

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

ATC Esercizio S.p.A.

Via Leopardi 1, 19124 La Spezia

Tel. 0187 522511

Fax 0187 516832

[www.atcesercizio.it](http://www.atcesercizio.it)

# CARTA DELLA MOBILITÀ

## 2019



# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## SOMMARIO

21° Edizione	4
Premessa	4
Presentazione Carta della Mobilità 2019	4
La Società	4
SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO	7
Principi fondamentali del servizio	7
Eguaglianza ed imparzialità	7
Continuità	8
Partecipazione, tutela e trasparenza	8
Efficienza ed efficacia	8
Libertà di scelta	9
Attenzione alla qualità e fattori di qualità del servizio	9
Fattori di qualità del servizio	9
Dati che caratterizzano il Trasporto Pubblico Locale nel 2018	10
SICUREZZA DEL VIAGGIO PERSONALE E PATRIMONIALE	11
Professionalità del personale	11
Parco Veicoli	11
Manutenzione Parco Veicoli	11
Sicurezza del veicolo durante il viaggio	11
Sicurezza a bordo	12
Sicurezza nei luoghi di lavoro aziendali	12
REGOLARITÀ ED AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	12
Regolarità	13
Distanza fermate e velocità commerciale	13
Tempestività degli interventi	14
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	15
Pulizia dei veicoli	15
Strutture aziendali e pulizia fermate	15
COMFORT DEL VIAGGIO	16
Comfort dei veicoli	16
Comfort alle fermate	16

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	17
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	18
Punti di contatto	18
Informazione alle fermate	18
Informazione sui veicoli	18
Riconoscibilità del servizio	18
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	19
LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO E MISURE DI TUTELA AL CLIENTE	20
Punti vendita	20
Oggetti smarriti	20
Segnalazioni da clienti	21
Dialogo con Associazioni Consumatori	21
Rimborsi e risarcimento per responsabilità civile	21
GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE	22
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	23
Veicoli a bassa emissione	23
Servizio filoviario	23
GLI IMPEGNI DELL' AZIENDA	24
MODALITÀ DIALOGO AZIENDA CLIENTI	30
Risposta e dialogo	30
Segnalazioni dai clienti	30
Risposte nei Punti di Contatto	31
MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE	32
Dialogo con associazioni consumatori	33
Rimborsi	32
Casi di Rimborso	32
Modalità di presentazione della richiesta	32
Entità dell'indennizzo	33
Procedura di Conciliazione	33
Risarcimento per responsabilità civile	34

## 21° 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 2018 E GLI IMPEGNI ASSUNTI PER IL 2019.

### PREMESSA

La Carta della Mobilità 2019 si pone in continuità 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 2018.

Segnaliamo che ATC Esercizio sta svolgendo il servizio in forza della proroga del Contratto con la Provincia sino al 31.06.2020.

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

### PRESENTAZIONE CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

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 2018 e gli obiettivi per 2019.

La presente Carta è valida per tutto il 2019. Annualmente è sottoposta a revisione e la prossima pubblicazione è prevista a Marzo 2020.

### 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 Enti locali e da diverse società di trasporto pubblico operanti sul territorio nazionale.

Socio di maggioranza (con il 79.06 % delle azioni) è il Comune della Spezia.

Di seguito si riporta la compagine sociale:

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

COMUNE DELLA SPEZIA	79,06 %
AMT SPA	10,17 %
COMUNE DI SARZANA	1,86 %
COMUNE DI LERICI	1,29 %
COMUNE DI VEZZANO LIGURE	0,70 %
COMUNE DI ARCOLA	0,68 %
COMUNE DI PORTOVENERE	0,66 %
COMUNE DI BOLANO	0,53 %
COMUNE DI LEVANTO	0,50 %
COMUNE DI S. STEFANO MAGRA	0,47 %
COMUNE DI FOLLO	0,46 %
COMUNE DI CASTELNUOVO MAGRA	0,39 %
COMUNE DI AMEGLIA	0,33 %
COMUNE DI LUNI	0,33 %
COMUNE DI BEVERINO	0,27 %
COMUNE DI RICCO' DEL GOLFO	0,27 %
COMUNE DI CALICE AL CORNOVIGLIO	0,26 %
COMUNE DI VARESE LIGURE	0,23 %
COMUNE DI SESTA GODANO	0,18 %
COMUNE DI BORGHETTO VARA	0,12 %
COMUNE DI RIOMAGGIORE	0,12 %
COMUNE DI PIGNONE	0,12 %
COMUNE DI FRAMURA	0,12 %
SACA SCARL	0,12 %
COMUNE DI BRUGNATO	0,11 %
COMUNE DI ZIGNAGO	0,11 %
COMUNE DI ROCCHETTA VARA	0,11 %
GTT SPA	0,10 %
COMUNE DI CARRODANO	0,07 %
APAM ESERCIZIO SPA	0,06 %
COMUNE DI CARRO	0,05 %
CPT SRL IN LIQUIDAZIONE	0,04 %
TEP SPA	0,04 %
ACTV SPA	0,04 %
CAT SPA	0,02 %
UMBRIA TPL	0,02 %

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## NUMERI DELL'AZIENDA

**34.680.441 €** è il valore provvisorio della produzione;

**420** è il numero dei dipendenti al 31.12.2018;

**247** è il numero complessivo dei veicoli a disposizione per il TPL al 31.12.2018.

## 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.

– 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 30 giorni 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:

### 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.

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

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 Infopoint, biglietterie, centralino, sito internet e social).

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.

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.



# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## 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 UNI ISO EN 9001 ISO 14001 e BS OHSAS 18001 che è stato ritenuto conforme da parte degli Enti Certificatori SGS per i Sistemi Qualità 9001 e

Ambiente 14001 e URS per il Sistema Sicurezza OHSAS 18001.



Ogni anno l’organizzazione aziendale è sottoposta ad una visita ispettiva da parte dell’ENTE Certificatore per verificare il rispetto dei parametri previsti dai Sistemi di Gestione.

La verifica svoltasi durante il 2018 ha rilevato che il Sistema di Gestione per la Qualità 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 2019

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 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 2018

981,07	Km rete di esercizio
3010	fermate sulla rete
124 + 1	numero linee esercite e servizio a chiamata
17.795.000	passengeri trasportati
9.649.960	km percorsi
1.010.611	corse programmate
245 veicoli di cui 22 filobus, 34 EEV (Enhanced Environmental Vehicle) e 20 Euro VI.	
2	agenzie di vendita (LA SPEZIA e SARZANA)
442	punti vendita totali
347	rivendite private
80	uffici postali
1	canale on line
1	APP con carta di credito
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 2018 "l'età media" del Parco Veicoli adibito a TPL è di **13,45 anni**.

Nel 2019 l'età media del parco si abbasserà grazie all'entrata in servizio di circa 20 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 2018 i veicoli di ATC ESERCIZIO sono stati coinvolti in media in 1 incidente ogni 25.742 Km.

### INCIDENTALITÀ MEZZI DI TRASPORTO

Indicatore	2018 (valore)	2019 (impegno)	Provenienza valore
N. sinistri accertati totali / Km prodotti	1/25.742	1/21.111	Dati aziendali

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

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 filibus e 140 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 telefonico 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 sino agli attuali 54 mezzi.

## 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 URS.

La verifica svoltasi durante il 2018 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.

### REGOLARITÀ COMPLESSIVA SERVIZIO

Indicatore	2018 (valore)	2019 (impegno)	Provenienza valore
% corse regolari su corse programmate in un anno	99,79	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 è di 652 metri.

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

17 Km/h nel servizio urbano;

26,75 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.

Dal 2017 è iniziato anche il servizio di pulizia a bordo degli autobus ai principali capolinea della Spezia per offrire agli utenti autobus più puliti e confortevoli, rispondendo a una delle richieste più frequenti avanzate dalla clientela.

I numeri dell'igiene e della pulizia dei veicoli nel 2018:

#### **Pulizia ordinaria:**

Frequenza pulizia ordinaria: giornaliera

Lavaggio carrozzeria esterna: almeno settimanale

#### **Pulizia radicale:**

N. 2.785 interventi di pulizia radicali con disinfezione interno veicolo

#### **Pulizia integrativa dei veicoli:**

Frequenza pulizia con prodotto germicida/disinfettante: semestrale

Numero di **controlli** su interventi pulizia giornaliera: 2.967

### 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	2018 (valore)	2019 (impegno)	Provenienza valore
% veicoli servizio dotati di climatizzazione sul totale veicoli parco	95,55	95,00	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 in azienda mezzi dotati di un sistema per annunci vocali di linea e destinazione: attualmente sono 53.

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 107 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	2018 (valore)	2019 (impegno)	Provenienza valore
N. veicoli dotati di pedana per disabili	107	115	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 2018

Numero totali contatti diretti e telefonici: 70.186.

Numero contatti con sito internet: 296.091 oltre ai contatti TWITTER 126.824 e FACEBOOK 95.933.

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 3.010 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	2018 (valore)	2019 (impegno)	Provenienza valore
n. fermate dotate di sistema "infomobilità"	13	13	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;
- ✓ Spegnerne 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	2018 (valore)	2019 (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, 347 rivendite, 80 uffici postali, 7 emettitrici, 1 canale on line, 1 APP con carta di credito e 4 gestori sms, per un totale di 442 punti vendita.

### LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO

Indicatore	2018 (valore)	2019 (impegno)	Provenienza valore
N. totale punti vendita presenti sul territorio	427	450	Dati aziendali
N. Km rete esercizio / N. punti vendita (uffici postali e rivendite private)	2,22	2,25	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.

E' possibile acquistare il biglietto urbano, l'extraurbano sino a 22 km, il giornaliero urbano e quello extraurbano anche attraverso l'APP DropTicket, accessibile anche dall'APP aziendale ATC LA SPEZIA MOBILE.

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.

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## SEGNALAZIONI DA CLIENTI

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

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 **1099** 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.

## DIALOGO CON ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

ATC mantiene un dialogo costante con le Associazioni dei Consumatori riconosciute presenti sul territorio.

## RIMBORSI E RISARCIMENTO PER RESPONSABILITÀ CIVILE

ATC ESERCIZIO ha elaborato una precisa procedura di rimborso per i Clienti, che per cause imputabili<sup>(c)</sup> all'azienda, subiscono disservizi.

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

---

<sup>(c)</sup> 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

Attualmente il parco mezzi è così composto:

EURO 0:	non più presenti
EURO I:	non più presenti
EURO II:	46
EURO III:	105
EURO IV:	7
EURO V:	18
EURO VI:	20
EEV (Enhanced Environment Vehicle):	34
FILOBUS:	15

A Marzo 2018 ATC Esercizio ha iniziato, grazie ad un cofinanziamento da parte della Regione Liguria, di un autobus 100 % elettrico, lo SmartBUS di Chariot Motors.

Si è trattata della prima applicazione in Italia di un autobus di questo tipo, che si è conclusa a Febbraio 2019, con un totale di 11.500 km percorsi nel 2018.

E' un autobus dotato di supercapacitori, particolari dispositivi che hanno la capacità di immagazzinare in tempi brevissimi, circa 5 minuti, una quantità di energia sufficiente a percorrere 25 km.

ATC Esercizio ha sperimentato l'utilizzo di questo autobus sulla linea 3 FELETTINO - CHIAPPA e per questo il capolinea del Felettino è stato attrezzato con una Stazione di Ricarica.

Nel corso del 2018 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: 15 sono i filobus disponibili attualmente nel parco, 22 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	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità mezzi di trasporto	N. sinistri totali/ km prodotti	1/25.742	1/21.111	Dati aziendali

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	N. sinistri passivi / Km prodotti	1/28.770	1/25.000	Dati aziendali
Vetustà mezzi	Età media	13,45	13,00	Dati aziendali

### SICUREZZA A BORDO

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Numero telefonico per emergenza a bordo	Si/No	Si	Si	Dati aziendali
Telecamere sicurezza a bordo	N. telecamere a bordo mezzi	54	65	Dati aziendali



# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Regolarità complessiva del servizio	% corse regolari / totale corse programmate	99,79	99,75	Dati aziendali
Distanza media fermate della rete	Distanza media fermate servizio urbano	652	650	Dati aziendali
Velocità commerciale	KM / h servizio urbano	17	17	Dati aziendali
	KM / h servizio extraurbano	26,75	27	Dati aziendali

## PULIZIA SUI MEZZI

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	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	2.967	3.000	Dati aziendali
Pulizia radicale	N. interventi annuali di pulizia radicale	2.785	3.500	Dati aziendali
Pulizia integrativa veicoli	Frequenza media in giorni con germicida / disinfettante	2/365 ????	2/365	Dati aziendali

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## **PULIZIA DELLE STRUTTURE**

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	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

## **CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO E STRUTTURE**

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Confortevolezza del viaggio	% veicoli dotati di climatizzazione e sul totale veicoli	95,55	95	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	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Servizi aggiuntivi	N. veicoli con sistema annunci vocale	53	65	Dati aziendali
Servizi per viaggiatori con handicap	N. veicoli dotati di pedana disabili	107	115	Dati aziendali

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti di contatto	Ore di operatività Numero Verde	12.5	12.5	Dati aziendali
	Esistenza Sito internet	Sì	Sì	Dati aziendali
	Esistenza indirizzo posta elettronica	Sì	Sì	Dati aziendali
	N. contatti diretti e telefonici	70.186	70.000	Dati aziendali
	N. contatti con sito internet	296.091	250.000	Dati aziendali
	N. visualizzazioni Twitter	123.824	100.000	
	N. copertura Facebook	95.933	90.000	

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Riconoscibilità autisti	% autisti con esposto tesserini di servizio su totale controllati	100	100	Dati aziendali

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO E MISURE TUTELA AL CLIENTE

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti vendita	N. punti vendite totali	442	450	Dati aziendali
	N. KM rete esercizio / N. punti vendita	2,22	2,25	Dati aziendali
Oggetti smarriti	Esistenza procedura per gestione oggetti smarriti	Sì	Sì	Dati aziendali

## LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO E MISURE TUTELA AL CLIENTE

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore)	2019 (impegno)	Modalità e periodicità della rilevazione
Reclami e segnalazioni	Esistenza procedura raccolta reclami segnalazioni	Sì	Sì	Dati aziendali
	N. di reclami e segnalazioni raccolte in 1 anno	1.099	1.000	Dati aziendali
	Tempo massimo di risposta al reclamo segnalazione	17	13	Dati aziendali
	Tempo medio di risposta al reclamo segnalazione	10,46	10	Dati aziendali
Dialogo con Associazioni Consumatori	Esistenza di dialogo aperto con Associazioni	Sì	Sì	Dati aziendali
Procedura di rimborso	Esistenza procedura per rimborso clienti	Sì	Sì	Dati aziendali

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori	UNITÀ di MISURA	2018 (valore al 31.12)	2019 (impegno per il 31.12)	Modalità e periodicità della rilevazione
Veicoli a bassa emissione	N. EURO 0	0	0	Dati aziendali
	N. EURO I	0	0	
	N. EURO II	46	30	
	N. EURO III	105	105	
	N. EURO IV	7	7	
	N. EURO V	18	18	
	N. EURO VI	20	40	
	N. EEV	34	34	
	FILOBUS	15	15	
Servizio filoviario	Km percorsi in elettrico con veicolo filoviario	329.515	330.000	Dati aziendali
Servizio filoviario	Km di rete impianto filoviario	22	22	Dati aziendali
Servizio con veicoli a basso impatto ambientale	KM percorsi con veicoli EEV (Enhanced Environmental Vehicle)	1.478.109	1.500.000	Dati aziendali
	KM percorsi con veicoli a basso impatto ambientale	2.392.796	2.600.000	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 2018 sono state raccolte 1.099 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 2018 son state così suddivise:

- ✓ Reclami 93.00 %
- ✓ Suggerimenti 2.82 %
- ✓ Richieste nuovi servizi 1,45%
- ✓ Elogi 1,10 %
- ✓ Altro 1.63 %

In riferimento ai reclami pervenuti l'analisi effettuata ha evidenziato che il 55% ha riguardato aspetti concernenti l'erogazione del servizio (circa il 12% la mancata effettuazione di una fermata ed il 18% la puntualità del servizio), 9% la cortesia e la professionalità del personale, il 6% criticità correlate al malfunzionamento dei veicoli, il 2,28% possibilità di accedere alle informazioni, il 2% richieste di nuovi servizi, il 2,27% criticità relative ai titoli di viaggio ed il 7,28 % altre problematiche.

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

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 (numero attivo solo per urgenze anche dalle 5.30 alle 7.00 e dalle 19.30 alle 22.00).
- ✓ **Per Posta** all'indirizzo Via Leopardi 1, 19124 La Spezia o tramite e - mail all'indirizzo [atcesercizio@atcesercizio.it](mailto:atcesercizio@atcesercizio.it).
- ✓ Tramite **il sito internet [www.atcesercizio.it](http://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 2018 hanno gestito 70.186 contatti.

Il sito internet [www.atcesercizio.it](http://www.atcesercizio.it) nel corso del 2018 è stato visitato nel corso dell'anno da 296.091 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.

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

## MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE

### 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;
- 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:

- A. 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



# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

Spezia) o presentarla direttamente alle agenzie della Spezia o Sarzana, accompagnata da un documento di identità e della fotocopia del titolo di viaggio controfirmato;

- B. Contattare il numero verde 800 322322 se si chiama da rete fissa, o 0187 522588 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.

## DIALOGO CON ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

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

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.

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).

## PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

I Clienti hanno la possibilità di rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori attive nel territorio 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.

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2019

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.

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

**Tel.** 0187 522511  
**Fax** 0187 516832  
[www.atcesercizio.it](http://www.atcesercizio.it)

