

CARTA DELLA MOBILITÀ SGM

2025

Indice

1	LA CARTA DELLA MOBILITÀ	5
1.1	Cos'è la Carta della Mobilità di SGM	5
1.2	Principali riferimenti normativi e di indirizzo	5
2	IL PROFILO DI SGM	6
3	IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI LECCE	7
4	IL CODICE ETICO	7
5	IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI	9
5.1	Le certificazioni Qualità, Sicurezza e Ambiente	9
5.2	Certificazioni in corso di ottenimento	9
6	LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	9
7	IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO E SUBURBANO	10
7.1	L'evoluzione del sistema di trasporto pubblico nel Comune di Lecce	10
7.2	Il servizio di Trasporto pubblico urbano e suburbano	18
7.3	Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale	18
7.4	Biglietti e abbonamenti	19
7.5	Le norme di viaggio	21
8	IL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'AUTOSTAZIONE	21
9	IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA TARIFFATA E DEI PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO	22
9.1	La sosta tariffata su strada	22
9.2	I Parcheggi di interscambio	24
10	L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA NELLA GESTIONE DEI SERVIZI	25
11	L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE	26
11.1	I canali di informazione di SGM	26
11.2	Le campagne di comunicazione	29
11.3	I reclami	30
11.4	L'Indagine di Customer Satisfaction	31
12	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	31

12.1	Mystery Client 2024 ASSTRA.....	31
12.2	Gli indicatori di Efficacia, Efficienza e Qualità.....	33
13	CONTATTI.....	35

1 LA CARTA DELLA MOBILITÀ

1.1 Cos'è la Carta della Mobilità di SGM

La Carta della Mobilità di SGM:

1. descrive i servizi affidati a S.G.M. Società Gestione Mobilità Lecce S.p.A. dal Comune di Lecce attraverso il Contratto di Servizio per la gestione, nell'ambito del territorio comunale di competenza, del Servizio di Trasporto pubblico urbano e suburbano e del Servizio complementare di gestione della Sosta tariffata su strada e dei Parcheggi di interscambio;
2. dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno passato (2024) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2025) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dal Contratto di Servizio di cui al punto precedente.

La Carta della Mobilità di SGM costituisce un patto tra la Società e i cittadini, con cui si impegna a garantire:

- trasparenza nella gestione dei servizi;
- informazione chiara e tempestiva;
- qualità e sicurezza delle prestazioni;
- ascolto e tutela dell'utenza.

La Carta della Mobilità di SGM è disponibile:

- online sul sito www.sgmlecce.it da cui è possibile scaricarla;
- presso il City Terminal, in V.le Porta d'Europa a Lecce, in distribuzione gratuita.

Tutte le informazioni utili per viaggiare e sostare con i servizi di SGM sono disponibili su www.sgmlecce.it e sull'app SGM Lecce.

1.2 Principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2025, SGM ha fatto riferimento principalmente ai seguenti documenti:

- ✓ Legge n. 244 del 24/12/2007, Art. 2, Comma 461 "Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali";
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della Mobilità".

2 IL PROFILO DI SGM

S.G.M. Società Gestione Mobilità Lecce S.p.A. è una società partecipata al 100% dal Comune di Lecce, operativa dal 2000, attiva nel campo della mobilità urbana.

La società è affidataria della gestione del servizio di trasporto pubblico locale urbano e suburbano del Comune di Lecce e del servizio complementare della sosta tariffata su strada e dei parcheggi di interscambio, assicurando un sistema integrato di mobilità al servizio della città.

La rete di trasporto gestita da SGM si compone di 21 linee, delle quali 4 filoviarie, su un'estensione complessiva di circa 136 chilometri di rete e di circa 300 fermate, con una percorrenza complessiva annua di circa 1.600.000 km*vettura.

Il sistema della sosta regolamentata riguarda invece la gestione di circa 6.100 stalli di sosta tariffata su strada e di tre parcheggi di interscambio per un totale di circa 600 stalli auto.

I NUMERI AL 31.12.2024	
Territorio servito (km ²)	238,8
Popolazione residente	94.253
Numero linee trasporto pubblico	21
Passeggeri trasportati	1.483.346
Km*vettura percorsi	1.632.395
Parco veicoli in esercizio	56
Stalli sosta tariffata gestiti	6.100
Stalli sosta parcheggi interscambio	603
Addetti	119
Ricavi e altri proventi operativi (euro)	10.580.942

3 IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI LECCE

L'erogazione dei servizi affidati a SGM è regolata dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Lecce, che definisce in modo puntuale le modalità di gestione, gli standard qualitativi e quantitativi e gli obblighi reciproci tra l'Amministrazione e la Società.

Fino al 14 giugno 2025, SGM ha gestito i servizi di trasporto pubblico urbano e di sosta tariffata su strada in virtù della Convenzione Generale sottoscritta con l'Amministrazione Comunale il 25 gennaio 2001, nonché dei relativi disciplinari e contratti attuativi che ne hanno regolamentato lo svolgimento.

A decorrere dal 15 giugno 2025 è entrato in vigore il nuovo Contratto di Servizio per la gestione del trasporto pubblico urbano e suburbano e del servizio complementare di sosta tariffata su strada e dei parcheggi di interscambio, sottoscritto con il Comune di Lecce il 30 dicembre 2024, a seguito della procedura di affidamento in house providing formalizzata con le Deliberazioni del Consiglio Comunale n. 25 del 27 marzo 2024 e n. 151 del 20 dicembre 2024.

In base al nuovo Contratto, il Comune di Lecce mantiene la funzione di programmazione, definizione e pianificazione del servizio di trasporto pubblico e della sosta tariffata, stabilendo precisi standard di qualità e quantità che SGM è tenuta a rispettare.

Le prestazioni della Società vengono monitorate attraverso un sistema di indicatori di performance contrattualmente definiti, che consentono di verificare il livello di efficienza, sicurezza e soddisfazione dell'utenza.

Spettano al Comune di Lecce le attività di controllo, monitoraggio e vigilanza sull'esecuzione del Contratto, con particolare riferimento agli aspetti di qualità del servizio, tutela della sicurezza e gestione dei rapporti con i cittadini-utenti.

Il Contratto di Servizio è di tipo "net cost": il Comune corrisponde a SGM, quale controprestazione per l'erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale e per l'adempimento degli obblighi previsti, un corrispettivo annuale calcolato sulla base dei vettore-chilometro effettivamente svolti.

4 IL CODICE ETICO

Un impegno per trasparenza, legalità e qualità del servizio pubblico.

Il Codice Etico di SGM rappresenta il documento fondamentale attraverso cui la società definisce i principi e i valori che orientano la propria attività.

Gestendo servizi pubblici essenziali – trasporto urbano e sosta tariffata – S.G.M. riconosce la responsabilità sociale del proprio operato e l'importanza di garantire ai cittadini comportamenti improntati a correttezza, trasparenza e integrità.

Il Codice Etico, adottato nel 2018 in attuazione del Decreto Legislativo 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti, integra le disposizioni di legge e costituisce una guida di condotta per amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori e tutti i soggetti che operano, a vario titolo, nell'interesse della società.

Attraverso questo strumento, SGM si impegna a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, assicurando che ogni attività sia svolta nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, efficienza e tutela dell'ambiente.

Tra i valori cardine del Codice si distinguono integrità, professionalità, onestà e responsabilità. L'azienda promuove rapporti basati sulla lealtà e sulla collaborazione, contrastando ogni forma di discriminazione, corruzione o abuso.

Particolare attenzione è dedicata alla valorizzazione delle risorse umane, considerate elemento essenziale per la qualità del servizio. SGM garantisce pari opportunità, formazione continua, tutela della dignità e della sicurezza dei lavoratori, promuovendo un ambiente di lavoro rispettoso e inclusivo.

Un capitolo significativo è riservato ai rapporti con i cittadini e gli utenti, che SGM considera al centro della propria missione. L'azienda si impegna a fornire servizi di mobilità efficienti, sicuri e accessibili, curando la cortesia, la disponibilità e la chiarezza delle informazioni.

Uguale attenzione è riservata ai rapporti con il Comune di Lecce, committente e socio unico, improntati a correttezza, trasparenza e responsabilità amministrativa, nonché ai rapporti con fornitori e partner, fondati su criteri di equità, concorrenza e rispetto delle norme.

Il Codice Etico prevede inoltre meccanismi di vigilanza e segnalazione: un Organismo di Vigilanza indipendente garantisce l'attuazione del documento e tutela la riservatezza di chi segnala eventuali violazioni, in conformità alle disposizioni sul whistleblowing.

Attraverso l'adozione e la diffusione del proprio Codice Etico, SGM Lecce riafferma il proprio impegno verso una mobilità pubblica fondata su etica, legalità e trasparenza, a servizio della comunità e del bene collettivo.

5 IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

5.1 Le certificazioni Qualità, Sicurezza e Ambiente

SGM Lecce conferma il proprio impegno verso l'eccellenza gestionale, mantenendo e ampliando nel tempo il quadro delle certificazioni aziendali. Tali certificazioni rappresentano strumenti strategici per garantire qualità, sicurezza, sostenibilità e trasparenza nelle proprie attività.

La Società ha consolidato le certificazioni acquisite negli anni precedenti, superando con successo gli audit di verifica più recenti, svolti nel dicembre 2024. Le certificazioni attualmente in vigore sono:

- **UNI ISO 45001:2018** – Sistemi di gestione della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro;
- **UNI ISO 39001:2016** – Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale;
- **UNI EN ISO 9001:2015** – Sistemi di gestione per la qualità;
- **UNI EN ISO 14001:2015** – Sistemi di gestione ambientale;
- **UNI ISO 37001:2016** – Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione.

5.2 Certificazioni in corso di ottenimento

La Società ha avviato un percorso di ampliamento delle proprie certificazioni, volto a rafforzare ulteriormente la qualità dei processi aziendali. Nel corso del prossimo biennio saranno sviluppate attività formative e organizzative finalizzate al conseguimento delle seguenti certificazioni:

- **Parità di genere** (UNI PdR 125);
- **Qualità dei servizi di trasporto pubblico** (UNI EN 13816);
- **Sicurezza delle informazioni** (ISO 27001).

Questo approccio strategico assicura alla Società un costante miglioramento dei processi, una gestione responsabile e trasparente e il mantenimento di elevati standard qualitativi, in linea con le migliori pratiche internazionali.

6 LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

SGM ha completato il percorso di adeguamento agli obblighi previsti dal **Regolamento UE 2016/679** (c.d. "GDPR") e ha consolidato un sistema strutturato di gestione della privacy.

In particolare, è garantito il continuo aggiornamento del **Registro delle Attività di Trattamento**, sia nella versione del Titolare sia in quella del Responsabile, che documenta in modo chiaro gli ambiti e le attività di trattamento dei dati.

Inoltre, la Società mantiene costantemente aggiornata la modulistica relativa ai rapporti con clienti e fornitori e alle procedure operative quotidiane, assicurando la corretta gestione delle attività d'ufficio nel rispetto della normativa vigente.

7 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO E SUBURBANO

7.1 L'evoluzione del sistema di trasporto pubblico nel Comune di Lecce

Il sistema di trasporto pubblico urbano e suburbano nel Comune di Lecce è gestito attraverso una rete di autobus e filobus che collegano il centro cittadino con le periferie e le aree limitrofe. La rete di trasporto è stata soggetta a una continua evoluzione nel tempo, con l'obiettivo di rispondere alle crescenti esigenze di mobilità della popolazione.

Nel corso del 2019, il Comune di Lecce, consapevole del fatto che l'offerta di trasporto non fosse qualitativamente e quantitativamente corrispondente alle esigenze della comunità, ha costituito un gruppo di lavoro composto da tecnici dell'Ufficio Mobilità e Trasporti, da professionisti esperti e da tecnici della società partecipata SGM, con il coordinamento scientifico del Prof. Ing. Domenico Gattuso, per realizzare, nell'ambito delle attività propedeutiche alla definizione del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS), un'attività di ricognizione ed analisi delle criticità del servizio finalizzata alla definizione di possibili strategie di intervento.

In tale contesto ha assunto rilievo anche la maggiore dotazione chilometrica riconosciuta dalla Giunta Regionale nel dicembre dello stesso anno, nell'ambito della definizione dei servizi minimi, che consentirà di raggiungere il valore di 2,4 milioni di bus*Km/anno rispetto al preesistente ammontare di 1,5 milioni di bus*Km/anno, con un incremento del 60% circa, una volta completate le procedure per il nuovo affidamento del servizio.

A valle delle analisi condotte e considerando la maggiore dotazione chilometrica, il Comune di Lecce ha scelto di riformare integralmente il piano di esercizio del TPL piuttosto che di limitarsi a correttivi circoscritti dell'assetto esistente; al punto da ridisegnare la mappa dei percorsi delle linee e ristrutturare l'orario di servizio e le frequenze a beneficio dell'utenza; scelta sostenuta dall'idea che una crescita quantitativa e qualitativa dell'offerta avrebbe potuto dare un forte impulso all'attrattività del servizio.

Le scelte condotte dal Comune di Lecce hanno portato alla definizione di un nuovo sistema di trasporto pubblico urbano e suburbano, approvato con Delibere di Giunta comunale n. 95 del

17.04.2020 e n. 99 del 24.04.2020 e successivamente adottato dall'ATO Provinciale nel Piano di Bacino.

Il nuovo sistema di Trasporto Pubblico Urbano e Suburbano è stato avviato nel mese di giugno 2022, nell'ambito della dotazione chilometrica esistente pari a 1.560.224 bus*Km/anno.

In questa prima fase, l'Amministrazione comunale ha proceduto a riorganizzare le linee, ponendo le basi per la messa a regime del sistema una volta completate le procedure per il nuovo affidamento del servizio.

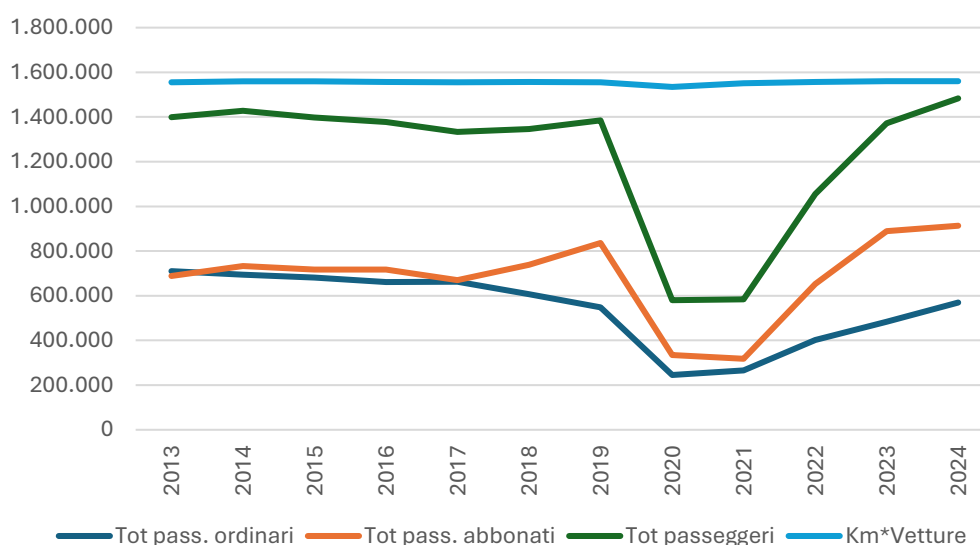
L'assetto del nuovo sistema di Trasporto Pubblico Urbano e Suburbano risponde ai seguenti principi:

- semplificazione degli itinerari in modo da renderli meno contorti e più diretti, possibilmente sullo stesso percorso sia in andata che in ritorno, senza perdere in efficacia in termini di copertura territoriale;
- gerarchizzazione delle linee su più livelli:
 - una linea filoviaria portante diametrale (M1) ad elevato livello di servizio capace di prestazioni superiori alla media (in termini di velocità commerciale, frequenza, capacità);
 - due linee filoviarie circolari portanti (C2, C3) per il raccordo della linea portante diametrale e di quelle radiali;
 - un insieme di 8 linee radiali (R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10), in grado di collegare in modo diretto e frequente i quartieri con il centro città, con terminale che si attesta a ridosso del centro storico;
 - un insieme di linee sub-urbane (S11, S12, S13, S14, S15, S16, S17, S18, S19) a copertura del territorio non raggiunto dalle linee precedenti ma con minori frequenze;
 - due linee scolastiche (AG, NP).
- necessità di evitare eccessive sovrapposizioni di itinerari;
- necessità di agevolare l'interscambio fra le diverse linee e fra le linee ed altri nodi strategici (parcheggi di interscambio, stazione ferroviaria, autostazione, nodi di interscambio fra urbano ed extraurbano, ecc.);
- intensificazione del servizio nei giorni feriali dal lunedì al venerdì con riduzione progressiva il sabato e la domenica.

La riorganizzazione del servizio ha avuto quale effetto tangibile l'incremento dei passeggeri. Nel 2024 si registrano 1.483.347 passeggeri con un incremento del 7,2% (+99.000 pass.) rispetto al 2019. Il dato dei passeggeri del 2019 è assunto quale termine di riferimento in quanto rappresenta la media dei passeggeri annuali registrati nel periodo dal 2013 al 2018 (valore medio 1.380.000 pass. anni 2013/2018; max 1.427.486 pass. anno 2014; min 1.333.121 pass. anno 2017).

Il numero dei passeggeri è calcolato sulla base dei titoli di viaggio venduti considerando i giorni di validità di ogni titolo e il relativo coefficiente di utilizzazione.

Serie storica passeggeri



Si tratta di un risultato di particolare interesse che, oltre a confermare la ripresa già in atto dal 2022, evidenzia la capacità del nuovo programma di esercizio di attrarre nuova utenza. Un risultato in contro tendenza rispetto al dato previsionale stimato a livello nazionale per il 2024 pari al -3% rispetto al 2019 (Sesto Rapporto Intesa Sanpaolo-ASSTRA 2024 “Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale”).

In data 30 dicembre 2024 è stato sottoscritto il nuovo contratto di servizio per l'affidamento in house providing ad S.G.M. SpA del Servizio di TPL Urbano e Suburbano della città di Lecce e del Servizio complementare di gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di interscambio.

Sono invece in corso di definizione le procedure per espletamento della gara inerente all'affidamento del 10% del servizio.

Il nuovo affidamento consentirà l'incremento delle percorrenze previsto dalla Regione Puglia nell'ambito dei servizi minimi e la messa a regime del sistema.

Con l'affidamento l'Amministrazione comunale intende perseguire l'obiettivo di un incremento qualitativo e quantitativo dell'offerta di trasporto pubblico che abbinato ad azioni sulla sosta

tariffata cittadina (park pricing) e sulle aree pedonali/zone a traffico limitato (ZTL) sia tale da consentire il riequilibrio della domanda modale di trasporto oggi eccessivamente sbilanciata sul trasporto privato. Si stima che gli interventi sull'offerta e sulla domanda di trasporto possano portare, una volta entrato a regime il sistema, al raddoppio del numero di passeggeri (oltre 2.800.000 passeggeri/anno).

Più in particolare, con riferimento al potenziamento dell'offerta di trasporto pubblico, si prevede:

- il progressivo incremento della produzione chilometrica da circa 1.560.000 km*bus anno a oltre 2.400.000 km*bus anno (di cui circa 250.000,00 bus*Km affidati a terzi con gara);
- l'estensione dell'orario di servizio, dal lunedì al venerdì nel servizio invernale da 7:00-21:00 a 6:00-22:00, il sabato nel servizio invernale da 7:00-21:00 a 6:00-24:00, tutti i giorni nel servizio estivo da 7:00-21:00 a 6:00-24:00;
- l'incremento delle frequenze nel servizio invernale sulle linee radiali per il collegamento dei quartieri e nel servizio estivo sulle linee per le marine leccesi;
- la progressiva introduzione sulle linee portanti e su quelle radiali, nel servizio invernale, di elevate frequenze di passaggio (11', 12', 13') nelle fasce orarie di punta;
- l'adozione di un nuovo piano tariffario;
- l'attivazione nel periodo estivo del servizio notturno a chiamata sperimentale «Night Bus»;
- l'attivazione di una linea elettrica con microbus nel centro storico.

Per il periodo di affidamento si quantificano oltre € 9.000.000,00 di investimenti da parte della società tra i quali:

- la realizzazione della nuova sede aziendale con rimessa e officina;
- la realizzazione del nuovo sito web della società;
- l'acquisizione Centro di Controllo Aziendale (CCA) completo di sistemi integrati, centrali e periferici su tutti i mezzi aziendali, di monitoraggio e controllo della flotta (AVM), di bigliettazione elettronica (SBE), di conta-passeggeri e di informazione multimediale all'utenza;
- l'acquisizione del Sistema DRT "Demand Responsive Transport";
- l'ampliamento del parco rotabile;
- la realizzazione di servizi igienici ai capolinea per il personale viaggiante;

- l'installazione di pensiline di fermata *smart*;
- l'acquisto di 143 parcometri *smart*;

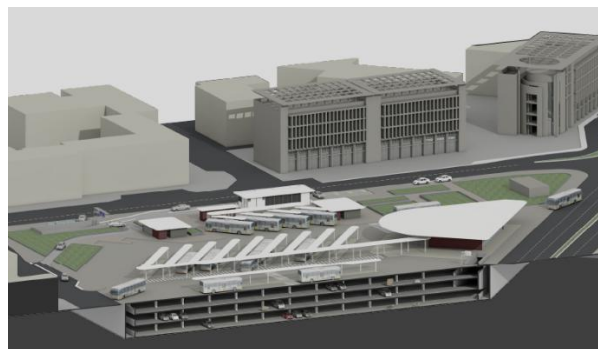
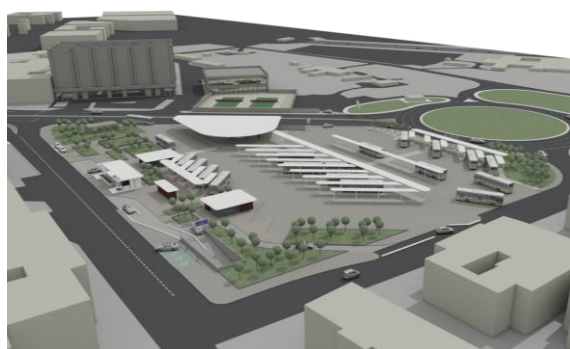
Agli investimenti della società, si aggiungono inoltre gli ulteriori investimenti dell'Amministrazione Comunale di Lecce volti a dare al Trasporto Pubblico Urbano e Suburbano un ruolo centrale nell'ambito del sistema della mobilità cittadina:

- *Hub Intermodalità presso l'Ex Foro Boario*

Il progetto, totalmente finanziato nell'ambito del Contratto Istituzionale di Sviluppo «Brindisi-Lecce-Costa Adriatica» con una previsione di investimento di 29.000.000 Euro, prevede la realizzazione a cura del Comune di Lecce di una nuova autostazione, la cui gestione rientra nei servizi afferenti il Trasporto Pubblico Urbano e Suburbano oggetto di affidamento in house ad S.G.M. SpA, e di un parcheggio interrato su tre piani per complessivi 1.000 posti auto la cui gestione rientra nei servizi afferenti la Sosta tariffata e i Parcheggi di interscambio oggetto di affidamento in house alla stessa società.

Si tratta di un intervento strategico coerente con la programmazione dell'ATO provinciale che, nel Piano di Bacino, ha individuato l'area dell'Ex Foro Boario quale terminale di numerose linee extraurbane (ordinarie, scolastiche e universitarie) oltre che punto di transito delle linee del servizio rapido Alisalento, per il collegamento del basso Salento con l'Aeroporto di Brindisi, e di quelle del servizio Metrobus che costituirà il sistema di trasporto provinciale portante su gomma ad integrazione del servizio ferroviario.

Oltre che importante punto di connessione del servizio di trasporto urbano e suburbano con i servizi extraurbani, a media e lunga percorrenza e turistici, l'hub consentirà il potenziamento del sistema di interscambio con i mezzi privati (park and ride).

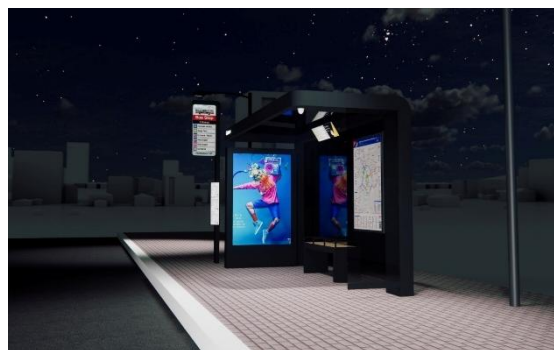


- *Riqualificazione della Circonvallazione interna e dei viali storici*

Gli interventi di riqualificazione sono previsti nell'ambito di due progetti finanziati con fondi PNRR con un investimento complessivo di circa 10.000.000 Euro, dei quali circa il 20% destinati ad interventi sulla rete del servizio di Trasporto Pubblico Urbano e Suburbano.

Questi ultimi interventi prevedono:

- ✓ la riqualificazione e/o istituzione di circa 10 Km di corsie riservate dedicate al TPL;
- ✓ la ristrutturazione di 51 fermate che, nella logica di sistemi integrati e di trasporto intelligente per la mobilità sostenibile, saranno dotate di n° 35 pensiline «smart» (attrezzate con monitor informativi, wifi, illuminazione, videosorveglianza, ecc.) e n° 16 paline elettroniche intelligenti.



- *Sistemazione dell'area antistante la Stazione Ferroviaria di Lecce*

Il progetto, finanziato con le economie derivanti dal ribasso d'asta sull'importo posto a base di gara dell'intervento di prolungamento del sottopasso ferroviario propedeutico al ribaltamento della stazione ferroviaria di Lecce, prevede la riqualificazione delle aree antistanti l'attuale ingresso della stessa stazione ferroviaria e del capolinea ivi presente del servizio di Trasporto Pubblico Urbano.



Nei primi mesi del 2025 il Comune ed SGM, quest'ultima in qualità di soggetto attuatore, hanno presentato una istanza di finanziamento in risposta all'Avviso n. 3 sul Trasporto Rapido di massa del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per realizzare, attraverso la riqualificazione, potenziamento ed estensione della filovia cittadina, un **BRT (Bus Rapid Transit)** ovvero un sistema di trasporto pubblico rapido su gomma.

La realizzazione del BRT prevede:

- 13,15 km di corridoi e di corsie riservate protette e controllate;
- 27 nuovi filobus totalmente elettrici con sistema di ricarica in Linea (IMC - In Motion Charging);
- 16 impianti semaforici centralizzati per la prioritizzazione dei mezzi BRT;
- 57 attraversamenti pedonali semaforizzati;
- 31 nuove fermate dotate di pensiline o paline smart;
- 3 parcheggi di scambio per un totale di 1528 posti auto;
- un nuovo deposito dei mezzi completo di centro di rimessaggio e manutenzione, impianti e uffici amministrativi.

Le Linee BRT saranno quattro:

- la linea M1 che collega la Stazione ferroviaria al parcheggio di scambio dell'Ex Foro Boario passando per il centro cittadino;
- le linee C2 e C3 che percorrono la circonvallazione urbana;
- la linea S13 che collega il centro cittadino con il Polo Universitario di Ecotekne;
- la nuova linea R8 che collegherà il centro cittadino con il nuovo parcheggio di scambio previsto all'ingresso della città lungo la S.S. Lecce-Maglie.

L'iniziativa testimonia la significativa capacità progettuale di SGM, che ha saputo elaborare una proposta complessa e integrata in linea con gli indirizzi del Ministero, coordinando aspetti infrastrutturali, tecnologici e gestionali. Il ruolo di soggetto attuatore a supporto dell'Amministrazione comunale conferma la competenza tecnica e la visione strategica dell'azienda nella pianificazione di sistemi di mobilità sostenibile avanzata per la città di Lecce.

Le Linee BRT garantiranno:

- ✓ maggiore velocità rispetto a quella attuale;
- ✓ frequenze di passaggio ai capolinea nelle ore di punta tra i 3 e i 4 minuti, nei principali punti di accesso alla città (Stazione ferroviaria, Ex Foro Boario)
- ✓ frequenze di passaggio alle fermate nelle ore di punta tra i 7 e i 10 minuti
- ✓ servizio attivo tutti i giorni dell'anno fino alle 24:00.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.brtlecce.it.

7.2 Il servizio di Trasporto pubblico urbano e suburbano

Dati al 31.12.2024.

IL SERVIZIO	
Territorio servito (km ²)	238,76
Popolazione residente	94.253
Passeggeri trasportati	1.483.347
Km percorsi	1.632.395
Lunghezza rete (Km)	136
Fermate	306
Corse effettuate	286.624

RETE AUTOMOBILISTICA	
Numero linee	17
Lunghezza rete (km)	119
Parco veicoli	45
Età media parco veicoli (anni)	11,2

RETE FILOVIARIA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	17
Parco veicoli	11
Età media parco veicoli (anni)	11,8

7.3 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale

SGM garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno in modo regolare e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore al di fuori del proprio controllo come interruzioni stradali, incidenti, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.

In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste aziendali nel rispetto della normativa vigente ossia dalle 6:20 alle 9:20 e dalle 12:30 alle 15:30; tali fasce possono subire variazioni a seguito di decisioni della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.

Il servizio di trasporto pubblico locale prevede un programma di esercizio invernale e uno estivo, in risposta alle variazioni della domanda legate alle esigenze e abitudini degli utenti e al flusso turistico.

CALENDARIO SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO E SUBURBANO

SERVIZIO INVERNALE	SERVIZIO ESTIVO
Dal 16 settembre 2024 fino al 15 giugno 2025. Riprende a partire dal 15 settembre 2025.	Dal 15 giugno al 14 settembre 2025.

Gli orari di inizio e fine servizio sono differenziati rispetto al giorno e alla stagionalità.

ORARIO SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO E SUBURBANO

GIORNI	ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO	
	INIZIO	FINE	INIZIO	FINE
Lunedì - Venerdì	5:50 - 6:50	22:00 - 22:30	6:00 - 7:10	23:50 - 24:20
Sabato	5:50 - 6:50	23:50 - 24:20	6:00 - 7:10	23:50 - 24:20
Domenica e Festivi	7:45 - 8:15	21:45 - 22:15	7:10 - 8:10	23:50 - 24:20

In attesa che il sistema vada a regime nel rispetto della programmazione prevista dal nuovo affidamento in house providing per il potenziamento del servizio, lo stesso raggiunge la massima intensità nel periodo invernale, dal lunedì al venerdì, in alcune fasce orarie, con frequenze di passaggio alle fermate comprese tra i 17 e i 20 minuti a seconda della linea. Sulla linea S13 che collega il centro cittadino al polo universitario di Ecotekne le frequenze raggiungono i 9 minuti nelle fasce di punta dalle 7:30 alle 9:40 e dalle 11:00 alle 13:00 e gli 11 minuti nella fascia dalla 16:40 alle 18:30.

Sul sito www.sgmlecce.it e sull'app SGM Lecce sono disponibili tutte le informazioni sugli orari programmati per ogni singola linea. E' inoltre possibile utilizzare le funzionalità di Google maps per pianificare il proprio viaggio utilizzando il servizio di trasporto pubblico cittadino.

7.4 Biglietti e abbonamenti

Il servizio di trasporto pubblico gestito da SGM Lecce adotta un sistema tariffario che comprende biglietti singoli, abbonamenti settimanali, mensili e annuali, oltre a tariffe agevolate dedicate a studenti, over 65 e cittadini con basso ISEE.

Il sistema tariffario è stato oggetto di revisione in occasione del nuovo affidamento in house providing del servizio al fine di favorire la mobilità sostenibile in città. Sono stati introdotti

aggiornamenti e semplificazioni delle tariffe, mantenendo una particolare attenzione alle esigenze di studenti, pendolari, categorie fragili e utenti abituali del servizio. Il nuovo sistema tariffario è entrato in vigore il 15 giugno 2025.

PIANO TARIFFARIO SINO AL 14/06/2025		NUOVO PIANO TARIFFARIO DAL 15/06/2025	
TARIFFA ORDINARIA		TARIFFA ORDINARIA	
Corsa semplice	€ 1,00	Corsa semplice 60'	€ 1,20
Biglietto orario 90'	€ 1,30		
Corsa semplice (vendita a bordo)	€ 1,50	Corsa semplice 60' (vendita a bordo)	€ 1,50
Biglietto giornaliero	€ 2,50	Biglietto giornaliero ⁽³⁾	€ 3,00
Multicorse (6 corse semplici)	€ 5,00	Carnet da 10 corse semplici 60'	€ 10,00
ABBONAMENTI ORDINARI		ABBONAMENTI ORDINARI	
Settimanale personale	€ 9,70	Settimanale personale ⁽³⁾	€ 12,00
Mensile personale	€ 29,00	Mensile personale ⁽³⁾	€ 30,00
Mensile impersonale	€ 36,00		
Mensile personale - linea universitaria	€ 24,20		
Annuale personale	€ 291,00	Annuale personale	€ 280,00
		Annuale personale studenti <26 anni	€ 250,00
		Annuale personale <<Stadio in Bus>> ⁽⁴⁾	€ 20,00
ABBONAMENTI AGEVOLATI⁽¹⁾		ABBONAMENTI AGEVOLATI⁽¹⁾	
Mensile agevolato	€ 15,80	Mensile agevolato	€ 16,00
Mensile agevolato - linea universitaria	€ 13,30		
ABBONAMENTI GRATUITI⁽²⁾		ABBONAMENTI GRATUITI⁽²⁾	
Settimanale gratuito	€ -	Settimanale gratuito	€ -
Mensile gratuito	€ -	Mensile gratuito	€ -

NOTE

- 1) Agevolazioni concesse dal Comune di Lecce, con copertura dei minori ricavi da traffico, ad utenti di età inferiore a 65 anni, residenti a Lecce, che abbiano un ISEE inferiore a 12.500,00 euro; ad utenti over 65, residenti a Lecce, che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 15.000,00 euro; a studenti fino a 26 anni che abbiano un ISEE inferiore a 15.000,00 euro.
- 2) Gratuità concesse dalla Regione Puglia, con copertura dei minori ricavi da traffico, a favore di invalidi, portatori di handicap, ecc. ai sensi dell'Art. 30, comma 3 della L.R. Puglia 18/2002 e della D.G.R. 992/2003.
- 3) Parcheggio gratuito nei parcheggi di interscambio per gli utenti del servizio di trasporto urbano e suburbano in possesso di biglietto giornaliero o abbonamento settimanale ordinario o abbonamento mensile ordinario (bus+ sosta gratis).
- 4) Valido su tutta la rete e sui mezzi del servizio "Stadio in bus" nelle giornate delle partite casalinghe dell'Unione Sportiva Lecce del Campionato di Serie A e di Coppa Italia.

Grazie alla Convenzione sottoscritta tra Università Del Salento, A.DI.S.U. Agenzia per il diritto allo studio universitario - Puglia, Comune di Lecce ed SGM, gli studenti iscritti all'Università del Salento possono inoltre beneficiare di un abbonamento agevolato mensile del valore di € 12,00. Hanno diritto a questo tipo di agevolazione tutti gli studenti (universitari italiani,

stranieri, iscritti a corsi di dottorato e scuole di specializzazione universitaria) regolarmente iscritti all'Università del Salento.

Dal 1° febbraio 2024, infine, grazie al progetto LECCE SHARE, gli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Urbano che acquistano un abbonamento mensile personale (ordinario, agevolato, agevolato universitario o gratuito) hanno la possibilità di integrarlo con l'abbonamento scontato ad uno dei due servizi di sharing disponibili, monopattini/biciclette elettriche (Bit Mobility) o biciclette a trazione muscolare (LeBike su App Weelo), o ad entrambi.

Le scontistiche riservate ai servizi di sharing, variabili dall'85% al 95%, a seconda dell'abbonamento acquistato, sono rese possibili dalle "Risorse del Fondo Nazionale per Il concorso finanziario dello Stato agli oneri del Trasporto Pubblico Locale".

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso il City Terminal sito a Lecce in Viale Porta d'Europa nonché presso le rivendite autorizzate o tramite app per smartphone. Dal 16 ottobre 2025, la nuova app di SGM consente di pagare in modo rapido e senza commissioni. Il sistema mira a garantire equità, convenienza e qualità del servizio, incentivando l'uso dei mezzi pubblici e riducendo traffico e inquinamento, in linea con gli obiettivi di mobilità sostenibile del Comune di Lecce.

E' possibile acquistare il biglietto di corsa semplice 60' anche a bordo pagando un sovrapprezzo.

Sul sito www.sgmlecce.it e sull'app SGM Lecce sono disponibili tutte le informazioni sul sistema tariffario, tra cui tipologie e tariffe di biglietti e abbonamenti, canali di vendita, modalità di pagamento del viaggio, convalida dei titoli di viaggio.

7.5 Le norme di viaggio

L'utilizzo dei mezzi da parte dei viaggiatori è regolato dalle norme del **Regolamento di vettura** il cui testo integrale è consultabile sul sito www.sgmlecce.it e sui cartelli affissi a bordo delle vetture.

8 IL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'AUTOSTAZIONE

Nell'ambito della concessione del Servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano il Comune di Lecce ha affidato ad SGM la gestione dell'Autostazione denominata "City Terminal" ubicata all'ingresso di Lecce, provenendo da Brindisi (SS 613), in Piazza Carmelo Bene.

L'Autostazione occupa una superficie complessiva di circa 3600 metri quadrati all'interno dei quali sono disponibili:

- un'area destinata a piazzale di circa 3300 mq all'interno della quale si collocano:
 - ✓ n° 20 stalli per la fermata e la sosta inoperosa degli autobus afferenti ai servizi di trasporto a media e lunga percorrenza e turistici;
 - ✓ l'area di manovra;
 - ✓ l'area adibita a carico e scarico passeggeri collocata nella zona a Est del piazzale e rappresentata da una banchina di circa mt 1,8 sulla quale sono posizionati pannelli verticali che identificano la fermata di ogni singolo vettore operativo nell'Autostazione;
 - ✓ l'area adibita alla sosta dei TAXI;
- la struttura di circa 300 metri quadrati posta a sud del piazzale, composta da:
 - ✓ un locale adibito a check point;
 - ✓ un portico adibito a zona di attesa dotata di panchine;
 - ✓ da locali adibiti a servizi igienici pubblici e nursery;
- un'area posta tra la struttura prefabbricata e il piazzale nella quale sono ubicati gli stalli per il parcheggio delle biciclette.

L'Autostazione è contigua al parcheggio di interscambio dell'Ex Foro Boario che ha una capienza complessiva di 340 posti auto e alla fermata dedicata ai servizi di TPL urbano ed extraurbano collocata lungo l'asse stradale di Viale Porta D'Europa nelle immediate vicinanze dell'ingresso pedonale dell'Autostazione stessa.

Le condizioni di accesso all'Autostazione sono regolate dal Prospetto Informativo dell'Autostazione di Lecce (PIA) redatto in conformità alla delibera n. 56 del 30 maggio 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) e consultabile sul sito web della società www.sgmlecce.it.

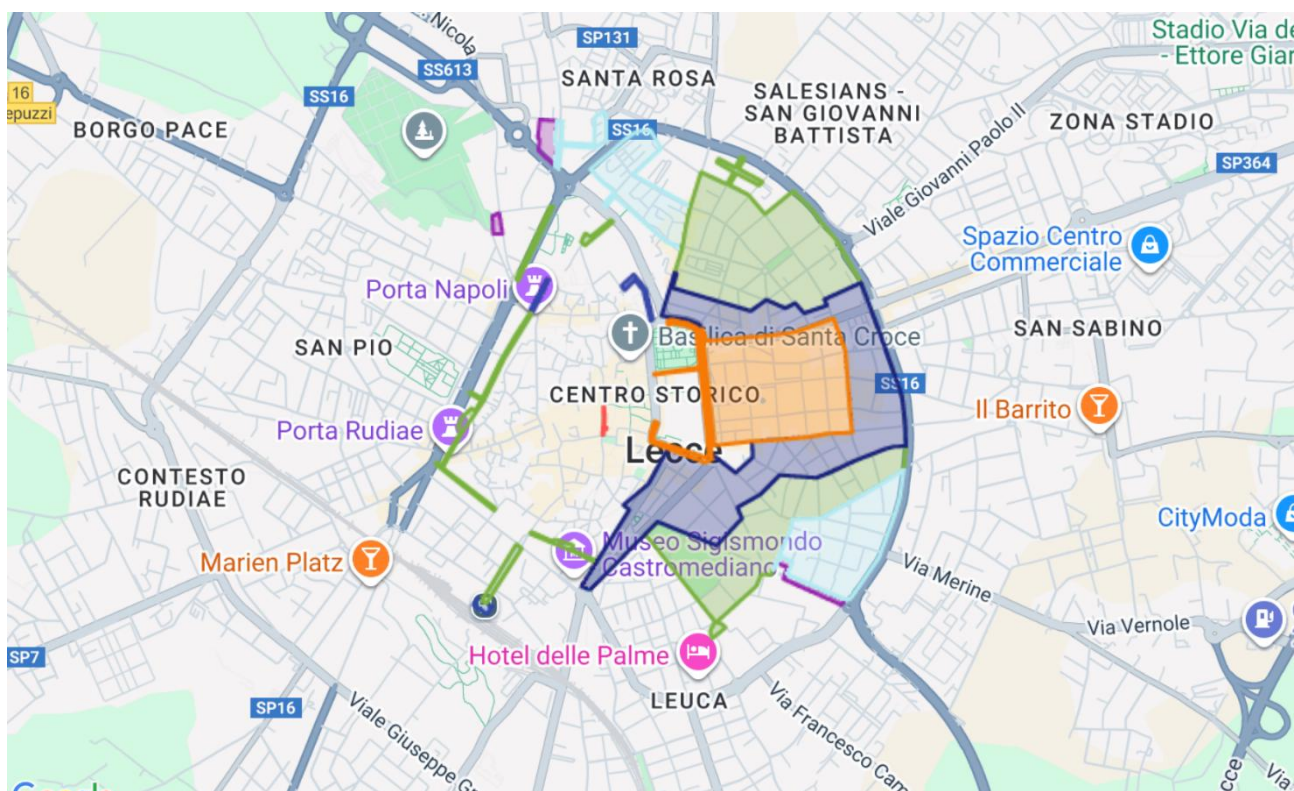
9 IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA TARIFFATA E DEI PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO

9.1 La sosta tariffata su strada

SGM gestisce per conto del Comune di Lecce la sosta a pagamento in sede stradale sul territorio comunale negli spazi delimitati dalle strisce di colore blu.

Le attività della Società comprendono il controllo tramite personale addetto alle verifiche di circa 6.100 stalli di sosta regolamentata, la manutenzione della segnaletica orizzontale e verticale inerente gli stalli di sosta e la gestione dei sistemi di pagamento che prevedono circa 160 parcometri distribuiti in modo capillare nelle aree tariffate, oltre ad altri sistemi quali i grattini, gli abbonamenti ed il pagamento tramite dispositivi mobili.

Il sistema della sosta tariffata nella città di Lecce è costruito gerarchicamente secondo un piano tariffario che prevede una sosta più onerosa nelle aree centrali della città e una sosta progressivamente più conveniente nelle aree disposte a corona intorno al centro.



La politica tariffaria del Comune di Lecce è pertanto orientata a disincentivare le soste lunghe nelle immediate vicinanze del luogo di destinazione favorendo il ricambio e l'utilizzo dei parcheggi d'interscambio soprattutto da parte del traffico pendolare.

La disciplina della sosta (giorni e orari in cui è attivo il pagamento, tariffe) è indicata sulla segnaletica stradale verticale in prossimità degli stalli di sosta.

Si riportano di seguito le tariffe delle differenti aree di sosta, gli orari e i giorni di tariffazione nonché le eventuali forme di abbonamento.

Zona tariffaria	Orario di tariffazione	Tariffa giornaliera	Tariffa oraria	Importo minimo	Abbonamenti mensili
Zona Rossa	9:00-14:00 16:00-21:00		€ 1,50	€ 0,50	
Zona Arancione	9:00-14:00 16:00-21:00		€ 1,30	€ 0,50	
Zona Blu	9:00-14:00 16:00-21:00		€ 1,10	€ 0,50	€ 80,00
Zona Verde	9:00-14:00 16:00-21:00		€ 0,60	€ 0,30	€ 40,00 (intera giornata) € 20,00 (LU-VE 9.00-14.00)
Zona Celeste	9:00-14:00		€ 0,60	€ 0,30	€ 40,00 (intera giornata) € 20,00 (LU-VE 9.00-14.00)
Zona Gialla	9:00-14:00 16:00-21:00	€ 1,50	€ 0,60	€ 0,30	€ 40,00 (intera giornata) € 20,00 (LU-VE 9.00-14.00)

La sosta oraria può essere pagata tramite:

- parcometri con moneta e con carte bancarie;
- app per smartphone (MooneyGo, EasyPark, Telepass, DropTicket, ParkAppy);
- gratta e sosta cartacei;

Dal 16 ottobre 2025 si aggiunge la possibilità di pagare la sosta utilizzando l'**app SGM Lecce**, senza nessun costo di commissione. Con l'app SGM Lecce è possibile pagare solo i minuti effettivi di utilizzo e prolungare la sosta da remoto. È attivo, infatti, un portafoglio digitale integrato, ricaricabile e gestibile direttamente dall'applicazione tramite PagoPA, che consente di effettuare pagamenti in modo semplice, sicuro e completamente trasparente. Disponibile la possibilità di associare e gestire più veicoli con un unico account.

Oltre alle tariffe ordinarie sono previste forme di agevolazione per i cittadini che abitano nelle zone di sosta regolamentata o nel centro storico.

Sul sito www.sgmlecce.it tutte le informazioni sul sistema tariffario e sulle modalità di pagamento.

9.2 I Parcheggi di interscambio

SGM gestisce per conto del Comune di Lecce 3 parcheggi di interscambio.

Il parcheggio dell'Ex Foro Boario, situato a nord della città, rappresenta il nodo principale di interscambio della città; ampio e facilmente accessibile dalle arterie extraurbane, serve come punto di partenza per i bus e i filobus diretti verso il centro.

Il parcheggio di Torre del Parco, collocato a sud-est all'interno della circonvallazione urbana, consente di lasciare l'auto a pochi minuti dal centro e di proseguire con i mezzi pubblici o a piedi.

Infine, il parcheggio Largo Cimitero, situato a nord, di minori dimensioni ma comunque strategico nell'ambito della politica volta a favorire la mobilità sostenibile e ridurre il traffico nel centro urbano.

Tutti e tre i parcheggi sono pensati per integrare mobilità privata e trasporto pubblico, riducendo l'impatto ambientale e migliorando l'accessibilità alla città.

Zona tariffaria	Parcheggio	Stalli auto	Sosta oraria	Tariffa oraria	Tariffe interscambio	
					Tariffa giornaliera	Abbonamenti mensili
Zona Viola	Ex Foro Boario	340	9:00-14:00 16:00-21:00	€ 0,60	€ 2,00	€ 15,00
Zona Viola	Torre del Parco	213	9:00-14:00 16:00-21:00	€ 0,60	€ 2,00	€ 15,00
Zona Viola	Largo Cimitero	50	9:00-14:00 16:00-21:00	€ 0,60	€ 2,00	€ 15,00

Sul sito www.sgmlecce.it tutte le informazioni sul sistema tariffario e sulle modalità di pagamento.

10 L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Nell'ambito del progetto MAAS4 Puglia la SGM ha ottenuto un finanziamento dalla Regione Puglia volto all'incentivazione della digitalizzazione dei servizi per la trasmissione di dati al sistema di raccolta dati regionale (RAP) e nazionale (NAP).

Grazie al finanziamento ottenuto la Società ha potuto implementare una sovrastruttura digitale a supporto dei servizi di Trasporto Pubblico Urbano e Sosta tariffata, in grado di rappresentare la nuova App Ufficiale di S.G.M. SpA.

La nuova App di SGM è stata presentata il 7 Giugno 2025 in una conferenza stampa tenutasi presso l'Open Space del Comune di Lecce.

Per rendere accattivanti i servizi offerti la società ha pensato ad un personaggio simbolo dell'App dal nome Emma che di fatto rappresenta l'istituzione di un canale di comunicazione e di interconnessione tra Società e utenti del contesto urbano e non.

Dal 1° Luglio u.s. insieme alla sezione sosta e trasporto SGM attiva anche la sezione turismo con il rilascio della city card e tourist card con sconti ed agevolazioni per cittadini e turisti grazie alle affiliazioni delle attività commerciali.

Il 16 Ottobre SGM ha lanciato il pagamento dei titoli di viaggio e sosta tramite la stessa app mediante attivazione di un borsellino virtuale, completando dunque la sfera di servizi offerti all'utenza.

11 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

11.1 I canali di informazione di SGM

SGM Lecce adotta un approccio integrato e multicanale per garantire un'informazione completa, tempestiva e accessibile a cittadini, utenti del trasporto pubblico e stakeholder istituzionali. L'Azienda utilizza diversi strumenti e canali di comunicazione, ciascuno con caratteristiche specifiche, ma tutti orientati a fornire dati aggiornati sul servizio, sulle tariffe, sulle modifiche operative e sulle iniziative aziendali.

Tra i principali canali vi sono il sito web, che raccoglie informazioni dettagliate su linee, orari, fermate, biglietti, abbonamenti, parcheggi e servizi aggiuntivi; l'applicazione mobile, che consente all'utenza di consultare dati in tempo reale, ricevere notifiche su variazioni del servizio e gestire digitalmente biglietti e sosta; e i profili social (Facebook e Instagram), strumenti dinamici per diffondere aggiornamenti rapidi, promuovere iniziative e interagire direttamente con i cittadini.

Anche le fermate, le pensiline e il City Terminal sono considerati canali informativi fondamentali, offrendo indicazioni pratiche, mappe, orari, avvisi su deviazioni o sospensioni e collegamenti con altri mezzi di trasporto, garantendo all'utenza informazioni accessibili direttamente sul territorio.

Grazie a questa rete di strumenti integrati, SGM Lecce assicura una comunicazione continua, trasparente e orientata all'utente, favorendo la consapevolezza dei cittadini, la pianificazione degli spostamenti e il dialogo con tutti gli stakeholder interessati alla mobilità urbana della città.

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI SGM

SITO INTERNET WWW.SGMLECCE.IT

Il sito internet www.sgmlecce.it rappresenta il principale canale informativo dell'Azienda e offre un'ampia gamma di contenuti e aggiornamenti relativi ai servizi di mobilità urbana. In particolare, il portale pubblica informazioni dettagliate sul servizio di trasporto pubblico programmato, sulle modifiche temporanee o permanenti alle linee (come potenziamenti in occasione di eventi, deviazioni dovute a cantieri stradali, spostamenti o sospensioni di fermate), nonché sulle tariffe, tipologie di biglietti e abbonamenti messi a disposizione dagli utenti. Il sito fornisce inoltre informazioni sulla sosta tariffata e parcheggi di interscambio nel territorio comunale di Lecce (aree tariffarie, orari e giorni di tariffazione, titoli di sosta e abbonamenti, ecc.). Attraverso un'interfaccia chiara e costantemente aggiornata, il portale si propone come uno strumento di riferimento per cittadini e visitatori, favorendo un'informazione trasparente e un accesso agevole ai servizi offerti.

FACEBOOK

Il profilo Facebook di SGM funge da canale ufficiale di comunicazione verso cittadini e utenti. Attraverso questa piattaforma vengono pubblicati aggiornamenti riguardo al servizio di trasporto urbano, agli orari, a modifiche operative (deviazioni, sospensioni, cantieri) e alle novità aziendali. Inoltre, la pagina include informazioni di contatto (indirizzo, numero di telefono) e viene utilizzata per diffondere promozioni e iniziative dedicate alla mobilità cittadina. L'utilizzo di Facebook risulta dunque importante per garantire una comunicazione tempestiva e capillare, permettendo anche un'interazione diretta con l'utenza (commenti, domande, segnalazioni).

INSTAGRAM

Il profilo Instagram di SGM Lecce (@sgm.lecce) è utilizzato con un taglio visivo e comunicativo più moderno, adatto a coinvolgere un pubblico ampio, magari anche più giovane. Al momento conta oltre 1.200 follower e pubblica regolarmente immagini e video del servizio, delle iniziative aziendali e delle novità tecnologiche (app, pagamenti digitali, ecc). Instagram, grazie alla sua natura visiva (foto-, video-stories, reels), permette a SGM di rafforzare la propria immagine, comunicare in modo più immediato e attrarre attenzione anche verso campagne mirate.

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI SGM

APP SGM LECCE

L'applicazione mobile di SGM Lecce rappresenta uno strumento pratico e immediato per accedere ai principali servizi offerti dall'Azienda, semplificando la gestione della mobilità urbana per cittadini e visitatori. Disponibile gratuitamente per dispositivi Android e iOS, l'app consente di consultare le informazioni aggiornate sulle linee urbane, gli orari programmati, le fermate, nonché eventuali variazioni temporanee del servizio dovute a cantieri, eventi o deviazioni.

L'app fornisce inoltre avvisi e notifiche relative a modifiche di percorso, potenziamenti delle linee o interruzioni, consentendo una comunicazione diretta e tempestiva tra SGM e i viaggiatori. Oltre al trasporto pubblico, la sezione dedicata alla sosta e ai parcheggi permette di individuare le aree disponibili, conoscere le tariffe vigenti, e gestire la sosta a pagamento in modo dinamico e trasparente.

Grazie a un'interfaccia semplice e immediata, l'app si configura come un canale di informazione costantemente aggiornato, che integra e completa le comunicazioni diffuse tramite il sito web e i canali social di SGM Lecce, migliorando l'esperienza complessiva dell'utente e favorendo una mobilità urbana più consapevole ed efficiente.

CITY TERMINAL

Il City Terminal di Lecce rappresenta un punto strategico di accesso e informazione per gli utenti del trasporto urbano gestito da SGM. Oltre a costituire un hub per l'interscambio tra diverse linee e modalità di trasporto, il terminal offre informazioni aggiornate su orari, percorsi e linee disponibili, garantendo un supporto diretto alla pianificazione degli spostamenti in città.

All'interno del terminal, gli utenti possono accedere a servizi di biglietteria e abbonamenti, ricevere notizie su deviazioni, sospensioni o modifiche temporanee del servizio e ottenere indicazioni su collegamenti con altri mezzi e punti di interesse urbano, rendendo l'esperienza di mobilità più chiara e agevole.

Il City Terminal, grazie alla sua posizione centrale e alla presenza di personale informativo, funge quindi da canale diretto di comunicazione tra SGM e cittadini, integrando le informazioni disponibili sul sito web, sull'app e sui canali social. In questo modo diventa un punto di riferimento concreto per chiunque voglia muoversi in città con maggiore consapevolezza ed efficienza.

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI SGM

<p>FERMATE AUTOBUS</p>	<p>Le fermate delle linee SGM non sono semplici punti di salita e discesa, ma costituiscono veri e propri punti di comunicazione con l'utenza, fondamentali per fornire informazioni tempestive e aggiornate. Ogni fermata è dotata di cartellonistica chiara che indica il numero della linea, la direzione di percorrenza, gli orari di passaggio previsti, fasce di garanzia in caso di scipero, fornendo agli utenti tutte le indicazioni necessarie per pianificare gli spostamenti. Le fermate con pensilina sono inoltre dotate di una mappa dettagliata che rappresenta la rete del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano.</p> <p>In questo senso, le fermate rappresentano un punto di interazione diretto tra SGM e cittadini, integrando le comunicazioni diffuse tramite sito web, app e social, e permettendo all'utente di accedere a informazioni pratiche e aggiornate direttamente sul territorio.</p>
<p>MEZZI</p>	<p>Tutti gli autobus e filobus della flotta di SGM sono dotati di pannelli luminosi con l'identificativo della linea e la destinazione. A bordo sono disponibili il regolamento di vettura e le tariffe del servizio oltre alle informazioni di contatto. I mezzi più moderni sono inoltre dotati di monitor con le informazioni sulla direzione e prossima fermata.</p>

11.2 Le campagne di comunicazione

Negli anni 2024 e 2025 SGM Lecce ha avviato un articolato programma di campagne di comunicazione per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico e promuovere una mobilità più sostenibile. Tra le campagne principali figurano "Lecce Share" che integra bus e servizi di sharing a tariffe agevolate, "Saldi in Bus" con corse gratuite per favorire gli spostamenti durante il periodo dei saldi estivi, "Natale in Bus" che ha previsto collegamenti e navette gratuite nel periodo natalizio oltre ad una serie di eventi culturali, musicali e laboratori per bambini.

La comunicazione si è inoltre arricchita con iniziative mirate a target specifici: la campagna "LEGO City... in movimento", rivolta a bambini e ragazzi, ha promosso il tema della mobilità sostenibile attraverso il gioco e la creatività, mentre "Mai fuori posto" ha unito SGM alla Giornata contro la violenza sulle donne, trasformando autobus e pensiline in simboli di rispetto e inclusione. A ciò si è aggiunto il lancio della nuova app SGM, strumento digitale che semplifica la pianificazione dei viaggi e rafforza l'immagine di un trasporto pubblico moderno e accessibile.

Lecce Share
Risparmia fino al **95%**
sui servizi di mobilità condivisa

Acquista un abbonamento mensile combinato:
Bus + bici
Bus + monopattino/bici elettrici
Bus + bici + monopattino/bici elettrici

Scopri come su www.sgmlecce.it

sgm CITTÀ DI LECCE PARTNER LEBIKE BIT

SALDI IN BUS

Più shopping, meno costi per la tua mobilità in città

DAL 6 AL 13 LUGLIO
viaggia gratis su tutte le linee del trasporto pubblico cittadino

DRABRI E LINEE

www.sgmlecce.it

sgm CITTÀ DI LECCE www.sgmlecce.it

La magia del Natale in bus

DALL'8 DICEMBRE 2024 AL 6 GENNAIO 2025

Attività per adulti, bambini e famiglie

Scansiona il codice e scopri il programma su www.sgmlecce.it

Comitato di Comunicazione 2024

LEGO CITY... IN MOVIMENTO!

COSTRUIAMO UN FUTURO SOSTENIBILE!

Metti in moto la tua creatività: partecipa alla sfida!
Hai tempo fino al 31 maggio 2025.

Leggi di più sul sito www.sgmlecce.it

CITTÀ DI LECCE sgm CITTÀ DI LECCE

MAI FUORI POSTO.

Sgm al fianco delle donne vittime di violenza

25 novembre 2024
Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne

www.sgmlecce.it

CITTÀ DI LECCE sgm CITTÀ DI LECCE

Con Emma è tutto più semplice.

- Registri e vivi un'esperienza unica
- Soluzioni di viaggio o news in tempo reale
- Occupazione dei parcheggi live
- Tourist Card per vivere la città
- Assistenza dedicata

Emma
La tua compagna di viaggio smart! Muoviti facile a Lecce con l'APP che rivoluziona la mobilità.

#TrasportoPubblicoSmart

scarica l'APP EMMA LECCE SU
App Store Google Play

www.sgmlecce.it

Nel complesso, queste campagne hanno contribuito a rafforzare la percezione positiva del servizio pubblico, avvicinando nuove fasce d'utenza, stimolando la fidelizzazione dei cittadini e migliorando la reputazione aziendale. SGM si conferma così non solo come gestore di mobilità urbana, ma come attore sociale e culturale impegnato a costruire una Lecce più sostenibile, inclusiva e connessa.

11.3 I reclami

SGM gestisce per conto del Comune di Lecce 3 parcheggi di interscambio. SGM Lecce mette a disposizione dei cittadini e degli utenti del trasporto pubblico strumenti chiari e accessibili per inoltrare reclami, segnalazioni o richieste di chiarimento relative al servizio. Questo canale consente all'Azienda di raccogliere feedback diretto sull'efficienza del servizio, sulle condizioni delle linee, sulle fermate, sui mezzi di trasporto e su eventuali disservizi, contribuendo a un costante miglioramento della mobilità urbana.

Le segnalazioni possono essere presentate tramite diversi strumenti:

- Modulo online sul sito web aziendale, per inoltrare richieste dettagliate e documentare eventuali problematiche.
- E-mail e contatti telefonici, per un contatto diretto con il personale degli uffici SGM.
- Uffici City Terminal dove il personale può assistere direttamente gli utenti.

SGM garantisce che ogni reclamo o segnalazione venga preso in carico e gestito con attenzione, con risposte tempestive e trasparenti, integrando queste informazioni nei processi interni per migliorare il servizio. In questo modo, il sistema dei reclami diventa non solo un canale di tutela dell'utenza, ma anche uno strumento operativo per ottimizzare la qualità e l'efficienza della mobilità urbana.

11.4 L'Indagine di Customer Satisfaction

Nell'ambito del nuovo contratto di servizio è prevista la realizzazione di indagini sulla soddisfazione degli utenti per comprendere meglio quanto il servizio risponda alle aspettative dei cittadini e dei visitatori. L'obiettivo sarà misurare il gradimento complessivo e individuare eventuali miglioramenti da introdurre nelle linee, nelle fermate e nei servizi collegati.

Le rilevazioni saranno effettuate con metodi scientificamente validi, da soggetti terzi e qualificati, e i dati raccolti saranno integrati nel sistema informativo aziendale, così da poterli confrontare con altri indicatori del servizio e pianificare interventi mirati.

Questa iniziativa rappresenta un passo importante per monitorare la qualità del servizio in modo strutturato, raccogliere feedback concreti dagli utenti e orientare le future azioni di SGM per migliorare costantemente la mobilità urbana.

12 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

12.1 Mystery Client 2024 ASSTRA

Nel 2024 SGM ha partecipato alla Mystery Client di ASSTRA - Associazione Trasporti, uno strumento innovativo finalizzato a valutare la qualità dei servizi offerti dalle aziende di trasporto pubblico, mettendo al centro l'esperienza dell'utente.

Attraverso l'impiego di valutatori esterni, che si comportano come normali passeggeri senza rivelare la propria identità, vengono raccolte informazioni oggettive e imparziali sul funzionamento del servizio. Questi clienti "misteriosi" osservano e registrano vari aspetti

dell'esperienza di viaggio, dalla puntualità dei mezzi alla pulizia dei veicoli, dalla cortesia del personale alla chiarezza delle informazioni fornite ai cittadini.

L'indagine consente di individuare punti di forza e aree di miglioramento, fornendo alle aziende dati concreti su cui basare interventi mirati per ottimizzare la qualità del servizio. Poiché le rilevazioni vengono effettuate con regolarità, è possibile monitorare l'andamento della soddisfazione dell'utenza nel tempo e verificare l'efficacia delle azioni correttive adottate. In questo modo, la Mystery Client non solo promuove la trasparenza e la responsabilità delle aziende nei confronti degli utenti, ma rappresenta anche un valido strumento per orientare strategie di miglioramento continuo, garantendo che le esigenze e le aspettative dei cittadini siano sempre prese in considerazione.

La valutazione degli ambiti di indagine prevede l'attribuzione di un voto da 1-10. Nel 2024, il servizio di trasporto pubblico gestito da SGM ha ottenuto una valutazione pari a 8,25 / 10.

Categoria	Sotto Categoria	Punteggio
Linee	OPERATIVITA'	8,68
	INFORMAZIONI	8,97
	COMFORT	9,07
	STATO DEL MEZZO	8,66
	SICUREZZA	9,29
	PERSONALE	8,33
	ACCESSIBILITA'	9,93
	COMUNICAZIONE	6
	MEDIA PESATA	8,87
Fermate	TIPO FERMATA	9,44
	VISIBILITA'	9,76
	STATO	8,07
	PULIZIA	8,95
	INFORMAZIONI	6,68
	COMUNICAZIONE	5,41
	SICUREZZA	9,84
	ACCESSIBILITA'	6,62
	MEDIA PESATA	7,85
Punti Vendita	ATTESA	8,81
	VISIBILITA'	6,84
	SPAZIO	8,63
	ODORI	9,19
	ILLUMINAZIONE	8,88
	PULIZIA	8,8
	PERSONALE	8,26
	MEDIA PESATA	8,15

Call Center	ATTESA	8,74
	PERSONALE	6,81
	MESSAGGERIA	7,09
	MEDIA PESATA	7,27
Sito	CONTENUTI	8,16
	CHIAREZZA INFO	8,44
	FUNZIONI	5,2
	SERVIZI	7,47
	MEDIA PESATA	7,84
App	CONTENUTI	6
	USER EXPERIENCE	7,93
	FUNZIONALITA'	8,8
	MEDIA PESATA	7,66
INDICE SINTETICO		8,25

12.2 Gli indicatori di Efficacia, Efficienza e Qualità

Il nuovo contratto di servizio prevede che i servizi affidati siano eserciti nel rispetto di quegli che sono gli obiettivi di Efficacia, Efficienza e Qualità posti dall'Amministrazione Comunale di Lecce.

A tal fine nel 2025 saranno implementate una serie di procedure interne per il monitoraggio, tramite appositi indici (KPI), di una serie di fattori di Efficacia, Efficienza e Qualità dei servizi erogati. Completeranno il quadro l'adozione di una serie di piani e documenti propedeutici al raggiungimento degli obiettivi posti dall'Ente affidante.

Servizio Trasporto Pubblico Urbano e Suburbano

FATTORI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	KPI
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-Km
	Costo operativo per posto-Km
Efficienza - Produttività	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali
	Produzione per numero di addetti operativi
	Produzione per numero di addetti totali
	Efficienza della rete di trasporto di superficie
Efficacia - Redditività	Ricavi da traffico per vett-Km
	Coverage Ratio
Monitoraggio	Velocità commerciale
	Conformità investimenti
Altri fattori di efficienza	Load factor

FATTORI DI QUALITA'	KPI	Piani e altri documenti
Soddisfazione del cliente		Indagine
Conformità del materiale rotabile	Conformità del sistema di monitoraggio della flotta	
	Conformità del sistema di rilevazione dei dati sui passeggeri	
Puntualità e Regolarità del servizio	Puntualità	
	Scostamento da orario	
	Regolarità delle corse	
Accessibilità commerciale	Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete	
		Piano di intervento per la vendita
	Gestione reclami	
Contrasto all'evasione tariffaria		Piano di contolleria
	Esecuzione dei controlli	
Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento alle PMR)		Piano Operativo per l'Accessibilità
	Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR	
Sostenibilità ambientale del parco veicolare	Sostenibilità ambientale	
	Efficienza energetica	
Informazioni all'utenza	Informazione all'utenza prima del viaggio	
	Informazione all'utenza durante il viaggio	
		Piano per la lingua inglese
Pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture al pubblico	Esecuzione cicli di pulizia programmati	
	Conformità cicli di pulizia eseguiti	
Confort del materiale rotabile	Funzionamento impianti di climatizzazione	
	Funzionamento impianti tecnologici	
Sicurezza del viaggio e del viaggiatore		Piano per la sicurezza e contolleria
Aspetti comportamentali e relazionali		Codice di comportamento dei dipendenti
	Riconoscibilità dei dipendenti	
Trasparenza		Documenti pubblicati sul sito web di SGM

Servizio di Gestione della Sosta Tariffata e dei Parcheggi di Interscambio

FATTORI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	KPI
Efficacia - Efficienza	Stalli auto tariffati per numero di addetti operativi
	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali
	Conformità investimenti

FATTORI DI QUALITA'	KPI	Piani e altri documenti
Accessibilità commerciale	Dotazione adeguata di canali di vendita	
	Distribuzione Parcometri	
	Pagamento con carta di debito/credito ai parcometri	
	Altre modalità di pagamento	
	Gestione agevolazioni tariffarie	
	Gestione reclami	
	Gestione segnalazioni disservizi	
Informazione all'utenza	Informazione all'utenza	
		Piano per la lingua inglese
Conformità parcometri	Funzionamento parcometri	
Aspetti comportamentali e relazionali		Codice di comportamento dei dipendenti
		Riconoscibilità dei dipendenti
Trasparenza		Documenti pubblicati sul sito web di SGM

13 CONTATTI

S.G.M. Società Gestione Mobilità Lecce SpA

Strada Provinciale Lecce - Vernole, Km. 1,5 - 73100 Lecce

Tel. 0832.340898

PEC: protocollosgm@legalmail.it