

ATC Esercizio S.p.A.
Via Leopardi 1, 19124 La Spezia

Tel. 0187.522511
Fax 0187.516832
www.atcesercizio.it

CARTA DELLA MOBILITÀ

2017

Versione: 1.0

SOMMARIO

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| 19° Edizione | 1 |
| Premessa | 1 |
| Presentazione Carta della Mobilità 2017 | 1 |
| La Società | 1 |
| SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO | 3 |
| Principi fondamentali del servizio | 3 |
| Eguaglianza ed imparzialità | 4 |
| Continuità | 4 |
| Partecipazione, tutela e trasparenza | 4 |
| Efficienza ed efficacia | 4 |
| Libertà di scelta | 5 |
| Attenzione alla qualità e fattori di qualità del servizio | 5 |
| Fattori di qualità del servizio | 5 |
| Dati che caratterizzano il Trasporto Pubblico Locale nel 2016 | 6 |
| SICUREZZA DEL VIAGGIO PERSONALE E PATRIMONIALE | 7 |
| Professionalità del personale | 7 |
| Parco Veicoli | 7 |
| Manutenzione Parco Veicoli | 7 |
| Sicurezza del veicolo durante il viaggio | 7 |
| Sicurezza a bordo | 8 |
| Sicurezza nei luoghi di lavoro aziendali | 8 |
| REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO | 9 |
| Regolarità | 9 |
| Distanza fermate e velocità commerciale | 9 |
| Tempestività degli interventi | 10 |
| PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE | 11 |
| Pulizia dei veicoli | 11 |
| Strutture aziendali e pulizia fermate | 11 |
| COMFORT DEL VIAGGIO | 12 |
| Comfort dei veicoli | 12 |

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Comfort alle fermate _____ | 12 |
| SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP _____ | 13 |
| INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA _____ | 14 |
| Punti di contatto _____ | 14 |
| Informazione alle fermate _____ | 14 |
| Informazione sui veicoli _____ | 14 |
| Riconoscibilità del servizio _____ | 14 |
| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI _____ | 15 |
| LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLLO E MISURE DI TUTELA AL CLIENTE _____ | 16 |
| Punti vendita _____ | 16 |
| Oggetti smarriti _____ | 16 |
| Segnalazioni da clienti _____ | 16 |
| Indagini presso la clientela _____ | 17 |
| Dialogo con Associazioni Consumatori _____ | 17 |
| Rimborsi e risarcimento per responsabilità civile _____ | 17 |
| GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE _____ | 18 |
| ATTENZIONE ALL'AMBIENTE _____ | 19 |
| Veicoli a bassa emissione _____ | 19 |
| Servizio filoviario _____ | 19 |
| GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA _____ | 20 |
| MODALITÀ DIALOGO AZIENDA CLIENTI _____ | 27 |
| Risposta e dialogo _____ | 27 |
| Segnalazioni dai clienti _____ | 27 |
| Risposte nei Punti di Contatto _____ | 28 |
| Indagini di monitoraggio condotte presso la clientela _____ | 28 |
| MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE _____ | 30 |
| Dialogo con associazioni consumatori _____ | 30 |
| Associazioni dei Consumatori _____ | 30 |
| Rimborsi _____ | 30 |
| Casi di Rimborso _____ | 30 |
| Modalità di presentazione della richiesta _____ | 31 |

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| Entità dell'indennizzo _____ | 32 |
| Procedura di Conciliazione _____ | 32 |
| Risarcimento per responsabilità civile _____ | 32 |

19° Edizione

LA CARTA DELLA MOBILITÀ È UNO STRUMENTO ESSENZIALE DI COMUNICAZIONE CON I CITTADINI E CON GLI ENTI ISTITUZIONALI DI GESTIONE DEL TERRITORIO. ESSA PERMETTE, TRAMITE LA MISURAZIONE E IL MONITORAGGIO DI PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI CONOSCERE I RISULTATI OTTENUTI DA ATC ESERCIZIO DURANTE IL 2016 E GLI IMPEGNO ASSUNTI PER IL 2017.

PREMESSA

La Carta della Mobilità 2017 si pone in continuità in rispetto a quella dell'anno precedente. Il lettore potrà dunque facilmente verificare il rispetto degli obiettivi che ATC ESERCIZIO si era posta per l'anno 2016.

Segnaliamo, tuttavia, che gli obiettivi per il 2016 fissati in questo documento potrebbero, in alcuni casi, non essere coerenti rispetto a quelli degli anni passati. Ciò a seguito della revisione del Contratto di Servizio stipulato con la Provincia della Spezia avvenuta nel 2015, conseguenza della riduzione dei trasferimenti alle Regioni.

ATC Esercizio si impegna comunque a fare in modo che la qualità del servizio rimanga inalterata.

PRESENTAZIONE CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

La Carta della Mobilità è la carta dei servizi delle Aziende che operano nel settore del trasporto pubblico locale.

Il presente documento è stato redatto secondo i principi contenuti nel DPCM del 30/12/98, nella L.R. 33 del 7/11/2013 e nel contratto di servizio stipulato fra ATC ESERCIZIO S.p.A. e Provincia della Spezia.

La Carta della Mobilità è uno strumento essenziale di comunicazione con i Cittadini e con gli Enti territoriali.

Essa permette, tramite la misurazione e il monitoraggio costante di parametri di qualità del servizio, di conoscere i risultati ottenuti dalla Società e gli impegni assunti per il futuro.

Per ATC Esercizio la Carta della Mobilità è un contratto con il Cittadino – utente, un impegno a migliorare la qualità del servizio offerto; per il Cittadino - utente è uno strumento che consente di conoscere le attività dell'Azienda, valutare la qualità raggiunta, e controllare il rispetto degli obiettivi.

In questo documento sono contenuti i dati monitorati durante il 2016 e gli obiettivi per 2017

La presente Carta è valida per tutto il 2017. Annualmente è sottoposta a revisione e la prossima pubblicazione è prevista a marzo 2018.

LA SOCIETÀ

ATC Esercizio S.p.A. è la Società che gestisce il trasporto pubblico locale all'interno del bacino L della Liguria che si estende in tutta la Provincia della Spezia e alcune zone della Provincia di Massa Carrara.

ATC Esercizio è operativa dal 1° ottobre 2009 ed è subentrata nella gestione del servizio di TPL ad ATC S.p.A.. Ciò si è determinato a seguito della aggiudicazione della gara per l'affidamento del servizio di TPL bandita dalla Provincia della Spezia.

Il rapporto è disciplinato da un apposito contratto di servizio.

La proprietà di ATC Esercizio è costituita da diverse società di trasporto pubblico operanti sul territorio nazionale.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

Socio di maggioranza assoluta (con oltre l'89% delle azioni) è ATC S.p.A. della Spezia.

Di seguito si riporta la compagine sociale:

| | |
|--------|--|
| 89,40% | ATC S.p.A. – La Spezia |
| 10,00% | AMT S.p.A. - Genova |
| 0,16% | ATP S.p.A. - Carasco |
| 0,12% | SETA S.p.A. - Modena |
| 0,10% | GTT S.p.A. - Torino |
| 0,06% | APAM ESERCIZIO S.p.A. - Mantova |
| 0,04% | TEP S.p.A. - Parma |
| 0,04% | ACTV S.p.A. - Venezia |
| 0,04% | CPT S.p.A. - Pisa |
| 0,02% | UMBRIA TPL E MOBILITA S.p.A. - Perugia |
| 0,02 % | CAT S.p.A. - Carrara. |

NUMERI DELL'AZIENDA

34.899.500 € è il valore della produzione;

427 è il numero dei dipendenti al 31.12.2016;

251 è il numero complessivo dei veicoli a disposizione per il TPL al 31.12.2016.

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il diritto alla mobilità ed alla libera circolazione è un diritto fondamentale della persona.

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Di seguito si riportano sinteticamente gli adempimenti a carico delle imprese di trasporto e i diritti fondamentali riconosciuti ai viaggiatori dal Regolamento, relativamente ai servizi regolari su autobus di distanza inferiore a 250 km.

ATC esercizio applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore dei biglietti.

– Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, ATC Esercizio non può rifiutare il trasporto di passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. E' inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte di ATC Esercizio, in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.

– ATC Esercizio fornisce informazioni adeguate ai passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite, su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta. I passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso le rivendite Aziendali che, su internet. A tal fine, si precisa che l'organismo nazionale responsabile del controllo sull'applicazione del Regolamento è in corso di designazione da parte del Governo italiano. Sarà cura di ATC Esercizio fornire ai propri passeggeri i dati necessari per contattare tale organismo non appena disponibili.

– ATC Esercizio garantisce la formazione e l'istruzione del proprio personale a diretto contatto con i viaggiatori, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità.

– Il viaggiatore può presentare reclami e segnalazioni all'Ufficio relazioni con il Pubblico in via orale o in forma scritta, anche tramite fax o posta elettronica, eventualmente utilizzando i modelli predisposti dall'azienda. I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. ATC Esercizio, entro 13 giorni dal ricevimento del reclamo, notifica al passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo.

Il D.lgs. n.169/2014, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011, individua nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti l'organismo responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento.

Per questo motivo ATC ESERCIZIO s'impegna a fornire un servizio di trasporto pubblico che garantisce i seguenti principi:

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

ATC ESERCIZIO garantisce l'accessibilità al servizio ed a tutti i punti di contatto con la clientela a tutti i cittadini senza alcuna distinzione di nazionalità, sesso, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, censo condizioni psicofisiche e sociali.

In particolare, l'Azienda s'impegna a garantire l'accessibilità al servizio alle persone anziane e disabili, attraverso azioni specifiche riportate nella presente Carta.

Le regole con cui il servizio è fornito al pubblico sono uguali per tutti senza distinzioni ed imparzialità.

CONTINUITÀ

ATC ESERCIZIO garantisce l'erogazione del servizio di trasporto pubblico con continuità e regolarità, secondo un orario pubblicato e diffuso.

Nel caso d'interruzioni o modificazioni del servizio programmati in anticipo (scioperi, manifestazioni, lavori stradali o altro), l'Azienda garantisce una preventiva e tempestiva informazione ai clienti tramite affissione d'avvisi nei punti d'informazione alla clientela (biglietterie, fermate interessate, sito internet) e tramite i principali mass media locali (giornali, TV).

In caso di necessità ATC ESERCIZIO s'impegna ad attivare interventi alternativi per ripristinare la regolarità del servizio. In caso di sciopero ATC ESERCIZIO, nel rispetto della normativa che regola lo sciopero nei servizi pubblici essenziali (legge 146/90), garantisce il servizio nelle fasce orarie dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00.

PARTECIPAZIONE, TUTELA E TRASPARENZA

ATC ESERCIZIO assicura l'informazione alla clientela secondo le procedure ed i modi indicati nella presente Carta.

L'Azienda ha istituito diversi punti di contatto e d'ascolto disponibili per la clientela ed i cittadini (Numero Verde, biglietterie, centralino, sito internet).

ATC ESERCIZIO esamina e valuta le segnalazioni, le proposte ed i suggerimenti pervenuti dai Clienti, impegnandosi ad individuare soluzioni efficaci alle problematiche segnalate ed a dare sempre risposta ai Clienti.

Svolge periodicamente indagini tra la clientela per monitorare il gradimento del servizio.

Utilizza le informazioni provenienti dalle segnalazioni e dai risultati dei monitoraggi come dati indispensabili per migliorare le proprie prestazioni.

ATC ESERCIZIO s'impegna ad attivare e mantenere un canale di dialogo privilegiato con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio locale, consultandole in particolare prima della pubblicazione della Carta.

L'Azienda s'impegna ad aggiornare la Carta della Mobilità dando atto con trasparenza dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

ATC ESERCIZIO s'impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti e a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

L'Azienda tiene sotto controllo, raccoglie ed analizza i dati di natura economica-gestionale, adottando piani aziendali rivolti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

LIBERTÀ DI SCELTA

ATC ESERCIZIO s'impegna a migliorare l'integrazione del servizio offerto con le altre modalità di trasporto (servizio ferroviario, servizio trasporto marittimo, mobilità ciclo pedonale, sistema della sosta).

ATTENZIONE ALLA QUALITÀ E FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ATC ESERCIZIO è impegnata costantemente nella ricerca della qualità del servizio di trasporto che offre al pubblico.

Il termine "qualità" riferito ad un servizio significa ricerca totale del soddisfacimento delle esigenze dei Cittadini- utenti.

ATC ESERCIZIO ha predisposto un programma progressivo miglioramento delle qualità del prodotto "trasporto pubblico" intervenendo sui diversi aspetti che lo caratterizzano, per diminuire la distanza esistente fra la qualità attesa dal Cittadino-cliente e quell'offerta.

L'orientamento alla "qualità" ha portato l'azienda all'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della norma di riferimento ISO 9001-2008 e ISO 18001 che è stato



ritenuto conforme da parte dell'Ente Certificatore SGS.

Ogni anno l'organizzazione aziendale è sottoposta ad una visita ispettiva da parte dell'ENTE Certificatore per verificare il rispetto dei parametri della qualità.

La verifica svoltasi durante il 2016 ha rilevato che il Sistema di Gestione risulta adeguato e utilizzato per il miglioramento delle prestazioni. La creazione del Sistema ha consentito il monitoraggio costante delle qualità del servizio ed il raggiungimento di risultati positivi.

Il Sistema, infatti, prevede:

- ✓ Misurazione e tenuta sotto controllo degli indicatori (standard) presenti nella Carta della Mobilità;
- ✓ Effettuazione almeno annuale di sondaggi sulle opinioni dei clienti sul servizio;
- ✓ Riesame almeno annuale degli standard, con lo scopo di migliorarli anche sulla base delle informazioni provenienti dai suggerimenti e dai reclami dei clienti, dagli indirizzi degli ENTI regolatori della mobilità sul territorio, dal confronto con gli standard raggiunti da altre città.

La Carta della Mobilità diviene, così, da un lato uno strumento essenziale di misurazione e monitoraggio della qualità del servizio, dall'altro un mezzo di comunicazione al pubblico delle performance ottenute.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ATC ESERCIZIO, avendo come riferimenti le schede presenti nella normativa che definisce i contenuti della Carta della Mobilità DPCM 30/12/1998, ha individuato 10 aspetti caratteristici del servizio che concorrono, se monitorati e misurati, a determinarne la qualità:

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

| ASPETTO DI QUALITÀ | PARAMETRO DEL SERVIZIO |
|---|---|
| SICUREZZA DEL VIAGGIO, PERSONALE E PATRIMONIALE | Vetustà mezzi, incidentalità mezzi di trasporto, incidentalità passiva mezzi di trasporto, mezzi dotati di telecamere di sicurezza |
| REGOLARITÀ AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO | Regolarità complessiva del servizio, distanza media fermate, velocità commerciale, tempestività interventi |
| PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI VEICOLI E DELLE STRUTTURE | Pulizia ordinaria, pulizia con germicida / disinfettante, pulizia impianti di servizio pubblico |
| CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO | Climatizzazione, accessibilità |
| SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E SERVIZI PORTATORI DI HANDICAP | Servizi per viaggiatori in stato temporaneo o permanente di disabilità |
| INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA | Operatività Numero Verde, diffusione orari alle fermate, informazione sui mezzi |
| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI | Presentabilità del personale, riconoscibilità del personale |
| LIVELLI DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO E MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE | Punti vendita sul territorio, raccolta reclami, riscontro proposte e reclami, dialogo con associazioni Consumatori, procedura di Conciliazione |
| GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE | Servizi con funzioni intermodali |
| ATTENZIONE ALL'AMBIENTE | Carburanti a basso tenore di zolfo, mezzi elettrici e diesel elettrici, mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinati, mezzi con motore a scarico controllati secondo standard EURO |

DATI CHE CARATTERIZZANO IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL 2016

| | |
|------------|---|
| 980,4 | Km rete di esercizio |
| 2971 | fermate sulla rete |
| 124 + 1 | servizio a chiamata e numero linee esercite |
| 17.624.827 | passengeri trasportati |
| 9.306.068 | km percorsi |
| 923.832 | corse programmate |
| 251 | veicoli di cui 22 filobus, 10 diesel elettrici, 24 EEV (Enhanced Environmental Vehicle) |
| 2 | agenzie di vendita (LA SPEZIA e SARZANA) |
| 410 | punti vendita |
| 323 | rivendite private |
| 80 | uffici postali |
| 1 | canale on line |
| 4 | gestori sms |

SICUREZZA DEL VIAGGIO PERSONALE E PATRIMONIALE

PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

La professionalità del personale ed il pieno rispetto delle regole sono le principali garanzie del livello di sicurezza a bordo dei veicoli.

ATC ESERCIZIO svolge costantemente specifici percorsi formativi rivolti al personale indirizzati all'indicazione delle fondamentali regole da seguire per una guida "sicura" (stile di vita, alimentazione, effetti dell'utilizzo di sostanze alcoliche, stupefacenti e psicotrope).

Dal 2007 ogni anno tutto il personale di guida è sottoposto a controlli periodici per verificare l'assenza di assunzioni di sostanze alcoliche, stupefacenti e psicotrope.

PARCO VEICOLI

Nel 2016 "l'età media" del Parco Veicoli adibito a TPL è di **13,07 anni**, valore alto ma ancora sotto la media nazionale del trasporto pubblico.

Nel 2017 l'età media del parco potrebbe cominciare ad abbassarsi grazie all'acquisto, anche con risorse proprie, di nuovi autobus.

MANUTENZIONE PARCO VEICOLI

L'intero Parco Veicoli in servizio è sottoposto annualmente a collaudo da parte dei tecnici del SIIT - UMC La Spezia (Servizi Integrati Infrastrutture e Trasporti, ovvero l'ex Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile).

L'Azienda ha elaborato un piano di manutenzione, in base al quale, tutti i veicoli sono controllati periodicamente secondo criteri chilometrici.

La presenza di una linea completa di revisione per gli autobus, moderna e conforme all'attuale normativa tecnica, permette di effettuare la verifica dell'efficienza freni dei veicoli direttamente presso le strutture di ATC ESERCIZIO e con personale interno qualificato.

La linea comprende: banco prova freni, banco prova giochi dello sterzo, analizzatore dei gas di scarico, misuratore giri motore e temperatura olio, fonometro, centralina elettronica di controllo ed elaborazione dati.

SICUREZZA DEL VEICOLO DURANTE IL VIAGGIO

ATC ESERCIZIO analizza ogni incidente o altro evento incidentale che coinvolge i propri veicoli ed i passeggeri a bordo del veicolo, per preservare al meglio la sicurezza del passeggero a bordo del veicolo.

Nel 2016 i veicoli d'ATC ESERCIZIO sono stati coinvolti in media in 1 incidente ogni 27.371 Km.

INCIDENTALITÀ MEZZI DI TRASPORTO

| Indicatore | 2016 (valore) | 2017 (impegno) | Provenienza valore |
|--|---------------|----------------|--------------------|
| N. sinistri accertati totali / Km prodotti | 1/27.371 | 1/23.000 | Dati aziendali |

ATC richiede costantemente agli Enti responsabili del governo del territorio (Provincia, Comuni, Enti proprietari delle strade), azioni di miglioramento della sicurezza del Trasporto Pubblico (realizzazione di corsie preferenziali, maggiore vigilanza, buona manutenzione del manto stradale, maggiore illuminazione delle fermate).

SICUREZZA A BORDO

ATC ESERCIZIO è impegnata costantemente nel garantire la sicurezza dei passeggeri a bordo dei veicoli. Tutti i filobus e 142 altri veicoli, tramite il sistema AVM, sono in continuo collegamento con la centrale operativa e sono in grado di segnalare situazioni di emergenza e pericolo. La presenza di personale ispettivo attivo sul territorio garantisce un costante e tempestivo controllo del servizio e della sicurezza dei passeggeri per far fronte ad ogni evenienza.

E' inoltre funzionante un Numero Verde a disposizione esclusivamente degli autisti, per segnalare alla centrale operativa le situazioni d'emergenza che avvengono durante il servizio.

Il tema della sicurezza a bordo dei mezzi pubblici, già da tempo all'attenzione delle Istituzioni e di ATC ESERCIZIO, ha portato alla definizione di un protocollo d'intesa tra la nostra Azienda, il Comune e la Prefettura della Spezia finalizzato all'installazione sui mezzi in servizio di telecamere a circuito chiuso. In caso di necessità le registrazioni delle telecamere possono essere visionate dalle forze dell'ordine per verificare l'accaduto a bordo dei veicoli.

Nel corso del 2009 erano state attivate le prime 2 telecamere di sicurezza a bordo di mezzi impiegati nel servizio urbano della Spezia, negli anni ulteriori acquisti hanno consentito di incrementare il numero dei mezzi dotati di videosorveglianza.

SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO AZIENDALI

ATC ESERCIZIO è impegnata a garantire in ogni luogo dove svolge le proprie attività (nei depositi, dentro le agenzie, a bordo dei mezzi) la salute e la sicurezza del proprio personale, dei lavoratori di ditte esterne e del pubblico.

Questo impegno si è concretizzato con la costruzione di un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza aziendale rispondente ai requisiti della norma di riferimento BS OHSAS 18001:2007 che è stato ritenuto conforme da parte dell'Ente Certificatore SGS.

La verifica svoltasi durante il 2016 ha rilevato che il Sistema di Gestione risulta adeguato ed applicato in modo corretto. La creazione del Sistema ha consentito il monitoraggio costante ed il progressivo miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza presenti in ogni luogo di lavoro aziendale.

REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

LA REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ SONO FATTORI CHE QUALIFICANO MAGGIORMENTE IL SERVIZIO OFFERTO IN QUANTO INDICANO LA CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO IN MODO REGOLARE, PUNTUALE E CONTINUO NEL TEMPO, E SONO ANCHE GLI ASPETTI A CUI LA CLIENTELA ATTRIBUISCE MAGGIORE IMPORTANZA.

REGOLARITÀ

ATC ESERCIZIO impegna gran parte delle proprie risorse per garantire che il servizio di trasporto erogato sia regolare ed affidabile.

L'indicatore della regolarità è dato dalla percentuale del numero di corse che si svolgono regolarmente rispetto al numero totale di corse programmate in un anno.

Sono considerate corse irregolari le corse in cui è avvenuta una rottura di carico per guasto veicolo; le corse o tratti di esse non effettuati; le corse in cui si è avuto un ritardo di oltre 20 minuti nell'area urbana e di oltre 45 minuti nell'area extraurbana rispetto all'orario previsto per cause imputabili all'Azienda(c).

REGOLARITÀ COMPLESSIVA SERVIZIO

| Indicatore | 2016 (valore) | 2017 (impegno) | Provenienza valore |
|--|---------------|----------------|--------------------|
| % corse regolari su corse programmate in un anno | 99.81 | 99.75 | Dati aziendali |

DISTANZA FERMATE E VELOCITÀ COMMERCIALE

La rete del servizio offerto da ATC ESERCIZIO copre in modo capillare quasi la totalità del territorio della Provincia della Spezia e parte delle provincia di Massa Carrara.

La distanza media delle fermate nel servizio urbano è di 660 metri.

La velocità commerciale media del servizio offerto raggiunge i valori di:

17 Km/h nel servizio urbano;

27 Km/h nel servizio extraurbano.

ATC ESERCIZIO collabora costantemente con gli Enti responsabili del governo del territorio (Provincia, Comuni, Enti proprietari delle strade) per proporre, richiedere e suggerire azioni di miglioramento della viabilità del Trasporto Pubblico per garantire un aumento della velocità commerciale e conseguentemente anche della regolarità del servizio (realizzazione di nuove corsie preferenziali, interventi di fluidificazione del traffico, maggiore vigilanza sulle strade, introduzioni di regolamentazioni del traffico privato che favoriscano il Trasporto Pubblico).

TEMPESTIVITÀ DEGLI INTERVENTI

In caso di guasto in linea, l'obiettivo principale è quello di contenere i tempi d'attesa dei passeggeri nei seguenti valori:

(a) Inferiore ai 20 minuti nell'area urbana;

(b) Inferiore ai 45 minuti nell'area extraurbana;

Il mancato rispetto dei tempi d'intervento dà diritto al rimborso, seguendo la procedura indicata nella paragrafo "Misure di Tutela del Cliente".

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

PULIZIA DEI VEICOLI

La pulizia dei veicoli avviene giornalmente al rientro nel deposito e riguarda:

- ✓ Tutte le parti accessibili ai passeggeri ed al personale (compresi predellini di salita e discesa, vetri laterali interni, cruscotto e posto guida);
- ✓ Il lavaggio esterno della parte anteriore e posteriore del veicolo.

Più di una volta al mese l'intervento di pulizia viene fatto su tutte le parti interne e nel porta bagagli.

Tutti i mezzi aziendali sono puliti, almeno una volta all'anno, con un germicida/disinfettante ambientale.

I numeri dell'igiene e della pulizia dei veicoli nel 2016

Pulizia ordinaria:

Frequenza pulizia ordinaria: giornaliera

Lavaggio carrozzeria esterna: almeno settimanale

Pulizia radicale:

N. 1.198 interventi di pulizia radicali con disinfezione interno veicolo

Pulizia integrativa dei veicoli:

Frequenza pulizia con prodotto germicida/disinfettante: annuale

Numero di **controlli** su interventi pulizia giornaliera: 2.525

STRUTTURE AZIENDALI E PULIZIA FERMATE

L'Agenzia di Piazza Chiodo alla Spezia, aperta al pubblico, viene pulita giornalmente in modo approfondito, così come la biglietteria in Piazza Terzi a Sarzana.

Le fermate attrezzate con pensiline sono di proprietà e gestite direttamente dai Comuni in cui sono localizzate e, quindi, non si hanno dati completi sul numero di interventi di pulizia sulle stesse.

COMFORT DEL VIAGGIO

COMFORT DEI VEICOLI

ATC ESERCIZIO è impegnata a migliorare in modo continuo nel tempo gli aspetti legati al comfort del viaggio di coloro che utilizza i veicoli.

Nella definizione delle caratteristiche dei nuovi veicoli da acquistare, viene data particolare importanza alla confortevolezza del viaggio che il veicolo deve garantire:

- ✓ l'ambiente interno al veicolo deve essere climatizzato (riscaldato d'inverno e raffrescato d'estate);
- ✓ i veicoli devono consentire una salita facilitata, avendo pianale ribassato;
- ✓ i veicoli del servizio extraurbano devono avere un congruo numero di posti a sedere e sedili ampi e confortevoli.

Gli indicatori legati alla qualità del comfort dei passeggeri sono i seguenti:

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

| Indicatore | 2016 (valore) | 2017 (impegno) | Provenienza valore |
|---|------------------|-------------------|--------------------|
| % veicoli servizio dotati di climatizzazione sul totale veicoli parco | 91,63 | 94,00 | Dati aziendali |

Con il progressivo rinnovamento del Parco Veicoli la loro rumorosità tenderà a diminuire assestandosi su ottimi valori qualitativi

Il servizio è organizzato in modo da individuare su ogni linea, una tipologia di veicolo capace di trasportare un numero di passeggeri adeguato agli utilizzatori della linea.

In caso di particolare affollamento l'autista ha a disposizione un esclusivo Numero Verde per collegarsi immediatamente alla sala operativa, che può organizzare in tempi rapidi delle corse di rinforzo.

COMFORT ALLE FERMATE

Attualmente su tutto il territorio provinciale 243 fermate sono dotate di pensilina di proprietà del Comune in cui sono ubicate.

L'Azienda è impegnata a proporre degli adeguamenti dei punti di fermata ed a segnalare le situazioni di degrado e di difficoltà d'accessibilità esistenti alle Amministrazioni Locali competenti.

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Dal 2010 sono presenti n. 36 veicoli dotati di un sistema per annunci vocali di linea e destinazione.

Nel 2003 l'Azienda ha iniziato ad acquistare veicoli per il trasporto pubblico mezzi dotati di pedana per l'accesso facilitato ad utenti a ridotta capacità motoria.

Attualmente nel parco mezzi di ATC ESERCIZIO sono presenti 87 bus dotati di pedana mobile per consentire l'accesso ai disabili e di un apposito spazio interno per carrozzella.

Alcune linee sono organizzate soddisfare le necessità di trasporto di utenti disabili con corse sempre attrezzate ed con un'adeguata e specifica informazione nel libretto orario.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

| Indicatore | 2016 (valore) | 2017 (impegno) | Provenienza valore |
|--|---------------|----------------|--------------------|
| N. veicoli dotati di pedana per disabili | 87 | 95 | Dati aziendali |

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

PUNTI DI CONTATTO

ATC ESERCIZIO mette a disposizione della clientela diversi canali di comunicazione: 2 biglietterie, una in Piazza Chiodo alla Spezia e una in Piazza Terzi a Sarzana, un Numero Verde e un Sito internet.

In tutti questi punti è possibile ricevere informazioni in tempo reale su orari, tariffe, modifiche ai percorsi, presentare reclami e suggerimenti, ricevere informazioni su modalità e norme per il corretto utilizzo del servizio di TPL.

I numeri dei contatti diretti e telefonici nei punti di contatto con la clientela nel 2016

Numero totali contatti diretti e telefonici: 75.080

Numero contatti con sito internet: 472.607 oltre ai contatti TWITTER 205.000 e FACEBOOK 186.782

Tutto il personale è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, fornendo le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza e mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione.

INFORMAZIONE ALLE FERMATE

ATC ESERCIZIO ha dotato tutte le fermate di orario per un totale di 2.971 fermate dotate di orario.

I primi punti d'informazione per l'utenza sono le fermate: ATC ESERCIZIO s'impegna a riportare in fermata tutte le informazioni sul servizio in transito e sulle sue modifiche, anche se temporanee.

Nell'area urbana della Spezia il Comune della Spezia ha dotato n. 13 fermate con pensilina di sistema di "infomobilità", ovvero con pannello luminoso che dà informazioni sugli orari di arrivo degli autobus che transitano dalla fermate ed altre informazioni utili ai Clienti in fermata.

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

| Indicatore | 2016 (valore) | 2017 (impegno) | Provenienza valore |
|---|------------------|-------------------|--------------------|
| n. fermate dotate di sistema "infomobilità" | 13 | 14 | Dati aziendali |

INFORMAZIONE SUI VEICOLI

A bordo di tutti i veicoli aziendali è affissa una nota informativa che descrive:

- ✓ la procedura per la presentazione di suggerimenti e reclami;
- ✓ informazioni sulle varie tipologie di biglietti venduti a bordo;
- ✓ sintesi degli obblighi per i passeggeri;
- ✓ indicazioni sulla procedura da seguire in caso d'infortunio a bordo del veicolo.

RICONOSCIBILITÀ DEL SERVIZIO

ATC ESERCIZIO ha dotato tutti i mezzi di indicatore di percorso luminoso ad alta visibilità.

Nel piano del rinnovamento del Parco Veicoli è prevista l'installazione di indicatori di percorso luminosi su tutti i veicoli nuovi.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

ATC ESERCIZIO considera il proprio personale come la risorsa più importante per raggiungere elevati standard di qualità.

Il personale a contatto con il pubblico deve rispettare alcune regole fondamentali:

- ✓ disponibilità e cortesia nel rispondere alle richieste di informazioni;
- ✓ evitare discussioni con i Clienti mantenendo comportamenti corretti in ogni circostanza.

In particolare mentre guida il conducente deve:

- ✓ non fumare;
- ✓ non utilizzare alcun telefono ed altro apparecchio con o senza auricolare durante la marcia del veicolo;
- ✓ in presenza di passeggeri alla fermata, rallentare per poter effettuare la stessa in condizioni di massima sicurezza;
- ✓ spegnere il motore del mezzo al capolinea se la sosta supera i due minuti;
- ✓ fornire il proprio nome e la propria matricola, informare la controparte delle modalità di denuncia in caso di sinistro;
- ✓ durante il servizio mantenere un'andatura idonea in relazione alla strada percorsa, alle condizioni della viabilità, evitando il più possibile brusche variazioni di velocità.

Tutto il personale di ATC ESERCIZIO a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento appuntato in vista durante il servizio.

Gli operatori al servizio telefonico sono rintracciabili ed identificabili in quanto annunciano il proprio nominativo all'inizio della conversazione.

ATC ESERCIZIO cura che il personale di contatto indossi un abbigliamento decoroso e pulito e la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

| Indicatore | 2016 (valore) | 2017 (impegno) | Provenienza valore |
|---|---------------|----------------|--------------------|
| % autisti con esposto tesserino di riconoscimenti in servizio su totali controllati | 100 | 100 | Dati aziendali |

LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO E MISURE DI TUTELA AL CLIENTE

PUNTI VENDITA

Il livello d'accessibilità alla rete di trasporto è quantificabile dal numero totale di rivendite distribuite nel bacino d'utenza.

I punti vendita, in cui è possibile acquistare titoli di viaggio, sono: 2 biglietterie, 323 rivendite, 80 uffici postali, 1 canale on line, 4 gestori sms, per un totale di 410 punti vendita.

LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO

| Indicatore | 2016 (valore) | 2017 (impegno) | Provenienza valore |
|--|------------------|-------------------|--------------------|
| N. totale punti vendita | 410 | 410 | Dati aziendali |
| N. Km rete esercizio / N. punti vendita (uffici postali e rivendite private) | 2,39 | 2,35 | Dati aziendali |

In vettura è inoltre possibile acquistare lo speciale biglietto di bordo a prezzo maggiorato in tutte le tratte urbane ed extraurbane, ad eccezione dell'area urbana ove tale vendita è garantita dall'inizio del servizio fino alle ore 7.30 e dalle ore 19.00 fino a fine servizio.

Da novembre 2013 è possibile utilizzare il servizio TPL acquistando via SMS un biglietto urbano La Spezia ed extraurbano, senza costi aggiuntivi a parte il costo dell'SMS variabile a seconda dell'operatore telefonico.

In tutti i Punti di Contatto elencati nel paragrafo "Informazioni alla clientela" è possibile ricevere informazioni sulle tipologie di biglietti in uso.

OGGETTI SMARRITI

Nel caso in cui vengano smarriti oggetti sui veicoli, gli utenti potranno rivolgersi allo sportello dell'Agenzia ATC ESERCIZIO di Piazza Chiodo alla Spezia o telefonare ai numeri indicati nella sezione finale della Carta, il giorno successivo l'avvenuto smarrimento degli oggetti.

Gli oggetti smarriti rinvenuti sull'autobus sono presi in carico dall'Azienda e custoditi, se non deperibili o maleodoranti, per il tempo previsto dalle norme in vigore.

Al momento della riconsegna, si accerterà l'identità del Cliente rilasciando un'apposita ricevuta riportante il nome, il recapito e la firma.

SEGNALAZIONI DA CLIENTI

Negli ultimi anni l'Azienda ha potenziato e reso di facile utilizzo la procedura con cui il Cliente può presentare suggerimenti, richieste e reclami.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

Sono stati infatti attivati una serie di strumenti per far sì che i Clienti possano esprimere le proprie “sensazioni” sul servizio svolto.

Nella sezione specifica sono indicati in dettaglio le modalità per la presentazione di un “reclamo” e un’analisi delle segnalazioni pervenute.

Durante lo scorso anno sono stati raccolti **919** segnalazioni a cui hanno corrisposto interventi concreti da parte dell’azienda.

Entro 13 giorni dalla presentazione della segnalazione, ATC ESERCIZIO si impegna a contattare il cliente, informandolo delle cause del problema o del disservizio segnalato.

Nel caso in cui l’addetto al Numero Verde sia a conoscenza delle cause che hanno determinato il problema, la risposta viene fornita direttamente.

INDAGINI PRESSO LA CLIENTELA

Per migliorare il rapporto con i Clienti e conoscere il giudizio sui vari aspetti del servizio, ATC ESERCIZIO effettua sondaggi annuali attraverso apposite interviste.

Dall’analisi delle risposte emergono utili indicazioni sugli aspetti del servizio che ci consentono di stabilire dove è necessario investire maggiori risorse operative.

I risultati del sondaggio svolto nel corso del 2016 sono riportati nell’apposita sezione.

DIALOGO CON ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

ATC mantiene un dialogo costante con le Associazioni dei Consumatori riconosciute presenti sul territorio, attraverso incontri periodici.

RIMBORSI E RISARCIMENTO PER RESPONSABILITÀ CIVILE

ATC ESERCIZIO ha elaborato una precisa procedura di rimborso per i Clienti, che per cause imputabili^(c) all’azienda, subiscono disservizi.

ATC ESERCIZIO risarcisce tramite la propria assicurazione, danni a cose o persone.

^(c) Non sono cause imputabili all’Azienda: eventi atmosferici eccezionali, calamità naturali, astensioni dal lavoro dovute ad agitazioni sindacali, blocco delle vie di circolazione per manifestazioni, incidenti stradali, eccessiva affluenza di traffico.

GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE

ATC ESERCIZIO effettua un servizio di Trasporto Pubblico su una rete che ha diversi punti di connessione con altri modi di trasporto.

Alla Spezia gran parte del servizio urbano, suburbano ed extraurbano transitano dalle fermate collocate in Via Fiume e Piazza Caduti del Lavoro, poste a distanza pedonale dalla Stazione Centrale ferroviaria della Spezia, permettendo un'intercambiabilità tra i due modi di trasporto.

Il capolinea di Piazza Terzi a Sarzana è posto a distanza pedonale dalla Stazione ferroviaria di Sarzana.

Il servizio urbano del Comune di Framura effettua capolinea alla Stazione ferroviaria del Comune.

Nei Comuni della Spezia, Lerici e Portovenere ATC ESERCIZIO svolge un servizio di navette di collegamento dei parcheggi d'interscambio presenti all'ingresso delle aree urbane con i centri cittadini.

Nell'area della bassa Val di Magra il servizio di ATC ESERCIZIO si integra con il servizio della CCT Nord Massa Carrara.

In tutta la fascia costiera del Golfo della Spezia, la rete del servizio di ATC ESERCIZIO risulta essere a contatto con le principali fermate della rete del trasporto marittimo presente nel Golfo.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

VEICOLI A BASSA EMISSIONE

Il rinnovo del parco mezzi, attuato con nuovi acquisti e contestuali "rottamazioni" dei veicoli più vecchi, permette ad ATC ESERCIZIO di avere un flotta relativamente "giovane" e all'avanguardia circa la normativa imposta dalla CEE in materia di emissioni inquinanti.

Attualmente il parco mezzi è così composto:

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| EURO 0: | non più presenti |
| EURO I: | non più presenti |
| EURO II: | 70 |
| EURO III: | 110 |
| EURO IV: | 8 |
| EURO V: | 10 |
| EURO VI: | 7 |
| EEV (Enhanced Environment Vehicle): | 24 |
| FILOBUS: | 22 |

Nel corso del 2016 tutti veicoli di ATC hanno superato il collaudo della dell'SIIT – UMC La Spezia (Servizi Integrati Infrastrutture e Trasporti, ovvero l'ex Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile) presentando valori di opacità dei fumi al disotto del limite di legge.

SERVIZIO FILOVIARIO

Il contenimento d'ogni tipo d'inquinamento è essenziale per accrescere il livello di qualità della vita; di conseguenza ATC ESERCIZIO si impegna per offrire un servizio di Trasporto Pubblico Locale che tende al massimo livello di rispetto ambientale.

L'Azienda utilizza veicoli poco inquinanti e s'impegna costantemente per tutelare l'ambiente in cui opera: 22 sono i filobus disponibili attualmente nel parco, 20,900 sono i Km attuali di rete della filovia, tutti compresi nell'area urbana della Spezia.

GLI IMPEGNI DELL' AZIENDA

ATC ESERCIZIO assume i seguenti indicatori e s'impegna a monitorarli assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore, impegnandosi, inoltre, al raggiungimento degli standard-obiettivo.

L'azienda s'impegna a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo.

Misurazione della qualità del servizio di trasporto pubblico locale ATC ESERCIZIO

SICUREZZA DEL VIAGGIO

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|----------------------------------|---------------------------------|------------------------|-----------------------------|--|
| Incidentalità mezzi di trasporto | N. sinistri totali/ km prodotti | 1/27.371 | 1/23.000 | Dati aziendali |

SICUREZZA DEL VIAGGIO

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|--|-----------------------------------|------------------------|-----------------------------|--|
| Incidentalità passiva mezzi di trasporto | N. sinistri passivi / Km prodotti | 1/38.270 | 1/33.000 | Dati aziendali |
| Vetustà mezzi | Età media | 13,07 | 14,00 | Dati aziendali |

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

SICUREZZA A BORDO

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|--|
| Numero verde per emergenza a bordo | Si/no | si | si | Dati aziendali |
| Telecamere sicurezza a bordo | N. telecamere a bordo mezzi | 45 | 55 | Dati aziendali |

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|-------------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|--|
| Regolarità complessiva del servizio | % corse regolari / totale corse programmate | 99,81 | 99,75 | Dati aziendali |
| Distanza media fermate della rete | Distanza media fermate servizio urbano | 660 | 660 | Dati aziendali |
| Velocità commerciale | KM / h servizio urbano | 17 | 17 | Dati aziendali |
| | KM / h servizio extraurbano | 27 | 27 | Dati aziendali |

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

PULIZIA SUI MEZZI

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|-----------------------------|---|------------------------|-----------------------------|--|
| Pulizia ordinaria | % mezzi puliti giornalmente / n. mezzi in servizio | 100 | 100 | Dati aziendali |
| | Frequenza media in giorni pulizia esterna carrozzeria | 7 | 7 | Dati aziendali |
| | N. controlli annuali su pulizia ordinaria | 2.525 | 2.000 | Dati aziendali |
| Pulizia radicale | N. interventi annuali di pulizia radicale | 1.198 | 2.400 | Dati aziendali |
| Pulizia integrativa veicoli | Frequenza media in giorni con germicida / disinfettante | 1/365 | 1/365 | Dati aziendali |

PULIZIA DELLE STRUTTURE

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|---|--------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--|
| Pulizia ordinaria biglietteria | Frequenza media pulizia biglietteria | giornaliera | giornaliera | Dati aziendali |
| Pulizia fermate con pensiline Comune della Spezia | Frequenza media pulizia | mensile | mensile | Dati aziendali |

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO E STRUTTURE

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|-----------------------------|--|------------------------|-----------------------------|--|
| Confortevolezza del viaggio | % veicoli dotati di climatizzazione e sul totale veicoli | 91,63 | 94 | Dati aziendali |
| | % veicoli a pianale ribassato su totale veicoli urbani e suburbani | 90 | 90 | Dati aziendali |

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--|
| Servizi aggiuntivi | N. veicoli con sistema annunci vocale | 43 | 43 | Dati aziendali |
| Servizi per viaggiatori con handicap | N. veicoli dotati di pedana disabili | 87 | 95 | Dati aziendali |

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|-------------------|---|------------------------|-----------------------------|--|
| Punti di contatto | h operatività Numero Verde | 12.5 | 12.5 | Dati aziendali |
| | Esistenza Sito internet si/no | si | si | Dati aziendali |
| | Esistenza indirizzo posta elettronica si/no | si | si | Dati aziendali |

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

| | | | | |
|----------------------|--|---------|---------|----------------|
| | N. contatti diretti e telefonici | 75.080 | 75.000 | Dati aziendali |
| | N. contatti con sito internet | 472.607 | 480.000 | Dati aziendali |
| | N. visualizzazioni Twitter | 205.000 | 210.000 | |
| | N. copertura Facebook | 186.782 | 190.000 | |
| Informazioni a bordo | % veicoli con informativa a bordo sul totale | 100 | 100 | Dati aziendali |

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|-------------------------|---|------------------------|-----------------------------|--|
| Riconoscibilità autisti | % autisti con esposto tesserini di servizio su totale controllati | 100 | 100 | Dati aziendali |

LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO E MISURE TUTELA AL CLIENTE

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|---------------|---|------------------------|-----------------------------|--|
| Punti vendita | N. punti vendite totali sul territorio | 410 | 410 | Dati aziendali |
| | N. KM rete esercizio / N. punti vendita | 2,39 | 2,55 | Dati aziendali |

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

| | | | | |
|------------------|--|-----|-----|----------------|
| | % linee con possibilità vendita biglietti a bordo sul totale linee | 100 | 100 | Dati aziendali |
| Oggetti smarriti | Esistenza procedura per gestione oggetti smarriti si/no | si | si | Dati aziendali |

LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO E MISURE TUTELA AL CLIENTE

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|--------------------------------------|---|------------------------|-----------------------------|--|
| Reclami segnalazioni / | Esistenza procedura raccolta reclami/segnalazioni si/no | si | si | Dati aziendali |
| | N. reclami/segnalazioni raccolte in 1 anno | 919 | 1.000 | Dati aziendali |
| | Tempo massimo di risposta reclamo/segnalazione | 12 | 13 | Dati aziendali |
| | Tempo medio di risposta reclamo/segnalazione | 8,67 | 10 | Dati aziendali |
| Indagini presso la clientela | Frequenza svolgimento indagine | annuale | annuale | Dati aziendali |
| Dialogo con Associazioni Consumatori | Esistenza di dialogo aperto con Associazioni si/no | si | si | Dati aziendali |
| Procedura rimborso | Esistenza procedura per rimborso clienti si/no | si | si | Dati aziendali |

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

| Indicatori | UNITÀ di MISURA | 2016 (valore al 31.12) | 2017 (impegno per il 31.12) | Modalità e periodicità della rilevazione |
|--|--|------------------------|-----------------------------|--|
| Veicoli a bassa emissione DA AGGIUNGERE EURO VI | N. EURO 0 | 0 | 0 | Dati aziendali |
| | N. EURO I | 0 | 0 | |
| | N. EURO II | 70 | 70 | |
| | N. EURO III | 110 | 110 | |
| | N. EURO IV | 8 | 8 | |
| | N. EURO V | 10 | 10 | |
| | N. EURO VI | 7 | 11 | |
| | N. EEV | 24 | 24 | |
| | FILOBUS | 22 | 22 | |
| Servizio filoviario | Km percorsi con veicolo filoviario | 187.211 | 250.000 | Dati aziendali |
| Servizio filoviario | Km di rete impianto filoviario | 20,9 | 22,0 | Dati aziendali |
| Servizio con veicoli a basso impatto ambientale | KM percorsi con veicoli diesel elettrici | 214.901 | 200.000 | Dati aziendali |
| | KM percorsi con veicoli EEV (Enhanced Environmental Vehicle) | 1.136.834 | 1.200.000 | Dati aziendali |
| | KM percorsi con veicoli a basso impatto ambientale | 1.538.946 | 1.950.000 | Dati aziendali |

MODALITÀ DIALOGO AZIENDA CLIENTI

RISPOSTA E DIALOGO

ATC Esercizio ha investito molto nello sviluppo e nel miglioramento della capacità di interazione con i propri clienti attraverso l'incremento dei canali di dialogo. Tale processo ha interessato in maniera fondamentale anche il personale interno che è stato formato in modo da accrescerne la professionalità e la disponibilità verso i clienti. La procedura di gestione interna delle segnalazioni da Clienti è stata, inoltre, inserita nel sistema di gestione per la qualità aziendale, attraverso la definizione di una Procedura dedicata e certificata secondo la norma ISO 9001.

SEGNALAZIONI DAI CLIENTI

Come accennato, l'Azienda negli ultimi anni ha continuato ad affinare le procedure attraverso le quali i Clienti possono presentare suggerimenti, richieste e reclami.

Per ATC ESERCIZIO, servire il cittadino, prestando attenzione alle sue esigenze ed ai suoi bisogni, è diventato un obiettivo imprescindibile e, il contatto con esso, rappresenta uno stimolo importante per raggiungere nel corso dell'attività svolta anno per anno, gli standard qualitativi migliori possibili. Nel corso dell'anno 2016 sono state raccolte **919** segnalazioni, tutte gestite e che hanno dato seguito ad azioni concrete da parte dell'azienda.

Come accennato, per ogni segnalazione è stato avviato un processo di verifica mirato ad individuare eventuali responsabilità, intervenire per rimediare a disservizi laddove si fossero verificati e fornire adeguate risposte a tutti i Clienti.

Le segnalazioni nell'anno 2016 son state così suddivise:

- ✓ Reclami 91,62 %
- ✓ Suggerimenti 3.37 %
- ✓ Richieste nuovi servizi 0.11%
- ✓ Elogi 0.54 %
- ✓ Altro 4.35 %

In riferimento ai reclami pervenuti l'analisi effettuata ha evidenziato che il 68 % ha riguardato aspetti concernenti l'erogazione del servizio (circa il 15 % la mancata effettuazione di una fermata e la puntualità del servizio), 13 % la cortesia e la professionalità del personale, il 7% criticità correlate al malfunzionamento dei veicoli, il 3 % possibilità di accedere alle informazioni, il 2 % richieste di nuovi servizi, il 2% criticità relative ai titoli di viaggio ed il 5 % altre problematiche.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

I nostri Clienti possono presentare le loro segnalazioni riguardo al servizio nei seguenti modi:

- ✓ **In forma scritta**, compilando l'apposito modulo, o **a voce** presso le agenzie di Piazza Chiodo alla Spezia e di Piazza Terzi a Sarzana.
- ✓ **Telefonicamente** al numero verde 800.322.322 da rete fissa e 0187 522588 da rete mobile attivi tutti i giorni dalle 07:00 alle 19:30 (per urgenze relative al servizio, dalle ore 05:30 alle ore 07:00 e dalle ore 19:30 alle ore 22:00 rivolgersi allo 0187 522511).
- ✓ **Per Posta** all'indirizzo Via Leopardi 1, 19124 La Spezia o tramite e - mail all'indirizzo atcesercizio@atcesercizio.it.
- ✓ Tramite **il sito internet www.atcesercizio.it** dal menu "Contattaci".
- ✓ Direttamente al personale ispettivo eventualmente presente sui veicoli.

Entro 13 giorni dalla presentazione della segnalazione, ATC ESERCIZIO contatterà il cliente, informandolo delle cause del problema o del disservizio segnalato.

Nel caso in cui l'addetto al numero verde sia a conoscenza delle cause che hanno causato il problema la risposta sarà fornita direttamente.

RISPOSTE NEI PUNTI DI CONTATTO

I punti di contatto con i clienti (centralino ATC, biglietterie di Piazza Chiodo alla Spezia e di Piazza Terzi a Sarzana) nel corso del 2016 hanno gestito **75.080 contatti**.

Il sito internet www.atcesercizio.it interamente rinnovato nel corso del 2016 è stato visitato nel corso dell'anno da oltre 472.607 cittadini.

Tutto il personale è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, fornendo le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza e mantenendo un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione.

INDAGINI DI MONITORAGGIO CONDOTTE PRESSO LA CLIENTELA

Per migliorare i rapporti con la clientela e conoscere giudizi su differenti aspetti del servizio per poter eventualmente intervenire laddove possibile, ATC effettua ogni anno sondaggi attraverso apposite interviste.

L'analisi delle risultanze di tali sondaggi costituiscono una importante fonte di riflessione che permette di valutare dove si ritiene necessario investire in termini di risorse operative.

Durante il 2016, è stata svolta un'indagine che ha riguardato come sempre il servizio di ATC ESERCIZIO, con l'obiettivo di rilevare il livello di qualità di 10 fattori legati al servizio percepito dalla nostra clientela. L'indagine svolta sul campo è stata condotta da alcuni intervistatori, che si sono mossi nell'area urbana della Spezia, rivolgendo domande sui diversi aspetti del servizio ai Clienti che stavano utilizzando il trasporto pubblico. I risultati di tale indagine sono riportati nella tabella di seguito.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

| | | GIUDIZIO | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|---------------|-------------|-------|--------|------|
| Fattore di indagine qualità | Gravemente insufficiente | Insufficiente | Sufficiente | Buono | Ottimo | n.r. |
| Pulizia Autobus | 15 % | 35 % | 36 % | 15 % | 0 % | 0 % |
| Puntualità Veicoli | 7 % | 35 % | 35 % | 22 % | 0 % | 0 % |
| Fermate Pensiline | 2 % | 18 % | 43 % | 36 % | 0 % | 0 % |
| Cortesia del Personale | 2 % | 13 % | 30 % | 54 % | 1 % | 0 % |
| Facilità a Trovare i Biglietti | 22 % | 34 % | 17 % | 26 % | 0 % | 0 % |
| Costo del Biglietto/ Abbonamento | 21 % | 43 % | 30 % | 5 % | 0 % | 0 % |
| Frequenza dei Passaggi | 1 % | 27 % | 43 % | 29 % | 0 % | 0 % |
| Informazioni ai passeggeri | 3 % | 24 % | 57 % | 15 % | 0 % | 0 % |
| Sicurezza dei Viaggi | 1 % | 35 % | 37 % | 27 % | 0 % | 0 % |
| Comfort dei Veicoli | 9 % | 40 % | 39 % | 12 % | 0 % | 0 % |

MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE

DIALOGO CON ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

ATC mantiene un dialogo costante con le Associazioni dei Consumatori riconosciute presenti sul territorio, attraverso incontri periodici.

I vari rappresentanti sono stati coinvolti anche nella preparazione della Carta della Mobilità 2017.

Lo scopo è quello di incrementare il coinvolgimento attivo degli organismi di rappresentanza organizzata dei cittadini, per confrontarsi sulle problematiche del Servizio di Trasporto Pubblico e per collaborare alla loro risoluzione.

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

ADICONSUM Via Vailunga – 19125 La Spezia

Tel. 0187 253241 e-mail: adiconsum.laspezia@cisl.it

ADOC Via Persio, 35 – 19121 La Spezia

Tel. 0187 777527 e-mail: adoc-laspezia@libero.it

FEDERCONSUMATORI Via Bologna, 9 – 19125 La Spezia

Tel. 0187 547273 e mail: federconsumatori@cgillaspezia.it

LEGA CONSUMATORI Piazza Chiodo, 8 – 19121 La Spezia

Tel. 0187 735013 e mail: legaconsp@libero.it

ASSOUTENTI Via Pisacane, 8 – 19100 La Spezia

Tel. 0187 730481 e mail: assoutentisp@libero.it

CITTADINANZATTIVA c/o Tribunale del Malato, Ospedale Civile S. Andrea La Spezia

e mail: cittadinanzattiva.li@libero.it

CASADELCONSUMATORE Via B. Fazio, 127 – 19100 La Spezia

Tel. 0187 753565 e mail: spezia@casadelconsumatore.it

I clienti hanno la possibilità di rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori avvalendosi della loro assistenza per presentare osservazioni, suggerimenti, reclami e ricorsi contro sanzioni amministrative (ad esempio in caso di sanzioni per non possesso di titoli di viaggio).

RIMBORSI

ATC rimborsa i Clienti che, per cause ad essa imputabili, subiscono disservizi.

Di seguito si riportano le modalità e la casistica per ottenere il rimborso.

CASI DI RIMBORSO

Il cliente ha diritto al rimborso nei seguenti casi, se in riferimento all'orario in vigore:

1) La vettura di linea su cui sta viaggiando subisce un ritardo sulla corsa di oltre 20 minuti in area urbana o di 45 minuti nell'area extraurbana e non vi sia corsa successiva e/o sostitutiva entro i limiti indicati;

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

2) In attesa alla fermata, la corsa prevista non transiti entro 20 minuti se la fermata è localizzata in area urbana o entro 45 minuti se la fermata è localizzata in area extraurbana.

Per individuare l'area urbana o extraurbana si veda la cartina sottostante.



MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA

La procedura da seguire nei due casi è:

- Fare firmare all'autista il biglietto convalidato o l'abbonamento in corso di validità. Entro i successivi 10 giorni spedire la richiesta per posta (ATC Esercizio – Via Leopardi 1, 19124 La Spezia) o presentarla direttamente alle agenzie della Spezia o Sarzana, accompagnata da un documento di identità e della fotocopia del titolo di viaggio controfirmato;
- Contattare il numero verde 800322322 se si chiama da rete fissa, o 0187522588 se si chiama da cellulare, entro 1 ora e 30 minuti dall'orario previsto di passaggio della corsa, segnalando l'accaduto e rilasciando le proprie generalità. Richiedere il rimborso seguendo la medesima procedura descritta nel primo caso (con l'esclusione della copia del titolo di viaggio convalidato e controfirmato), indicando l'ora della telefonata.

Non sono cause imputabili all'azienda eventi atmosferici eccezionali, calamità naturali, astensioni dal lavoro dovute ad agitazioni sindacali, blocco delle vie di circolazione per manifestazioni, incidenti stradali, eccessiva affluenza di traffico.

ENTITÀ DELL'INDENNIZZO

L'indennizzo consiste nella consegna di tre titoli di viaggio.

Agli abbonati verrà rimborsato un titolo di viaggio in più rispetto a quelli previsti nei due casi precedenti; al momento del rinnovo dell'abbonamento, al posto degli eventuali biglietti accumulati, si potrà ottenere uno sconto sul prezzo previsto equivalente al loro valore in denaro.

ATC Esercizio analizzerà entro 20 giorni dalla presentazione le richieste di rimborso, comunicando al Cliente l'accettazione della richiesta o i motivi per i quali è stata respinta.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

I Clienti hanno la possibilità di rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori, elencate alla pagina precedente, per esperire una procedura di Conciliazione in caso di contenzioso. La procedura è un'opportunità per la risoluzione delle controversie, messa a disposizione dall'Azienda per la propria clientela, che si aggiunge ai canali ordinari di comunicazione (reclami, richiesta informazioni, rimborsi, risarcimento per responsabilità civile, ricorsi contro sanzioni):

Questa procedura, completamente gratuita, riguarda tutte le problematiche che possono insorgere tra i Clienti ed ATC ESERCIZIO in relazione a:

- ✓ Reclami la cui risposta finale dell'Azienda non soddisfa il Cliente che reclama;
- ✓ Richiesta di Rimborso non accettata dall'Azienda.

Il Cliente che intende avvalersi di questa procedura deve rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori, fornendo informazioni sul motivo del contenzioso, circostanze dei fatti ed eventuali documenti giustificativi in suo possesso.

La procedura di Conciliazione (successiva al primo reclamo) si esaurisce entro 45 giorni dalla data di presentazione della domanda di Conciliazione e può essere presentata via mail e/o fax a firma congiunta dell'Utente e dell'Associazione dei Consumatori prescelta mediante moduli forniti alle Associazioni stesse da ATC ESERCIZIO.

RISARCIMENTO PER RESPONSABILITÀ CIVILE

ATC Esercizio risarcisce tramite la propria assicurazione, danni a cose o persone nei seguenti casi:

- ✓ Danni causati ai passeggeri durante la salita e la discesa dal veicolo o durante la permanenza a bordo;
- ✓ Danni involontari provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- ✓ Danni a bagagli, abbigliamento ed oggetti (esclusi denaro, preziosi e titoli)

Per ottenere l'eventuale risarcimento il cliente deve segnalare all'autista il danno subito, fornire generalità e recapito e richiedere il nominativo della Compagnia Assicurativa di ATC Esercizio da contattare per attivare la procedura di risarcimento.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2017

ATC Esercizio S.p.A.
Via Leopardi 1, 19124 La Spezia

Tel. 0187.522511
Fax 0187.516832
www.atcesercizio.it

