

**Livello A2**

**Unità 5**

***Muoversi nel territorio***

---

**In questa unità imparerai:**

- a comprendere testi che danno informazioni su come usare i trasporti urbani
- parole relative all'uso dei trasporti urbani
- l'uso dei pronomi atoni con l'infinito
- la struttura del testo informativo

## Lavoriamo sulla comprensione

---

### Approccio al testo.

Le persone che usano i mezzi di trasporto pubblico in Italia devono rispettare un regolamento e hanno alcuni diritti e alcuni doveri.

Ti presentiamo un testo preso dalla Carta dei Servizi di una azienda di trasporti della Toscana. Il testo presenta i diritti e i doveri dei passeggeri dei mezzi di trasporto.

Ecco alcune parole e espressioni che possono aiutarti a capire il testo.

<b>Parole e espressioni del testo</b>	<b>Significato</b>
<i>orari in vigore</i>	orari validi
<i>tramite</i>	con; grazie a
<i>fruizione</i>	utilizzo
<i>cause imputabili all'azienda</i>	cause che dipendono dall'azienda
<i>utenti</i>	persone che usano qualcosa
<i>concernenti il trasporto</i>	che riguardano il trasporto

## **Leggi il testo.**

### **1. DIRITTI DELLA CLIENTELA**

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

1. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità
2. all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto
3. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in vigore
4. al rispetto degli orari in vigore
5. ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo
6. ad un comportamento cortese da parte di tutto il personale in servizio
7. alla riconoscibilità del personale a contatto della utenza
8. ad inoltrare reclami
9. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti
10. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente Carta al rimborso del titolo di viaggio, nel caso in cui la prima corsa utile venga effettuata con più di 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda

### **2. DOVERI DEGLI UTENTI**

1. Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, convalidarlo come previsto, conservarlo fino alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza
2. Qualora l'obliteratrice non funzioni, l'utente deve indicare nello spazio riservato alla convalida data ed ora dell'inizio del viaggio
3. Occupare un solo posto a sedere
4. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati
5. Non disturbare gli altri viaggiatori: l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori
6. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto
7. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi
8. Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo
9. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali e bagagli
10. Non fumare
11. Non gettare alcun oggetto dai veicoli

*Tratto da [http://www.ataf.net/System/files/carta%20dei%20servizi2010/Carta\\_2010.pdf](http://www.ataf.net/System/files/carta%20dei%20servizi2010/Carta_2010.pdf)*

### 1. Leggi il testo. Vero o Falso?

	Vero	Falso
1. I clienti hanno diritto di viaggiare in tranquillità.		
2. È possibile avere informazioni sui servizi per telefono.		
3. Il viaggiatore ha diritto a conoscere gli orari dei mezzi di trasporto.		
4. Il viaggiatore può occupare più di un posto.		
5. È possibile fumare nei mezzi di trasporto.		

### 2. Leggi di nuovo il testo e indica le informazioni presenti nel testo.

1. I viaggiatori possono ricevere informazioni anche sull'autobus.
2. Gli orari possono cambiare spesso.
3. Tutti gli autisti hanno una lunga esperienza.
4. Il personale deve essere gentile con il viaggiatore.
5. Il cliente può chiedere una riduzione del costo del biglietto.
6. La maggior parte degli autobus viaggia in orario.
7. Il personale può controllare i biglietti a bordo dell'autobus.
8. A bordo degli autobus c'è l'aria condizionata.
9. Se il viaggiatore usa il cellulare può ricevere una multa.
10. È possibile portare animali sull'autobus.

## Lavoriamo sulle parole

---

### 1. Collega le parole alle definizioni.

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. inoltrare reclami | a. molto veloce, immediata                                    |
| 2. titoli di viaggio | g. adatto, adeguato   |
| 3. arrecare disturbo | d. avere, possedere qualcosa                                  |
| 4. tempestiva        | e. macchina per timbrare i biglietti                          |
| 5. reperibilità      | b. possibilità di trovare qualcosa o qualcuno                 |
| 6. munirsi di        | h. disturbare   |
| 7. idoneo            | c. protestare in maniera formale, per esempio con una lettera |
| 8. obliteratrice     | f. biglietti  |

### 2. Abbina le parole di sinistra con quelle di destra.

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| 1. personale   | a. reclami      |
| 2. inoltrare   | b. a sedere     |
| 3. esprimere   | c. di emergenza |
| 4. proporre    | d. disturbo     |
| 5. titolo      | e. suggerimenti |
| 6. posto       | f. di viaggio   |
| 7. arrecare    | g. giudizi      |
| 8. dispositivo | h. in servizio  |

### 3. Inserisci le espressioni della lista nelle frasi.

reperibilità – valido – munirsi di – personale di terra – obliteratrice – inoltrare un reclamo – titolo di viaggio – arrecare disturbo

1. Puoi chiedere informazioni anche al \_\_\_\_\_.
2. In autobus si deve convalidare il \_\_\_\_\_.
3. È necessario scrivere la data e l'orario sul biglietto se non funziona l'\_\_\_\_\_.
4. L'azienda garantisce la \_\_\_\_\_ degli orari in vigore.
5. Ogni passeggero deve \_\_\_\_\_ biglietto prima di salire in autobus.
6. È un dovere del passeggero non \_\_\_\_\_ agli altri.
7. Se non sei soddisfatto del servizio, puoi \_\_\_\_\_ all'azienda.
8. Se il tuo biglietto non è \_\_\_\_\_, rischi di prendere una multa.

## Lavoriamo sulla grammatica

---

### 1. Riscrivi le frasi e sostituisci le parole sottolineate con i pronomi atoni adatti.

1. Prima di salire sul treno devi comprare il biglietto e convalidare il biglietto.

---

2. Devi timbrare il biglietto e conservare il biglietto fino a quando scendi dall'autobus.

---

3. Puoi chiamare il controllore e chiedere informazioni al controllore.

---

4. La stazione è qui vicino, puoi andare a piedi e raggiungere la stazione in pochi minuti.

---

5. È possibile portare i bagagli sull'autobus ma non è permesso mettere i bagagli davanti all'uscita.

---

6. Oggi la macchina non mi serve, se vuoi puoi prendere la macchina tu.

---

7. Ti consiglio di scaricare le informazioni sugli orari dal sito web dell'azienda per consultare le informazioni quando vuoi.

---

8. Le corse degli autobus spesso sono in ritardo. Per rendere più puntuali le corse ci vogliono più corsie preferenziali.

---

### 2. Scegli l'opzione corretta.

1. Se non conosci l'orario di partenza del bus, puoi **chiederelo/chiederlo** al personale di servizio.

2. Se hai bisogno dell'abbonamento, puoi **farlo/lo fare** in uno degli uffici dell'azienda di trasporti.

3. Con il nuovo servizio Buxi, l'autobus viene a **prenderci/ci prendere** vicino casa.

4. Ho già fatto la prenotazione del volo Roma-Tunisi, ma devo ancora **confermarela/confermarla**.

5. Devi ritirare i moduli e **li compilare/compilarli** in ogni loro parte.

6. Le fermate dell'autobus non sono obbligatorie, è necessario **prenotarele/prenotarle**.

**3. In quattro frasi c'è un errore nella posizione dei pronomi atoni. Trovalo e correggi la frase.**

1. L'autobus era pienissimo e ho fatto fatica a lo prendere.

---

2. Ho finito i biglietti, dove posso comprarli?

---

3. Se fai l'abbonamento, ricordati di portarlo sempre con te.

---

4. Se ti fanno una multa, hai 30 giorni di tempo per la pagare.

---

5. Fai attenzione ai posti riservati agli invalidi: devi lasciarli sempre liberi.

---

6. Ho ritirato il modulo per lo compilare e richiedere l'abbonamento.

---

7. Samir dice che il biglietto dell'aereo costa troppo e non può lo comprare.

---

8. La corriera per Firenze parte alle 8. Esco di casa alle 7.30 per prenderla.

---

## Approfondiamo la comprensione

---

### Leggi il testo.

#### Il sito web

Per migliorare la comunicazione con la clientela e renderla ancor più accessibile e tempestiva, SIENA MOBILITÀ si è dotata di un efficiente sito web sul quale è possibile consultare gli orari, i percorsi delle linee, le tariffe. Inoltre vengono inserite in tempo reale notizie su modifiche di percorso, chiusura strade, scioperi etc. consentendo perciò una maggiore e tempestiva informazione.

Attraverso il sito è anche possibile esprimere giudizi sul servizio nel suo complesso, proporre reclami su eventuali disservizi oppure semplici consigli. Basta inviare una e-mail all'indirizzo: [info@sienamobilita.it](mailto:info@sienamobilita.it).

L'indirizzo del sito web SIENA MOBILITÀ è: [www.sienamobilita.it](http://www.sienamobilita.it).

Attraverso i link presenti nel sito è possibile collegarsi alle homepage delle altre aziende di trasporto di SIENA MOBILITÀ.

#### L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Se il cliente ha necessità di richiedere modifiche, integrazioni al servizio o vuole evidenziare eventuali disservizi, potrà rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha il compito di fornire al cliente una risposta su quanto richiesto. Le richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) possono pervenire via telefono, attraverso comunicazione scritta oppure via e-mail ed è compito dell'URP, a seguito di una richiesta, attivare tutte le procedure di indagine, controllo e verifica necessarie per fornire una chiara ed esauriente risposta. Per attivare le suddette procedure è compito del cliente fornire le proprie generalità ed un recapito telefonico al quale può essere contattato dall'Azienda. Non si accettano segnalazioni anonime. Tutti i dati forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati in conformità con il D.Lgs 196/2003 (legge sulla privacy). L'indirizzo al quale rivolgersi è:

**SIENA MOBILITÀ Scarl**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
**S.S. 73 Levante, 23 – 53100 SIENA**  
**tel. 0577/204.259 – Fax. 0577/223.896**  
**E-mail: [info@sienamobilita.it](mailto:info@sienamobilita.it)**

Orario di apertura: giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.30 e il lunedì e il giovedì dalle 15.00 alle 17.00. Sabato e festivi chiusi.

Tratto da [http://www.sienamobilita.it/pdf/carta\\_servizi.pdf](http://www.sienamobilita.it/pdf/carta_servizi.pdf)

### 1. Vero o falso?

	<b>Vero</b>	<b>Falso</b>
1. SIENA MOBILITÀ ha un sito e un Ufficio Relazioni con il Pubblico.		
2. Il sito web si rivolge ai dipendenti di SIENA MOBILITÀ.		
3. L'URP si occupa di assumere i lavoratori in azienda.		
4. È necessario prendere un appuntamento prima di andare all'URP.		
5. L'URP è chiuso la domenica.		

**2. Leggi di nuovo il testo e scegli l'opzione adeguata.**

**1. Sul sito di SIENA MOBILITÀ è possibile avere informazioni**

- a. per trovare lavoro
- b. per conoscere gli orari degli autobus
- c. per affittare un pullman

**2. Le segnalazioni all'URP possono arrivare**

- a. per e-mail e per posta
- b. per telefono
- c. per e-mail, per posta e per telefono

**3. Per fare una richiesta all'URP il cliente deve**

- a. lasciare dei soldi
- b. comunicare il suo numero di telefono
- c. fare una segnalazione anonima

**4. Nei giorni feriali l'URP è aperto**

- a. tutte le mattine e due pomeriggi
- b. tutte le mattine e tutti i pomeriggi
- c. solo la mattina

## Lavoriamo sul testo

---

### 1. Individua il tipo di informazioni nel testo.

VANTAGGI DEL SERVIZIO – LIMITAZIONI DEL SERVIZIO – INDICAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO – INFORMAZIONI SULL'USO DEL SERVIZIO – MODI DI PRENOTAZIONE

#### **Servizio a domanda "Buxi"**

---

Con Buxi il bus si può chiamare via telefono. Il servizio di chiamata è istituito dal Comune di Siena e attuato da SIENA MOBILITÀ.

Il servizio funziona in alcune zone suburbane di Siena a domanda debole: Vignano, Val di Pugna, Pieve a Bozzone, Santa Regina, Mociano, Montechiaro, San Giorgio a Lapi, Villa Vallone, Il Tinaio, La Vigna, Strada di Terenzano e Belcaro, Strada di Montalbuccio, Strada degli Agostoli, Casciano alle Masse, Strada Comunale di Casciano, Strada Provinciale di Montemaggio, Strada di Pian del Lago, Località La Fabbrica, Strada di Montalbuccio, Podere Quercetano, Fornicchiaia, Costafabbi, Ginestreto, Strada di Sant'Apollinare, Strada Provinciale delle Ville di Corsano, Strada di Ceraiolo Doglia.

---

Il principio del bus a chiamata è molto semplice. In alcune zone a domanda debole il passaggio degli autobus ad orario fisso non è la soluzione più efficiente ed efficace per i clienti. Un sistema di collegamenti a chiamata, con autobus che viaggiano soltanto se c'è una domanda da parte dei clienti, porta ad un miglioramento della qualità, con benefici per i cittadini a costi limitati.

---

Si prenota telefonando al numero verde 800.905.183 (attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7.00 alle 20.00).

---

Chiuso il 1° gennaio, il 1° maggio, Natale e Pasqua. Il 26 dicembre interruzione del servizio dalle 13.00 alle 15.00. Il 31 dicembre attivo fino alle ore 19.00. Nei giorni 26 dicembre e 31 dicembre accettate prenotazioni fino alle ore 17.00). Il servizio di trasporto a chiamata viene effettuato esclusivamente nei giorni feriali.

---

Il servizio Buxi consente la salita solamente ai punti di fermata per i quali è stata fatta richiesta e solo ai clienti che avranno effettuato la prenotazione. È possibile aggregarsi ad una corsa già programmata tramite contatto con numero verde.

*Tratto da [http://www.sienamobilita.it/pdf/carta\\_servizi.pdf](http://www.sienamobilita.it/pdf/carta_servizi.pdf)*

## Ricostruiamo il testo

---

### 1. Completa il testo con le parole della lista.

titolo di viaggio – convalidarlo – ritirarlo – posti a sedere – munirsi – corsa – obliteratrice

#### **Nuovo servizio Siena - Pisa Aeroporto**

Siamo lieti di comunicare che la nostra azienda ha inaugurato un servizio trasporto per la linea Siena-Pisa Aeroporto. Il servizio prevede collegamenti giornalieri, da Siena e Poggibonsi. È possibile raggiungere il centro di Pisa con i collegamenti urbani che partono dall'aeroporto.

Come utilizzare il servizio: prenotazione obbligatoria. Gli utenti devono \_\_\_\_\_ del biglietto prima di salire a bordo (possono \_\_\_\_\_ presso tutte le biglietterie dell'azienda) e \_\_\_\_\_ nell'apposita \_\_\_\_\_. Il biglietto va ritirato entro 15 minuti dall'ora di partenza della \_\_\_\_\_, pena l'annullamento della prenotazione. Successivamente alla partenza del bus i biglietti non saranno rimborsati.

Note: si segnala che è possibile acquistare il \_\_\_\_\_ anche direttamente dall'autista, nel caso in cui c'è la disponibilità dei \_\_\_\_\_.

### 2. Metti in ordine le parole e forma le frasi.

1. **I passeggeri**/idoneo/acquistare/devono/di viaggio /e valido/documento

\_\_\_\_\_

2. **Ogni** /il biglietto/passeggero/convalidare/con l'obliteratrice/dovrà

\_\_\_\_\_

3. **Non**/dispositivi/usare/se non c'è/di emergenza/è consentito/reale pericolo

\_\_\_\_\_

4. **La comunicazione**/scioperi/e tempestiva/deve essere/di eventuali/chiaro

\_\_\_\_\_

5. **Le persone**/inoltrare/che vogliono/devono dare/un reclamo/numero di telefono/il loro

\_\_\_\_\_

6. **Anche**/in servizio/degli autobus/il personale/informazioni/può dare/sugli orari

\_\_\_\_\_

7. **Non si deve**/agli altri/arrecare/al telefonino/parlando/disturbo

\_\_\_\_\_

8. **Ricordati**/liberi/i posti/per gli invalidi/di lasciare/a sedere

\_\_\_\_\_

## SCHEDA

---

### Scheda grammaticale: **la posizione dei pronomi atoni con l'infinito.**

Osserva questa frase del testo che hai letto

Munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, convalidarlo come previsto, conservarlo fino alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza

Come puoi vedere i pronomi evidenziati sono dopo il verbo all'infinito.

In molti casi i pronomi atoni (lo; la; li; le; mi; ti; si; gli; le; ci; vi; si) si mettono obbligatoriamente dopo il verbo infinito.

#### **Attenzione!**

Convalidare **e** + lo = convalidar**lo**

Quando un pronome si trova dopo un infinito, l'infinito perde la **e** finale.

## Scheda testuale: **il testo informativo.**

Alcune parti dei testi che hai letto danno informazioni sul sito web e sull'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'azienda.

Vediamo queste parti del testo.

Nel primo paragrafo del testo «Il sito web» si danno informazioni sulle funzioni del sito

Per migliorare la comunicazione con la clientela e renderla ancor più accessibile e tempestiva, SIENA MOBILITÀ si è dotata di un efficiente sito web sul quale è possibile consultare gli orari, i percorsi delle linee, le tariffe. Inoltre vengono inserite in tempo reale notizie su modifiche di percorso, chiusura strade, scioperi etc. consentendo perciò una maggiore e tempestiva informazione.

Nel secondo paragrafo ci sono informazioni sulle altre funzioni del sito e sul suo indirizzo web

Attraverso il sito è anche possibile esprimere giudizi sul servizio nel suo complesso, proporre reclami su eventuali disservizi oppure semplici consigli [...]  
L'indirizzo del sito web SIENA MOBILITÀ è: [www.sienamobilita.it](http://www.sienamobilita.it).

Nel primo paragrafo del testo «L'Ufficio Relazioni con il Pubblico» ci sono informazioni sulle funzioni dell'Ufficio.

Se il cliente ha necessità di richiedere modifiche, integrazioni al servizio o vuole evidenziare eventuali disservizi, potrà rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ha il compito di fornire al cliente una risposta su quanto richiesto.

Nel secondo paragrafo ci sono informazioni sui modi di inviare una richiesta all'Ufficio.

Le richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) possono pervenire via telefono, attraverso comunicazione scritta oppure via e-mail ed è compito dell'URP, a seguito di una richiesta, attivare tutte le procedure di indagine, controllo e verifica necessarie per fornire una chiara ed esauriente risposta. Per attivare le suddette procedure è compito del cliente fornire le proprie generalità ed un recapito telefonico al quale può essere contattato dall'Azienda.

Di seguito si indicano le restrizioni per iniziare una procedura e il modo in cui l'URP tratta i dati dei clienti

Non si accettano segnalazioni anonime. Tutti i dati forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati in conformità con il D.Lgs 196/2003 (legge sulla privacy).

Infine, ci sono le informazioni sui contatti dell'URP e sui giorni e gli orari di apertura

L'indirizzo al quale rivolgersi è:

**SIENA MOBILITÀ Scarl**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**  
**S.S. 73 Levante, 23 – 53100 SIENA**  
**tel. 0577/204.259 – Fax. 0577/223.896**  
**E-mail: [info@sienamobilita.it](mailto:info@sienamobilita.it)**

Orario di apertura: giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.30 e il lunedì e il giovedì dalle 15.00 alle 17.00. Sabato e festivi chiusi.