

Carta dei Servizi

2024



La PPM S.p.A. dichiara che, in esecuzione degli obblighi imposti dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, potrà trattare i dati personali dell'utente sia in formato cartaceo che elettronico, per il conseguimento di finalità di natura pubblicitaria ed istituzionale e per i connessi eventuali obblighi di legge.

Il trattamento dei dati avverrà ad opera di soggetti impegnati alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati. In qualsiasi momento l'utente potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016.

Il Titolare del trattamento è la PPM S.p.A.

Sommario

La Carta dei Servizi.....	3
Premessa.....	3
La compagine aziendale.....	4
I principi cui s'ispira.....	4
La Società.....	5
I Servizi svolti.....	5
Il servizio di trasporto pubblico.....	7
Linee e percorsi.....	7
Fattori di qualità del servizio.....	9
Regolarità e puntualità.....	9
Sicurezza del viaggio.....	9
Comfort dei mezzi.....	10
Servizi per viaggiatori disabili.....	10
Autobus attrezzati.....	10
Disposizioni per favorire la mobilità delle persone non vedenti.....	10
Pulizia e manutenzione mezzi e impianti.....	10
Attenzione all'ambiente.....	10
Il sistema tariffario e le rivendite dei titoli di viaggio.....	11
Le tariffe.....	11
Le nostre rivendite.....	12
Aspetti di relazione con la clientela.....	13
Cortesia del personale.....	13
Oggetti smarriti.....	13
Reclami.....	13
Pubblicazioni.....	14
Informazioni alle fermate.....	14
Risultati indagine di customersatisfaction.....	15
Tutela del cliente e suoi diritti.....	18
Responsabilità per danni alle persone e alle cose.....	18
Responsabilità per danni causati da disservizio e rimborsi.....	18
Diritti e doveri dei viaggiatori.....	19
Diritti dei passeggeri.....	19
Doveri dei passeggeri.....	20

Il servizio di trasporto scolastico.....	22
Le linee scuolabus	22
Le tariffe	22
Visite didattiche – pedagogiche.....	23
Questionari di valutazione del servizio.....	23
Il servizio turistico e di noleggio con conducente	24
Il servizio di sosta a pagamento	25
Orari.....	25
Tariffe.....	25
Ticket.....	26
Diritti e doveri del cittadino che utilizza il servizio di sosta.	26
Valutazione del servizio.....	26
Il servizio di gestione e manutenzione del verde pubblico.....	28
I servizi cimiteriali	29
Informarsi e comunicare con Piana Palmi Multiservizi	31
Informazioni.....	31
Contatti	31
Orari di apertura uffici.....	31
Modulo reclami (rev.30.11.2024)	32

La Carta dei Servizi

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con cui PPM mantiene un rapporto diretto con la sua utenza al fine di fornire una misura attendibile delle proprie prestazioni, verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati lo scorso anno è fissare nuovi standard qualificativi da raggiungere e mantenere. Per il cliente tale strumento rappresenta un'opportunità per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda e contribuire al miglioramento dell'offerta stessa attraverso richieste, osservazioni, reclami e suggerimenti.

PPM è un'azienda di servizi la cui attività incide significativamente sulla qualità della vita dei cittadini e pertanto, consapevole di questa responsabilità, intende comunicare in modo trasparente e completo, i servizi che eroga, il modo per poterne usufruire, gli standard di qualità garantiti e le strategie di miglioramento continuo del servizio.

Nel corso del 2024 sono state definite e pianificate le procedure per l'installazione di nuove pensiline, paline con aggiunta di dischi orario, senza oneri accessori per PPM, inoltre ha anche provveduto ad acquistare le divise per tutto il proprio personale dimostrando, da un lato, attenzione alle esigenze dei propri dipendenti, dall'altro attenzione nei confronti dei propri utenti migliorando il livello della propria riconoscibilità. Si è inoltre puntato al miglioramento della sostenibilità ambientale attivando tutte le procedure di dematerializzazione dei biglietti cartacei per le aree di sosta a pagamento e della documentazione inerente alla gestione cimiteriale.

Questi sono solo alcuni dei fatti concreti indirizzati verso una politica al servizio dei propri cittadini.

Nel 2023 abbiamo incrementato il nostro parco mezzi con l'acquisto di n. 3 nuovi bus e le nostre linee si sono arricchite grazie alla:

- riattivazione della linea urbana che servirà l'intera cittadinanza garantendo e agevolando gli spostamenti di utenti in diverse fasce orarie, unendo la prima periferia della città con il centro;
- cooperazione con Trenitalia, è stato sottoscritto un contratto per il trasporto modale (treno+bus), presente solo in alcune delle grandi città italiane, che permette ai viaggiatori in arrivo e in partenza dalla Stazione FF.SS. con qualsiasi treno, tutti i giorni della settimana nella fascia oraria compresa tra le 06,15 e le 19,45, di raggiungere il centro, le località marine nonché il Monte S. Elia e fare ritorno in stazione. Il biglietto di viaggio da qualsiasi Stazione di partenza per Palmi Centro e ritorno da Palmi Centro verso le Stazioni di destinazione può essere acquistato su tutti i canali di vendita di Trenitalia (biglietterie di stazioni, biglietterie automatiche presenti nelle stazioni, agenzie viaggio, App Trenitalia);
- attivazione, nella stagione estiva, di corse verso la località marina di Tonnara ogni ora a partire dalle 06,00 e fino alle 01,00 della notte per consentire una adeguata fruizione dei luoghi e dei locali presenti in quella zona.

La carta dei servizi è stata redatta in osservanza della garanzia di libera circolazione dei cittadini, art. 16 della costituzione italiana, l'art. 8 del trattato di Maastricht e in attuazione di precise norme:

- ❖ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

- ❖ D.lgs. 286/1999, Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59 e, in particolare, l'articolo 11 Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi.
- ❖ Finanziaria 2008 – Legge 24 Dicembre 2007 n. 244, art. 2 comma 461 per la tutela dei diritti dei consumatori e utenti di servizi pubblici locali e la qualità dei servizi.
- ❖ D.lgs. 150/2009, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- ❖ Delibera CiVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'art. 1 del Decreto Legislativo 20 Dicembre 2009, n. 198.
- ❖ Delibera CiVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f) e 28 del d.lgs., 150/2009.

La carta dei servizi tiene anche conto del Contratto di Servizio sottoscritto con il Consorzio TR.IN.CAL. e la Regione Calabria.

Tuttavia, come già detto, questo documento non rappresenta solo un obbligo formale ma è la conferma della collaborazione tra azienda e cittadini: PPM parla di sé e delle sue prospettive future; il cliente, anche attraverso le indagini di soddisfazione, fornisce le sue indicazioni e valutazioni. La collaborazione è quindi fondamentale per garantire a PPM di lavorare meglio ed ai cittadini di muoversi meglio.

La compagine aziendale

Consiglio di amministrazione

Presidente: Natale Pirrottina

Consiglieri: Diego Teofani, Maria Teresa Albanese

Responsabile dei trasporti: Sig. Giuseppe Rosina

I principi cui s'ispira

P.P.M. S.p.A. con la Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di assicurarne l'erogazione nel rispetto dei principi seguenti:

❖ **Eguaglianza e Imparzialità**

P.P.M. S.p.A. offre un servizio accessibile a tutti, senza discriminazioni nei confronti di singole categorie o fasce sociali.

❖ **Correttezza e Lealtà**

P.P.M. S.p.A. intende mantenere gli impegni assunti e verifica costantemente il livello di qualità erogata, rispettando le regole stabilite dalla Carta Servizi e confrontandoli con i valori promessi.

❖ **Continuità**

P.P.M. S.p.A. si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continuo, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per cause di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda ed in ogni caso conforme alle norme di settore vigenti in materia. In caso di sciopero, le modalità di attuazione vengono comunicate con anticipo dall'Azienda la quale si impegna, altresì, ad adottare nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, tutte le misure necessarie volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

❖ **Efficienza ed Efficacia**

P.P.M. S.p.A. si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti attraverso l'applicazione di metodologie adeguate al fine di soddisfare le esigenze di mobilità degli utenti.

❖ **Partecipazione e Trasparenza**

P.P.M. S.p.A. intende instaurare un rapporto costante con i suoi clienti, informandoli sul servizio offerto e i criteri di programmazione. Il cliente ha il diritto di avere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti, il servizio ed è invitato a collaborare con il gestore; può infatti accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza per chiarimenti, osservazioni, reclami, suggerimenti. L'azienda s'impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e proposte formulate e, attraverso la valutazione delle stesse, verifica periodicamente la qualità del servizio.

La Società

Piana Palmi Multiservizi S.p.A. (P.P.M. S.p.A.), nasce nel 1955 come Azienda Municipale Autobus (A.M.A.) del Comune di Palmi per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale urbano; con Delibera del Consiglio Comunale n. 77 del 28/06/1977 viene dapprima trasformata in Azienda Speciale Trasporti e Servizi Pubblici e successivamente, nel 2011, ancora con Delibera del Consiglio Comunale, in Società per Azioni denominata "Piana Palmi Multiservizi S.p.A.", acquisendo nel proprio oggetto sociale un'ampia categoria di servizi pubblici locali. Il nuovo Statuto, dall'Aprile del 2008, prevede la sua trasformazione in società *in house providing* sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Palmi, il quale ne è unico azionista.

Da sempre impegnata nei servizi di trasporto pubblico, partendo dai primi servizi di trasporto scolastico fino ai collegamenti di quartieri e frazioni periferiche con il centro città per mezzo di un servizio di linea urbana nel territorio del Comune di Palmi, la P.P.M. S.p.A. oggi è sinonimo di competenza e affidabilità.

I Servizi svolti

La Piana Palmi Multiservizi S.p.A. gestisce le attività di seguito specificate:

SERVIZIO	CARATTERISTICHE
Servizio di trasporto pubblico locale	Il Servizio di Trasporto Pubblico Locale (T.P.L.) rappresenta l'attività principale in termini di fatturato annuo e unità lavorative impiegate. Per l'esercizio di tale servizio, in ottemperanza alla legge, la P.P.M. S.p.A. ha costituito in data 30/12/2006, assieme all'A.T.A.M. S.p.A. di Reggio Calabria, il consorzio Tr.In.Cal. S.C.A.R.L., che provvede annualmente alla stipula del contratto di servizio per il T.P.L. con la Regione Calabria per conto dei due soci.
Servizio di trasporto scolastico	I destinatari di tale servizio sono gli alunni delle Scuole Primarie e dell'Infanzia.
Servizio turistico e di noleggio con conducente	P.P.M.S.p.A. dispone della divisione Gran Turismo per servizi di noleggio con conducente per congressi, gite scolastiche, impegni e manifestazioni sportive, gite per gruppi e comunità religiose.
Servizio sosta a pagamento	Interventi di manutenzione della segnaletica verticale e orizzontale relative alla sosta a pagamento, installazione di parcometri e verifica della regolarità della sosta.

<p>Servizio gestione e manutenzione del verde pubblico</p>	<p>Manutenzione del patrimonio arboreo comunale (potature, piantumazione, abbattimenti, ecc.);manutenzione ordinaria aree verde pubblico cittadino (sfalcio erba, potatura siepi/arbusti); manutenzione verde della Villa comunale "Giuseppe Mazzini" e giardini pubblici vedi Piazza Municipio, Piazza Matteotti, Piazza Amendola, solo per citarne alcune; attività di concimazione di alberi, arbusti e cespugli; pulizia cestini portarifiuti; pulizia dei bagni pubblici ubicati all'interno della Villa comunale.</p>
<p>Servizi cimiteriali</p>	<p>Gestione lampade votive, tumulazioni, estumulazioni, inumazioni, esecuzione delle operazioni burocratiche/amministrative cimiteriali e di tutte le operazioni di gestione cimiteriali previste dalla normativa vigente; manutenzione ordinaria e straordinaria del verde, degli edifici, dei campi, dei viali, dei manufatti pubblici, degli impianti elettrici; dei servizi di custodia, sorveglianza.</p>

Il servizio di trasporto pubblico locale (TPL)

Il servizio di trasporto pubblico nella città di Palmi comprende 6 linee. PPM vuole offrire un servizio moderno, che fornisca risposte integrate alle esigenze di mobilità dei clienti: le coincidenze fra le diverse linee e la gestione della sosta, sono ambiti di intervento strettamente interconnessi il cui fine ultimo è quello di favorire lo spostamento dei cittadini nel territorio. Nell'ottica di contenimento dell'impatto dimensionale del mezzo pubblico, nel centro storico vengono utilizzati autobus della lunghezza massima di otto metri.

Questi i principali numeri del nostro servizio di trasporto

Territorio servito	32,12 Km ²
Percorrenza annua	385.430 Km
Residenti nell'area	18.750 ab.
Estensione della rete	70 Km
Linee urbane	9
Numero di fermate	75
Distanza media fra le fermate (ambito urbano)	~500 m
Mezzi circolanti	8
Velocità commerciale	~25 Km/h
Età media bus	6,5
Età media scuolabus	10,0

Linee e percorsi

Linea 1: Palmi – Stazione FF.SS.

P.za Matteotti, Via R. Pugliese, Via Trieste, C.da Torre, Stazione FF.SS.;

Linea 2: Palmi – Tonnara (Via Scinà)

Via S. Teresa, Via Veneto, Via Concordato, V. G. da Fiore – Via Virgilio, Terminal Bus Trodio, C/da Pirara, Golfo del Sole, Scinà, Olivarella;

Linea 3: Palmi – Tonnara (Via Cupola)

Via S. Teresa, Via Veneto, Via Concordato, Terminal Bus Trodio, C/da Cupola, Taureana, Olivarella, Pietrenere, Scinà;

Linea 4: Palmi – Taureana

Piazza Matteotti, Via R. Pugliese, Macello, Rotonda Taureana;

Linea 5: Palmi – S. Elia

Via S. Teresa, Via Veneto, Via Concordato, Terminal Bus Trodio, S.S. 18, C/da Cola di Reggio, Bivio Vitica, Bivio S. Elia, S. Elia;

Linea 6: Palmi – Ponte Vecchio

Via R. Pugliese, Via Veneto, Via Concordato, Fontana Muta, Via Virgilio, Rione Pille, Terminal Bus Trodio, C/da S. Gaetano, C/da Prato, C/da Forcanello;

Linee U: Urbano

1. (Casa della cultura, Via Carbone, S. Gaetano)

Via R. Pugliese, Via XXIV Maggio, Via Porto Oreste, Via De Salvo. P.zza Lo Sardo, Via Mancuso, Via San Giorgio, Viale Carbone, C/da Garanta, Terminal Bus Trodio, Via B. Buoizzi, Via R. Pugliese;

2. (Cittadella - Bivio Palmara - Via Roma)

Via R. Pugliese, Via XXIV Maggio, Via Cittadella, Bivio Palamara, Via T. Trieste, Rione Impiombato, Via XXIV Maggio, Via G. Mazzini, Via Roma, Piazza Matteotti;

3. (Via Virgilio - Pille - Terminal Bus Trodio - PPM)

Piazza Matteotti, Via Veneto, Via Concordato, Fontana Muta, Via Virgilio, Rione Pille, Terminal Bus Trodio, C/da S. Leonardo, PPM, Eurospin, Terminal Bus Trodio, Via B. Buozzi, Via R. Pugliese.

Fattori di qualità del servizio

Regolarità e puntualità

PPM assicura il servizio di trasporto pubblico per circa 14 ore al giorno (dalle ore 6.00 alle ore 20.00), secondo gli orari pubblicati al link www.ppm spa.it/wp/orariobus/. Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno, ad eccezione di Natale, Santo Stefano, Capodanno, Pasqua e Pasquetta, in cui sono sospese tutte le corse. In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio per alcuni collegamenti ritenuti essenziali (dalla Stazione FF.SS. alla città e viceversa, dalla località marina alla città e viceversa, servizio Urbano); i clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

Gli orari delle linee urbane di Palmi sono cadenzati ad intervalli regolari e sono programmati in modo da favorire le coincidenze, soprattutto verso la Stazione Ferroviaria, servita da una linea dedicata che prevede l'effettuazione di n. 15 corse di A/R durante le giornate feriali e n. 9 corse di A/R durante i festivi e le domeniche.

I mezzi PPM percorrono mediamente circa 200 Km al giorno. Tutti gli autisti sono collegati mediante un apparato radio alla centrale operativa aziendale; pertanto, sono in grado di trasmettere in tempo reale informazioni relative allo stato di servizio (incidenti, blocco della circolazione, affollamento, etc.).

L'affidabilità del servizio, intesa come puntualità e regolarità, è determinata da una serie di fattori, in parte gestiti direttamente da PPM ed in parte legati alle condizioni generali della circolazione e del traffico. Non essendo in sede protetta, l'interferenza con il traffico automobilistico è inevitabile ed è causa non irrilevante di disservizi. Rispetto al servizio offerto i risultati relativi allo scorso anno e gli obiettivi per il 2025 sono:

	Risultato 2024	Obiettivo 2025
Regolarità (corse effettivamente svolte sul totale delle corse programmate così come riportato negli orari comunicati al pubblico)	95%	99%
Puntualità (percentuale di corse non in anticipo e con un ritardo superiore ai 15 minuti)	1,5%	1,3%

Gli obiettivi definiti potranno essere raggiunti grazie alla messa in servizio dei nuovi bus e dall'incremento di personale in servizio.

Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio dipende dalle caratteristiche e dalle condizioni di utilizzo dei veicoli e dalla professionalità del personale addetto alla guida. Gli autobus in servizio vengono sottoposti annualmente a collaudo presso la MCTC provinciale e periodicamente alle manutenzioni programmate al fine di garantirne la loro piena efficienza ed affidabilità in termini di prestazioni e di sicurezza. Il personale in guida svolge la propria attività secondo turni di lavoro organizzati nel pieno rispetto delle leggi che regolano i tempi di guida, i riposi giornalieri e settimanali; periodicamente viene sottoposto a visite mediche per accertare l'idoneità psicofisica rispetto allo svolgimento della mansione.

Tutti i conducenti sono dotati di telefono cellulare con il quale poter richiedere, in caso di necessità, l'intervento del personale ispettivo o delle forze di pubblica sicurezza. Il personale addetto al controllo

del servizio in corso è reperibile presso il centro operativo P.P.M. S.p.A. al numero di rete fissa 0966/22668.

In caso d'infortuni, cadute, incidenti o episodi di diverso genere che si verificano a bordo degli autobus, gli interessati sono tenuti ad avvisare tempestivamente il conducente. Possono inoltre inviare denuncia scritta al gestore, descrivendo chiaramente l'accaduto e indicando la presenza di eventuali testimoni. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta.

Comfort dei mezzi

Tutti gli autobus di recente acquisizione sono dotati di tecnologie ed allestimenti all'avanguardia che garantiscono facilità di accesso, comfort di marcia, basso inquinamento e sono dotati di impianto di climatizzazione per autista e passeggeri.

Servizi per viaggiatori disabili

Autobus attrezzati

Sulle linee urbane di Palmi vengono di norma utilizzati autobus corti tutti dotati di scivolo; tali veicoli sono dotati di pianale ribassato e dispositivo di *kneeling* per ulteriore abbassamento laterale in prossimità delle fermate con postazione attrezzata per carrozzine.

Disposizioni per favorire la mobilità delle persone non vedenti.

Per favorire la mobilità delle persone non vedenti, P.P.M. S.p.A. richiede al proprio personale autista di osservare tutte le fermate (normalmente da effettuarsi su richiesta) ogni qualvolta sia presente nei pressi della stessa una persona con il bastone bianco e di dichiarare ad alta voce la linea che sta svolgendo al momento dell'apertura delle porte.

Pulizia e manutenzione mezzi e impianti

La pulizia ordinaria interna di tutti i mezzi (pavimento, corrimano, sedili, posto guida, finestrini e portiere) è effettuata quotidianamente mentre il lavaggio esterno ed il lavaggio radicale si effettua secondo le necessità.

La pulizia dei locali aperti al pubblico è effettuata con cadenza giornaliera. Di seguito si riportano in tabella gli standard che P.P.M. S.p.A. si impegna a rispettare:

La manutenzione dei mezzi e degli impianti viene effettuata secondo un piano di manutenzione programmata che garantisce che i mezzi siano sempre in perfetta efficienza.

Attenzione all'ambiente

Sugli autobus è attuato ogni intervento possibile per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente. A ogni revisione annuale dei mezzi effettuata da MCTC si affiancano verifiche tecniche periodiche che garantiscono il contenimento delle emissioni inquinanti entro gli standard in vigore.

Il sistema tariffario e le rivendite dei titoli di viaggio

Le tariffe

Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio e degli abbonamenti del Trasporto Pubblico Locale sono stabilite in coerenza con quanto deliberato dalla Regione Calabria. Il sistema tariffario prevede diverse tipologie di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) di seguito espresse in tabella; si ricorda inoltre che è possibile acquistare i biglietti anche a bordo, tuttavia il prezzo del biglietto acquistato in vettura è soggetto a maggiorazione tariffaria.

Titolo di Viaggio	PREZZO
Biglietto Orario	1,50 €
Biglietto a bordo a tariffa maggiorata	2,00 €
Biglietto giornaliero	4,50 €
Abbonamento settimanale	12,00 €
Abbonamento mensile	41,00 €
Abbonamento trimestrale	113,00 €
Abbonamento annuale	410,00 €
Abbonamento studenti mensile	36,90 €
Abbonamento studenti annuale	273,20 €
Abbonamento ultrasessantenni (previa presentazione modello ISEE inferiore a € 10.000,00)	10,00 €

Le nostre rivendite

Oltre che presso il nostro terminal i titoli di viaggio possono essere acquistati presso le seguenti rivendite:

NOME	INDIRIZZO
Versace Stefania	Piazzetta Tonnara Via Lungomare n. 110
Rivendita Laganà	Via Roma n. 66
Bar Paninoteca Zappone Giulio	Piazza Matteotti
Macelleria Zoccali Felice	Via Bruno Buozzi
Tabacchi di Caruso Girolamo	Via B. Buozzi n. 161
Sorbara Domenico	Piazzale Trodio
Dato Giuseppe	Via Roma n. 55
Bar Martin's di Infusini Tommasina	Via Concordato n. 81-83
Delizie Di Calabria Di Iannelli Carmelo	Via Roma n. 45
Zirino Fiori di Cosentino M. Benedetta	Via Concordato n. 74
Bar St. Honorè	Via Nazionale SS 18
Hotel La Quiete di Papasergio	Via Nazionale SS 18
Rivendita Cedro	Corso Garibaldi N. 1
Tedesco Saverio	Via Crispi n. 51
Sun Beach di D'Agostino Gino	Lungomare Tonnara
Tabacchi di Brando Domenico	Via Pietrenere n. 81

PPM, sempre attenta alle esigenze dei propri clienti, si propone, nel corso del 2025 di incentivare la vendita dei propri titoli, già attiva, anche tramite apposita applicazione on line.

Aspetti di relazione con la clientela

Cortesie del personale

Durante lo svolgimento del servizio, il personale addetto alla guida indossa la divisa sociale ed il cartellino di identificazione personale.

Il personale viaggiante è tenuto a osservare un comportamento cortese e professionale; è chiamato a fornire, ove richieste, le informazioni necessarie sul servizio; il linguaggio utilizzato deve essere chiaro e comprensibile ed il comportamento tale da incentivare la costruzione di un rapporto di fiducia e collaborazione fra Azienda e clienti.

Il personale conducente in servizio esegue il controllo a vista dei titoli di viaggio ed è tenuto a invitare all'acquisto degli stessi la clientela che ne sia eventualmente sprovvista al momento dell'ingresso in vettura.

Gli autisti in servizio osservano i seguenti divieti:

- ❖ divieto di fumo a bordo;
- ❖ divieto di utilizzo di cuffie sonore durante la marcia;
- ❖ divieto di utilizzo del telefono cellulare in modo improprio (cioè senza auricolare, in modo prolungato o per conversazioni private).

Oggetti smarriti

Il gestore declina ogni responsabilità per lo smarrimento di qualsiasi tipo di oggetto avvenuto a bordo delle vetture o nel terminal bus. Rimane comunque possibile fare la ricerca di eventuali oggetti smarriti rivolgendosi al personale addetto agli uffici amministrativi che baderà a conservare nei termini di legge gli oggetti smarriti ed eventualmente ritrovati dal personale sugli autobus o all'interno del terminal.

Reclami

La P.P.M. S.p.A. è attenta nella relazione con l'utenza e riconosce a essa il diritto di formulare suggerimenti e inoltrare reclami. Tutti i clienti che, in seguito a rapporti intercorsi con la nostra Azienda, desiderano rivolgere dei reclami circa le modalità con cui la stessa ha gestito ed erogato i suoi servizi, possono utilizzare i seguenti recapiti:

MODALITÀ	RECAPITO
Posta ordinaria	Piana Palmi Multiservizi S.p.A., S.S. 18 km 485 - 89015 Palmi RC <i>Att.ne Ufficio Reclami</i>
Telefono Uffici	+39 096622668
Mail	<i>ppmspa@ppmspa.it</i>

Per la corretta presentazione del reclamo è necessario indicare in modo chiaro le proprie generalità e specificare il servizio per il quale si sta trasmettendo la richiesta che deve, inoltre, recare elementi certi e obiettivi (data, ora, linea, fermata, generalità del conducente se note) tali da consentire una puntuale individuazione e valutazione dei fatti. La Piana Palmi Multiservizi S.p.A. s'impegna a fornire risposta scritta entro i termini prescritti dalla normativa vigente. PPM non dà seguito ai reclami anonimi. Il trattamento dei dati personali dell'utente avverrà secondo la normativa vigente in materia.

Pubblicazioni

P.P.M. S.p.A. predispone un servizio di informazione (volantini, manifesti, opuscoli, ecc.) per eventuali aggiornamenti sulle variazioni dei servizi, sulle tariffe, sugli scioperi, ecc.; in occasione dell'entrata in vigore degli orari estivi ed invernali pubblica i libretti contenenti orari e percorsi dei servizi pubblici di linea anche attraverso il sito web e al link www.ppmspa.it/wp/orariobus/.

Informazioni alle fermate

Non tutte le fermate della rete di trasporto sono dotate di pensiline, tabelle e dischi orari contenenti l'indicazione degli orari; all'uopo è in corso una campagna di miglioramento già avviata che prevede:

1. Ristrutturazione delle pensiline esistenti in parte ammalorate;
2. Diversa distribuzione delle paline già presenti;
3. apposizione di dischi di fermata ove non ancora presenti.

Si precisa ancora che:

- ❖ per i servizi ad intervalli regolari viene indicato l'intervallo dei passaggi nelle diverse fasce orarie.
- ❖ per i servizi ad orario fisso viene indicato l'orario di partenza dal capolinea e di transito presso le fermate principali.

Le informazioni alle fermate saranno implementate con l'apposizione di un QR CODE che consentirà il rimando agli orari ufficiali e agli aggiornamenti che di volta in volta si renderà necessario e in ogni caso in occasione di qualsiasi variazione di orari/percorsi.

Risultati indagine di customer satisfaction

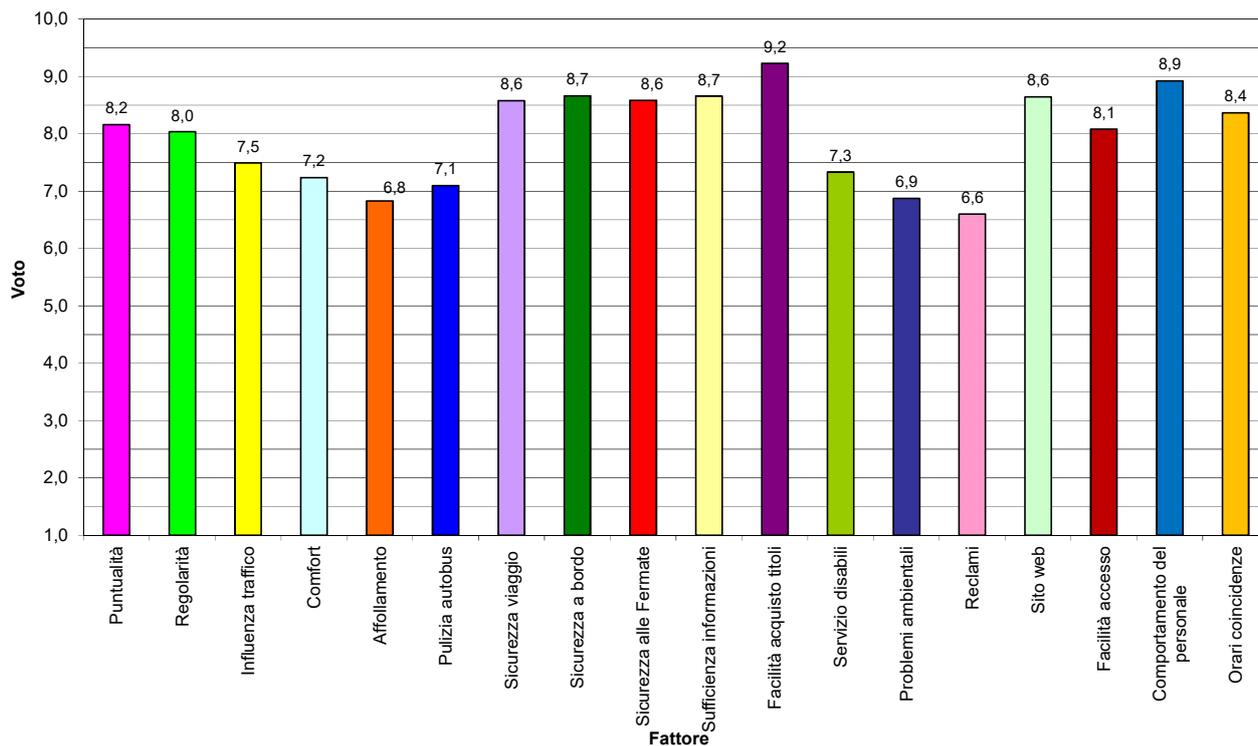
Nel mese di ottobre 2024 PPM SpA ha svolto un'indagine sulla soddisfazione dei propri utenti al fine di conoscere e misurare la qualità percepita dei propri servizi individuando così preziosi spunti per il miglioramento. L'indagine si è svolta per mezzo di interviste: agli utenti coinvolti presenti sui bus, circa 300, è stato chiesto di esprimere un voto da 1 a 10 sulle principali caratteristiche del servizio offerto e di fornire eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio. Più in dettaglio il questionario era strutturato in due parti:

- aspetti generali: con domande finalizzate all'individuazione della tipologia di utenza (età, sesso, occupazione, residenza), e delle variabili relative all'utilizzo del servizio (frequenza e motivazioni d'utilizzo, linea più utilizzata, luogo dell'intervista);
- fattori di qualità: con domande finalizzate alla rilevazione della valutazione quantitativa (scala da 1 a 10) dei diversi fattori di qualità e del servizio nel suo complesso, nonché la richiesta di suggerimenti e/o commenti alle risposte.

I dati raccolti con le interviste sono stati elaborati e sono state ricavate informazioni sulle tipologie di utenza (distribuzione del campione per età, impiego, residenza, scopo di utilizzo del servizio, ecc.), valutazioni del cliente per ciascun fattore di qualità e per il servizio nel suo complesso, suggerimenti e proposte.

Di seguito sono sinteticamente riportati i valori medi dei giudizi espressi dagli utenti intervistati per ciascun fattore di qualità:

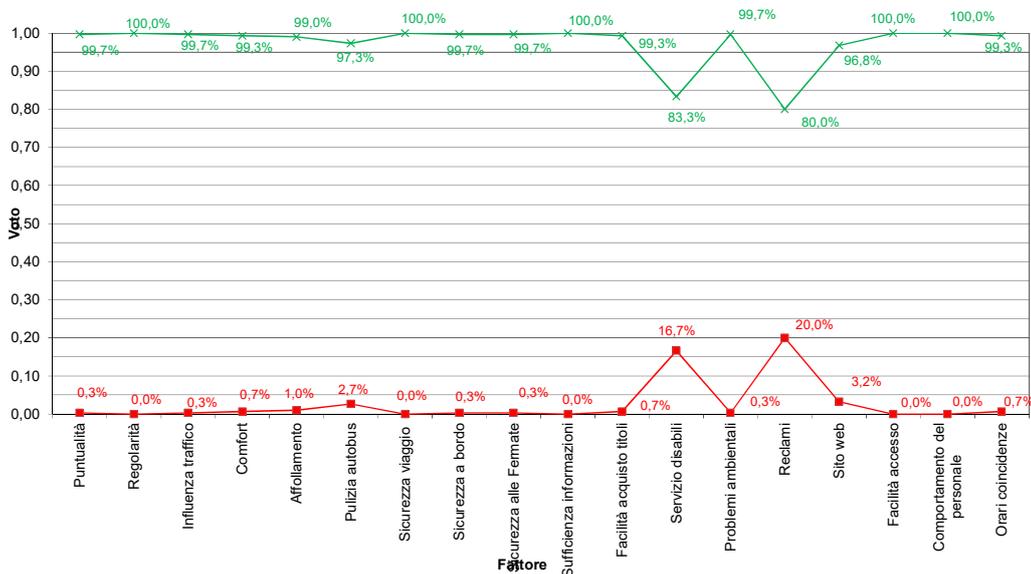
- puntualità, ossia il rispetto degli orari di percorrenza e regolarità del servizio, ossia la capacità di PPM di non saltare o sopprimere corse o tratti di esse (a tal proposito, essendo il servizio di tpl un servizio in sede promiscua, è stato anche chiesto all'utenza quanto a loro avviso il traffico influisca su questi fattori);
- il comfort a bordo;
- l'affollamento dei mezzi;
- la pulizia dei mezzi, di norma un fattore che ha un impatto forte nelle considerazioni degli utenti;
- la sicurezza del viaggio, intesa come guida sicura, cioè la capacità dell'autista di far sentire i passeggeri sicuri ed a proprio agio, dunque non a rischio di cadute o incidenti;
- la sicurezza a bordo e alle fermate che rappresenta la sensazione di sicurezza che il viaggiatore ha in relazione al pericolo di furti, aggressioni, ecc.;
- l'informazione alle fermate;
- la facilità di acquisto titoli di viaggio;
- la facilità di accesso agli autobus da parte degli utenti disabili;
- l'attenzione verso i problemi ambientali;
- la gestione dei reclami;
- il nostro sito aziendale;
- l'accesso ai mezzi, ossia la percezione della facilità di accesso agli autobus;
- il comportamento del personale;
- orari degli autobus adeguati alle coincidenze con altri servizi di trasporto.



Si può notare che tutti i valori sono ampiamente superiori alla sufficienza. I fattori più critici, sebbene sempre superiori alla sufficienza, sono stati rilevati per i fattori di qualità relativi all'affollamento dei mezzi e all'attenzione ai problemi ambientali che confermano uno squilibrio tra la domanda effettiva di trasporto pubblico e l'attuale offerta dei servizi, che si mantiene al di sotto delle reali necessità, sia in termini di frequenza, che di numero e di tipologia di mezzi in dotazione.

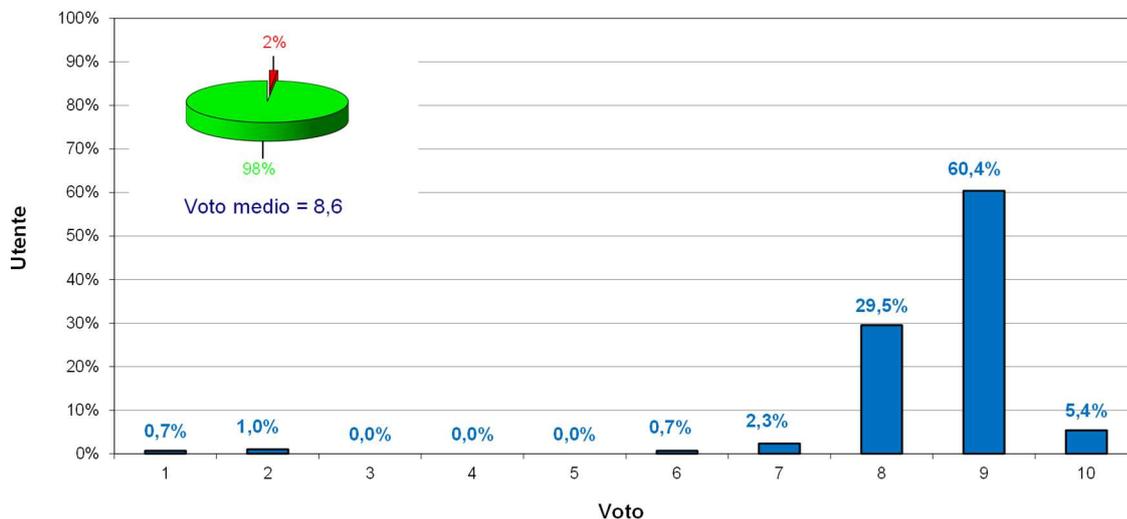
Un discorso a parte merita il fattore di qualità "reclami". La percentuale di utenti che ha avuto occasione di presentare reclami è solo pari al 1,5%, ed il voto medio, anche se è superiore alla sufficienza, è il più basso ricevuto. In realtà PPM SpA è molto attenta alle esigenze del cliente e, al fine di garantire un sempre maggiore coinvolgimento dell'utenza, ha già predisposto il modulo, allegato alla presente, che sarà disponibile su ogni mezzo aziendale e con cui ogni utente, anche in forma anonima, potrà esporre il proprio reclamo e /o suggerimento.

Un'ulteriore analisi dei dati ha permesso di confrontare le percentuali di utenti soddisfatti ed insoddisfatti, per ciascun fattore di qualità. Sotto sono rispettivamente graficizzate le percentuali di utenti soddisfatti (utenti il cui voto è ≥ 6) ed insoddisfatti (utenti il cui voto è < 6).



La curva relativa agli utenti soddisfatti per ciascun fattore di qualità molto alta (di contro la curva relativa agli utenti insoddisfatti per ciascun fattore di qualità è estremamente bassa).

Infine è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio complessivo sul servizio offerto da PPM SpA: gli utenti appaiono estremamente soddisfatti: il voto medio ricevuto è estremamente positivo e pari a 8,6.



L'analisi più approfondita ha permesso di mettere in luce che il valore medio del giudizio complessivo si differenzia per fascia oraria, caratteristiche socio-demografiche e per l'uso del servizio da parte degli utenti intervistati (ad esempio studenti e lavoratori dipendenti hanno un giudizio più positivo rispetto alle altre categorie di utenti e gli utenti più giovani, con un'età inferiore ai 30 anni, valutano più positivamente il servizio).

All'utente è stato anche chiesto di esprimere un giudizio in merito alla percezione del miglioramento o meno del servizio nel corso dell'ultimo anno. Il giudizio in questo caso è decisamente positivo, in quanto la percentuale di utenti che dichiara di aver percepito un miglioramento è pari al 63%, ciò ad indicare che il cliente percepisce gli sforzi che giorno per giorno PPM SpA compie per fornire un servizio di qualità.

Nel corso del prossimo anno 2025 PPM SpA effettuerà una nuova indagine di soddisfazione del cliente per valutare quanto fatto nel corso del 2024: ancora una volta a lui il compito di giudicare!

Tutela del cliente e suoi diritti

Responsabilità per danni alle persone e alle cose

Il gestore garantisce il risarcimento dei danni alle persone e alle cose subiti a bordo, durante il trasporto e in fase di salita/discesa dai mezzi (per infortuni, cadute, incidenti o episodi di diverso genere).

Non sono previsti risarcimenti conseguenti a furti, borseggi o danni a cose o persone altrimenti provocati da terzi.

Le denunce e le richieste di risarcimento devono essere inoltrate per iscritto all'Azienda esercente il servizio allegando una descrizione chiara e dettagliata dei fatti e indicando la presenza di eventuali testimoni.

La denuncia deve essere sottoscritta dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta. Deve inoltre essere supportata dalla documentazione attestante l'entità del danno subito e tutte le altre spese eventualmente sostenute.

La liquidazione sarà curata dalla compagnia assicuratrice del gestore.

Responsabilità per danni causati da disservizio e rimborsi.

Il gestore è responsabile dei danni subiti dalla clientela quando essi costituiscano conseguenza diretta di un'inadempienza rispetto all'offerta del servizio.

La casistica riguardante le situazioni che danno titolo alla richiesta d'indennizzo e/o rimborso del titolo di viaggio è di seguito illustrato.

Diritti e doveri dei viaggiatori

La collaborazione fra clienti e Azienda è fondamentale perché P.P.M. S.p.A. possa fornire un servizio efficiente e di qualità. Il rispetto delle regole è indispensabile per agevolare l'accesso al servizio, la civile convivenza tra passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante e la sicurezza. Qui di seguito sono riportate in sintesi le norme che regolano l'utilizzo del mezzo pubblico.

Diritti dei passeggeri

Chi sceglie i mezzi P.P.M. S.p.A. ha diritto a:

- ❖ Viaggiare in sicurezza;
- ❖ Accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni riguardanti il servizio;
- ❖ Viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
- ❖ Usufruire di un servizio puntuale e regolare (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale non dipendente da P.P.M. S.p.A.);
- ❖ Poter facilmente riconoscere il personale addetto;
- ❖ Ottenere in tempi brevi una risposta a segnalazioni e reclami presentati.

I bambini di altezza inferiore al metro, se accompagnati, sono esenti dal pagamento del biglietto in misura di non più di uno per viaggiatore; non possono, però, occupare posti a sedere.

Il trasporto di valigie, pacchi, bagagli, ecc. sulla rete aziendale può avvenire secondo quanto segue:

- Su tutte le vetture è consentito il trasporto di valigie e pacchi aventi caratteristiche di bagaglio personale e perciò sempre accompagnati dal viaggiatore, purché non contengano materie pericolose, maleodoranti che possano insudiciare o che per la loro natura o confezione, possano dar fastidio ad altri viaggiatori. È tassativamente vietato il trasporto di pellicola cinematografica con supporto di celluloidi, involti, sacchi ed oggetti ingombranti, di merce infiammabile o corrosiva, batteria di accumulatori, recipienti di vetro, cornici grandi, vetri, casse da imballaggio, ceste, ecc.
- Le valigie e i colli non devono superare le dimensioni di cm. 25 x cm. 45 x cm. 80 ed il peso approssimativo di kg. 20.
- I colli di piccole dimensioni che possono essere tenuti sulle ginocchia senza recare disturbo agli altri viaggiatori e quelli che non superano le dimensioni di cm. 25 x 30 x 50, nel numero di uno per ogni viaggiatore, sono esenti da qualsiasi pagamento.

Ciascun viaggiatore può portare con sé non più di due colli di dimensioni superiori a quelle indicate nel punto precedente fino alle massime consentite, pagando per ogni collo un supplemento uguale al costo del biglietto per i viaggiatori. I pacchi e i bagagli devono essere depositati in punti ove non ostacolano il passaggio dei viaggiatori. Il trasporto di essi può essere rifiutato, quando le vetture siano molto affollate.

Il trasporto di borse o cestini è proibito quando la loro conformazione esteriore (sporgenze metalliche, spigoli ecc.) e l'eventuale contenuto siano tali da recare danno o fastidio ai viaggiatori. Resta, comunque, tassativamente vietato il trasporto di attrezzi da lavoro.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni o perdita degli oggetti trasportati.

Il trasporto dei cani sulle vetture di linea è regolato come segue:

- a) Cani e animali in genere di piccola taglia: sono ammessi al transito, senza alcuna limitazione di orario e devono essere tenuti in braccio o dentro i trasportini;
- b) Cani che accompagnano i ciechi: sono ammessi al transito gratuitamente su tutte le vetture della rete urbana, i cani di qualunque razza e taglia.

Il cane, per transitare sulle vetture deve essere munito di guinzaglio e di museruola a maglia fitta; il viaggiatore deve tenerlo vicino a sé facendo attenzione che non ostacoli la salita e la discesa dei viaggiatori, l'ingresso alla corsia o che, comunque, non arrechi disturbo.

Un viaggiatore può portare un solo cane. Per il cane, non di piccola taglia tenuto in braccio, deve essere acquistato il biglietto alla stessa tariffa dei viaggiatori.

Il trasporto dei cani può essere vietato nei casi di notevole affollamento delle vetture e qualora il cane rechi disturbo ai viaggiatori, l'accompagnatore deve essere invitato a discendere dalla vettura, senza che ciò costituisca motivo di rimborso del biglietto. Nel caso che il cane insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai viaggiatori, chi lo accompagna è tenuto al risarcimento dei danni provocati. In tal caso il personale di vettura lo pregherà di scendere, dopo averne rilevati generalità e domicilio; provvederà inoltre a prendere dei testi e riferire l'accaduto mediante rapporto informativo.

Il trasporto del cane è fatto a rischio e pericolo del viaggiatore che lo accompagna, declinando l'azienda da ogni eventuale responsabilità.

Doveri dei passeggeri

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 alle strutture e agli automezzi.

I viaggiatori sono tenuti all'osservanza delle seguenti prescrizioni:

- Possedere un titolo di viaggio valido e regolarmente timbrato da esibire ad ogni richiesta del personale di controllo;
- Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- Rispettare i diritti delle persone anziane e dei disabili;
- Rispettare il personale aziendale che opera nel traffico cittadino;
- Rispettare gli altri viaggiatori evitando di arrecare disturbo o molestia;
- Non salire o scendere da parte diversa da quella prevista;
- Non salire o scendere in località diverse da quelle stabilite per la fermata;
- Non insudiciare le vetture;
- Non accedere in vettura alterati da bevande alcoliche o altro;

L'utente è responsabile dei danni provocati durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti che ai verificatori di titoli di viaggio e ad ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'utente è, altresì, responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri e alle loro cose durante il viaggio e risponde anche dei danni a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o la tutela.

A bordo delle vetture il passeggero deve reggersi agli appositi sostegni durante la marcia, evitare di ostruire il passaggio degli altri utenti creando ingombro. Tutte le fermate sono a richiesta e vanno richieste sia per la discesa dal mezzo che per l'ingresso a bordo.

Per i biglietti a tariffa oraria l'ora d'inizio del viaggio è indicata dalla timbratura. Trascorso il periodo di validità il passeggero deve munirsi di altro biglietto. È concesso il trasbordo da un mezzo all'altro durante il periodo di validità del titolo di viaggio, che deve essere conservato e presentato in caso di verifica al personale di servizio.

Chi viaggia con il titolo di viaggio scaduto è soggetto alle sanzioni previste dalla normativa vigente.

I titoli di viaggio (compresi quelli venduti in vettura) devono essere oblitterati al momento dell'ingresso a bordo. Chiunque viaggia sugli autobus deve essere in possesso di valido titolo di viaggio ed è tenuto a mostrarlo al personale in servizio ogni qualvolta venga richiesto. I passeggeri devono, altresì, controllare che i dati stampati sul biglietto dalla macchina oblitteratrice siano corretti: qualora fossero errati o in caso di malfunzionamento, il passeggero è tenuto ad avvisare il personale in vettura.

I viaggiatori dei mezzi di trasporto pubblico delle autolinee gestite dalla P. P. M. S.p.A., trovati sprovvisti di documento di viaggio, sono tenuti, oltre al pagamento dell'importo del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria:

- € 33,50 qualora il pagamento avvenga sul mezzo di trasporto all'atto della contestazione dell'infrazione oppure entro i 30 giorni successivi presso il terminal di PPM;
- in misura ridotta, pari ad € 67,00, entro 60 giorni dalla constatazione della violazione presso il terminal PPM;
- in misura intera, pari ad € 100,00 decorsi 60 gg dalla contestazione della violazione;
- decorsi inutilmente sessanta giorni dalla contestazione immediata o dalla notificazione, l'impresa provvede all'ordinanza-ingiunzione ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 18 della legge 24 novembre 1981, n. 689.

All'accertamento dell'irregolarità provvede il personale dell'Azienda munito di apposito tesserino di riconoscimento. La contestazione dell'infrazione è effettuata immediatamente attraverso la consegna di una copia del verbale.

Entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, purché non si effettui il pagamento della sanzione, potrà essere presentato ricorso su carta semplice a PPM SpA.

Il servizio di trasporto scolastico

Piana Palmi Multiservizi S.p.A. gestisce il servizio di trasporto scolastico diretto a soddisfare le esigenze degli alunni delle scuole primarie e dell'infanzia residenti o domiciliati nel territorio del Comune di Palmi in zone disagiate o periferiche poco o affatto servite da mezzi di trasporto pubblico.

Per garantire una pianificazione ottimale del servizio, coloro i quali intendano usufruirne sono tenuti a presentare, entro il 30 Giugno di ogni anno, una domanda da compilare su apposito modello predisposto e disponibile sia presso la sede aziendale, sia sul sito www.ppmspa.it alla sezione *Servizio Scuolabus*, sulla base di queste, si redige entro la data di inizio di ogni anno scolastico una graduatoria per ciascuna linea di autobus con l'elenco degli utenti ammessi al servizio. A seguito della pubblicazione della graduatoria, gli utenti devono provvedere al ritiro della tessera scuolabus e al pagamento della prima rata dell'importo annuale per l'anno scolastico di riferimento. La seconda rata dovrà essere versata entro il 31.12 dell'anno scolastico di riferimento.

PPM anche per il 2025, consentirà agli utenti di effettuare il pagamento on line attraverso apposita applicazione. La stessa consentirà ai genitori di monitorare con continuità il posizionamento del mezzo.

Per garantire la regolarità e l'efficienza del servizio, è importante il rispetto degli orari e dei posti di raccolta e la presenza di un adulto alla partenza e alla riconsegna degli alunni.

I criteri di organizzazione e gestione del servizio sono espressamente stabiliti con Regolamento del Comune di Palmi consultabile sul sito web www.ppmspa.it alla sezione *Servizi*.

Le linee scuolabus

Le linee scuolabus sono 6 e vengono effettuate 12 corse giornaliere. Di seguito le specifiche:

Numero	DESCRIZIONE
4	Periferia Alta - S. Elia - Vitica - Girone per le scuole elementari San Francesco e De Zerbi e la scuola dell'infanzia Pille e S. Leonardo.
3	S. Gaetano, Piazza Carbone - zona alta per le scuole elementari San Francesco e Trodio.
1	Periferia Zona Taureana per le scuole elementari San Francesco, Trodio e De Zerbi e la scuola dell'infanzia San Leonardo, Trodio e De Zerbi.
5	Lungomare - Tonnara - Pietrenere - Scinà - C/da S. Francesco per le scuole elementari Trodio - San Francesco e De Zerbi.
6	Periferia Bassa e Centro Rione Impiombato - Via B. Buozzi per le scuole elementari Trodio - San Francesco e De Zerbi e e la scuola dell'infanzia Santa Maria - Taureana - S.Giorgio - Pille.

Le tariffe

Le tariffe stabilite per il Servizio Scuolabus, poiché in regime di concessione dal Comune di Palmi, sono stabilite con apposita delibera dell'Ente comunale.

Visite didattiche – pedagogiche

Nel periodo scolastico è possibile fare, entro il raggio di percorrenza territoriale e compatibilmente con i tempi di svolgimento del servizio obbligatorio, trasporti per attività didattiche, parascolastiche, ricreative e culturali su richiesta delle scuole o di altri soggetti pubblici e/o privati. Per informazioni su disponibilità, costi e modalità di svolgimento è necessario rivolgersi ai nostri uffici.

Questionari di valutazione del servizio

Le famiglie degli alunni che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico sono invitate a compilare e consegnare, alla fine di ogni anno scolastico, un questionario di valutazione sul servizio erogato; ciò, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento del servizio stesso e il suo adeguamento alle necessità degli utenti. Questi sono chiamati ad esprimere un giudizio sulla qualità complessiva del servizio, la puntualità, il comportamento del personale, la sicurezza del viaggio e possono fornire suggerimenti, proposte ed esporre reclami. I risultati delle indagini saranno pubblicati annualmente.

Gli obiettivi previsionali per il prossimo anno scolastico sono orientati al miglioramento complessivo della qualità ed efficienza del servizio.

Informazioni sul servizio possono essere richiesti:

MODALITÀ	RECAPITO
Posta ordinaria	Piana Palmi Multiservizi S.p.A., S.S. 18 km 485 - 89015 Palmi RC <i>Att.ne Ufficio Reclami</i>
Telefono Uffici	+39 096622668
Mail	<i>info@ppmspa.it</i> <i>parcheggi@ppmspa.it</i>

Il servizio turistico e di noleggio con conducente

P. P. M. S.p.A. ha un Bus Gran Turismo adibito al servizio di noleggio per tour nazionali, viaggi d'istruzione, gite ed escursioni per gruppi e comunità religiose, congressi e servizi personalizzati su richiesta.

La capacità dell'attuale mezzo è di 19 posti (più due per gli autisti) ed è dotato di sedili in velluto reclinabili, impianto di climatizzazione, impianto Hi-fi.

Il servizio è svolto, per viaggi con rientro nella giornata o di più giornate, in

condizioni di massima sicurezza e affidabilità da personale specializzato; la P. P. M. S.p.A. rispetta scrupolosamente le norme in materia di orari per i turni di guida e dispone la manutenzione e il controllo dei mezzi accuratamente, dal personale specializzato.

Informazioni e preventivi possono essere richiesti:

MODALITÀ	RECAPITO
Posta ordinaria	Piana Palmi Multiservizi S.p.A., S.S. 18 km 485 - 89015 Palmi RC <i>Att.ne Ufficio Reclami</i>
Telefono Uffici	+39 096622668
Mail	<i>granturismo@ppmspa.it</i>

Il servizio di sosta a pagamento

Il piano parcheggi è uno degli strumenti con cui il Comune di Palmi ha inteso disciplinare l'uso dello spazio urbano; l'Ente, previa Deliberazione, ha affidato a P.P.M S.p.A. il servizio di gestione della sosta a pagamento negli stalli specificamente individuati sul territorio comunale e indicati con apposita segnaletica orizzontale e verticale per come previsto dal Co

dice della Strada. Il numero di soste è così distribuito:

POSIZIONE	NR. POSTI
Centro	847
Zona Marina	670

Orari

La sosta a pagamento è in vigore:

- ❖ Tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20:00.
- ❖ Nelle zone marine (Tonnara e Pietrenere) dal 15 Maggio al 15 Settembre tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20:00 domeniche e festivi compresi.

Tariffe

ABBONAMENTI	PREZZO
Annuale residente	€ 80,00
Semestrale residente	€ 50,00
Mensile residenti	€ 20,00
Annuale non residenti	€ 120,00
Semestrale non residenti	€ 70,00
Mensile non residenti	€ 25,00
Annuale Convenzionati Albi Professionali	€ 50,00

Ticket

VALIDITÀ	DURATA	PREZZO
Vie del centro cittadino	1 ora	€ 1,00
Vie del centro cittadino	Ore successive alla prima	€ 0,50 (ogni ora)
Vie del centro cittadino	6 ore	€ 2,50
Località marine	1 ora	€ 1,00
Località marine	Ore successive alla prima	€ 1,00 (ogni ora)
Località marine	6 ore	€ 4,00
Località marine	Intera giornata	€ 6,00

I titoli di sosta possono essere acquistati presso i parcometri installati su strada nella Città di Palmi, nella Località Marina e presso le rivendite autorizzate. Questo Consiglio di Amministrazione ha fornito l'alternativa di pagamento ovvero tramite apposita app "PPM" - "EasyPark" "MyCicero".

L'abbonamento può essere acquistato e rinnovato presso gli uffici di P.P.M. S.p.A. e presso le rivendite autorizzate ed è esclusivamente valido per il veicolo per il quale è stato richiesto e rilasciato. È possibile scaricare il modulo di richiesta (che va compilato in ogni sua parte e consegnato presso i nostri uffici allegando valido documento d'identità e copia della carta di circolazione della vettura) direttamente dal sito web dell'azienda alla sezione *Documentazione*.

Diritti e doveri del cittadino che utilizza il servizio di sosta.

Al cliente che utilizza i parcheggi a pagamento, sono garantite la continuità del servizio tramite la presenza del personale ausiliario addetto al controllo e l'accessibilità alla procedura dei reclami, gestita da P.P.M. S.p.A. con la massima tempestività.

Per l'utilizzazione del parcheggio è richiesto il possesso di valido titolo di sosta da utilizzare nei posti auto a pagamento indicati da apposita segnaletica e delimitati da strisce blu.

Il titolo di sosta deve essere posto in evidenza sul cruscotto della vettura osservando correttamente le condizioni d'uso previste. La mancata esposizione del titolo di sosta o le altre infrazioni commesse all'interno delle strisce blu comporta l'applicazione delle sanzioni previste dal Codice della Strada agli artt. 7, 157 e 158.

Il veicolo in sosta deve essere parcheggiato all'interno di uno degli stalli appositamente delimitati, col motore spento e perfettamente frenato.

Valutazione del servizio

Per il 2025 PPM si propone di chiedere anche agli utenti che usufruiscono del servizio di sosta a pagamento di esprimere il proprio giudizio in merito al servizio e di fornire suggerimenti e proposte per migliorarlo. I risultati delle indagini saranno pubblicati annualmente.

Informazioni sul servizio possono essere richiesti:

MODALITÀ	RECAPITO
Posta ordinaria	Piana Palmi Multiservizi S.p.A., S.S. 18 km 485 - 89015 Palmi RC <i>Att.ne Ufficio Reclami</i>
Telefono Uffici	+39 096622668
Mail	<i>parcheggi@ppmspa.it</i>

Il servizio di gestione e manutenzione del verde pubblico

La gestione del Verde Pubblico è di primaria importanza in qualsiasi comunità, in quanto è direttamente proporzionale non solo alle condizioni igienico sanitarie del territorio ma anche alla sua immagine e al suo decoro.

La Piana Palmi Multiservizi Spa ha ritenuto opportuno dotarsi di attrezzature e procedure amministrative idonee alle necessità del territorio di Palmi diversificato e piuttosto esteso, comprendente un monte con alberi secolari, località marine, periferie inglobate nelle campagne, centro città con viali, ville, giardini e spazi verdi ospitanti una varietà di elementi vegetali molto diversi tra loro.

Il servizio è stato dotato di n. 2 camion con cassone per il trasporto degli operai, delle loro attrezzature, nonché per la raccolta del materiale derivante dagli interventi, n. 1 cestello per gli interventi su specie di alto fusto e n. 1 trattore.

Tali mezzi e servizi possono essere richiesti a noleggio dai singoli privati facendone richiesta presso la sede aziendale.

Sin dall'insediamento questo Consiglio di Amministrazione ha dimostrato particolare sensibilità nei confronti di questa tematica riqualificando diverse piazze e ville, anche in pieno centro storico, ridando non solo il meritato decoro ad aree di pregio, ma soprattutto garantendo la sicurezza e l'incolumità pubblica.

Viste le richieste provenienti da più parti, la Piana Palmi Multiservizi ha allargato il parco clienti anche verso l'esterno, verso altri comuni, verso i privati, i condomini e tutti coloro che ne fanno richiesta alla bisogna.

Informazioni e preventivi possono essere richiesti:

MODALITÀ	RECAPITO
Posta ordinaria	Piana Palmi Multiservizi S.p.A., S.S. 18 km 485 - 89015 Palmi RC <i>Att.ne Ufficio Reclami</i>
Telefono Uffici	+39 096622668
Mail	<i>info@ppmspa.it</i>

I servizi cimiteriali

Il servizio pubblico tra i più delicati di una città è certamente quello del cimitero.

La PPM Spa ha apportato alcune innovazioni nel servizio di gestione del cimitero della città di Palmi, relative alle attività ordinarie e straordinarie da elargire alla comunità.

Le principali attività cimiteriali sono: lampade votive, tumulazioni, inumazioni, estumulazioni, esumazioni; queste operazioni sono realizzate nel completo rispetto delle nuove normative vigenti in materia.

Questo Consiglio di Amministrazione per snellire, efficientare e garantire la conservazione dei dati ha provveduto all'attivazione di un software per la gestione del cimitero: ciò ha decisamente comportato l'ottimizzazione dell'espletamento delle pratiche amministrative, soprattutto in fatto di governo delle lampade votive, dei loculi, dei rinnovi delle concessioni, dei campi e delle cappelle sia private che pubbliche. Il programma consente di gestire tutti i contratti relativi alle lampade votive, consentendo il reperimento dei dati economici, delle scadenze e prevedendo l'automazione dei pagamenti in ruolo; il tutto collegato ad una indagine di localizzazione sul posto di ogni lampada votiva allo scopo di abbassare la percentuale di errore.

Nel software sono state inserite tutte le cappelle, i loculi ed i campi al fine di consentire l'individuazione dei posti vacanti e delle scadenze dei medesimi per le operazioni di estumulazione ed esumazione, previsti dalla normativa vigente.

L'Azienda si occupa inoltre, quotidianamente, della pulizia completa dei viali, dei vicoli e di ogni spazio del sito, nonché della cura delle aiuole, dei giardini e di ogni angolo verde.

PPM si è dotata nel corso del 2024 di un nuovo mezzo meccanico per il servizio di spazzamento interno all'area cimiteriale e si propone, già nel 2025, di dotarsi di un mezzo meccanico "alza feretri" al fine di facilitare il posizionamento dei feretri negli appositi loculi.

È in programma di installare un totem informativo che fornirà indicazioni in merito alla localizzazione dei defunti. Inoltre, avvierà, compatibilmente con le risorse riservate, la ristrutturazione delle cappelle obsolete e vetuste, sia dal punto di vista edile che come impiantistica.

PPM nell'ottica di attenzionare anche le categorie più deboli ha pensato di consentire ai portatori di handicap, che hanno tessera di riconoscimento in quanto tali, è previsto un ingresso a bordo di automezzo solo nelle giornate di:

martedì, giovedì e sabato durante l'orario di apertura del cimitero.

Gli orari di apertura al pubblico sono:

- **dal lunedì alla domenica 07,00 - 13,00 e 14,30 alle 16,30 (periodo ora legale);**
- **dal lunedì alla domenica 07,00 - 13,00 e dalle 15,30 alle 17,30 (periodo ora solare);**

Informazioni inerenti i servizi cimiteriali possono essere richiesti:

MODALITÀ	RECAPITO
Posta ordinaria	Piana Palmi Multiservizi S.p.A., S.S. 18 km 485 - 89015 Palmi RC <i>Att.ne Sig. Saffioti Saverio</i>
Telefono Uffici	+39 096646195 – 380.7799370
Mail	<i>cimiteo@ppmspa.it</i>

Informarsi e comunicare con Piana Palmi Multiservizi

Informazioni

- ❖ Sito internet aziendale *www.ppmspa.it*
- ❖ Brochure Informativa *Carta dei Servizi*

Contatti

- ❖ Posta ordinaria: *Piana Palmi Multiservizi S.p.A., S.S. 18 Km 485, 89015 Palmi RC*
- ❖ Telefono: *+39 0966 /2266 8*
- ❖ Posta elettronica: *ppmspa@ppmspa.it – info@ppmspa.it*
- ❖ Posta elettronica certificata: *ppmspa@pec.it*
- ❖ Posta elettronica presidenza: *presidenza@ppmspa.it*
- ❖ Prenotazioni e preventivi viaggi *granturismo@ppmspa.it*
- ❖ Servizi sosta a pagamento: *parcheggi@ppmspa.it*
- ❖ Gestione Autobus/Mezzi: *officina@ppmspa.it*
- ❖ Servizi del Verde *info@ppmspa.it*
- ❖ Servizi cimiteriali: [*cimitero@ppmspa.it*](mailto:cimitero@ppmspa.it)
- Telefono: *+39 096646195 – +39 380.7799370*

Orario di apertura uffici

I nostri uffici sono aperti, al ricevimento del pubblico, nei seguenti giorni:

- 1. dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 ed il martedì ed il giovedì dalle 15:00 alle 17:00 nei mesi da settembre a giugno;**
- 2. dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 nei mesi di luglio e agosto.**

Piana Palmi Multiservizi S.p.A.

S.S. 18 Km 485, 89015 PALMI RC

Codice Fiscale 02000990800

Società per Azioni con Socio Unico Comune di Palmi

PPM SpA
Strada Statale 18, km 485
89015 Palmi (RC)

IO SOTTOSCRITTO:

RESIDENTE A:

VIA/PIAZZA:

TELEFONO/CELLULARE:

E-MAIL:

SPORGO RECLAMO/SUGGERIMENTO PER IL SEGUENTE MOTIVO:

.....
.....
.....
.....
.....

CIRCA L'EPISODIO ESPOSTO PRECISO QUANTO SEGUE:

- ORA:
- DATA:
- NUMERO DELLA LINEA:
- PROVENIENZA E DESTINAZIONE AUTOBUS:
- TARGA E/O MATRICOLA AZIENDALE DELL'AUTOBUS:

Palmi,

FIRMA

Da recapitare mezzo:

- e-mail: allegando il presente modulo, compilato e firmato, al seguente indirizzo ppmspa@ppmspa.it;
- PEC: all'indirizzo ppmspa@pec.it;
- Raccomandata AR: all'indirizzo - PPM S.p.A. – Strada Statale 18, km 485 – 89015 Palmi (RC);
- A mano: presso la sede sita alla Strada Statale 18, km 485 - Palmi (RC).

La PPM S.p.A. dichiara che, in esecuzione degli obblighi imposti dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, potrà trattare i dati personali dell'utente sia in formato cartaceo che elettronico, per il conseguimento di finalità di natura pubblicitaria ed istituzionale e per i connessi eventuali obblighi di legge. Il trattamento dei dati avverrà ad opera di soggetti impegnati alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati. In qualsiasi momento l'utente potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 679/2016.
Il Titolare del trattamento è la PPM S.p.A.