

Proposta di

Carta della Qualità dei Servizi

(Art. 15 Contratto di Servizio AMAT – Comune di Palermo)



Approvata dal C.d.A. AMAT ed in attesa di approvazione del Consiglio Comunale

Continua

Cosa è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento (Carta dei Servizi) che regola i rapporti tra aziende che erogano servizi di pubblica utilità (nel caso specifico il servizio di trasporto pubblico urbano) e chi ne usufruisce.

AMAT aggiorna periodicamente la Carta della Qualità dei Servizi. Essa è visionabile e scaricabile dal sito web aziendale www.amat.pa.it, nella sezione “Azienda”.

La Carta della Qualità dei Servizi si propone come strumento operativo per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- ✓ mostrare con chiarezza le risorse e gli strumenti a disposizione dell’Azienda per la realizzazione del Servizio;
- ✓ identificare gli standard di qualità, proponendosi l’attuazione del mantenimento degli standard definiti, ovvero, la conferma degli impegni assunti nei confronti di coloro che usufruiscono del servizio dall’Azienda erogato.

Gli standard sono monitorati con continuità ed i fattori di qualità sono misurati attraverso rilevamenti diretti, nonché attraverso sondaggi mirati a verificare il livello di soddisfazione degli utilizzatori del Servizio.

I risultati del monitoraggio degli indicatori vengono riportati nella successiva Carta della Qualità dei Servizi ed utilizzati per intraprendere azioni di miglioramento continuo.

Principi ispiratori

La Carta della Qualità dei Servizi di AMAT Palermo S.p.A. si ispira costantemente ai seguenti principi fondamentali, improntando ad essi i propri comportamenti nei confronti dei Cittadini :

- a) *uguaglianza ed imparzialità;*
- b) *continuità;*

Continua

c) *partecipazione;*

d) *cortesia;*

e) *efficacia ed efficienza.*

a) UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA':

AMAT Palermo S.p.A. garantisce l'accesso ai propri servizi di trasporto senza alcuna discriminazione dipendente da fattori di colore della pelle, sesso, lingua, religione o ideologie.

AMAT Palermo S.p.A. è impegnata anche a rimuovere tutti quegli ostacoli oggettivi che limitano l'uso del trasporto pubblico a soggetti più deboli. A tal riguardo AMAT favorisce anche l'accessibilità all'uso del trasporto pubblico da parte di disabili, anziani ed altre categorie disagiate di cittadini.

b) CONTINUITA':

Consapevole della natura essenziale dei servizi pubblici espletati, AMAT si impegna a fornire un servizio di trasporto continuo e regolare, prevedendo forme di informazione in favore degli utenti in caso di scioperi o di altre cause impreviste o di forza maggiore che implicino una temporanea variazione, riduzione o sospensione del servizio.

AMAT si impegna comunque affinché gli eventuali disservizi siano limitati nel tempo e i disagi contenuti, compatibilmente con la oggettiva possibilità di eliminazione delle cause che li hanno determinati.

c) PARTECIPAZIONE:

AMAT favorisce la partecipazione dei cittadini alle attività della Società per una corretta fruizione dei servizi offerti e per il loro miglioramento.

I Cittadini possono presentare reclami, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

A tal fine AMAT adotta tutte le azioni utili per un contatto diretto con i Cittadini (call center, sito web, e-mail, uffici commerciali, spazi

Continua

informativi ai nodi ed addetti di esercizio in tutta la rete).

AMAT adotta anche sistemi per la misurazione del livello di soddisfazione dei clienti e promuove incontri di approfondimento e di dialogo con le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative.

d) CORTESIA:

AMAT garantisce che il comportamento dei propri dipendenti nei confronti dei Cittadini sia cortese. A tal fine AMAT provvede a fornire al personale adeguata formazione ed opportune disposizioni di servizio.

e) EFFICACIA ED EFFICIENZA:

AMAT si impegna ad adottare piani per il miglioramento costante della qualità del servizio e per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. A tal fine l'Azienda si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000, ottenendone – nel gennaio del 2006 – la Certificazione rilasciata da RINA

Struttura aziendale

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente	Mario Bellavista
Vice Presidente	Giuseppe Giordano
Consigliere	Antonino Caronia

COLLEGIO SINDACALE

Presidente	Antonino Giuffrè
Componente	Anna Maria D'Ignoti
	Ettore Falcone

REVISORE DEI CONTI Giovanni Cricchio

DIRETTORE GENERALE Domenico Drago

L'Azienda

AMAT conta circa 1.900 dipendenti tra autisti, tecnici di manutenzione, impiegati, quadri e dirigenti rappresentando una delle più importanti realtà produttive del Meridione.

La flotta aziendale conta allo stato attuale di un parco attivo di 508 veicoli, i quali vengono rimessati presso i due Depositi aziendali ubicati, rispettivamente, in Via Roccazzo (sede inoltre della Presidenza, della Direzione Generale e della maggior parte degli uffici amministrativi) ed in Via Utveggio, a Palermo.

AMAT offre i propri servizi alla Città di Palermo ed assicura i collegamenti ad alta frequenza con i comuni limitrofi di: Isola delle Femmine, Monreale e Villabate.

Limitatamente alla sola area territoriale di Palermo, la superficie coperta dai servizi di trasporto è di 159 kmq, con una popolazione residente servita di circa 660.000 abitanti. Ad essi vanno aggiunti circa 300.000 "pendolari" che, soprattutto nei giorni feriali, transitano nell'area urbana.

L'estensione lineare della rete urbana è di Km 341 che, sommata a quella extraurbana, raggiunge di Km. 347,3.

La percorrenza chilometrica annua programmata per il 2010 è di circa 19.600.000 Km.

Il numero annuo di passeggeri trasportati è di circa 72.500.000.

Il campo delle attività aziendali comprende anche:

- a) la gestione di parcheggi a sosta tariffata nelle zone affidate dal Comune di Palermo;
- b) la gestione della segnaletica stradale orizzontale e verticale
- c) la gestione del *Car Sharing*

Un po' di storia . . .

AMAT, nella sua originaria configurazione di azienda municipalizzata del Comune, è stata costituita il 21 settembre 1964, ed è la diretta erede delle società private che, fin dall'inizio del secolo scorso, ebbero la gestione del trasporto pubblico a Palermo e dei suoi dintorni.

AMAT Palermo S.p.A. è, dal 1° gennaio 2005, una società per azioni soggetta alla direzione ed al coordinamento del Comune di Palermo (Socio unico).

Ricerca, Innovazione e Sviluppo

AMAT, subito dopo la trasformazione societaria ha intrapreso una serie di attività che intendono fornire ulteriori risposte alla crescente domanda di mobilità.

In particolare, AMAT, in qualità di stazione appaltante, ha dato inizio a tutte le attività propedeutiche ed operative per la realizzazione di una rete di **Tram** nella città di Palermo.

Inoltre, alla fine del 2008 ha dato vita alla realizzazione del c.d. **Car Sharing**, progetto ambizioso che intende favorire l'uso dell'automobile solo quando serve, condividendo quindi l'auto tra più cittadini.

Il progetto, sviluppato su iniziativa del Ministero dell'Ambiente, prevede la condivisione di un parco auto a basso impatto ambientale (con alimentazione a metano) tra tutti i cittadini abbonati al servizio, limitando l'utilizzo del veicolo al tempo strettamente necessario.

Con l'abbonamento, si può utilizzare un'auto del *car sharing* a scelta tra quelle previste in flotta, se disponibile nel parcheggio prescelto (o, in alternativa, nel parcheggio più vicino), al costo di una tariffa oraria, più una chilometrica, comprendendo quest'ultima anche il carburante.

I vantaggi connessi all'uso del servizio, per il cittadino, sono molteplici e

Continua

precisamente:

- accesso alle ZTL;
- accesso alle corsie preferenziali dei mezzi pubblici;
- uso gratuito delle zone blu cittadine;
- uso gratuito dei parcheggi Car Sharing ad uso esclusivo delle auto del servizio.

Le tariffe ad oggi in vigore sono le seguenti:

Attualmente sono disponibili 40 autovetture (30 medie e 10 monovolume), dislocate nei seguenti parcheggi:

Tipo vettura	Tariffa oraria (dalle 8 alle 20)	Tariffa chilometrica (da 0 a 100)	Tariffa chilometrica (da 101 a 300)	Tariffa chilometrica (da 301 in poi)
Media 1.2 Bipower	2,00	0,40	0,32	0,25
Monovolume 1.6/2.0 Bipower	2,40	0,47	0,36	0,30

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1 Piazza Indipendenza | 23 Piazza Don Bosco |
| 2 Piazza P.pe di Camporeale | 24 Via Autonomia Siciliana |
| 3 Piazzale J. Lennon | 25 Via Ammiraglio Rizzo |
| 4 Piazza De Gasperi | 26 Via Onufrio - San Michele |
| 5 Parcheggio P.le Belgio | 27 Via P.pe di Villafranca |
| 6 Via Campania | 28 Via Terrasanta |
| 7 Libertà - Politeama | 29 Teatro Massimo |
| 8 Piazza Lolli | 30 Viale Strasburgo |
| 9 Piazza Crispi | 31 Piazza Bellini |
| 10 Stazione Marittima | 32 Piazza Marina |
| 11 Mondello Charleston | 33 Via Archirafi |
| 12 Piazza Unità d'Italia | 34 Via Sciuti |
| 13 Stazione Centrale | 35 Via E. Lombardi ang. Via Roma |
| 14 Via U. Giordano | 36 Via Marchese di Villabianca |
| 15 Parcheggio Ungheria | 37 Via Campolo |
| 16 Mondello - Piazza Valdesi | 38 Piazza Alberigo Gentili |
| 17 Mondello - Via Piano di Gallo | 39 Tribunale - Piazza V.E. Orlando |
| 18 Via Francia | 40 Mondello - Parcheggio Galatea (estivo) |
| 19 Via dei Nebrodi | 41 Mondello - Parcheggio Mongibello (estivo) |
| 20 Via Aquileia | |
| 21 Via Leonardo da Vinci | |
| 22 Piazza E. Restivo - Via Piemonte | |

Continua

Rispetto dell'ambiente

Nello sviluppo e nel miglioramento del proprio servizio, AMAT dedica particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente.

Gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di una manutenzione costante che consente di conservare le emissioni dei gas di scarico nei limiti imposti dalla legge vigente.

Inoltre presso AMAT è stata attivata una stazione di compressione di metano necessaria al rifornimento dei 73 autobus a metano a bassissimo impatto ambientale che vengono prevalentemente utilizzati nelle linee che penetrano nel centro storico cittadino.

Dal punto di vista dei benefici ambientali il veicolo a metano fa registrare livelli di emissioni gassose inferiori ai limiti Euro 4.

In particolare detta tecnologia presenta i seguenti vantaggi:

- ✓ elimina alla fonte le emissioni di particolato;
- ✓ riduce le emissioni gassose a livelli bassissimi;
- ✓ non sono presenti le emissioni di *idrocarburi superiori*, quali il benzene e suoi derivati;
- ✓ riduce le emissioni di anidride carbonica, giacché il metano – rispetto al gasolio ed alla benzina – produce più vapore acqueo e meno anidride carbonica.

I veicoli a metano, inoltre consentono di raggiungere importanti risultati anche nel versante dell'inquinamento acustico; infatti, utilizzando un differente *ciclo di funzionamento* del motore (ad accensione comandata), esso è intrinsecamente più silenzioso di quello diesel.

Nell'anno 2009 la percentuale di bus a basso ambientale impatto ambientale, compresi quelli a metano, è pari al 40 % del parco.

Continua

AMAT per la sicurezza

La sicurezza a bordo

A garanzia della sicurezza dei passeggeri, i nuovi veicoli entrati in servizio dal 2005 al 2008 (per un totale di 159 bus) sono tutti dotati di sistema di videosorveglianza.

I sistemi memorizzano le immagini su supporto magnetico le quali sono disponibili, in caso di necessità, agli organi di pubblica sicurezza.

Gli utenti vittime di borseggi o di atti teppistici devono immediatamente farne denuncia alle Forze dell'Ordine, dettagliando il più possibile l'accaduto (ora, linea, località, matricola del bus); le autorità competenti potranno fare richiesta tempestiva delle cassette di bordo e visionarne il contenuto ad uso delle indagini. La rapidità delle operazioni è fondamentale affinché il contenuto delle cassette non sia cancellato (superate le quarantotto ore).

La sicurezza del viaggio

Per quel che concerne la sicurezza del viaggio, AMAT garantisce, tramite adeguate coperture assicurative, il risarcimento dei danni a terzi e a passeggeri trasportati, qualora provvisti di idoneo e valido titolo di viaggio e che abbiano rispettato le norme comportamentali previste nella sezione "Comportamento in vettura".

Per maggiori informazioni è possibile chiamare l'Ufficio Sinistri di AMAT al Numero 091/350.275.

Il comfort di viaggio e l'accesso per i diversamente abili

Per migliorare il comfort e la fruibilità dei veicoli, l'Azienda sta gradualmente sostituendo i vecchi bus con dei nuovi mezzi dotati di impianto di climatizzazione integrale e di dispositivi per favorire l'accessibilità a bordo dei soggetti diversamente abili o comunque con ridotta capacità motoria.

Continua

Nel 2009 il 58 % della flotta è costituita da bus dotati di impianto di climatizzazione; durante la stagione estiva parte della flotta della linea 806 che collega Palermo con Mondello è costituita da bus scoperti (denominati appunto *Mondello*).

I bus dotati di dispositivi per facilitare l'accesso a bordo (pianale ribassato/pedana disabili) rappresentano il 75 % della flotta.

A maggiore garanzia, i nuovi autobus acquistati dall'azienda sono dotati di doppio sistema (elettromeccanico e manuale) di accesso a bordo da parte dei disabili.

Servizi di trasporto offerti

Le linee, i percorsi e le fermate

AMAT vuole offrire un servizio moderno che fornisca risposte integrate alle esigenze di mobilità dei Cittadini: le coincidenze fra le diverse linee, lo sviluppo dell'interscambio fra diversi mezzi di trasporto (autobus, autoveicoli, treno e, in futuro, tram), la gestione dei parcheggi ed il controllo della sosta e delle corsie riservate ai mezzi pubblici sono ambiti di intervento strettamente connessi, per favorire in modo adeguato lo spostamento dei Cittadini nel territorio urbano.

In questo ambito, emerge che negli ultimi anni lo scenario, all'interno del quale AMAT effettua il servizio di trasporto pubblico nella Città di Palermo, risulta notevolmente mutato a causa di una profonda involuzione di alcuni fattori che, di fatto, hanno ridotto l'efficienza del servizio di trasporto pubblico. Ci riferiamo, in particolare, alla sempre crescente congestione del sistema viario cittadino. Tenuto conto di quanto sopra, quest'Azienda si è determinata sull'opportunità di effettuare una profonda ristrutturazione del servizio di trasporto pubblico che, attraverso la razionalizzazione della rete esistente, consenta di ottimizzare l'utilizzo delle risorse e quindi ridurre i costi pur mantenendo un servizio di qualità che, anzi, in alcuni elementi, raggiunga degli

Continua

standard qualitativi e prestazionali superiori rispetto a quelli del servizio attuale. Tale ristrutturazione è attualmente al vaglio dell'Amministrazione Comunale.

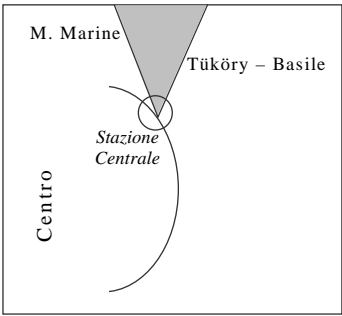
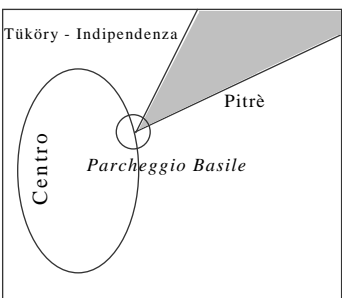
Sino all'approvazione, quindi, della riforma su indicata, rimane cogente l'attuale struttura della rete e la relativa organizzazione del Servizio, la quale prevede che, le coincidenze tra le molteplici linee sono favorite dalla presenza di 6 diversi *nodi* (intesi come punti di "concentrazione" di un numero definito di Linee) della rete, ciascuno dei quali può essere facilmente identificato dal primo dei tre numeri che compongono la denominazione della linea. La numerazione di detti nodi inizia dal numero 2 (nodo 2 *Stazione Centrale* – nodo 3 *Parcheggio Basile* – nodo 4 *Camporeale* – nodo 5 *Lennon* – nodo 6 *Stadio* – nodo 7/8 *Croci/Politeama*).

Qualsiasi linea, per esempio, che proviene dalla periferia e la cui denominazione inizia con il numero 2 transiterà o farà capolinea alla Stazione Centrale (nodo 2), così come qualsiasi linea la cui denominazione inizia con il numero 3 transiterà o farà capolinea al Parcheggio Basile (nodo 3).

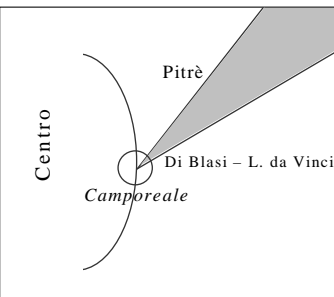
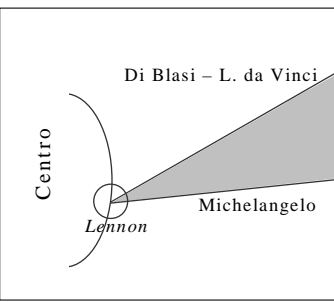
Fanno eccezione le linee la cui denominazione inizia con il numero 9, che collegano quartieri periferici, e quelle che iniziano con il numero 1, che invece collegano il centro della città. Quest'ultime linee hanno anche la finalità di collegare i nodi fra di essi od i nodi con i quartieri ad elevata densità abitativa all'interno del nucleo centrale cittadino, soddisfacendo in tal modo le più disparate esigenze di collegamento tra punti di partenza e punti di destinazione, sfruttando, appunto, le coincidenze ai nodi di interscambio.

Per comodità, si riporta la seguente tabella, che indica le diverse possibilità di coincidenza:

Continua

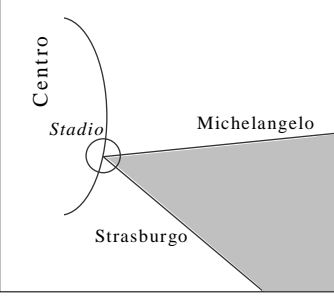
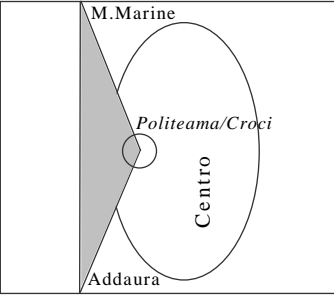
Clienti che provengono dalla porzione di territorio cittadino delimitato dalle seguenti vie	Linee utilizzate	Tali linee transitano o fanno capolinea nei seguenti nodi	Linee di penetrazione verso il centro con le quali è possibile effettuare coincidenza	Nodi o terminali nei quali è possibile effettuare ulteriore coincidenza verso i luoghi di destinazione
	209 – 210 211 – 212 220 – 221 224 – 225 226 – 227 230 – 231 234 – 237 241 – 243 246 – 250	Nodo 2 Stazione Centrale	101 → 107 → 102 → 109 → 122 → 139 →	Politeama – Stadio Politeama – Stadio Politeama – Lennon Parcheggio Basile Camporeale Vergine Maria
	304 – 305 309 – 318 327 – 339 364 – 365 368 – 380 389	Nodo 3 Parcheggio Basile	104 → 105 → 108 → 109 → 110 → 118 →	Sturzo – Politeama Via Vittorio Emanuele Politeama – Osp. Civico Stazione Centrale Lennon Strasburgo

Continua

	417 422 440 442 462 475	Nodo 4 Camporeale	106 → 122 →	Politeama – Stadio Politeama – Stazione Centrale
	501 – 513 516 – 529 534 – 540 544 – 548	Nodo 5 Lennon	102 → 103 → 110 → 111 → 544 →	Politeama – Stazione Centrale Politeama – Cavalluccio Marino Indipendenza Acquasanta Mondello

continua

segue tabella

Clients che provengono dalla porzione di territorio cittadino delimitato dalle seguenti vie	Linee utilizzate	Tali linee transitano o fanno capolinea nei seguenti nodi	Linee di penetrazione verso il centro con le quali è possibile effettuare coincidenza	Nodi o terminali nei quali è possibile effettuare ulteriore coincidenza verso i luoghi di destinazione
	603 – 614 615 – 616 619 – 625 628 – 644 645 – 662 675 – 677	Nodo 6 Stadio	101 → 106 → 107 → 305 →	Politeama – Stazione Centrale Politeama – Camporeale Politeama – Stazione Centrale Parcheggio Basile
	702 – 704 721 – 731 806 – 812 824 – 833 837	Nodo 7/8 Politeama/Croci	101 → 102 → 103 → 104 → 106 → 107 → 108 → 124 →	Staz. Centrale – Stadio Lennon – Staz. Centrale Lennon – Cavall. Marino Parcheggio Basile Camporeale – Stadio Staz. Centrale – Stadio Indipendenza – Osp. Civico Zisa

Ogni stazione ferroviaria e ogni capolinea di autolinee extraurbane sarà servito da un congruo numero di linee urbane AMAT per collegarsi alla

Continua

rete urbana.

Il servizio nei giorni feriali è effettuato con 90 linee ordinarie più 2 linee notturne, oltre a 13 linee speciali.

Il servizio nei giorni festivi è articolato su 81 linee ordinarie più 2 linee notturne, oltre a 13 linee speciali.

La percorrenza media giornaliera programmata è di circa 68.000 km, corrispondenti a circa 10.150 corse (con riferimento ai giorni feriali da lunedì a sabato, nel periodo di apertura delle scuole).

Il numero dei passaggi programmati delle corse varia secondo l'ora della giornata, il giorno della settimana, il periodo dell'anno. Il servizio di punta più intenso è quello della giornata infrasettimanale da lunedì al sabato, durante il periodo di apertura delle scuole.

Il sito web aziendale www.amat.pa.it riporta pagine dedicate alle singole linee del trasporto pubblico con indicazione di percorsi e partenze.

AMAT è impegnata a garantire la migliore regolarità e puntualità del servizio, pur tenendo conto che questi fattori possono essere condizionati da elementi esterni, legati all'ambiente in cui viene svolto il servizio e non dipendenti dalla Società (interruzioni di strade, occupazione a vario titolo della sede viaria destinata al passaggio dei bus, pubbliche manifestazioni che insistono sul percorso previsto per le linee di trasporto etc.).

Per il 2010 AMAT ha un obiettivo di regolarità delle corse (corse, cioè, effettivamente svolte rispetto al totale delle corse programmate e previste nel programma di esercizio negli orari comunicati al pubblico) del 85 %.

Nell'intento di favorire l'accessibilità al proprio servizio, AMAT garantisce oggi una distanza media fra le fermate di 300 metri.

Ogni fermata è individuata da una palina distintiva il 70% delle quali fornisce informazioni sul servizio di trasporto.

Oltre il 40% delle fermate ha in dotazione pensiline con posti a sedere per l'attesa del mezzo di trasporto. Le pensiline sono strutturate affinché

Continua

possano riparare dal sole e dalla pioggia. Ogni fermata sarà comunque denominata, in modo univoco ed evidente, con una riproduzione grafica in cui si riportano: il nome della via percorsa e in aggiunta il nome della via più prossima all'attraversamento o il nome del luogo di riferimento più prossimo avente particolare risalto (ad esempio una scuola, un teatro, un ospedale, un ufficio pubblico di particolare rilevanza, ecc.); insieme alla denominazione verrà riportato l'elenco delle linee che transitano dalla stessa fermata con il relativo luogo di destinazione.

Per comodità di lettura dello schema delle linee la posizione del passeggero alla fermata di riferimento è individuata da un pallino con l'indicazione "*siete qui*".

Le informazioni esposte alle fermate saranno verificate almeno una volta all'anno, e comunque aggiornate in occasione di variazioni di percorso permanenti che interessano le linee che vi transitano.

Per migliorare ulteriormente le prestazioni del trasporto pubblico parte della rete posta su corsie riservate, per una estensione di 34 km (10% della rete).

Per i prossimi anni l'obiettivo di AMAT sarà quello di aumentare, in accordo con il Comune di Palermo, l'estensione delle corsie riservate ai mezzi pubblici, soprattutto nelle arterie ad alta capacità di trasporto.

I servizi speciali, notturni e stagionali

AMAT predispone, in accordo con il Comune di Palermo, anche servizi di trasporto speciali per particolari categorie di passeggeri o specifiche esigenze stagionali o territoriali ed in particolare :

Trasporto Studenti

Anche nel 2010, verranno effettuati servizi di trasporto gratuiti dedicati in favore degli studenti della scuola dell'obbligo per il raggiungimento degli istituti scolastici.

Continua

Servizio per il Cimitero Rotoli

Il servizio con navetta dedicato alla ampia zona interna del Cimitero comunale Rotoli, inibita a mezzi di trasporto privati, verrà effettuato quotidianamente per consentire ai Cittadini di raggiungere con comodità ed in sicurezza i sepolcri dei propri cari.

Servizio per l'Ospedale Civico

AMAT assicurerà quotidianamente il servizio di collegamento gratuito fra tutti i padiglioni all'interno dell'area dell'Ospedale Civico ed il parcheggio autoveicoli posto in prossimità del nosocomio.

Il servizio consente ai Cittadini gli spostamenti nell'ambito di una vasta area pubblica, densamente popolata e non accessibile a mezzi di trasporto privati.

Linee del Centro Storico

Per dare una risposta alle problematiche ambientali che interessano in maniera particolare il centro storico urbano di Palermo, AMAT ha attivato, in accordo con l'Amministrazione Comunale, tre linee navetta a tariffazione ridotta, denominate "GIALLA", "VERDE", e "ROSSA", con biglietto, denominato *Aquilotto*, da € 0,52 valido per l'intera giornata solo nelle suddette navette del centro storico.

Tali linee collegano i mercati storici palermitani e le zone urbane a maggiore sviluppo commerciale del centro città.

Linee notturne.

Sono in esercizio due linee notturne con percorsi che sono la somma di tratte delle linee diurne a copertura parziale dell'intera rete.

Linee navetta per le località balneari

Anche per l'anno 2010 AMAT, in accordo con l'Amministrazione Comunale, prevede il collegamento gratuito di persone dai parcheggi di interscambio delle località balneari alle spiagge ed ai punti di maggiore

Continua

attrazione delle località di Mondello e Sferracavallo.

Il servizio si effettua durante la stagione balneare (dal 15 giugno al 15 settembre).

Linee stagionali di Gran Turismo Palermo – Mondello.

ATTUALMENTE SOSPESO

Si tratta di due linee dedicate, in esercizio soltanto durante la stagione balneare (dal 15 giugno al 15 settembre), che collegano con bus di Gran Turismo il centro della città (Via Crispi angolo Via Amari) con Mondello secondo due itinerari: via Parco Favorita e via Addaura.

Le partenze dei bus dai due terminali sono previste ogni ora. Il servizio ha un costo al pubblico estremamente contenuto in rapporto alla qualità del servizio offerto (posto a sedere garantito su comode poltrone, climatizzazione, bassa rumorosità del mezzo). Il titolo di viaggio si potrà acquistare direttamente a bordo.

Linea Turistica “Giro di Città”.

ATTUALMENTE SOSPESO

Il servizio, organizzato da AMAT con l'utilizzo di bus di Gran Turismo, permette al turista o al semplice cittadino di visitare i punti di maggiore attrazione turistica della Città di Palermo nel periodo che va dal 1° aprile sino al 30 Novembre. Il titolo di viaggio si potrà acquistare direttamente a bordo.

I dettagli dei percorsi delle linee speciali e gli orari di partenza delle corse sono pubblicati e consultabili sul sito www.amat.pa.it.

Collegamenti con i comuni limitrofi a Palermo

AMAT, oltre i collegamenti urbani, effettuerà sulla base di convenzioni stipulate con le amministrazioni comunali interessate, i collegamenti ad alta frequenza con alcuni comuni limitrofi all'area urbana palermitana:

- ✓ COMUNE DI VILLABATE

Continua

Il Comune di Villabate sarà collegato dal prolungamento della linea urbana 224, con partenze dalla Stazione Centrale di Palermo.

✓ **COMUNE DI MONREALE**

Il Comune di Monreale sarà collegato dal prolungamento della linea urbana 389, con partenze dalla Via D'Aquisto di Monreale.

✓ **COMUNE DI ISOLA DELLE FEMMINE**

Il Comune di Isola delle Femmine sarà collegato dal prolungamento dalla linea urbana 628, con partenze da Piazza Giovanni Paolo II.

Il dettaglio dei collegamenti con i Comuni convenzionati, gli orari delle partenze e le frequenze sono pubblicati sul sito internet www.amat.pa.it

Fasce orarie di salvaguardia in caso di sciopero

In caso di sciopero del personale autoferrotranviario, anche di 24 ore, il servizio di trasporto di AMAT, ai sensi della Legge 12/06/1990 sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali, viene garantito per le corse ricadenti nelle c.d. "fasce orarie protette", il cui orario è attualmente compreso tra l'inizio del servizio mattutino e le ore 08:30, nonché tra le ore 17:30 e la fine del servizio.

Giorni ed Orari di Esercizio

Il servizio di trasporto di AMAT è operante tutti i giorni dell'anno, ad eccezione del 1° Maggio.

La fascia oraria di servizio coperta nei giorni feriali si estende dalle 04.30 alle ore 23.30 con un servizio notturno dalle 22.00 alle 05.30.

Nei giorni festivi il servizio inizia alle 06.00 del mattino e si conclude sempre alle ore 23.30 con uguale servizio notturno dalle 22.00 alle 05.30.

Continua

Servizio ridotto per festività

Per la festività del Natale viene effettuato un servizio ridotto fino alle ore 14.00.

Titoli di viaggio ed abbonamenti

Si premette che AMAT ha formulato una riforma tariffaria, la quale è in attesa di approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale. Essa prevede una semplificazione delle tipologie di Abbonamenti Bus ed una contestuale rimodulazione delle relative tariffe.

In atto AMAT offre ai Cittadini un'ampia gamma di titoli di viaggio, fornendo varie soluzioni alle diverse esigenze di mobilità.

Biglietti:

Sono attualmente disponibili i seguenti biglietti:

- Biglietto ordinario di € 1,30 con validità di 90 minuti dalla obliterazione a bordo.
- Biglietto ordinario valido 90 minuti dalla obliterazione con acquisto a bordo ed ai capilinea presso il conducente al prezzo maggiorato di € 0,40 come esazione a bordo, rispetto al prezzo corrente.
- Carnet di 20 biglietti ordinari, al prezzo di € 23,50; biglietti validi 90 minuti dalla obliterazione a bordo.
- Biglietto giornaliero di € 3,50, valido su tutta la rete, sino alle ore 24 del giorno di validazione.
- Carnet di 20 biglietti giornalieri al prezzo di € 45,80; biglietti validi su tutta la rete, sino alle ore 24 del giorno di validazione.
- Biglietto speciale giornaliero, denominato *Aquilotto*, per le linee GIALLA, ROSSA e VERDE al prezzo di € 0,52; è valido esclusivamente sulle linee speciali dedicate al centro storico fino alla fine del servizio giornaliero dal momento della convalida.

Continua

I biglietti a validità temporale decorrono dalla convalida da effettuare immediatamente a bordo del primo mezzo utilizzato.

I biglietti AMAT per il servizio di trasporto sono acquistabili presso gli oltre 600 punti vendita ed esercizi commerciali (edicole, tabaccherie, bar etc.) dislocati su tutto il territorio comunale e nei comuni vicini.

I biglietti sono acquistabili anche presso i seguenti *Nodi* AMAT ubicati presso la Stazione Centrale, Piazza Sturzo, Piazza Alcide De Gasperi, Piazzale John Lennon, Parcheggio Basile, Via Emiri ed il chiosco di Via Libertà nei pressi del Teatro Politeama.

Sono inoltre sono disponibili anche presso gli uffici commerciali

La vendita del biglietto ordinario da parte dell'autista, a prezzo maggiorato di € 0,40 (quale esazione a bordo), e' vincolata alle condizioni di traffico e di guida ed è subordinata alla consegna della somma esatta, in quanto l'autista non ha disponibilità di resto.

Abbonamenti

Presso gli uffici commerciali AMAT di via Alfonso Borrelli n. 16, di via Giusti n. 7, il punto Vendita di Piazza Giulio Cesare all'altezza del civico 44, e lo Sportello Abbonamenti ubicato in Piazza Giovanni Paolo II (già Piazza Alcide De Gasperi), è possibile richiedere e rinnovare gli abbonamenti ai servizi di trasporto. Gli uffici commerciali sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì e precisamente:

- Via Alfonso Borrelli : dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 8.00 alle 12.30; il martedì e giovedì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.00
- Via Giusti : dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 8.00 alle 13.00; il lunedì e mercoledì, di pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30
- Punto Vendita, in Piazza Giulio Cesare all'altezza del civico 44: dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 7.30 alle 12.30; il martedì e

Continua

giovedì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.00

- Sportello Vendita, in Piazza Giovanni Paolo II: dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 8.00 alle 12.30; il martedì e giovedì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.00

Qui di seguito si riporta l'offerta di abbonamenti di AMAT.

▪ **Abbonamenti Ordinari Intera Rete**

<i>Abbonamento Ordinario</i>	
Abbonamento 30 gg.	€ 48,00
Abbonamento 60 gg.	€ 96,00
Abbonamento 90 gg.	€ 144,00
Abbonamento 120 gg.	€ 192,00
Abbonamento 150 gg.	€ 240,00
Abbonamento 180 gg.	€ 288,00
Abbonamento 210 gg.	€ 336,00
Abbonamento 240 gg.	€ 384,00
Abbonamento 270 gg.	€ 432,00
Abbonamento annuale	€ 459,40

<i>Abbonamento Ordinario Impersonale</i>	
Abbonamento 7 gg.	€ 15,40
Abbonamento 30 gg.	€ 65,90
Abbonamento 60 gg.	€ 131,80
Abbonamento 90 gg.	€ 197,70
Abbonamento 120 gg.	€ 263,60
Abbonamento 150 gg.	€ 329,50
Abbonamento 180 gg.	€ 395,40
Abbonamento 210 gg.	€ 461,30
Abbonamento 240 gg.	€ 527,20
Abbonamento 270 gg.	€ 593,10
Abbonamento annuale	€ 659,20

▪ **Abbonamenti Studenti**

4 Linee a scelta + tratti comuni + Linee 101 e 107

Abbonamento 30 gg.	€ 17,20
Abbonamento 60 gg.	€ 31,90
Abbonamento 90 gg.	€ 44,60

Continua

Abbonamento 120 gg.	€ 61,80
Abbonamento 150 gg.	€ 76,50
Abbonamento 180 gg.	€ 84,50
Abbonamento 210 gg.	€ 101,70
Abbonamento 240 gg.	€ 116,40
Abbonamento 270 gg.	€ 121,50
Abbonamento 300 gg,	€ 138,70
Abbonamento 330 gg,	€ 153,40
Abbonamento annuale	€ 159,60

▪ **Abbonamenti Lavoratori Dipendenti non Residenti a Palermo**
4 Linee a scelta e tratti comuni + Linee 101 e 107

Abbonamento 30 gg.	€ 20,00
Abbonamento 60 gg.	€ 39,95
Abbonamento 90 gg.	€ 59,95
Abbonamento 120 gg.	€ 79,95
Abbonamento 150 gg.	€ 99,90
Abbonamento 180 gg.	€ 119,90
Abbonamento 210 gg.	€ 139,85
Abbonamento 240 gg.	€ 159,85
Abbonamento 270 gg.	€ 179,85
Abbonamento 300 gg,	€ 199,80
Abbonamento 330 gg,	€ 219,80
Abbonamento annuale	€ 239,80

▪ **Abbonamenti per Pensionati fino a un reddito annuo di € 6.246,89**

4 Linee a scelta + Linee 101 e 107

Abbonamento 30 gg.	€ 13,40
Abbonamento 60 gg.	€ 26,80
Abbonamento 90 gg.	€ 40,20

Eventuali aggiornamenti sulle tariffe e sulle condizioni di trasporto saranno disponibili presso il sito web www.amat.pa.it, gli uffici commerciali AMAT ed il servizio telefonico *AMAT Informa*.

I biglietti divenuti non validi, possono essere presentati presso gli Uffici Commerciali aziendali per averli sostituiti con un numero equivalente in

Continua

corso di validità.

AMAT si impegna a dare informazione tempestiva sulle variazioni tariffarie e sulle modalità di utilizzo dei titoli di viaggio non più in vigore.

L'informazione e la comunicazione

AMAT ha predisposto differenti canali di comunicazione a disposizione dei cittadini.

➤ **“AMAT informa”:** servizio telefonico di informazioni su:

- gli orari delle linee in partenza dai vari capilinea e le relative frequenze in funzione delle fasce orarie;
- i percorsi delle linee;
- eventuali modifiche temporanee per chiusure di strade e/o altri motivi;
- informazioni su variazioni del servizio legate a particolari eventi (es. scioperi);
- varie tipologie e relative tariffe di biglietti ed abbonamenti.

AMAT Informa risponde ai numeri telefonici 848.800.817 (numero a tariffazione ripartita) *da telefonia fissa* al costo di una telefonata urbana e 199.240.800 *da cellulare*, a tariffazione prevista dai rispettivi operatori di telefonia mobile; attivi tutti i giorni (festivi compresi) dalle ore 07.30 alle ore 19.30

Il servizio *AMAT Informa* è abilitato anche alla ricezione di segnalazioni del cittadino che vengono raccolte ed inviate ad AMAT per le verifiche del caso.

- **Sito AMAT** www.amat.pa.it : al suo interno è possibile consultare informazioni sui servizi forniti da AMAT
- **Newsletter** : tramite l'iscrizione a tale servizio è possibile ricevere periodicamente le nuove iniziative di AMAT, comunicazioni scioperi, campagne di comunicazione etc.

AMAT si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro il

Continua

tempo massimo di 30 giorni.

Inoltre, nei nodi principali della rete (De Gasperi, Giotto, Politeama, Camporeale, Parcheggio Basile e Stazione Centrale) sono situate le postazioni fisse del personale AMAT ove poter chiedere informazioni di servizio.

Oggetti smarriti

L'AMAT garantisce che tutti gli oggetti smarriti che dovessero essere rinvenuti a bordo dei mezzi saranno restituiti a tutti i cittadini che ne fanno richiesta scritta.

A tal riguardo rivolgersi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14, all'ufficio preposto, tel. 091/350.208, situato nei locali aziendali di via Roccazzo 77, Palermo.

Le informazioni saranno disponibili a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto. Gli oggetti smarriti rimarranno a disposizione presso i nostri uffici soltanto per i tempi tecnici necessari al loro trasferimento al competente ufficio "oggetti smarriti" del Comune di Palermo.

Le regole nei rapporti con il pubblico

Il personale dell'AMAT è elemento determinante per la qualità e l'efficienza del servizio. Al personale sono affidati delicati compiti connessi al contatto diretto con i Cittadini, che può avvenire in condizioni ambientali non sempre favorevoli.

L'obiettivo di AMAT è quello di stabilire un rapporto di reciproca fiducia con i Cittadini e per favorirlo gli operatori in contatto con il pubblico sono impegnati a rispettare alcune regole di comportamento.

Nei rapporti con i cittadini il personale deve dimostrare massima disponibilità e non ostacolare l'esercizio dei diritti dei viaggiatori; il personale risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura

Continua

e precisione.

Il controllo dei biglietti e degli abbonamenti a bordo è effettuato da personale AMAT che deve, di norma, indossare la divisa uniforme e mostrare la tessera identificativa. Possono, però, avere luogo verifiche di titoli di viaggio effettuate da personale AMAT in borghese. In tal caso però il personale AMAT si farà identificare comunque esibendo la tessera aziendale.

Condizioni di viaggio

E' importante rispettare alcune regole sull'utilizzo del mezzo pubblico per agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra passeggeri, la collaborazione tra i cittadini e personale AMAT e la sicurezza del viaggio.

Gli utenti dei servizi offerti dall'AMAT devono attenersi alle disposizioni stabilite dall'Azienda e dal personale incaricato.

Continua

AMMISSIONE SULLE VETTURE

- 1) Tutte le fermate, in salita e discesa, sono a richiesta; è necessario segnalare chiaramente e per tempo al conducente la vostra esigenza. Il conducente non può effettuare fermate segnalate in ritardo che comporterebbero brusche frenate o sosta al di fuori degli spazi consentiti.
- 2) L'accesso sugli autobus dell'AMAT è consentito esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo i percorsi. Non è consentito, anche per motivi di sicurezza, salire o scendere fuori dalla fermata o quando la vettura è in movimento.
- 3) La salita e la discesa devono avvenire esclusivamente dalle porte prescritte.
- 4) Non è ammessa la salita sul bus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- 5) I viaggiatori devono essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) riconosciuto valido dall'Azienda e devono esibirlo a richiesta del verificatore.
- 6) Chi volesse acquistare il biglietto a bordo presso l'autista dovrà manifestare immediatamente al conducente la propria intenzione; la vendita è subordinata alla consegna della somma esatta in quanto l'autista non ha disponibilità di resto. Insieme al biglietto ordinario sarà rilasciato all'acquirente anche un tagliando di "esazione a bordo".
L'autista potrà procedere alla vendita del biglietto se riterrà rispettate le garanzie della assoluta sicurezza di marcia e compatibilmente alle condizioni di traffico presenti.
- 7) Il passeggero dovrà convalidare immediatamente il biglietto acquistato (non il tagliando di "esazione a bordo"), nelle obliterate a bordo del Bus.

Continua

- 8) I biglietti devono essere convalidati nelle apposite macchine validatrici appena saliti sulla prima vettura utilizzata per il viaggio.
- 9) Il biglietto dovrà essere convalidato esclusivamente sul lato indicato.
- 10) In caso di mancanza o di inagibilità delle macchine validatrici, il viaggiatore per la convalida del biglietto dovrà provvedere personalmente scrivendo a penna la data e l'ora dell'inizio del viaggio oppure rivolgendosi al personale aziendale, se disponibile.
- 11) Il biglietto convalidato diventa personale ed incedibile.
- 12) Il biglietto convalidato deve essere conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito, a richiesta, al personale di verifica.

COMPORAMENTO IN VETTURA

- 1) E' vietato salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento;
- 2) è vietato occupare più di un posto a sedere con borse e simili;
- 3) è vietato ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- 4) trasportare a mano gli zaini evitando di salire a bordo con qualsiasi carico sulle spalle;
- 5) è vietato parlare al conducente e sostare nelle vicinanze dello stesso disturbando la guida ed il transito nel corridoio;
- 6) è vietato fumare;
- 7) è vietato cantare, suonare, schiamazzare, mendicare o arrecare disturbo agli altri viaggiatori ed al conducente;
- 8) è vietato distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitario senza apposita autorizzazione, nonché esercitare qualsiasi commercio e vendere oggetti anche a scopi reclamistico;
- 9) è vietato insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;

Continua

- 10) è vietato appoggiare le scarpe sui sediolini;
- 11) è vietato appoggiarsi alle porte del bus;
- 12) è vietato salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili;
- 13) è vietato fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte;
- 14) è vietato sporgersi dai finestrini, anche solo con le braccia, e gettare qualsiasi oggetto dal veicolo;
- 15) è vietato portare armi cariche (eccezione fatta per gli appartenenti alle Forze di Polizia), materie infiammabili o esplosive, oggetti che per natura, forma o volume possano essere molesti, pericolosi, ingombranti o maleodoranti;
- 16) è obbligatorio sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura;
- 17) hanno precedenza nei posti a sedere gli anziani, gli invalidi, le donne in gravidanza e le persone con bambini piccoli al seguito; rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- 18) nei mezzi non predisposti per lo spazio – carrozzella è opportuno lasciare il “posto riservato” a disposizione di tutte le persone con difficoltà motorie (genitore con bambini, anziani, donne in gravidanza, diversamente abili, ecc.);
- 19) non occupare le aree riservate alle operazioni di servizio; in particolare evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle obliterate;
- 20) agevolare le operazioni di oblitterazione;
- 21) adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio;
- 22) facilitare le formalità relative ai controlli effettuati dal personale addetto.

Continua

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non abbiano rispettato le suddette prescrizioni e che non siano in possesso di un valido titolo di viaggio regolarmente convalidato.

AMAT si riserva di tutelare con ogni mezzo di legge i propri interessi per gli eventuali danni che i comportamenti dei viaggiatori dovessero determinare al patrimonio aziendale.

SANZIONI

I passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio irregolare sono soggetti ad una sanzione amministrativa di € 52,00, oltre al pagamento del prezzo del biglietto relativo al servizio usufruito e l'eventuale maggiorazione per le spese di recupero del credito.

La sanzione può essere pagata secondo le seguenti modalità:

- ✓ direttamente al verificatore o entro 60 giorni dalla notifica presso l'ufficio abbonamenti AMAT di via Alfonso Borrelli N° 16;
- ✓ tramite bollettino postale n°13961909 intestato ad AMAT Palermo S.p.A. indicando sulla causale il numero del verbale di contravvenzione.

Coloro che dichiarino di essere abbonati ma non siano in grado di mostrare il documento di viaggio saranno multati come sopra indicato. La sanzione viene ridotta a € 11,50 presentando l'abbonamento personale, con validità anteriore a quella dell'accertamento, presso l'Ufficio abbonamenti AMAT di via Alfonso Borrelli N° 16, entro 5 giorni lavorativi successivi.

AMAT si potrà avvalere di ditte specializzate per il recupero dei crediti che discendono dalle sanzioni elevate.

RICORSI

L'autore dell'infrazione ha diritto di presentare ricorso contro la sanzione entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notificazione. In caso di violazione commessa da minorenni il ricorso dovrà essere presentato da chi esercita la potestà minorile dei genitori.

Continua

I ricorsi, esclusivamente in forma scritta, devono essere indirizzati a:

- AMAT Palermo S.p.A. via Roccazzo N° 77 – 90135 Palermo.

Salva comunque la facoltà di rivolgersi al Giudice di Pace competente, nei termini di legge.

SMARRIMENTO DI ABBONAMENTO

In caso di smarrimento della tessera di abbonamento, il titolare del documento può ottenerne un duplicato al costo di € 2,00.

L'abbonato deve presentare ad AMAT Palermo S.p.A., presso gli uffici di via A. Borrelli N° 16 e via G. Giusti N° 7/B, copia della denuncia di smarrimento inoltrata presso l'Autorità Pubblica competente, una fototessera e la richiesta di rilascio del duplicato della tessera di abbonamento.

TRASPORTO DI BAMBINI

- ✓ I bambini di statura inferiore a un metro, purché non occupino posti a sedere, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. Oltre questo limite devono essere muniti del regolare titolo di viaggio valido.
- ✓ Nelle vetture a pianale rialzato è concesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzelle per bambini, purché ripiegati, non eccedenti le dimensioni cm.105 x 20 x 15 e comunque posizionati in maniera tale da non inficiare la sicurezza dei trasportati e la fruizione del mezzo pubblico agli altri utenti. Pertanto sulle sopra citate vetture non è consentito, per motivi di sicurezza, il trasporto di passeggini o carrozzelle per bambini non ripiegati. L'accompagnatore deve tenere il bambino in braccio e deve essergli lasciato a disposizione un posto a sedere anche nei bus ove non vi è quello "riservato".
- ✓ Nelle vetture a pianale ribassato è concesso il trasporto a pagamento (prezzo di un ulteriore biglietto) di passeggini o carrozzelle per bambini, senza l'obbligo di ripiegarli, purché vengano collocati entro

Continua

la postazione riservata ai diversamente abili in carrozzella e comunque sotto la responsabilità dell'adulto accompagnatore. Durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore, e ciò al fine di evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate. Ha comunque la precedenza il disabile motorio munito di carrozzella.

TRASPORTO DI BAGAGLI

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco a mano di dimensioni non superiori a cm. 35 x 60 x 50 e che non occupino un posto a sedere e non sia di intralcio per gli altri passeggeri.

Possono essere trasportati gratuitamente anche: piccoli strumenti musicali; canne da pesca e fucili da caccia smontati e tenuti nella custodia.

Il bagaglio o pacco di dimensioni superiori a quelle precedentemente indicate, e comunque fino alle dimensioni massime di cm. 50 x 60 x 80 e di peso non eccedente kg. 20, può essere trasportato dietro pagamento di un ulteriore biglietto.

AMAT, nella persona del conducente di linea ha la facoltà di rifiutare il trasporto di bagagli voluminosi sulla base anche delle condizioni di affollamento del bus.

TRASPORTO DI ANIMALI

E' ammesso il trasporto gratuito di animali alle seguenti condizioni :

- ✓ devono essere di piccola taglia;
- ✓ devono essere tenuti in braccio (in tal caso devono essere dotati di museruola e guinzaglio) e/o in appositi contenitori e/o gabbiette coperte.

Ai cani guida che accompagnano gli ipovedenti è consentito il trasporto gratuito.

In tutti gli altri casi non è ammesso il trasporto di animali.

Continua

Gli animali devono essere tenuti in maniera da non dare ingombro superfluo nel veicolo ed in particolare nei pressi delle porte; qualora dovessero arrecare danno a cose o persone, l'accompagnatore sarà tenuto al relativo risarcimento.

Ad eccezion fatta per i cani guida per gli ipovedenti, il trasporto di animali può essere limitato od escluso ad insindacabile giudizio del conducente del bus, in caso di affollamento, o comunque, di rischio per i viaggiatori.

Fattori di qualità

Con riferimento al DPCM del 30 dicembre 1998 “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore trasporti*”, si citano di seguito alcune definizioni.

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti della percezione della qualità del servizio da parte dell'utilizzatore.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utilizzatori del servizio nel tempo. Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Continua

I metodi di indagine sulla soddisfazione della clientela (Customer Satisfaction)

Attraverso l'effettuazione di interviste, si verifica il grado di importanza che gli utilizzatori del servizio attribuiscono ai fattori che contribuiscono alla costruzione di un servizio di trasporto di qualità ideale (**Qualità Attesa**). A fronte della rilevazione della qualità attesa si pongono agli intervistati una serie di quesiti per rilevare il giudizio espresso sui servizi offerti, valutando l'esperienza maturata come clienti AMAT.

Tale risultato è ottenuto sondando, per ognuno dei fattori di qualità, il giudizio relativo ad alcuni micro fattori o indicatori di qualità, peculiari della trasporto pubblico, definiti come elementi che concorrono a definire la qualità del servizio offerto (**Qualità Percepita**).

Come previsto dal Sistema di Qualità adottato da AMAT, gli esiti delle indagini sono analizzati per individuare le criticità da risolvere e per definire eventuali azioni di miglioramento con intervento diretto, ove possibile, sulle cause dei disservizi.

Infatti gli indicatori di qualità sono sottoposti ad un costante monitoraggio al fine di verificare i risultati effettivamente conseguiti (**Qualità Erogata**) e confrontarli rispetto al grado di soddisfazione dei clienti. In corrispondenza degli indicatori di qualità sono fissati obiettivi di qualità facilmente misurabili dagli stessi utilizzatori del servizio.

Gli elementi per definire la qualità percepita del servizio urbano sono :

- ✓ sicurezza del Viaggio;
- ✓ sicurezza personale e patrimoniale;
- ✓ regolarità del servizio;
- ✓ pulizia ed igiene;
- ✓ confort di viaggio;
- ✓ informazione alla clientela;
- ✓ aspetti relazionali ed comportamentali;
- ✓ livello di servizio allo sportello;
- ✓ attenzione all'ambiente.

Continua

Indicatori di Qualità

Sicurezza del viaggio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
<i>Età dei mezzi</i>	Età media del parco bus	9.5	10.5	Data Base interno

Sicurezza personale e patrimoniale

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
Veicoli dotati di telecamere	N° bus con telecamera/Parco	27%	27%	Statistiche interne

Regolarità del Servizio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
<i>Copertura giornaliera del Servizio</i>	Ore	19 + notturno	19 + notturno	Procedure interne
<i>Regolarità del Servizio</i>	Corse effettuate/Corse programmate	85%	85%	Procedure interne
<i>Puntualità della Corse</i>	Corse effettuate in orario/Corse totali effettuate	94%	94%	Statistiche interne

N.B. Si definisce effettuata in orario una corsa che arriva al capolinea all'orario previsto con una tolleranza di +/- 10 minuti.

Continua

Pulizia dei Bus

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
<i>Pulizia bus</i>	<i>Bus puliti/Bus in servizio</i>	98%	98%	Procedure interne

Confort del viaggio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
<i>Climatizzazione</i>	N° Bus dotati di climatizzatore / Parco in servizio	59%	59%	Procedure interne
<i>Distanza media fermate</i>	metri	300	300	Pianificazione del servizio
<i>Fermate</i>	N° fermate	2280	2280	Pianificazione del servizio
<i>Fermate attrezzate con pensiline e sedili</i>	N° fermate	700	700	Data base interno

Servizi per i cittadini a ridotte capacità motorie

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
<i>Accessibilità facilitata (Pianale ribassato)</i>	Bus con pianale ribassato / Parco attivo	75 %	75%	Data base interno
<i>Veicoli attrezzati con pedana mobile</i>	Bus con pedana mobile / Parco attivo	69%	69%	Data base interno
<i>Veicoli attrezzati con sistema kneeling</i>	Bus con sistema kneeling / Parco attivo	69%	69%	Data base interno

Continua

Informazioni alla clientela

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
Assistenza Clienti	Fascia oraria del Servizio AMAT Informa	Tutti i giorni (festivi inclusi) 7.30 - 19.30	Tutti i giorni (festivi inclusi) 7.30 - 19.30	Procedure interne
	Preavviso per sciopero programmato della categoria (giorni)	5	5	Procedure interne
Informazioni disponibili sul Sito Internet	Informazioni disponibili sul Sito Internet	Si	Si	Procedure interne

Aspetti relazionali e comportamentali

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
Riconoscibilità, presentabilità	Personale di esercizio dotato di divisa aziendale	100 %	100 %	Data base interno

Servizio sportello / servizio commerciale

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
Rivendite biglietti bus	N° Rivendite biglietti bus	600	+ 2 %	Data base interno
Disponibilità Punti AMAT per Abbonamenti	N° Punti AMAT per Abbonamenti	3	5	Data base interno

Rapporti con i clienti

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
Tempo max di risposta	giorni	30	29	Data base interno

Continua

Attenzione all'ambiente

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2009	Obiettivo 2010	Modalità di rilevazione
<i>Carburante a basso tenore di zolfo</i>	consumi	100 %	100 %	Data base interno
<i>Bus con livelli di emissione secondo standard Euro 0-1</i>	N° Bus a norma Euro 0-1 / Parco attivo	25 %	25 %	Data base interno
<i>Bus con livelli di emissione secondo standard Euro 2</i>	N° Bus a norma Euro 2 / Parco attivo	35 %	35 %	Data base interno
<i>Bus con livelli di emissione secondo standard Euro 3</i>	N° Bus a norma Euro 3 / Parco attivo	23 %	23 %	Data base interno
<i>Bus con livelli di emissione secondo standard Euro 4</i>	N° Bus a norma Euro 4 / Parco attivo	0 %	0 %	Data base interno
<i>Bus con livelli di emissione secondo standard Euro 5</i>	N° Bus a norma Euro 5 / Parco attivo	4 %	4 %	Data base interno
<i>Bus alimentati a metano</i>	N° Bus <i>alimentati a metano</i> / Parco attivo	13 %	13 %	Data base interno