.  
Emesso da macchine di vendita automatiche presenti presso le stazioni Minimetrono

## ABBONAMENTI

<b>MENSILE INTERA RETE</b>	<b>MENSILE PENSIONATI E INVALIDI</b>	<b>MENSILE STUDENTI UNIVERSITARI</b>							
Validità: Consente la libera circolazione per 30 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	Validità: Consente la libera circolazione per 1 mese solare	Validità: Consente la libera circolazione per 30 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP							
Euro 55,00	Euro 31,00	Euro 45,00							
È personale.	È personale. Riservato ai pensionati ed invalidi.	È personale. Riservato agli studenti iscritti all'Università di Perugia.							
<b>TRIMESTRALE INTERA RETE</b>	<b>TRIMESTRALE PENSIONATI E INVALIDI</b>	<b>TRIMESTRALE STUDENTI UNIVERSITARI</b>			<b>TRIMESTRALE FAMIGLIA +1</b>	<b>TRIMESTRALE FAMIGLIA +2</b>	<b>TRIMESTRALE FAMIGLIA +3</b>	<b>TRIMESTRALE FAMIGLIA +4</b>	
Validità: Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	Validità: Consente la libera circolazione per 3 mesi solari	Validità: Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP			Validità: Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	Validità: Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	Validità: Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	Validità: Consente la libera circolazione per 90 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	
Euro 122,00	Euro 78,00	Euro 110,00			Euro 140,00	Euro 147,00	Euro 147,00	Euro 147,00	
È personale.	È personale. Riservato ai pensionati ed invalidi.	È personale. Riservato agli studenti iscritti all'Università di Perugia.			È nominativo per il Titolare + 1 nominativo familiare con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	È nominativo per il Titolare + 2 nominativi familiari con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	È nominativo per il Titolare + 3 nominativi familiari con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	È nominativo per il Titolare + 4 nominativi familiari con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	
<b>ANNUALE INTERA RETE</b>	<b>ANNUALE INVALIDI INTERA RETE</b>	<b>ANNUALE STUDENTI UNIVERSITARI</b>	<b>ANNUALE SCOLASTICO</b>	<b>ANNUALE ENTI IMPERSONALE</b>	<b>ANNUALE FAMIGLIA +1</b>	<b>ANNUALE FAMIGLIA +2</b>	<b>ANNUALE FAMIGLIA +3</b>	<b>ANNUALE FAMIGLIA +4</b>	
Validità: Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	Validità: Consente la libera circolazione dal 1° gennaio al 31 dicembre (legge 10)	Validità: Consente la libera circolazione dal 1° settembre al 31 agosto. Nei giorni festivi e di sabato può essere usato anche per il servizio Umbria Mobilità extraurbano.	Validità: Consente la libera circolazione dal 1° settembre al 31 agosto.	Validità: Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione per l'intera rete UP	Validità: Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione con libera circolazione	Validità: Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione con libera circolazione	Validità: Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione con libera circolazione	Validità: Consente la libera circolazione per 365 giorni dalla data di emissione con libera circolazione	
Euro 398,00	Euro -,--	Euro 361,00	Euro 296,00	Euro 477,00	Euro 457,00	Euro 477,00	Euro 477,00	Euro 477,00	
È personale.	È personale. Le tariffe sono differenziate in base alle fasce di reddito in applicazione della legge 10.	È personale. Riservato agli studenti iscritti all'Università di Perugia.	È personale.	È impersonale.	È nominativo per il Titolare + 1 nominativo familiare con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	È nominativo per il Titolare + 2 nominativi familiari con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	È nominativo per il Titolare + 3 nominativi familiari con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	È nominativo per il Titolare + 4 nominativi familiari con utilizzazione non contemporanea; i nominativi aggiunti al titolare devono appartenere al nucleo familiare ed essere registrati sulla tessera di abbonamento.	
Eventuali modifiche alle tariffe saranno pubblicate sul sito <a href="http://www.minimetrospa.it">www.minimetrospa.it</a>									



#### **Sottoscrizione e rinnovo abbonamenti UP.**

Il rilascio di un nuovo abbonamento, su supporto elettronico, può essere effettuato presso l'ufficio biglietti ed abbonamenti della Società UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA (Str. Santa Lucia, 4), oppure presso il Bus terminal di Piazza Partigiani.

Il rinnovo degli abbonamenti ordinari UP (mensile, trimestrale e annuale) può essere effettuato anche presso le emettitrici automatiche presenti presso tutte le stazioni del Minimetrò, posizionando la relativa tessera nell'apposito alloggiamento e seguendo le indicazioni fornite dalla stessa apparecchiatura. Si ricorda di conservare, insieme all'abbonamento, lo scontrino della ricarica effettuata.

Possibilità di pagamento tramite i seguenti circuiti:



In caso di furto o smarrimento dell'abbonamento UP il cliente potrà presentarsi presso l'ufficio biglietti ed abbonamenti della Società UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA (Str. S. Lucia, 4) con un documento di riconoscimento e con copia della denuncia di smarrimento presentata alle Autorità di Pubblica Sicurezza oppure con autocertificazione su modulo fornito da UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA.

In quella sede verrà rilasciato un duplicato, con spese a carico del cliente per l'ammontare di euro 7,00 per la tessera magnetica.

**Sanzioni amministrative.** La sanzione amministrativa a carico dei clienti trovati sprovvisti del titolo di viaggio o di titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato è fissata, in base alla legge regionale n. 24 del 2 settembre 1991 e alla legge regionale n. 16 del 16 luglio 2001, nelle seguenti misure:

- euro 30,99 se il pagamento viene effettuato entro 60 gg. dalla notifica del verbale, oltre l'eventuale costo del biglietto di corsa semplice;
- euro 92,96 se il pagamento viene effettuato oltre il 60° giorno, oltre l'eventuale costo del biglietto di corsa semplice.

La sanzione amministrativa per i titolari di abbonamento i quali, al momento del controllo, ne risultino sprovvisti, è di euro 6,20 a condizione che l'abbonamento venga esibito presso gli uffici del gestore o le agenzie autorizzate entro 48 ore dalla contestazione.

In caso di mancato pagamento della sanzione all'atto della contestazione, i clienti sono tenuti a esibire un documento idoneo a comprovare la loro identità contenente, per i minori, il cognome e il nome del soggetto tenuto alla sorveglianza, ai sensi dell'art. 2 della legge 689 del 24 novembre 1981.

Entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione il trasgressore potrà far pervenire al gestore del servizio Minimetrò scritti difensivi che potranno essere inoltrati anche via e-mail all'indirizzo: [info@umbriamobilita.it](mailto:info@umbriamobilita.it)



## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

**Regolarità e frequenza del servizio.** Il sistema trasportistico Minimetrò è attivo dal lunedì alla domenica, ha una frequenza media di passaggio di circa 2,5 minuti ed effettua i seguenti orari di esercizio:

- **dal lunedì al sabato**  
apertura al pubblico ore 07.00  
chiusura al pubblico ore 21.20 (ultima corsa ore 21:05)

- **domenica e festivi**  
apertura al pubblico ore 08.30  
chiusura al pubblico ore 20.30 (ultima corsa ore 20:15)

Eventuali modifiche agli orari di servizio saranno pubblicate sul sito [www.minimetrospa.it](http://www.minimetrospa.it)

Qualora, per motivi tecnici, si verifici una improvvisa interruzione del servizio, sarà attivato il servizio sostitutivo costituito da linee autobus.

In tal caso, i viaggiatori presenti all'interno delle stazioni del Minimetrò saranno indirizzati, tramite messaggi vocali ed appositi pannelli informativi situati all'ingresso di ogni stazione, alle fermate autobus più vicine.

Interruzioni programmate del servizio, preventivamente comunicate sul sito internet aziendale [www.minimetrospa.it](http://www.minimetrospa.it), comporteranno l'attivazione del previsto servizio sostitutivo costituito da un'apposita linea autobus.

In tal caso le comunicazioni ai clienti saranno del tipo preventivo e con le seguenti modalità:

- affissione di materiale informativo negli appositi spazi all'interno delle stazioni del Minimetrò;
- pubblicità sul sito internet aziendale;
- utilizzo dei mass media;
- info-point della Società UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA (Piazza Partigiani, Fontivegge e Piazza Italia).



LA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO  
E GLI  
IMPEGNI



Minimetrò SpA realizza un periodico sistema di monitoraggio della qualità dei servizi offerti volto a definire:

- il livello di QUALITÀ PERCEPITA dal cliente.

**La qualità percepita.** L'orientamento al cliente, principio prioritario a cui si ispira la gestione del servizio di trasporto di Minimetro', si sostanzia principalmente nell'individuare il livello di soddisfazione dei clienti, al quale orientarsi per il miglioramento del servizio. La sintesi dei risultati di ogni rilevazione viene pubblicata nel sito internet aziendale [www.minimetrospa.it](http://www.minimetrospa.it) alla voce "Indagine sulla qualità percepita".

**Customer satisfaction.** L'indagine di customer satisfaction viene effettuata da primario Istituto di ricerche di marketing attraverso interviste su un campione di utilizzatori del sistema trasportistico Minimetrò, riguardanti le caratteristiche del servizio erogato, tra le quali:

- regolarità/affidabilità del servizio (sicurezza ed affidabilità del sistema, frequenza delle vetture...);
- vetture (pulizia interna, comfort di viaggio...);
- titoli di viaggio (reperibilità dei titoli di viaggio, corretto funzionamento delle obliterate e delle biglietterie automatiche);
- stazioni (pulizia ed illuminazione esterna).

Le indagini consentono di conoscere il livello di soddisfazione dei clienti, nei confronti del servizio offerto, sia complessivamente che per ogni singola caratteristica.

Per le aziende che operano nei servizi, il passaggio dalla fase di rilevazione alla gestione proattiva della stessa, rappresenta la ragione stessa della rilevazione.

## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA CONFRONTO

Soddisfatti - % dei valori da 6 a 10

PULIZIA INTERNA DELLE VETTURE

**Maggio 2008**  
99%

**Aprile 2010**  
100%

ACCESSIBILITÀ ALLE BANCHINE (PRESENZA DI SCALE MOBILI, ASCENSORI, ECC.)

**Maggio 2008**  
98%

**Aprile 2010**  
99%

PULIZIA DELLE STAZIONI

**Maggio 2008**  
-

**Aprile 2010**  
99%

FACILITÀ SALITA E DISCESA DALLA VETTURA (AGIBILITÀ, ALTRE CAUSE)

**Maggio 2008**  
100%

**Aprile 2010**  
100%

FREQUENZA DELLE VETTURE

**Maggio 2008**  
99%

**Aprile 2010**  
95%

REPERIBILITÀ DEI TITOLI DI VIAGGIO (EMETTITRICI / PUNTI VENDITA)

**Maggio 2008**  
98%

**Aprile 2010**  
97%

SICUREZZA ED AFFIDABILITÀ DEL SISTEMA

**Maggio 2008**  
98%

**Aprile 2010**  
97%

ASPETTO ESTERIORE DELLE VETTURE

**Maggio 2008**  
94%

**Aprile 2010**  
92%

CORRETTO FUNZIONAMENTO DELLE OBLITERATRICI

**Maggio 2008**  
93%

**Aprile 2010**  
94%

PRESENTZA NEI MEZZI DI INDICAZIONI SUGLI ITINERARI E SULLA SICUREZZA

**Maggio 2008**  
93%

**Aprile 2010**  
97%

COMFORT DI VIAGGIO ALL'INTERNO DELLE VETTURE

**Maggio 2008**  
-

**Aprile 2010**  
95%

CORRETTO FUNZIONAMENTO DELLE BIGLIETTERIE AUTOMATICHE

**Maggio 2008**  
-

**Aprile 2010**  
90%

ILLUMINAZIONE ESTERNA ALLE STAZIONI

**Maggio 2008**  
-

**Aprile 2010**  
82%

COINCIDENZA CON ALTRI MEZZI

**Maggio 2008**  
86%

**Aprile 2010**  
-

VARIETÀ TITOLI DI VIAGGIO (ABBONAMENTI, ECC.)

**Maggio 2008**  
95%

**Aprile 2010**  
-

ORARI DI INIZIO E FINE SERVIZIO

**Maggio 2008**  
70%

**Aprile 2010**  
61%

**La sicurezza.** Minimetrò, ai fini della sicurezza e tutela e nel perseguimento di legittimi interessi della Società stessa o di terzi, ha dotato le stazioni di telecamere a circuito chiuso le cui immagini sono visionabili in maniera centralizzata e continua dalla Postazione Centrale di Controllo.

La rilevazione, estrazione e/o conservazione e/o l'eventuale comunicazione delle immagini è effettuata nei modi e nei casi previsti dalla legge e dai provvedimenti generali dell'Autorità garante per la privacy.

A tale sistema si aggiunge la videosorveglianza a bordo delle vetture.

**La pulizia.** Le attività di pulizia delle vetture e delle stazioni sono regolate da contratti che fissano elevati standard di qualità a cui le Società affidatarie si devono attenere.

**Il nostro personale.** Minimetrò, nell'ambito degli aspetti di relazione e comunicazione con la clientela, definisce il proprio impegno in termini di:

#### Riconoscibilità

Il personale di esercizio di Minimetrò è identificabile grazie ad un tesserino di riconoscimento portato in modo visibile sulla divisa contenente il logo aziendale, la fotografia, il numero di matricola e la mansione.

#### Presentabilità

Il personale di esercizio è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.

#### Comportamenti, modi e linguaggio

Minimetrò si impegna a garantire che tutte le comunicazioni con il cliente, siano esse verbali o scritte, avvengano con un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile, favorendo fiducia e collaborazione con i clienti. Il personale a contatto con i clienti è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia ed a garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente sorgere.

#### Servizi per i viaggiatori diversamente abili.

È stata posta, da parte di Minimetrò S.p.A, particolare attenzione alle esigenze dei clienti diversamente abili, sia durante la fase di progettazione e realizzazione dell'opera che nella successiva fase di gestione.

È previsto il trasporto in ciascuna vettura di un solo passeggero in carrozzella, utilizzando in maniera appropriata gli opportuni sistemi di solidarizzazione alla vettura.

Le persone che, a causa della loro ridotta capacità motoria, richiedono assistenza complementare per l'uso dello specifico sistema di trasporto o che comunque utilizzano una particolare apparecchiatura per deambulare, possono, prima di accedere all'impianto, comunicare con il personale di servizio, mediante gli appositi apparati citofonici presenti in prossimità delle emettitrici automatiche di stazione, al fine di agevolare le fasi di incarozzamento in vettura. Tutte le stazioni sono accessibili ai viaggiatori diversamente abili attraverso l'utilizzo di ascensori, idonee rampe, percorsi podotattili e mappe tattili.



**Relazione con il pubblico.** La Società Minimetrò SpA mette a disposizione dei propri clienti diversi canali di comunicazione attraverso cui è possibile sporgere un reclamo, fornire un suggerimento o richiedere informazioni.

I clienti possono inoltrare le loro richieste di informazioni, i suggerimenti e i reclami:

- telefonando al numero verde **800 910 348** attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle 16.00 alle 17.00;
- contattando il numero del centralino **075 505 8753** attivo dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 18,00;
- tramite posta elettronica (e-mail [urp@minimetrospa.it](mailto:urp@minimetrospa.it) - [info@minimetrospa.it](mailto:info@minimetrospa.it) - [minimetrospa@legalmail.it](mailto:minimetrospa@legalmail.it)) o collegandosi al sito internet aziendale [www.minimetrospa.it](http://www.minimetrospa.it) al link "filo diretto";
- tramite posta ordinaria indirizzata a Minimetrò SpA Piazzale Bellucci, 16/A – 06121 Perugia o via fax al numero **075 515 5133**.

All'atto della presentazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e il proprio indirizzo (al fine di inviare una lettera di risposta) ed esporre chiaramente il motivo del reclamo fornendo tutti gli elementi in suo possesso, per facilitare la ricostruzione

dei fatti da parte dell'Azienda.

La Società si impegna ad evadere tutte le richieste scritte ed a motivare la propria risposta, entro 30 giorni dalla data del ricevimento.

Non sono riscontrati i reclami anonimi o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i..

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione della qualità.

L'analisi dei reclami, dei suggerimenti e delle proposte inviate, insieme ai risultati delle indagini di customer satisfaction, consente a Minimetro SpA di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento continuo del servizio offerto.

### **Rimborsi.**

■ Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione del servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, eventi tecnici imprevisti ed imprevedibili).

Il rimborso potrà essere corrisposto nel caso in cui il servizio venga soppresso senza preventiva comunicazione sia sul sito internet aziendale che presso le stazioni mediante specifiche comunicazioni a terra, con almeno 48 ore di anticipo; in tal caso il rimborso è pari al valore del titolo di viaggio di corsa semplice.

Nel caso in cui il servizio venga interrotto o non effettuato, il rimborso è corrisposto se, in un arco temporale di 60 minuti, non venga fornito un servizio alternativo e viene rimborsato il valore del titolo di viaggio di corsa semplice.

La richiesta di rimborso deve essere indirizzata o tramite posta ordinaria presso gli uffici della Minimetro SpA situati in Piazzale Bellucci, 16/A - 06121 PERUGIA, o tramite e-mail ai seguenti indirizzi di posta: [urp@minimetrospa.it](mailto:urp@minimetrospa.it) - [info@minimetrospa.it](mailto:info@minimetrospa.it) - [minimetrospa@legalmail.it](mailto:minimetrospa@legalmail.it)

Le richieste inviate oltre 15 giorni dal fatto non sono ritenute valide. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta fa fede, quale data di presentazione, il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo o la data di registrazione del messaggio di posta elettronica.

■ Nel caso in cui il cliente riscontri un problema durante la fase di acquisto del titolo di viaggio UP o di rinnovo del suo abbonamento presso le emettitrici automatiche situate in corrispondenza delle stazioni del Minimetro, può contattare, attraverso la targa citofonica, il personale di servizio che provvederà a compilare il relativo modulo per la richiesta di rimborso.

Nel caso in cui il cliente riscontri problemi nella fase di convalida del proprio titolo di viaggio, può contattare, attraverso la targa citofonica, il personale di servizio. Per eventuali sostituzioni di titoli magnetici il cliente si può recare presso le biglietterie della Società UMBRIA TPL e MOBILITÀ SpA di Pian di Massiano, Piazza Partigiani e Fontivegge.

### **Risarcimento danni per responsabilità civile.**

L'Azienda è assicurata, con primaria compagnia di assicurazione, per eventuali danni a cose o a persone provocati per propria responsabilità civile e provvede al rimborso nei seguenti casi:

■ danni ai passeggeri imputabili al gestore causati durante la permanenza a bordo delle vetture ed al momento della salita o della discesa dalle stesse;

■ danni ai passeggeri presenti all'interno delle stazioni del Minimetro e connessi alla responsabilità del gestore del servizio;

■ danni ai bagagli ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli) - compresi in essi anche quelli subiti dagli indumenti dei passeggeri – derivanti da responsabilità civile del gestore.

Il cliente deve contattare al fine di attivare la relativa procedura di denuncia:

■ al momento dell'incidente all'interno delle vetture o delle stazioni del Minimetro, il personale addetto alla gestione del sistema trasportistico Minimetro per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti;

■ la Società Minimetro SpA, fornendo comunicazione in forma scritta entro 24 ore, tramite:

- posta ordinaria indirizzata a Minimetro SpA - Piazzale Bellucci, 16/A - 06121 Perugia;

- e-mail ai seguenti indirizzi: [urp@minimetrospa.it](mailto:urp@minimetrospa.it) - [info@minimetrospa.it](mailto:info@minimetrospa.it) - [minimetrospa@legalmail.it](mailto:minimetrospa@legalmail.it)

- fax al numero 075 515 5133

# REPORT RECLAMI DEI CLIENTI

Numero di reclami negli anni 2008 - 2009 - 2010

Reclami scritti (Lettere, e-mail, fax, "filo diretto" web)  
 2008 19 reclami  
 2009 10 reclami  
 2010 6 reclami

SEGNALETICA  
ESTERNA  
**2008**  
0  
**2009**  
1  
**2010**  
0

BARRIERE  
ARCHITETTONICHE  
**2008**  
0  
**2009**  
1  
**2010**  
0

RIMBORSO  
**2008**  
1  
**2009**  
1  
**2010**  
1

COSTO TITOLO  
DI VIAGGIO  
**2008**  
2  
**2009**  
0  
**2010**  
0

SICUREZZA  
**2008**  
1  
**2009**  
0  
**2010**  
0

TRASPORTO  
ANIMALI  
**2008**  
1  
**2009**  
0  
**2010**  
0

ORARIO DI  
ESERCIZIO E  
ILLUMINAZIONE  
PARCHEGGI  
**2008**  
0  
**2009**  
0  
**2010**  
1

PIANO URBANO  
DELLA MOBILITÀ  
**2008**  
1  
**2009**  
0  
**2010**  
0

INTERRUZIONE  
DEL SERVIZIO  
**2008**  
2  
**2009**  
1  
**2010**  
0

ORGANIZZAZIONE  
EUROCHOCOLATE  
**2008**  
1  
**2009**  
0  
**2010**  
0

ORARIO DI  
ESERCIZIO  
**2008**  
2  
**2009**  
4  
**2010**  
1

TRASPORTO DI  
BICICLETTE  
**2008**  
1  
**2009**  
0  
**2010**  
0

CONVALIDA  
ABBONAMENTO  
STUDENTI  
UNIVERSITARI  
**2008**  
1  
**2009**  
0  
**2010**  
0

CONVALIDA TITOLI  
DI VIAGGIO  
**2008**  
0  
**2009**  
0  
**2010**  
1

RAPPORTO CON  
PERSONALE DI  
GESTIONE  
**2008**  
0  
**2009**  
2  
**2010**  
0

EMISSIONI  
ACUSTICHE  
**2008**  
6  
**2009**  
0  
**2010**  
2

DIVIETO DI  
FUMO (INTERNO  
STAZIONI  
E SCALE MOBILI  
DEL MINIMETRÒ)  
**2009**  
1  
**2010**  
0

PULIZIA STAZIONI  
E SCALE MOBILI  
**2009**  
1  
**2010**  
0

FERMO IMPIANTO  
(SERVIZIO  
SOSTITUTIVO E  
COMUNICAZIONE)  
**2009**  
2  
**2010**  
1

# REPORT SEGNALAZIONI DEI CLIENTI

Numero di segnalazioni negli anni 2009 - 2010

Segnalazioni scritte (Lettere, e-mail, fax, "filo diretto" web)  
 2009 18 segnalazioni  
 2010 21 segnalazioni

SISTEMA  
AERAZIONE  
LOCALE STAZIONE  
PINCETTO  
**2009**  
0  
**2010**  
1

INSETTI DENTRO  
LA VETTURA  
**2009**  
0  
**2010**  
1

TRASPORTO  
BICICLETTE  
**2009**  
2  
**2010**  
0

SEGNALETICA  
**2009**  
2  
**2010**  
0

DISPLAY  
ALL'INTERNO  
DELLE VETTURE  
**2009**  
1  
**2010**  
1

ORARIO DI  
ESERCIZIO  
**2009**  
4  
**2010**  
4

UTILIZZO  
ASCENSORE  
INCLINATO  
**2009**  
0  
**2010**  
1

PASSAGGIO TITOLI  
DI VIAGGIO  
**2009**  
0  
**2010**  
2

SVILUPPO ALTRE  
TRATTE DEL  
MINIMETRÒ  
**2009**  
0  
**2010**  
1

PERCORSI  
PEDONALI  
ACCESSO  
STAZIONI  
INTERMEDIE  
**2009**  
0  
**2010**  
1

ATTI VANDALICI  
(GRAFFITI)  
**2009**  
1  
**2010**  
0

MESSAGGI  
VOCALI  
ALL'INTERNO  
DELLE VETTURE  
**2009**  
1  
**2010**  
0

MACCHINE  
DI VENDITA  
AUTOMATICHE  
**2009**  
1  
**2010**  
0

ILLUMINAZIONE  
INTERNO  
VETTURE  
**2009**  
0  
**2010**  
1

EMISSIONI  
ACUSTICHE  
**2009**  
2  
**2010**  
4

ORGANIZZAZIONE  
EUROCHOCOLATE  
**2009**  
0  
**2010**  
1

SINCRONISMO  
ORARI (DISPLAY E  
CONVALIDATRICI  
DEL MINIMETRÒ)  
**2009**  
0  
**2010**  
1

STILE  
ARCHITETTONICO  
GALLERIE  
**2009**  
0  
**2010**  
1



: STAZIONE CORTESE :

■

P. 58

■

P. 59

**Minimetrò SpA**

Piazzale Bellucci, 16 - 16/A – 06121 PERUGIA

tel. 075 505 8753

fax. 075 515 5133

[www.minimetrospa.it](http://www.minimetrospa.it)

[info@minimetrospa.it](mailto:info@minimetrospa.it)

[urp@minimetrospa.it](mailto:urp@minimetrospa.it)

[minimetrospa@legalmail.it](mailto:minimetrospa@legalmail.it)

Copyright ©2011

Minimetrò SpA - Tutti i diritti riservati

Progetto grafico: zup associati

Fotografie: Paolo Ficola - Giuseppina Taticchi

Interno brochure stampato su carta ecologica FSC

Fedrigoni Freelifa Cento

**minimetrò s.p.a.**

Piazzale Bellucci 16-16/A - 06121 Perugia

tel. 075 505 8753

fax 075 515 5133

[www.minimetrospa.it](http://www.minimetrospa.it)

[info@minimetrospa.it](mailto:info@minimetrospa.it)

[urp@minimetrospa.it](mailto:urp@minimetrospa.it)

[minimetrospa@legalmail.it](mailto:minimetrospa@legalmail.it)



minimetrò