




**T.A.M.**  
**TIRRENO AZIENDA MOBILITA' S.r.l.**  
**Via Angelo Vescovali, 374**  
**00148 – ROMA**

## **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Rev. I del 06/02/2023**

*La Direzione Aziendale*

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

**PREMESSA**

**SEZIONE I**

- Parte generale

**SEZIONE II**


- Fattori e indicatori aziendali di qualità

**SEZIONE III**

- Procedura di reclamo
- Procedura di rimborso e di risarcimento
- Diritti e doveri dei viaggiatori
- Sanzioni relative al titolo di viaggio

**ALLEGATO A**

- Questionario di soddisfazione del cliente – TAM/QSC/A

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

## PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della qualità dei servizi, è adottato dalla Azienda **T.A.M. S.r.l.** in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del DPCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (Supplemento ordinario alla G.U. n°26 del 02/02/19) e recepisce in toto il Regolamento 16 marzo 2012, di attuazione della legge regionale 28 marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania).

La Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda;
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

La Carta della qualità dei servizi viene trasmessa al:


- Comitato Permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- Dipartimento Funzione Pubblica;
- Ministero dei Trasporti e della Navigazione.

Il contenuto della Carta della qualità dei servizi viene verificato con frequenza annuale ed aggiornato in base alle modifiche relative alla gestione operativa dell'azienda (variazione linee, numero dipendenti, numero veicoli, aggiornamenti normativi, ecc).

La Carta della qualità dei servizi è comunicata agli utenti mettendone copie a disposizione negli autobus e presso gli uffici della società.

Questo documento è costituito dalla presente **Premessa** e da **3 Sezioni**:

0. la **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II** descrive i fattori di qualità anche con le schede allegate che per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato;
3. La **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine ad eventuali reclami ed alle modalità di rimborsi e di risarcimento danni.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

## **SEZIONE I**


### **Parte generale**

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione dell'Azienda e informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

#### **1. Principi fondamentali della Carta**

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Normativa che sono:

- a) Eguaglianza ed imparzialità:
  - E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
  - il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) applicate in base a criteri predeterminati ed in ogni caso obiettivi e noti;
  - il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) è una delle finalità perseguite dall'azienda, utilizzando le tecnologie più moderne ed avanzate.
- b) Continuità:
  - L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi di esercizio autorizzati;
  - questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, dei quali, quando sarà possibile, se ne darà tempestivo avviso all'utenza;
  - in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate, come normativamente previsto, notizie anche circa i servizi minimi garantiti.
- c) Partecipazione:
  - L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi di trasporto resi, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).
- d) Efficienza ed efficacia:
  - L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, programma e programmerà l'erogazione dei servizi perseguendo il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

## 2. Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

**2.1 La T.A.M. S.r.l.** è una società a responsabilità limitata, trasformazione di una società in accomandita semplice costituita nell'anno 1992, con capitale sociale di € 86.066,15 interamente versato e con sede legale e operativa alla Via Angelo Vescovali, 374-00148 Roma. L'Azienda dispone inoltre di una sede operativa in Vitulazio (CE) alla Via Appia km 195+200 snc

Il legale rappresentante della società è l'Amministratore Unico.

Il personale addetto alla guida e quello tecnico è appositamente addestrato, con specifici corsi interni, ai fini della sicurezza, ed ha acquisito le competenze fondamentali per prestare i primi soccorsi in caso di necessità.

L'autoparco aziendale adibito all'esercizio delle autolinee, costituito da n° 20 autobus, viene sottoposto a continui controlli dal personale aziendale a tale compito addetto ed anche, così come previsto dalla normativa vigente, alla revisione da parte degli addetti Uffici Provinciali del Ministero dei Trasporti e della Navigazione Dipartimento dei Trasporti Terrestri.

L'azienda non è dotata di propria officina: le attività di manutenzione funzionale, ordinaria e straordinaria sono affidate a terzi in outsourcing.

Infine si sottolinea che le prestazioni lavorative del personale addetto alla guida, anche in relazione all'orario di lavoro, si attengono in modo imperativo alle norme di legge e contrattuali vigenti in materia.

L'azienda ha in forza n° 33 dipendenti.

Attualmente la sua attività, nell'ambito del trasporto di viaggiatori su strada, per una percorrenza complessiva sviluppata di oltre centomila km annui, comprende:

- Linea Gran Turismo "Roma – Fiumicino Aeroporto – Fiumicino Città" attiva dal 09-09-2010;
- Linea Napoli - Assisi attiva dal 23-09-2015
- Servizi di noleggio bus in campo nazionale ed internazionale.

E' fermo obiettivo aziendale rendere più agevole all'utenza il raggiungimento della destinazione finale del viaggio, curando in particolare il collegamento con poli di notevole pubblica utilità, quali l'aeroporto etc., impegnandosi, nel rispetto della normativa vigente, ad ampliare l'operatività dei servizi.

Inoltre l'azienda è dotata di un proprio sistema aziendale di gestione integrato, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, certificato dal prestigioso ente internazionale BUREAU VERITAS.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

**2.2** Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto (cartellino di riconoscimento);
- presentabilità del personale (abbigliamento decoroso con divisa, corretta cura personale);
- comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti;
- L'azienda da sempre cura l'attività formativa dei propri dipendenti sin dall'assunzione, sia per l'espletamento delle mansioni sia per quanto attiene ai rapporti con l'utenza ed i terzi in generale.

**2.3** L'Azienda è dotata di un sistema di monitoraggio della qualità del servizio di trasporto erogato finalizzato a valutare:

- La qualità dei servizi offerti mediante indagini Mystery Shopping
- La percezione e le aspettative del cliente rispetto al livello di servizio erogato mediante Analisi di Customer Satisfaction;
- L'andamento dei reclami da parte degli utenti (vedi Sezione III).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese;

I risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi, saranno resi noti nelle forme e termini di legge.


**SEZIONE II**

**Fattori e indicatori aziendali di qualità**

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	OBIETTIVO
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° morti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° feriti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° sinistri /vetture per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° morti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° feriti /viaggiatori per Km	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	RQ	12 mesi	N° sinistri /vetture per Km	0
Sicurezza ed affidabilità del viaggio	Vetustà mezzi	EAA - SMA	RQ	12 mesi	% mezzi con oltre 10 anni di vita.	0
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti, danni e molestie	BNC da denunce	RQ	12 mesi	N° denunce /viaggiatori	0
Regolarità del servizio ( e puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	Rilevazione interna /esterna	RQ	12 mesi	% corse effettive/corse programmate	100
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore di punta)	Rilevamento diretto o telerilevamento	RQ	12 mesi	% autobus in orario (0'-5')	95
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore di punta)	Rilevamento diretto o telerilevamento	RQ	12 mesi	% autobus in orario (5'-15')	5


AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	OBIETTIVO
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore di punta)	Rilevamento diretto o telerilevamento	RQ	12 mesi	% autobus in orario >15'	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore rimanenti)	Rilevamento diretto o telerilevamento	RQ	12 mesi	% autobus in orario (0'-5')	95
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore rimanenti)	Rilevamento diretto o telerilevamento	RQ	12 mesi	% autobus in orario (5'-15')	5
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore rimanenti)	Rilevamento diretto o telerilevamento	RQ	12 mesi	% autobus in orario >15'	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Percezione complessiva regolarità servizio	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% soddisfatti	90
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Percezione complessiva regolarità servizio	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% insoddisfatti	10
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria mezzi	Dato aziendale	RQ	12 mesi	N. interventi giornalieri per veicolo	1
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia radicale mezzi	Dato aziendale	RQ	12 mesi	Frequenza media in giorni	5
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva livello pulizia	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% soddisfatti	90
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva livello pulizia	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% insoddisfatti	10
Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% soddisfatti	90
Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% insoddisfatti	10



	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	OBIETTIVO
Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva servizio	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% soddisfatti	90
Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva servizio	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% insoddisfatti	10
Informazione alla clientela	Tempestività	Dato aziendale	RQ	12 mesi	tempo medio risposta (anche telefono) in minuti	5
Informazione alla clientela	Tempestività	Dato aziendale	RQ	12 mesi	tempo medio di preavviso su disservizi in giorni	1
Informazione alla clientela	Tempestività	Dato aziendale	RQ	12 mesi	tempo medio di preavviso su disservizi in giorni	12 ore al giorno
Informazione alla clientela	Diffusione	Dato aziendale	RQ	12 mesi	n. verde	12 ore al giorno
Informazione alla clientela	Diffusione	Dato aziendale	RQ	12 mesi	Sito web	12 ore al giorno
Informazione alla clientela	Percezione esaustività informazioni	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% soddisfatti	90
Informazione alla clientela	Percezione esaustività informazioni	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% insoddisfatti	10
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento, cortesia)	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% soddisfatti	95
					% insoddisfatti	5
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	Dato aziendale	RQ	12 mesi	n. sportelli aperti (anche automatizzati)	40

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	CHI	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	OBIETTIVO
Livello servizio sportello	Punti vendita territorio	Riscontro proposte e reclami	RQ	12 mesi	% entro 15 giorni	100
Livello servizio sportello	Percezione complessiva	Indagini sull'utenza	RQ	12 mesi	% soddisfatti	90
					% insoddisfatti	10
Soddisfazione del Cliente	Sicurezza del viaggio	QSC	RQ	12 mesi	Voto	> 8,3
Soddisfazione del Cliente	Sicurezza personale e patrimoniale	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,88
Soddisfazione del Cliente	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,78
Soddisfazione del Cliente	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>8,5
Soddisfazione del Cliente	Confortevolezza del viaggio	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,98
Soddisfazione del Cliente	Servizi aggiuntivi	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,8
Soddisfazione del Cliente	Informazione alla clientela	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,96
Soddisfazione del Cliente	Aspetti relazionali e comportamentali del ns personale	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,83
Soddisfazione del Cliente	Servizio di sportello	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,65
Soddisfazione del Cliente	Grado di integrazione modale	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>8,06
Soddisfazione del Cliente	Soddisfiamo le sue aspettative	QSC	RQ	12 mesi	Voto	>7,98

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

### **SEZIONE III**

#### **Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti**

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso e di risarcimento
3. Diritti e doveri dei viaggiatori
4. Sanzioni relative al titolo di viaggio

#### **1. Procedura di reclamo**

La **T.A.M. S.r.l.** dispone di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi previsti dal Regolamento UE 181/2011. Inoltre, notifica sempre al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame fornendo sempre e comunque una risposta definitiva in ottemperanza all'art. 17 del Decreto Leg. vo n. 169/2014.

I passeggeri possono presentare segnalazioni e reclami telefonicamente (Numero telefonico 06/65047426 ), a mezzo fax (num. 06/83960567), tramite lettera (Via Angelo Vescovali, 374 00148 Roma ) con posta elettronica (e-mail: [info@tambus.it](mailto:info@tambus.it) e tramite il sito internet [www.tambus.it](http://www.tambus.it) ).

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente il fatto facendo riferimento a circostanze specifiche, allegando – ove possibile – la documentazione relativa. In base alla normativa vigente che regola il trasporto pubblico locale, l'utente, in caso di disservizio dovuto a cause di forza maggiore e comunque non dipendenti dalla volontà stessa, non ha diritto ad alcun rimborso da parte dell'azienda, la quale, tuttavia, in base al contratto di servizio sottoscritto con la Provincia di Roma, a fronte del mancato raggiungimento degli standard di servizio concordati, è soggetta soltanto a delle "penalità economiche". I passeggeri possono trasmettere un reclamo alla **T.A.M. S.r.l.** entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo la **T.A.M. S.r.l.** notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. La risposta definitiva avverrà entro e non oltre tre mesi dal ricevimento del reclamo. I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

#### **2. Procedure di rimborso e di risarcimento (dei danni alle persone o alle cose)**

Le richieste di rimborso e di risarcimento danni alle persone o alle cose, opportunamente documentate, dovranno essere inviate a mezzo servizio postale – raccomandata A/R – presso la sede aziendale al seguente indirizzo: (Via Angelo Vescovali, 374 - 00148 Roma).

Le stesse saranno, ricorrendone gli estremi ed i presupposti, esaminate ed eventualmente soddisfatte nei tempi, forme e modi previsti dalla legge.

	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	Rev. I	del 06/02/2023

### 3. Diritti e doveri del viaggiatore

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti **diritti** del viaggiatore:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia alle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anormalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore ai trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti **doveri** da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza prenotazione quando richiesta e biglietto per sé e quanto previsto per i bagagli;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare sedili, accessori e suppellettili degli autobus;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

#### 4. Sanzioni relative al titolo di viaggio

Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:

- a) non è in possesso del titolo di viaggio;
- b) il titolo di viaggio non è stato oblitterato o è stato oblitterato in maniera irregolare;
- c) la validità del titolo di viaggio è scaduta;
- d) il titolo di viaggio non è valido nell'ambito della tratta del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;
- e) il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione cera, ecc.);
- f) l'abbonamento non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte laddove è prescritto.

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinata in ambito regionale dalla Legge n. 13 del 13 agosto 1998, recante disposizioni in materia di "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o per irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" e dalle Leggi Regionali n. 16 del 2014 e n. 10 del 2017, che hanno introdotto diverse modifiche in merito alle sanzioni a carico dei viaggiatori privi di valido titolo di viaggio. A carico di coloro trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, le Leggi Regionali n.13/98, n. 3/02, n.16/2014 e n.10/2017 prevedono:

Per i trasporti urbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- b) la sanzione amministrativa pari a cento volte la tariffa ordinaria di corsa semplice oltre le spese di notificazione.

Per i trasporti extraurbani


- a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, oltre le spese di notificazione.

La stessa legge consente il pagamento in forma ridotta di un importo pari al 50% della sanzione oltre alla tariffa di corsa semplice e alle spese di procedimento, se il pagamento viene effettuato entro 60 giorni dall'accertamento dell'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori).

Se il pagamento è effettuato entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notificazione, è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese di procedimento.

Le stesse sanzioni si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento mensile o annuale che non siano in grado di mostrarlo ai controllori. Tuttavia, la legge prevede la trasformazione della multa originaria in una sanzione di soli 6,00 € per chi è in grado di esibire entro 5 giorni dall'infrazione, presso gli uffici aziendali, l'abbonamento personale convalidato prima dell'infrazione.



 <b>T.A.M.</b> Tirreno Azienda Mobilità	<b>CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	
	<b>Rev. I</b>	<b>del 06/02/2023</b>