

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

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.

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

Leggi il testo e fai le attività di comprensione.

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

1. Leggi il testo e indica se l'affermazione è vera o falsa

	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 il testo e indica se l'affermazione è vera o falsa

	Vero	Falso
1. I clienti 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

3. 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 |

4. Abbina le parole della parte sinistra alle parole della parte 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 |

5. Completa le frasi con le espressioni del riquadro.

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**6. Completa le frasi. Scegli l'alternativa corretta.**

1. Prima di salire sul treno, devi comprare il biglietto e convalidar_____ .
a. ti.
b. lo.
2. Devi timbrare il biglietto e conservar_____ fino a quando scendi dall'autobus.
a. lo.
b. li.

3. Puoi chiamare il controllore e chieder_____ informazioni.

- a. gli.
- b. lo.

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

- a. ti.
- b. la.

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

- a. le.
- b. li.

6. Oggi la macchina non mi serve. Se vuoi, puoi prender_____ tu.

- a. le.
- b. la.

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

- a. le.
- b. la.

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

- a. lo.
- b. le.

7. 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.

8. Completa le frasi. Scegli l'alternativa corretta.

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

- a. lo prendere.
- b. prenderelo.
- c. prenderlo.

2. Ho finito i biglietti, dove

- a. posso li comprare?
- b. posso comprarli?
- c. posso comprareli?

3. Se ti fanno una multa, hai 30 giorni di tempo per

- a. pagarla.
- b. la pagare.
- c. pagarela.

4. Fai attenzione ai posti riservati agli invalidi!

- a. Devi li lasciare sempre liberi.
- b. Devi lasciarli sempre liberi.
- c. Devi lasciareli sempre liberi.

5. Ho ritirato il modulo per compilare l'abbonamento e

- a. lo richiedere.
- b. richiederelo.
- c. richiederlo.

6. Samir dice che il biglietto dell'aereo costa troppo e
- a. non può comprarelo.
 - b. non può comprarlo.
 - c. non può lo comprare.
7. La corriera per Firenze parte alle 8. Esco di casa alle 7.30
- a. per prenderla.
 - b. la per prendere.
 - c. per la prendere.

Per saperne di più sui pronomi leggi la scheda 1 che trovi alla fine dell'Unità

Lavoriamo sul testo

9. Completa il testo con le espressioni nel riquadro.

Indicazioni generali sul servizio - Informazioni sull'uso del servizio – limitazioni del servizio – modi di prenotazione – vantaggi del servizio.

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 Montalbucco, Strada degli Agostoli, Casciano alle Masse, Strada Comunale di Casciano, Strada Provinciale di Montemaggio, Strada di Pian del Lago, Località La Fabbrica, Strada di Montalbucco, Podere Quercetano, Fornicchiaia, Costafabbi, Ginestreto, Strada di Sant'Apollinare, Strada Provinciale delle Ville di Corsano, Strada di Ceraiolo Doglia.

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 Montalbucco, Strada degli Agostoli, Casciano alle Masse, Strada Comunale di Casciano, Strada Provinciale di Montemaggio, Strada di Pian del Lago, Località La Fabbrica, Strada di Montalbucco, Podere Quercetano, Fornicchiaia, Costafabbi, Ginestreto, Strada di Sant'Apollinare, Strada Provinciale delle Ville di Corsano, Strada di Ceraiole 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

10. Completa il testo con le espressioni nel riquadro.

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

Nuovo servizio Siena - Pisa Aeroporto
Siamo lieti di comunicare che la nostra azienda ha inaugurato un servizio di 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

. Gli utenti devono del biglietto prima di salire a bordo (possono presso tutte le biglietterie dell'azienda) e nell'apposita .

La prenotazione è obbligatoria e 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, in caso di disponibilità di .

11. Riordina le parole per formare una frase.

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/chiarà
5. Le persone/inoltre/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

Per saperne di più sul testo informativo leggi la scheda 2 che trovi alla fine dell'Unità

SCHEDA 1

La posizione dei pronomi atoni con l'infinito.

Osserva questa frase del testo

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 2

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.

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 Scari**

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

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.