

SOMMARIO

Note introduttive

Il Trasporto Pubblico di Linea a Mantova e provincia	»	3
Il Gestore APAM Esercizio SpA	»	4
La Politica per la Qualità del Trasporto e la salvaguardia dell'Ambiente	»	5

I servizi di trasporto

1. TPL urbano /area urbana di Mantova	»	7
1.1 Autolinee e caratteristiche dei servizi di rete	»	7
1.2 Documenti di viaggio, riduzioni, gratuità e punti vendita	»	8
1.3 Misure a sostegno di mobilità, sicurezza ed ambiente	»	11
1.4 Giudizio dei passeggeri	»	12
1.5 Indicatori qualità in sviluppo	»	14
2. TPL interurbano del bacino di Mantova	»	17
2.1 Autolinee e stazioni passanti	»	17
2.2 Caratteristiche generali del servizio	»	19
2.3 Servizi su prenotazione	»	20
2.4 Documenti di viaggio, riduzioni, gratuità e punti vendita	»	20
2.5 Iniziative a sostegno di mobilità, sicurezza ed ambiente	»	23
2.6 Giudizio dei passeggeri	»	25
2.7 Indicatori qualità in sviluppo	»	27
3. Altri trasporti	»	30
3.1 Linee interurbane di altri bacini provinciali	»	30
3.2 Linee estive	»	30
3.3 Servizi scolastici e finalizzati	»	30
3.4 Noleggio autobus con autista	»	31

Le regole di viaggio

- 4. Codice di servizio del personale** » 32
 - 4.1 Servizio minimo garantito » 33
 - 4.2 Sanzioni per contravvenzione al codice » 33

- 5. Norme di comportamento dei passeggeri** » 34
 - 5.1 Sanzioni per contravvenzioni al regolamento » 37
 - 5.2 Modalità di pagamento delle multe » 38

La comunicazione

- 6. Accesso ai servizi ed agli uffici** » 39
 - 6.1 Accesso ai servizi » 39
 - 6.2 Accesso agli uffici » 40

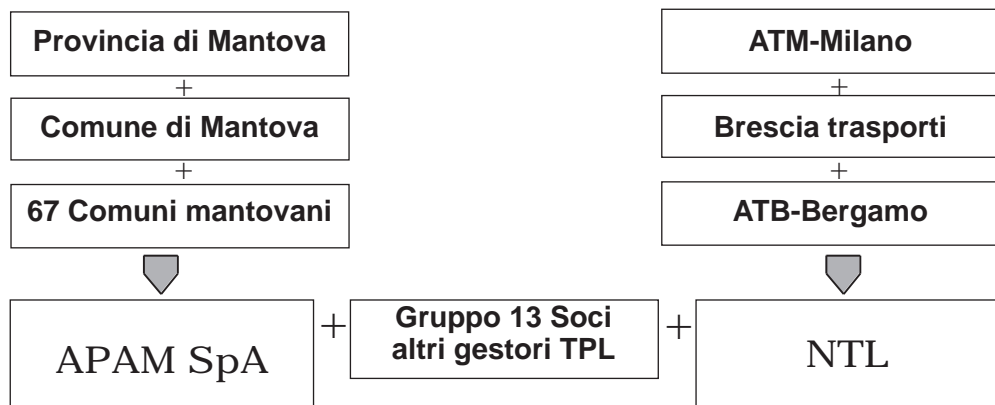
- 7. Reclami e contenzioso** » 41
 - 7.1 Reclami » 41
 - 7.2 Rimborsi » 41
 - 7.3 Risarcimento Danni » 42
 - 7.4 Verifiche e controlli » 42

NOTE INTRODUTTIVE

IL TRASPORTO DI LINEA A MANTOVA E PROVINCIA
in breve

<i>Il Servizio Pubblico</i>	Tpl urbano ed interurbano sono assicurati alla comunità a tutela della libertà di movimento, espressione diretta delle libertà individuali universalmente riconosciute.
<i>Gli Enti Garanti</i>	La Provincia di Mantova per il TPL interurbano ed il Comune di Mantova per il TPL urbano stabiliscono e finanziano con la Regione Lombardia il piano di bacino, progettandone rete, linee, fermate, giorni di servizio, durata e tariffe.
<i>Il Gestore</i>	APAM Esercizio SpA, gestisce il TPL in forza dei contratti di servizio stipulati con gli Enti garanti per il periodo 2004/2010.
<i>Gli Utenti</i>	Il ritratto del passeggero mantovano è rappresentabile con la figura dello studente. Non manca una importante presenza di lavoratrici e lavoratori. È ben rappresentata anche la terza età. Il servizio è quotidianamente offerto anche a passeggeri diversamente abili.
<i>I Diritti del Passeggero</i>	Si garantiscono all'acquisto del documento di viaggio a tutti senza alcuna distinzione con la sola condizione del contestuale rispetto delle regole di viaggio.
<i>I Doveri del Passeggero</i>	Si assumono per adesione al momento della stipula del contratto di viaggio, e costituiscono il rovescio della medaglia rispetto ai diritti. Si identificano in regole che ogni utente è tenuto ad osservare nel rispetto dei reciproci diritti tra passeggeri, tra passeggero ed operatore, e della sicurezza del trasporto. La loro trasgressione può interdire la fruizione del trasporto in qualsiasi momento, fatta inoltre salva la possibilità di irrogare sanzioni pecunarie, richieste di risarcimento per danni a persone o cose conseguenti a responsabilità del trasgressore.
<i>Qualità e Mobilità Integrata</i>	Arrivi e partenze dei servizi interurbani sono suddivisi, a seconda dell'area di provenienza, su tre Stazioni Passanti, con collocazione della biglietteria nell'area della stazione FFSS. Le corse delle ore di punta transitano da due ed alcune da tutte e tre le stazioni passanti. Laddove questo non può verificarsi, per raggiungere gli altri capolinea e la propria destinazione all'interno del Comune di Mantova, si può proseguire con scambi di vettura di altre linee interurbane, di area urbana o urbane in transito nella stazione d'arrivo o nei suoi pressi. Per consentire agevole discesa e salita tra corse diverse, di linee diverse, di reti diverse, e realizzare fino in fondo l'integrazione tra le reti, si è proceduto alla contemporanea revisione delle modalità d'uso dei documenti di viaggio sviluppando anche l'integrazione tariffaria.
<i>Ambiente e Mobilità Sostenibile</i>	APAM adotta un sistema di controlli tale da contenere i consumi, evitando sprechi negli uffici e nelle officine, di risorse primarie, come la carta, l'acqua e l'energia; assicurando buone pratiche di guida e di sosta nella gestione del trasporto da parte degli autisti; predisponendo un progressivo ricambio nel parco di autobus obsoleti con mezzi di ultima generazione già predisposti a minori consumi e dotati di sistemi di scarico più "puliti", etc.
<i>La Carta della Mobilità</i>	Enuncia gli standard di servizio, misurati tramite indicatori riconosciuti a livello nazionale, sia per i risultati conseguiti nell'anno passato che per gli impegni proposti per quello in corso. Questa è la quattordicesima edizione.

NOTE INTRODUTTIVE
IL GESTORE APAM ESERCIZIO SPA



PROPRIETA' GESTORE



Attiva con diversi assetti societari nel Trasporto Pubblico di Linea
APAM Esercizio SpA
dal 1949



Capitale sociale
euro 5.345.454,10

Organi sociali:
Consiglio di amministrazione
1 Presidente
3 Consiglieri
1 Amministratore delegato
Direttore generale
Collegio sindacale

Organizzazione:
Dipendenti:360
Flotta: 268 autobus
Sede in via dei Toscani MN
Depositi e officine 2
Siti periferici 9
Biglietterie 2

Ambito operativo:
Pianura Padana
Bacino 3000 Km²
Rete 3630 Km
Abitanti 450.000

Produttività:
10 milioni Km anno
9,5 milioni passeggeri anno
24 milioni euro
Valore Produz.

NOTE INTRODUTTIVE

LA POLITICA PER LA QUALITÀ DEL TRASPORTO E LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Nell'organizzazione dei servizi di trasporto e nel loro quotidiano esercizio APAM osserva e garantisce, entro i limiti del proprio ambito gestionale, il pieno rispetto dei Principi Fondamentali enunciati dal legislatore, quali:

uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, diritto di scelta, efficienza ed efficacia,

ponendo i passeggeri e le loro aspettative al centro dell'interesse e dell'attenzione al miglioramento continuo dei processi di produzione.

Nel contempo riconosce nella finalità della salvaguardia dell'ambiente un obiettivo fondamentale da perseguire con programmi aggiornati di sviluppo e vigile attenzione nelle attività d'impresa.

APAM assicura tramite un Sistema integrato di Gestione Qualità/Ambiente, certificato ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, i seguenti Diritti del Passeggero:

- *accesso, certezza e continuità del servizio*
- *sicurezza personale e comfort di viaggio*
- *correttezza e cortesia da parte del personale*
- *informazioni adeguate sui servizi*
- *igiene e pulizia dei mezzi e dei luoghi di sosta*
- *agevole accesso agli uffici*
- *garanzia dell'osservanza del regolamento di viaggio*
- *indennizzo in caso di inadempienza da parte aziendale*

cui va ad unire la legittima aspettativa della comunità e di ogni suo singolo membro, alla tutela di beni comuni, essenziali al benessere nostro e delle future generazioni, quali:

- *l'aria*
- *l'acqua*
- *il suolo e sottosuolo*
- *le materie prime non rinnovabili*
- *l'energia*

Principi, Diritti ed Aspettative, correlati alle prestazioni del TPL, inducono ad una impostazione organizzativa lungimirante, indirizzata ad una produzione efficiente ed efficace, ad un uso razionale delle strutture e delle risorse ed al tempestivo rispetto della normativa vigente.

Nella **Carta della mobilità*, giunta con questo testo alla sua quattordicesima edizione, sono, come di consueto, enunciati gli standard di risultato della gestione 2008 del TPL.

Contemporaneamente sono impostati gli obiettivi di miglioramento per il 2009, oltre che una opportuna presentazione dei servizi stessi ed una serie di informazioni opportune per i passeggeri.

Periodici sondaggi sulla soddisfazione e la raccolta delle segnalazioni degli utenti danno la misura dell'efficacia del TPL erogato e lo spunto di valutazioni su correttivi ed integrazioni per il suo miglioramento, condizionato sempre dalla ineludibile necessità di una obiettiva economicità di gestione.

Accanto agli indicatori della soddisfazione degli utenti del TPL, riferiti alla fruizione in senso stretto del trasporto, e quindi legati alla regolarità, alla puntualità, al comfort, di viaggio ed altro, ulteriori elementi sono presi a misura della diminuzione o del contenimento dell'impatto ambientale generato da APAM, in riferimento agli obiettivi di:

- *Abbattimento delle emissioni in atmosfera da movimento mezzi.*
- *Abbattimento degli impatti ambientali degli impianti nei siti*
- *Contenimento dei consumi/km di energia e di alcune materie prime.*
- *Contenimento dei consumi di sostanze pericolose o dannose per l'ambiente.*

Un sistema periodico di verifiche consente di approntare un bilancio di quegli indicatori, che, tramite Carta, rassegniamo all'attenzione ed al giudizio degli Enti committenti e dei destinatari del trasporto pubblico di linea.

** DPCM 27.1 1994 e seguenti.*

1.1 AUTOLINEE E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI RETE

Linee Urbane*/ Area U.	Frequenza Inverno minuti	Frequenza Estate minuti
Linea arancione Circolare in Città- CC	15	15
Linea 4 rossa • Due Pini - Lunetta - Tripoli/Virgilian	15/30	30/60
Linea 5 gialla • Angeli - Valletta Valsecchi	30/60	30/60
Linea 6 blu • Buscoldo – Formigosa	60	60
Linea 7 marrone • Ospedale Nuovo-ColleAperto /Bancole Est/Montata Carra	15/30	15/30
Linea 8 verde chiaro • Bancole Sgarzari - Cappelletta	30	60
Linea 9 viola • Mantova – Montanara	60	60
Linea 11 verde scuro • Mantova - Levata San Silvestro	60	-
Servizio Corneliani (da lunedì a venerdì)	-	-
Servizio mercatale San Giorgio (mercoledì feriale)	-	-

Il **piano dei trasporti** deliberato dal Comune di Mantova ed oggetto del contratto di servizio stipulato con APAM stabilisce la ramificazione sul territorio della rete di trasporto Urbano e di Area Urbana.

La **rete** prevede 140,7 Km su gomma su territorio prettamente pianeggiante, con 2,5 km di corsie riservate.

Le linee sono urbane* entro i confini del Comune di Mantova con l'eccezione del lato nord orientale della città dove il confine è segnato dal Canale Diversivo: il dato rileva ai fini del documento da utilizzare per fruire del servizio. Tutte, escluse la Circolare in Città, hanno capolinea opposti e attraversano diametralmente il centro mantovano

Le fermate, mediamente distanziate di 0,250 Km, sono 651; sono attrezzate di servizio SMS (per orario esatto delle corse in transito) e di indicazioni sul punto vendita più vicino.

I Giorni di servizio sono 361 su 365 con **sospensione completa** del servizio (4gg.) il 1° Maggio, 25 Dicembre, 1° Gennaio e 15 Agosto e **sospensione parziale** nel giorno di Pasqua dalle ore 13.00 in poi.

Il servizio è attivo :

nei giorni **feriali** : dalle ore **6.15** alle ore **21.14**

nei giorni **festivi** (*domeniche e festività riconosciute*):

dalle ore **7.04** alle ore **20.43** **per la Circolare e le linee n. 4 e n. 5**

dalle ore **11.50** alle ore **20.30** **per le linee n. 6, n. 7, n. 8 e n. 9.**

Il servizio invernale decorre dal **1° gennaio** al **12 giugno** e da **inizio scuole** fino al **31 dicembre**.

Il Servizio estivo decorre dal **13 giugno** ad **inizio scuole**.

I Tempi di attesa delle coincidenze sono mediamente **compresi** fra i 10' ed i 15'.

La salita in fermata di utenti in carrozzina è garantita su prenotazione telefonica al n. 800979850.

Il colore arancione dell'autobus identifica i mezzi utilizzati in questi servizi.

1.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO, RIDUZIONI E PUNTI VENDITA

Da marzo 2007 **alcuni documenti di viaggio*** comprendono una integrazione tariffaria volta ad agevolare la mobilità dei cittadini in ingresso nella area urbana del comune di Mantova, consentendo di scambiare tra alcuni autobus blu e con alcuni autobus arancione con le modalità sotto descritte.

BIGLIETTI		
Ogni biglietto deve essere timbrato all'inizio del viaggio nelle apposite macchinette, deve essere conservato per tutta la durata della sua validità ed esibito su richiesta dell'autista o del controllore in verifica.		
Tipologia	Come usare	Dove acquistare
BIGLIETTO URBANO Corsa semplice Corsa 60 minuti	Utile su qualsiasi autobus arancione entro il comune di Mantova: - per una sola corsa - per più corse entro la scadenza	- Biglietteria APAM Piazza Don Leoni - Stazione FFSS (b) - Rivendite autorizzate (tabaccherie* di città e dei comuni inclusi nelle fasce A1 e A2)
BIGLIETTO AREA URB. A1 corsa 60 min. A2 corsa 60 min.	Utile su qualsiasi autobus arancione entro i limiti di tempo e per la classe tariffaria corrispondente.	- In autobus con un sovrapprezzo di euro 0,50 - Distributori automatici in città
BIGLIETTO GIORNALIERO Urbano	Valido su qualsiasi autobus arancione entro i limiti del comune di Mantova Obliterato al primo uso deve essere conservato fino all'ultimo viaggio della giornata.	- Biglietteria APAM Piazza Don Leoni - Distributori automatici - Stazione FFSS (bar) - Rivendite autorizzate (tabaccherie* di città)
CARNET 10 CORSE Urbano Area Urbana A1 Area Urbana A2	Ogni biglietto obliterato deve essere conservato per tutta la durata del viaggio, max 60', con la matrice del carnet. Più persone viaggiando unite possono utilizzare biglietti dello stesso carnet.	- Biglietteria APAM Piazza Don Leoni - Stazione FFSS (bar) - Rivendite autorizzate (tabaccherie* di città e dei comuni dell'area Urbana).
RIDUZIONI COMUNE DI MANTOVA		
BIGLIETTO GIORNALIERO FAMIGLIA Urbano euro 2,50	Valido su qualsiasi autobus arancione entro i limiti del comune di Mantova. Obliterare al primo uso e conservare fino all'ultimo viaggio. Per nucleo familiare tipo (max. due adulti e due bambini fino a 13 anni di età).	- Biglietteria APAM Piazza Don Leoni

L'acquisto del documento di viaggio a bordo mezzo non è consentito nelle fasce orarie di punta : dalle ore 07.30 alle ore 08.30, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00. E' richiesta la disponibilità di moneta ed eventualità di resto per banconote di max 5 Euro.

1. TPL URBANO E AREA URBANA

ABBONAMENTI		
<p>Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati a tessera personale di riconoscimento, Che ha validità di due anni e si richiede con una foto tessera, la fotocopia della carta di identità ed un versamento di euro 2,50. Al primo giorno di utilizzo il biglietto di abbonamento deve essere timbrato nella macchinetta obliteratrice, conservato per tutta la sua durata ed esibito all'autista all'inizio di ogni viaggio e al controllore in verifica.</p>		
Tipologia	Come usare	Dove acquistare
ABBONAMENTO SETTIMANALE Urbano Area Urb. A1 Area Urb. A2	Valido per sette giorni dalla prima obliterazione, da utilizzare come i corrispettivi biglietti.	-- Biglietteria APAM Piazza Don Leoni
ABB. MENSILE MONOLINEA * Urbano U Area Urb.A1 Area Urb. A2	U. Valido sulla linea urbana specificata + le tratte interurbane e di area urbana in sovrapposizione entro il comune di Mantova. A.U.1/2 Valido sulla linea di area urbana specificata + la tratta di linee interurbane in sovrapposizione ad essa + tutte le linee urbane ed interurbane entro il comune di Mantova	- Rivendite autorizzate (tabaccherie *di città e dei comuni inclusi nelle fasce A1 e A2)
ABB. MENSILE INTERA RETE * Urbano Urb. + Area A1 Urb. + Ar. A1/A2	U. Valido su tutte le linee urbane + tutte le tratte interurbane e di area urbana entro il comune di Mantova. A.U.1/2 Valido su tutte le linee di area urbana per classe tariffaria + tutte le linee urbane + tutte le tratte interurbane nel comune di Mantova ed in area urbana.	
TIPOLOGIE ABBONAMENTI ANNUALI * si acquistano come quelli mensili ed offrono le stesse caratteristiche d'uso		
Urbano	Area Urbana A1	Area Urbana A2
Scolastico Monolinea U 10 mesi (01/09/08-30/06/09) Scolastico Intera rete U 10 mesi (01/09/08-30/06/09) Scolastico Monolinea U 12 mesi (01/09/08 -31/08/09) Scolastico Intera rete U 12 mesi (01/09/08- 31/08/09) Generico Intera rete U 12 mesi	Scolastico Area A1+U 10 mesi (01/09/08-30/06/09) Scolastico Area /A1+U 12 mesi (01/09/08-31/08/09) Scolastico Monolinea A2 10 mesi (01/09/08-30/06/09) Scolastico Monolinea A2 12 mesi (01/09/08-31/08/09)	Scolastico Intera rete aree U/A1/A2 10 mesi (01/09/08 -30/06/09) Scolastico Intera rete aree U/A1/A2 12 mesi (01/09/08 -31/08/09) Generico Intera rete aree U/A1/A2 12 mesi
RIDUZIONI COMUNE DI MANTOVA		
ABB. ORDINARIO PER ULTRA 65 ENNI MENSILE ANNUALE ABB. RIDOTTO PER ULTRA 65 ENNI MENSILE ANNUALE	Si utilizza su tutte le linee urbane e su quelle di area urbana entro i limiti del comune di Mantova previo rilascio di una tessera personale. I residenti ultra 65enni del comune di Mantova possono acquistare l'abbonamento ULTRA 65 U. Se dispongono di un reddito ISEE inferiore a 11.000 Euro possono acquistare l'abbonamento ULTRA 65 RIDOTTO. Al momento del primo acquisto gli utenti dovranno presentare una fototessera, la fotocopia della carta di identità e la dichiarazione del reddito ISE. Dovranno inoltre versare euro 2,50 per l'emissione della tessera e euro 2,50 per spese amministrative.	-- Biglietteria APAM Piazza Don Leoni

MENSILE ANNUALE	presentare una fototessera, la fotocopia della carta di identità e la dichiarazione del reddito ISE. Dovranno inoltre versare euro 2,50 per l'emissione della tessera e euro 2,50 per spese amministrative.	
GRATUITA' REGIONE LOMBARDIA		
TESSERA DI CIRCOLAZIONE - gratuita - tariffa agevolata intera - tariffa agevolata ridotta	con Deliberazione n 7/16747 del 12.03. 2004 ha disposto il rilascio a determinate categorie di cittadini di tessere di circolazione, valide per tutti i servizi del territorio regionale. I moduli per la domanda si ritirano presso gli uffici postali.	Per informazioni dettagliate, su domande e modalità d'uso, si possono contattare: il servizio regionale al numero verde 840.000.008 oppure gli uffici regionali a Mantova al n. 0376 2321.

NB.: I cartelli di fermata indicano il nome e l'indirizzo della rivendita più vicina.

Distributori automatici di biglietti n. 6

- n. 1 stazione passante FFSS pensilina lato stazione
- n. 1 stazione passante Borgochiesanuova
- n. 1 stazione passante Risorgimento pensiline.
- n. 1 in viale Oslavia, c/o entrata Ospedale vecchio
- n. 2 in Corso della Libertà sui due lati opposti
- n. 1 in via Lago Paiolo, c/o entrata Ospedale nuovo.

- É possibile l'acquisto on line degli abbonamenti

1.3 MISURE PER LA SICUREZZA, E PROGETTI PER MOBILITÀ E AMBIENTE

MOBILITÀ SOSTENIBILE

- **Istituzione della CC/ Circolare in città**, dal 15 aprile, somma i percorsi dell'ex circolari 1, e 3 con frequenze ogni 15 minuti (v.piantina su interno copertina).
- Collegamento fino a piazzale Montelungo nei giorni festivi.
- **Nuovo transito** delle linee 7 e 8 dal parcheggio scambiatore di piazzale Montelungo nei giorni feriali con cadenzamento di 15 minuti.
- **Accreditamento di APAM per l' "accettazione dei buoni-dote-scuola"**, assegnati dalla regione Lombardia a studenti meritevoli di sostegno economico, in pagamento dei documenti di viaggio necessari agli spostamenti casa-scuola.
- **Biglietti cumulativi**, per gruppi di scolaresche (max 25) che si muovono all'interno della rete urbana e di area urbana per finalità didattiche.

MISURE PER LA MOBILITA' DI UTENTI DIVERSAMENTE ABILI

- **Disponibilità di autobus dotati di dispositivi di salita carrozzine** con successivo aggancio; pianali ribassati per la generalità del parco ed adesivo esterno di riconoscimento.
- **Messa in servizio a richiesta** su qualsiasi linea .
- **Addestramento degli autisti** alla attivazione del dispositivo di salita.
- **Acquisto programmato nel quinquennio** di altri mezzi dotati dei dispositivi di salita carrozzine.

SICUREZZA DI VIAGGIO (v. Indicatori e Standard pgf 1.5)

- **Collegamento radiofonico e rilevazioni AVM** su tutta la rete.
- **Squadra di pronto intervento**, attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente .
- Allestimento delle **fermate di maggior afflusso in prossimità di telefoni pubblici**,
- **Monitoraggio del carico dei passeggeri: osservanza del carico entro i limiti di omologazione previsti per ogni automezzo**
- Coperture assicurative **per infortuni e danni ai passeggeri**.
- **Manutenzione preventiva programmata** del parco a garanzia dello standard di incidenza guasti per KM..

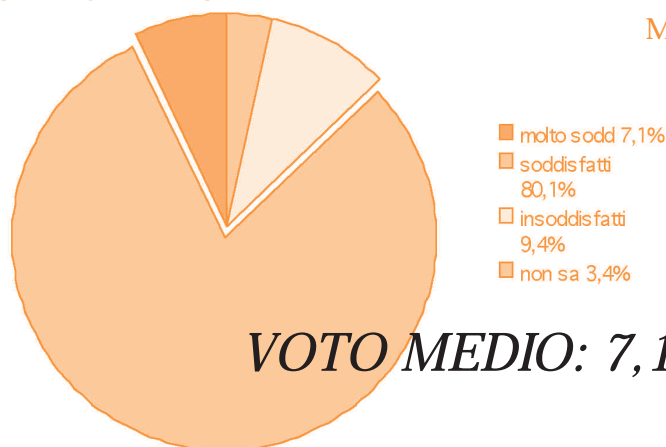
TUTELA AMBIENTALE (v. Indicatori e Standard pgf 1.5)

- Scrupolosa osservanza delle disposizioni comunali previste per il “**bollino blu**” del parco autobus;
- Utilizzo in centro storico di autobus di dimensioni ridotte, dotati di motore **elettrico** o ad **alimentazione elettrica alternata**;
- Consolidata prassi di **sosta ai capolinea a motore spento**;
- Adeguamento alla L. Reg. n.24/2006 con acquisto ed immissione di **nuovi autobus urbani con pianali ribassati e motorizzazione Euro 5** e conseguente riduzione delle emissioni inquinanti;
- **Controlli sistematici** sulla fumosità degli **scarichi** e l'efficienza dei **silenziatori**;
- **Processi produttivi certificati ISO 14.001**.

1.4 IL GIUDIZIO DEI PASSEGGERI

❖ **Sondaggi sulla soddisfazione**

Nel marzo 2008 è stato condotto, da società specializzata, il consueto sondaggio sugli abbonati della rete urbana e di area urbana.



VOTO MEDIO: 7,10

e distinzione di voto per gli aspetti della qualità, pari a:

- **7,12** regolarità e puntualità del servizio,
- **6,80** professionalità e cortesia del personale,
- **7,00** corrette e tempestive informazioni,
- **8,50** varietà e reperibilità documenti di viaggio,
- **7,15** comfort di viaggio e tutela dell'ambiente.

❖ Reclami

Tutte le segnalazioni degli utenti ricevute al Call Center e all' URP sono registrate e trattate allo scopo di risolvere disagi individuali o eventuali carenze generali. L'analisi dei dati consente una distinzione tra situazioni che realizzano vere e proprie non conformità e situazioni invece di mancata corrispondenza tra il servizio prodotto, secondo il piano dei trasporti e la qualità attesa da parte di ciascuno.

ANNI A CONFRONTO	2004*	2007*	2008*
TOTALE SEGNALAZIONI	152	36	68
Corsa in anticipo	1	1	7
Ritardi al capolinea o in fermata	2	-	7
Fermata urbana non eseguita	10	7	19
Affollamento oltre lo standard (90%)	8	7	2
Prestazioni insoddisfacenti del personale	6	7	25
Incidente stradale/Infortunio	1	-	-
Carenza di comfort /Pulizia	1	-	4
Pedana disabili non funzionante	2	1	1
Inquinamento	1	1	1
Servizio insoddisfacente	-	8	1
Insufficienti informazioni	-	4	1
Modifiche del servizio insoddisfacenti	93	-	-

* rivelazioni al 31 dicembre dell'anno di riferimento.

1. TPL URBANO E AREA URBANA

1.5 SVILUPPO DELLA QUALITA' DEL TPL 2004/2010						
INDICATORI	PARAMETRI	STANDARD 2004 INIZIO	OBIETTIVI 2008	RISULTATI 2008	OBIETTIVI 2009	
ASPETTI TECNICI DEL TRASPORTO						
EFFICIENZA	% KM PERCORSI / KM PROGRAMMATI	98,54%	99,74%	99,65%	99,65%	
REGOLARITÀ	% CORSE EFFETTUATE / CORSE PROGRAMMATE MIN.	99%	99,46%	99,83%	99,83%	
PUNTUALITÀ	% PARTENZE IN ORARIO AI CAPOLINEA. % PARTENZE O ARRIVI AI CAPOLINEA CON RITARDO ENTRO I 15'. % DEI PASSAGGI CON SCARTO +/- 5' RISPETTO ALL'ORARIO PREVISTO NEL PROGRAMMA DI ESERCIZIO.	98,20%	98,00%	98,00%	98,00%	
VELOCITÀ COMMERCIALE	KM / H	19,87	19,90	20,01	20,24	
DISTANZA MEDIA FERMATE	METRI	250	250	250	250	
SERVIZIO IN CALENDARIO	N° GIORNI NELL' ANNO DI SERVIZIO	366	362	362	361	
FREQUENZA	INTERVALLO MEDIO FRA DUE CORSE CONSECUTIVE LINEE DORSALI	20'	20'	20'	20'	
	INTERVALLO MEDIO FRA DUE CORSE CONSECUTIVE LINEE DI ADDUZIONE	45'	45'	45'	45'	
TEMPI DI ATTESA COINCIDENZE	MINUTI MAX. TRA L'ARRIVO DI UN MEZZO E LA PARTENZA DEL MEZZO IN COINCIDENZA	15'	15'	10'/15'	10'/15'	
INFORMAZIONI						
	% VEICOLI DOTATI DI SISTEMI INTERNI DI ANNUNCIO SONORO E/O VISIVO	60%	86,95%	86,95%	86,95%	
INFORMAZIONI IN AUTOBUS	% VEICOLI DOTATI DI INDICATORI ELETTRONICI ESTERNI A MESSAGGIO VARIABLE	100%	100%	100%	100%	
INFORMAZIONE ALLE FERME	% FERME CON INDICAZIONE ORARIO, PERCORSO LINEE, RIVENDITE E SERVIZIO SMS % FERME CON PALINE INTELLIGENTI	100% 4%	100% 4%	100% 4%	100% 4%	

	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER CONTATTO TELEFONICO N° ORE DI SERVIZIO QUOTIDIANO	30" 12	30" 8	30" 8	30" 8	30" 8	30" 8
RISPOSTE AI RECLAMI	N° GIORNI RISPOSTE VERBALI/SCRITTE	3/25	3/25	3/25	3/25	3/25	3/25
CONVOLGIMENTO DEL PERSONALE	N. ORE DI FORMAZIONE PER UOMO IN UN ANNO	10,84	10	10	10	10	10
DISPONIBILITA' PUNTI VENDITA	N° RIVENDITE / POPOLAZIONE RESIDENTE PER 1000	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15
COMFORT DEL TRASPORTO							
COMFORT ALLE FERMATE	% FERMATE U. CON PENSILINA / FERMATE U. TOTALI	35%	35%	35%	35%	35%	35%
	% FERMATE U. CON PENSILINA E PANCHINA / FERMATE U. TOTALI	25%	25%	25%	25%	25%	25%
	% FERMATE U. ATTREZZATE CON MARCIAPIEDE E SCIUOLO / TOTALE FERMATE U.	3%	3%	3%	3%	3%	3%
COMFORT AUTOBUS	% VEICOLI CLIMATIZZATI	23%	41%	43%*	43%*	43%*	43%*
	% VEICOLI DOTATI DI PIANALI RIBASSATI	66%	91%	91%*	91%*	91%*	91%*
	% VEICOLI DOTATI DI DISPOSITIVO PER SALITA INVALIDI	57%	80%	80%*	80%*	80%*	80%*
COMFORT DI SPAZIO E SEDUTA	% POSTI OCCUPATI/ POSTI OFFERTI IN ORE DI PUNTA	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	% POSTI A SEDERE / POSTI TOTALI	20%	21%	21%*	21%*	21%*	21%*
IGIENE AUTOBUS	% VEICOLI IN SERVIZIO CON LAVAGGIO QUOTIDIANO DEL PAVIMENTO E PULIZIA ACCURATA	98%	98%	98%	98%	98%	98%
	% VEICOLI CON LAVAGGIO QUOTIDIANO ESTERNO	15%	18%	18%	18%	18%	20%
SICUREZZA DI TRASPORTO	- CADENZA IN GG. DEGLI INTERVENTI DI PULIZIA ORDINARIA	- ogni 1	- ogni 1	- ogni 1	- ogni 1	- ogni 1	- ogni 1
	- CADENZA IN GIORNI DEGLI INTERVENTI DI PULIZIA STRAORDINARIA	- ogni 30	- ogni 30	- ogni 30	- ogni 30	- ogni 30	- ogni 30
SICUREZZA DI TRASPORTO							
RINTRACCIABILITÀ AUTOBUS IN LINEA	% VEICOLI DOTATI DI IMPIANTO RADIO CON FONIA E AVM CON LOCALIZZAZIONE SATELLITARE	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GUASTI IN LINEA	N° GUASTI OGNI 1.000 KM PERCORSI	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
SOCCORSO IN LINEA	TEMPO DI ATTIVAZIONE IN MINUTI	10'	9'	9'	9'	9'	9'
ANZIANITA' AUTOBUS	N° ANNI DELL'ETÀ MEDIA DEL PARCO ROTABILE	8,70	7,4*	7,4	7,4	7,4	8,4
	N° ANNI DI ANZIANITA' MASSIMA DEL PARCO ROT.	21,50	19*	19	19	19	20
MANUTENZIONE PREVENTIVA	N° INTERVENTI PER OGNI 10.000 KM PERCORSI	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
SINISTRI	N° SINISTRI OGNI 10.000 KM PERCORSI	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,10

1. TPL URBANO E AREA URBANA

VIAGGIATORI COINVOLTI	N. MORTI OGNI 10.000 VIAGGIATORI KM N. FERITI OGNI 10.000 VIAGGIATORI KM	0 0,16	0 0,07	0 0,07	0 0,07	0 0,07
ASPETTI AMBIENTALI						
TIPOLOGIA MOTORI UTILIZZATI	% VEICOLI DIESEL - ELETR.	11,30%	15%	15%	15%	15%
	% VEICOLI CON MOTORI ELETTRICI	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%	1,80%
	% VEICOLI CON MOTORI IBRIDI	5,60%	7%	7%	7%	7%
	% VEICOLI EURO 1 MAX. SU TOT. PARCO % VEICOLI EURO 2 MAX. % VEICOLI EURO 3/4 MIN.	38% 40% 23%	13% 43% 44%	13%* 43%* 44%*	13%* 43%* 44%*	13%* 43%* 44%*
PROCEDURE ANTINQUINAMENTO	N. CONTROLLI/ANNO FUMOSITÀ CARICHI	2	2	2	2	2
	N. CONTROLLI/ANNO SILENZIATORI	3	3	3	3	3

* obiettivo ridefinito nel programma di investimenti (D.D.G. n. 7701 del 10.05.2004) tra Reg. Lombardia e Comune di Mantova.

2. TPL INTERURBANO DEL BACINO DI MANTOVA

BORGOCHIESANUOVA, PRINCIPALE STAZIONE PASSANTE PER:

LINEA 16	MANTOVA-DOSOLO-VIADANA	LOCALE
LINEA 17	MANTOVA-SABBIONETA-VIADANA	FORTE
LINEA 20	MANTOVA-GAZZUOLO-RIVAROLO MANTOVANO	LOCALE
LINEA 55	MANTOVA-MARIANA MANTOVANA-ASOLA	LOCALE
LINEA 57	MANTOVA-ACQUAFREDDA-BRESCIA	LOCALE
LINEA 58	MANTOVA-ACQUANEGRA-ASOLA	LOCALE
LINEA 59	MANTOVA-S.MARTINO ARGINE-RIVAROLO M.NO	LOCALE

RISORGIMENTO, PRINCIPALE STAZIONE PASSANTE PER:

LINEA 13	MANTOVA-ASOLA	FORTE
LINEA 21	MANTOVA-SCORZAROLO	LOCALE
LINEA 22	MANTOVA-GOVERNOLO	LOCALE
LINEA 23	MANTOVA-S.GIACOMO PO	LOCALE
LINEA 25	MANTOVA-SCHIVENOGLIA	LOCALE
LINEA 26	MANTOVA-PEGOGNAGA	LOCALE
LINEA 28	MANTOVA-S.BENEDETTO PO-MOGLIA	LOCALE
LINEA 29	MANTOVA-SUZZARA-MOGLIA	FORTE
LINEA 30	MANTOVA-PEGOGNAGA-MOGLIA	LOCALE
LINEA 31	MANTOVA-OSTIGLIA	FORTE

ALTRE LINEE DEL BACINO CON CAPOLINEA ESTERNI ALLA CITTÀ

LINEA 08	ASOLA-CASTIGLIONE D. STIVIERE - DESENZANO	LOCALE
LINEA 27	S.BENEDETTO PO-QUISTELLO	LOCALE
LINEA 33	OSTIGLIA-MAGNACAVALLO-SERMIDE	LOCALE
LINEA 34	POGGIO RUSCO-MALCANTONE	LOCALE
LINEA 42	SOAVE-BANCOLE	SCOLASTICA
LINEA 50	PONTI SUL MINCIO-CASTIGLIONE STIVIERE	LOCALE
LINEA 52	SANTA LUCIA-ROVERBELLA	COL/MERCATALE
LINEA 54	SANTA CROCE-SERMIDE	COL/MERCATALE
LINEA 60	OSTIGLIA-SERMIDE-FELONICA PO	LOCALE

2.2 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il **piano dei trasporti** deliberato dalla Provincia di Mantova ed oggetto del contratto di servizio stipulato con APAM Esercizio SpA stabilisce la ramificazione sul territorio della rete di trasporto Interurbano del bacino di Mantova.

La rete su gomma, estesa per 2193,0 Km in territorio prettamente pianeggiante, con 0,0 Km di corsie riservate, conta **n. 35 autolinee**.

Le fermate, mediamente distanziate di 1 Km sono n. 1160; sono attrezzate di servizio SMS (per orario esatto delle corse in transito) e di indicazioni sul punto vendita più vicino.

Alcune di queste fermate, inoltre, sono fornite di impianto di informazione orari di due tipologie:

1. **impianto di informazione luminoso** a messaggio variabile con indicazione elettronica **degli orari di attesa delle linee in transito;**
2. **sistema interattivo PIK, di ideazione e progettazione APAM**, in grado di fornire ai passeggeri informazioni in tempo reale sul passaggio degli autobus e/o altre informazioni istituzionali o commerciali, con monitor TFT trans reflective alimentato a pannelli solari.

L'arco giornaliero di servizio copre dalle ore 4.35 alle ore 22.25.

I giorni di servizio previsti per il 2009 sono **363 su 365** con **2gg. di sospensione completa** : 1° Maggio, 25 Dicembre ed **1g. di sospensione parziale** : 1 gennaio, da inizio servizio a ore 12.00.

Il piano dei trasporti differenzia i servizi in feriali (da lunedì a sabato), **festivi** (domeniche e festività riconosciute), **in precedenza su prenotazione su alcune linee di forza, sono stati attivati come servizi fissi; invernali** (dal 1 gennaio al 12 giugno e da inizio scuole al 31 dicembre) ed **estivi** (dal 13 giugno ad inizio scuole).

Il Tempo di attesa delle linee:

Le frequenze programmate, che determinano i tempi di attesa per ogni linea, si differenziano a seconda della stagionalità (invernale scolastica e non scolastica, estiva) e del tipo di giorno della settimana (feriale o festivo). In una giornata feriale i tempi di attesa necessari, distinti per linea e stagionalità, sono così rappresentati:

2. TPL INTERURBANO DEL BACINO DI MANTOVA

Fascia di punta	di morbida	Tipo di linea	Linee
15' - 30'	60' - 120'	Linee di forza con elevati carichi	2-13-15-17-29-31-35-46
30 - 60'	120' - 240'	Linee locali	rimanenti
1 coppia di corse al giorno per itinerario		Linee scolastiche/mercatali	42-52-54

Il Tempo di viaggio corrisponde ad una velocità commerciale media di **37,25** km/ora.

Il Tempo di attesa delle coincidenze è contenuto entro i 10'.

2.3 SERVIZI SU PRENOTAZIONE (utenza attiva)

Sono realizzati su richiesta telefonica dell'utenza:

- **il servizio BICI-BUS festivo**, sulla linea 46 Mantova/Peschiera, dal 1 marzo al 31 ottobre, con prenotazioni entro venerdì al n. verde tel. 800 821194 da postazione fissa oppure al n. tel. 0376 230339 da cellulare.
- **il servizio di trasporto per utenti in carrozzina**, con prenotazione entro le 48 ore precedenti, al n. verde tel. 800 821194 da postazione fissa oppure al n. tel. 0376 230339 da cellulare.
- **il servizio TAXIBUS** nella zona del Destra Secchia, con prenotazione, entro le ore 12.00 del giorno feriale precedente, presso la segreteria telefonica n. 0376 230255.

2.4 DOCUMENTI DI VIAGGIO, RIDUZIONI, GRATUITÀ E PUNTI VENDITA

Tutti i documenti di viaggio sotto elencati sono distinti in **12 classi tariffarie** corrispondenti alle percorrenze chilometriche previste dal **sistema tariffario "a zona"**. Da marzo 2007 **alcuni documenti di viaggio*** comprendono una integrazione tariffaria volta ad agevolare la mobilità dei cittadini in ingresso nella area urbana del comune di Mantova, consentendo di scambiare tra alcuni autobus blu e con alcuni autobus arancione con le modalità sotto descritte. I documenti denominati **integrati** ^ in seconda colonna offrono ulteriori possibilità di scambio.

DOCUMENTI DI VIAGGIO ORDINARI	DOCUMENTI DI VIAGGIO INTEGRATI
<p>Biglietto interurbano corsa semplice*</p> <p>Utile per la tratta interurbana corrispondente alla classe tariffaria scelta, fino alla stazione passante di arrivo in città più il prolungamento fino ad un'altra stazione utile (autobus blu + autobus blu).</p>	<p>Biglietto interurbano integrato ^</p> <p>Utile per la tratta interurbana della linea corrispondente alla classe tariffaria fino alla stazione passante più il prolungamento su altra linea interurbana o su altra linea urbana fino ad un'altra stazione utile (Autobus blu+ autobus blu /o + autobus arancio).</p>
<p>Biglietti* multicorse int. Carnet 14 biglietti di corsa semplice da utilizzare nell'arco di tre mesi dalla prima timbratura.</p>	-
<p>Abbonamento settimanale int. * Valido per un numero illimitato di viaggi (tipo corsa semplice) nella settimana di riferimento, da lunedì a domenica.</p>	-
<p>Abbonamento mensile * Abb. Annuale scolastico * 01/0/9/08-31/08/09 Abb. annuale ordinario *</p> <p>validità 12 mesi</p> <p>utile per la tratta interurbana della linea corrispondente alla classe tariffaria più tutte le tratte delle linee interurbane/urbane/area urbana all'interno del comune di Mantova.</p>	<p>Abbonamento mensile integrato ^ Abb. Ann. Scolas. Integr.^1/0/9/08-31/08/09 Abb. Annu. Ord. Integr. ^ validità 12 mesi</p> <p>utile sulla tratta interurbana della linea corrispondente alla classe tariffaria più tutte le tratte delle linee interurbane/urbane/area urbana all'interno del comune di Mantova più la tratta di area urbana delle linee di area urbana in sovrapposizione.</p>
<p>Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati a tessera personale di riconoscimento.</p>	

TARIFFE E GRATUITA' SERVIZIO BICIBUS

Per informazioni dettagliate: WWW.apam.it

Al servizio si accede con un **biglietto per passeggero** relativo alla tratta richiesta sulla linea 46, Mantova/Peschiera + un **biglietto BICIBUS** per la bicicletta del costo fisso di :

euro **4.50** **Corsa singola**
euro **6.50** **Andata e ritorno**

Gratuità per famiglie e comitive (non cumulabili tra loro)

Famiglia (un adulto + un bambino max dodicenne) : n. 1 biglietto Bicibus gratuito
Comitive da 8 fino a 15 persone : n. 2 biglietti Bicibus gratuito
Comitive oltre 15 passeggeri : n. 2 biglietti Bicibus gratuito + n. 1 gratuità ogni 5 persone oltre la quindicesima.

GRATUITA' REGIONE LOMBARDIA		
TESSERA DI CIRCOLAZIONE ý gratuita ý tariffa agevolata intera ý tariffa agevolata ridotta	Con Deliberazione n 7/16747 del 12.03. 2004 ha disposto il rilascio a determinate categorie di cittadini di tessere di circolazione, valide per tutti i servizi del territorio regionale. I moduli per la domanda si ritirano presso gli uffici postali.	Informazioni dettagliate: ý al servizio regionale al numero verde 840.000,008 , oppure agli uffici regionali di Mantova al n. 0376 2321 .

Punti vendita in città e sul territorio provinciale :

Biglietteria, p.zza Don Leoni MN, con orari d'ufficio feriali e chiusura festiva.

N. 6 emettitrici automatiche :

- n. 1 stazione passante FFSS pensilina lato stazione
- n. 1 stazione passante Risorgimento pensiline.
- n. 1 in viale Oslavia, c/o entrata Ospedale vecchio
- n. 2 in Corso della Libertà sui due lati opposti
- n. 1 in via Lago Paiolo, c/o entrata Ospedale nuovo.

Biglietteria autostazione di Brescia, via della Stazione, 49, con orari d'ufficio feriali e chiusura festiva;

Diversi operatori commerciali, tipo/tabaccheria/bar/edicola, con un rapporto di **0,80 per 1000 abitanti**;

E' possibile l'acquisto di biglietti a bordo, con sovrapprezzo di 1,20 Euro, su tutte le linee.

É possibile l'acquisto di abbonamenti on line.

2.5 INIZIATIVE A SOSTEGNO DI SICUREZZA, MOBILITÀ ED AMBIENTE

PROGETTI A SOSTEGNO DELLA MOBILITÀ (v. Pgf. 2.3)

- ÿ **“Taxibus”** : in funzione dal 1° gennaio 2005, attivo nella zona del Destra Secchia (Quistello, Poggio Rusco, Mirandola, Revere, Sustinente), integra il TPL garantendo un trasporto personalizzato su richiesta dell'utente in un'area a domanda debole. Prenotazione presso la segreteria telefonica al n. 0376 230255.
- ÿ **” BiciBus”**, stagionale, festivo, attivato a fine primavera 2005 sulla linea 46 Mantova-Peschiera, si prenota telefonicamente al n. 0376 230339. Consente il trasporto di max 40 biciclette verso le ciclabili della valle del Mincio. Attivabile, solo per comitive superiori ad 8 componenti, anche in giorni feriali. Oltre al biglietto personale per la tratta richiesta, si richiede un biglietto specifico BiciBus (informazioni, sconti e modalità sul sito www.apam.it).
- ÿ **Accreditamento di APAM per l' “accettazione dei buoni-dote-scuola”**, assegnati dalla regione Lombardia a studenti meritevoli di sostegno economico, in pagamento dei documenti di viaggio necessari agli spostamenti casa-scuola.
- ÿ **Sondaggio e studio periodico sulla domanda potenziale di TPL** dei residenti del bacino mantovano.

- ÿ **Disponibilità di autobus dotati di dispositivi di salita carrozzine** con successivo aggancio e pianali ribassati per la generalità del parco ed **adesivo esterno di riconoscimento**.
- ÿ **Messa in servizio a richiesta** su qualsiasi linea.
- ÿ **Addestramento degli autisti** alla attivazione del dispositivo di salita.
- ÿ Orientamento verso **nuove acquisizioni di autobus muniti di dispositivi** per la salita disabili.

SICUREZZA DI VIAGGIO (v. Indicatori e Standard pgf . 2.7)

- ÿ **Collegamento radiofonico e rilevazioni AVM** su tutta la rete.
- ÿ **Squadra di pronto intervento**, attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente .
- ÿ **Allestimento delle fermate** di maggior afflusso in prossimità di telefoni pubblici, **Monitoraggio del carico dei passeggeri**: osservanza del carico entro i limiti di omologazione previsti per ogni automezzo
- ÿ **Coperture assicurative** per infortuni e danni ai passeggeri.
- ÿ **Manutenzione preventiva programmata del parco mezzi**, a garanzia dello standard di incidenza guasti per KM.

TUTELA AMBIENTALE (v. Indicatori e Standard pgf 2.7)

- ÿ **Verifiche “bollino blu” puntuale**, scrupolosa osservanza delle disposizioni comunali in relazione all'intero parco autobus.
- ÿ **Sosta ai capolinea a motore spento** .
- ÿ **Controlli** sistematici sulla fumosità degli **scarichi** e l'efficienza dei **silenziatori**.
- ÿ **Monitoraggio** sistematico del livello **emissioni gassose**.
- ÿ Utilizzo di **gasolio a basso tenore di zolfo**.
- ÿ Processi produttivi **certificati ISO 14.001**.

2.6 GIUDIZIO DEI PASSEGGERI

❖ *La Soddisfazione del cliente-utente*

APAM ha realizzato nel marzo di questo anno, tramite società specializzata, un sondaggio sul livello di soddisfazione degli abbonati e degli utenti del TPL in ordine ai seguenti fattori :

- *regolarità e puntualità del servizio,*
- *professionalità e cortesia del personale,*
- *corrette e tempestive informazioni,*
- *varietà e reperibilità documenti di viaggio,*
- *comfort di viaggio e tutela dell'ambiente.*

Il sondaggio è stato condotto con:

- **n. 720 interviste telefoniche** rivolte ad abbonati del TPL Interurbano ;
- **n. 650 interviste faccia a faccia**, somministrate ai passeggeri di n. 2 linee interurbane : la n. 2 Mantova/Brescia e la n.46 Mantova/Peschiera

ha fatto emergere, su scala 1/10, un voto generale, pari a ,:

6,87, da parte degli abbonati,

7,16 ,da parte dei fruitori delle due linee interurbane sondate.

Il giudizio, positivo rispetto anche ai precedenti anni, è stato così espresso sui singoli fattori:

Voto medio	FATTORI QUALITA'
	Regolarità e caratteristiche del servizio
7,1	Frequenza
7,0	Puntualità
7,3	Tempo di viaggio
6,9	Coincidenze
	Professionalità e cortesia del personale
7,3	Cortesia
7,5	Stile di guida
7,9	Sicurezza di viaggio
	Comfort di viaggio e tutela dell'ambiente
5,6	Affollamento
5,9	Pulizia
7,0	Funzionamento autobus
6,7	Pensiline e posti a sedere nelle aree di attesa
	Disponibilità informazioni
7,0	Informazione tariffe
7,3	Informazione orari
7,2	Informazione percorsi
6,9	Informazioni in viaggio : altoparlanti, pannelli luminosi..
	Documenti di viaggio
7,3	Disponibilità punti vendita
7,0	Gamma documenti utili

❖ I Reclami

Tutte le segnalazioni degli utenti ricevute al Call Center e all' URP sono registrate e trattate allo scopo di risolvere disagi individuali o eventuali carenze generali.

L'analisi dei dati consente una distinzione tra situazioni che realizzano vere e proprie non conformità e situazioni invece di mancata corrispondenza tra il servizio prodotto, secondo il piano dei trasporti e la qualità attesa da parte di ciascuno.

<i>ANNI A CONFRONTO</i>	2004*	2007*	2008*
TOTALE RECLAMI	122	128	137
Ritardo al capolinea oltre i 7'	0	4	8
Partenza o passaggio in anticipo	6	7	11
Partenza in ritardo dal capolinea	0	3	3
Corsa o fermata non eseguita	18	18	23
Informazioni insufficienti	2	4	6
Prestazioni insoddisfacenti del personale	8	13	20
Carenza comfort in autobus	1	3	5
Sovraffollamento	9	6	24
Passeggeri a terra (oltre la capienza)	3	6	3
Sistema tariffario insoddisfacente	3	2	-
Inquinamento	0	1	2
Problemi tra passeggeri	0	0	3
Trasporto generalmente insoddisfacente	26	16	23
Disguidi sui servizi a prenotazione	0	7	6
	/	/	/
Segnalazioni su servizi riorganizzati	46	38	-

- * dati al 31 dicembre di ogni anno
- 2004 : anno di avvio delle registrazioni
- 2007 : anno precedente di raffronto

2.7 INDICATORI QUALITÀ IN SVILUPPO da contratto 2004/2010						
INDICATORI	PARAMETRI	STANDARD 2004 INIZIO	OBIETTIVI 2008	RISULTATI 2008	OBIETTIVI 2009	
ASPETTI TECNICI DEL TRASPORTO						
EFFICIENZA	% KM PERCORSI /KM PROGRAMMATI	100%	100%	99,58%	100%	
REGOLARITÀ	% CORSE EFFETTUATE / CORSE PROGRAMMATE.	99,50%	99,70%	99,51%	99,50%	
PUNTUALITÀ	% PARTENZE IN ANTICIPO DAI CAPOLINEA.	0%	0%	0%	0%	
	%PARTENZE DAI CAPOLINEA CON RITARDO DI 5' E OLTRE	2,5%	2%	2%	2%	
	% ARRIVI AI CAPOLINEA E AI NODI DI INTERSCAMBIO CON RITARDO DI 7' E OLTRE	3,5%	4%	4%	4%	
	% ARRIVI AI CAPOLINEA E AI NODI D'INTERSCAMBIO CON RITARDO SUPERIORE A 15'	0%	0%	0%	0%	
VELOCITÀ COMMERCIALE	KM / H	37,84	37,53	37,25	37,25	
DISTANZA MEDIA FERMATE	METRI	1000	1000	1000	1000	
SERVIZIO IN CALENDARIO	N° GIORNI PER ANNO	364	364	364	363	
FREQUENZA	INTERVALLO MEDIO FRA DUE CORSE CONSECUTIVE LINEE DI FORZA	60'	60'	60'	60'	
	INTERVALLO MEDIO FRA DUE CORSE CONSECUTIVE LINEE LOCALI	180'	180'	180'	180'	
COINCIDENZE	% CORSE IN COINCIDENZA GOMMA SU GOMMA/ CORSE TOTALI	51,80%	51,80%	51,80%	51,80%	
	% CORSE IN COINCIDENZA GOMMA FERRO/ CORSE TOTALI	8,10%	8,10%	8,10%	8,10%	
INFORMAZIONI SUI TRASPORTI						
INFORMAZIONI IN AUTOBUS	% VEICOLI DOTATI DI SISTEMI INTERNI DI ANNUNCIO SONORO E/O VISIVO	11%	35%	35%	35%	
	% VEICOLI DOTATI DI INDICATORI ELETTRONICI ESTERNI A MESSAGGIO VARIABILE	64%	100%	100%	100%	
INFORMAZIONI ALLE FERMAE	% FERMAE CON INDICAZIONE ORARIO, PERCORSO LINEE, RIVENDITE E SERVIZIO SMS	100%	100%	100%	100%	
	% FERMAE CON PALINE INTELLIGENTI	2,4%	8,4%	8,4%	11,3%	
INFORMAZIONI AL CALL CENTER	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER CONTATTO TELEFONICO	30"	30"	30"	30"	
	N° ORE DI SERVIZIO QUOTIDIANO	12	8	8	8	

RISPOSTE AI RECLAMI	N° GIORNI RISPOSTE VERBALI/SCRITTE MAX. 3/25	3/25	3/25	2.5/15	3/25
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE	N° ORE DI FORMAZIONE PER UOMO IN UN ANNO	10	10	10	10
DISPONIBILITÀ PUNTI VENDITA	N° RIVENDITE / POPOLAZIONE RESIDENTE PER 1.000	0,80	0,80	0,80	0,80
COMFORT DEL TRASPORTO					
CONFORT FERMATE	% FERMATE CON PENSILINA	10,95%	11,30%	11,30%	11,30%
	% FERMATE CON PENSILINA E PANCHINA	2,59%	2,59%	2,59%	2,59%
CONFORT AUTOBUS	% FERMATE ATTREZZATE CON MARCIAPIEDE E SCIIVOLO	1%	1%	1%	1%
	% VEICOLI CLIMATIZZATI	74%	94%	96%	96%
	% VEICOLI DOTATI DI DISPOSITIVO PER SALITA INVALIDI	65,71%	89%	89%	89%
COMFORT DI SPAZIO E SEDUTA	% AFFOLLAMENTO NELLE ORE DI PUNTA	90%	90%	90%	90%
	% POSTI A SEDERE / POSTI TOTALI	66%	69%	69%	69%
IGIENE AUTOBUS	% VEICOLI IN SERVIZIO CON LAVAGGIO QUOTIDIANO DEL PAVIMENTO E PULIZIA ACCURATA	98%	98%	98%	98%
	% VEICOLI CON LAVAGGIO QUOTIDIANO ESTERNO	15%	18%	18%	18%
IGIENE STAZIONI E PIAZZALI	- CADENZA IN GG. DEGLI INTERVENTI DI PULIZIA ORDINARIA	- OGNI 7	- OGNI 2	- OGNI 2	- OGNI 2
	- CADENZA IN GIORNI DEGLI INTERVENTI DI PULIZIA STRAORDINARIA	- OGNI 30	- OGNI 30	- OGNI 30	- OGNI 30
SICUREZZA DEL TRASPORTO					
RINTRACCIABILITÀ AUTOBUS IN LINEA	% VEICOLI DOTATI DI IMPIANTO RADIO CON FONIA	100%	100%	100%	100%
	% VEICOLI DOTATI DI AVM CON LOCALIZZAZIONE SATELLITARE	97%	100%	100%	100%
GUASTI IN LINEA	N° GUASTI OGNI 1.000 KM PERCORSI	0,04	0,04	0,04	0,04
SOCCORSO PER GUASTO O SINISTRO IN LINEA	TEMPO MEDIO DI ATTIVAZIONE IN MINUTI	10'	9'	9'	9'
ANZIANITÀ AUTOBUS	N° ANNI ETÀ MEDIA PARCO ROTABILE	5,53	6,36	4,7	5,7
	N° ANNI ANZIANITÀ MASSIMA PARCO ROT. (SENZA SCORTA)	17	15	8	9
MANUTENZIONE PREVENTIVA	N° INTERVENTI OGNI 1.000 KM PERCORSI	0,10	0,10	0,10	0,10
SINISTRI IN LINEA	N° SINISTRI OGNI 10.000 KM PERCORSI	0,06	0,06	0,05	0,06
VIAGGIATORI COINVOLTI	N. MORTI OGNI 10.000 VIAGGIATORI	0	0	0	0
	N. FERITI OGNI 10.000 VIAGGIATORI	0,16	0,02	0,02	0,02

ASPETTI AMBIENTALI							
EMISSIONI IN ATMOSFERA	% DI RIDUZIONE SUL TOTALE DELLE EMISSIONI DI: OSSIDO D'AZOTO,	12%	21%	24%	24%	24%	24%
	POLVERI SOTTILI,	30%	70%	90%	90%	90%	90%
	MONOSSIDO DI CARBONIO,	16%	31%	36%	36%	36%	36%
	IDROCARBURI IN COMBUSTI	23%	40%	46.5%	46.5%	46.5%	46.5%
CARBURANTI IMPIEGATI	% UTILIZZO GASOLIO A BASSO TENORE DI ZOLFO SU TOT. SERVIZI	35%	91%	100%	100%	100%	100%
	VEICOLI EURO 0-1	26.86%	9%	0%	0%	0%	0%
TIPOLOGIA MOTORI UTILIZZATI	% VEICOLI EURO 2	62.14%	56%	56%	56%	56%	56%
	% VEICOLI EURO 3 ED EURO 4	11%	35%	44%	44%	44%	44%
EMISSIONI ACUSTICHE	% VEICOLI CON PIATTAFORME INSONORIZZATE	11%	50%	70%	70%	70%	70%
	N. CONTROLLI/ANNO FUMOSITÀ SCARICHI	2	2	2	2	2	2
PROCEDURE ANTINQUINAMENTO	N. CONTROLLI/ANNO EFFICIENZA SILENZIATORI.	3	3	3	3	3	3

3.1 LINEE INTERURBANE DI ALTRI BACINI PROVINCIALI

BRESCIA LS 033 CARPENEDOLO-MONTICHIARI-BRESCIA
LS 034 CARPENEDOLO-CALCINATO-BRESCIA/diramaz. DESENZANO
LN 008 CARPENEDOLO-SIRMIONE prolung.CALVISANO
- INFO. Call Center 840620001 (con scatto alla risposta)

PARMA LINEA 12 SABBIONETA-PARMA
LINEA 2205 PARMA-FIDENZA-SALSOMAGGIORE
- INFO. Punto Tep 800977966

CREMONA LINEA 01 VIADANA-RIVAROLO DEL RE diramazione Spineda
LINEA 02 ASOLA-BOZZOLO-CASALMAGGIORE
-INFO. Call Center 800070166

3.2 LINEE ESTIVE

BRESCIA – MANTOVA- **L.ESTENSI - GABICCE MARE** da giugno a sett.
MANTOVA – **FERRARA DI MONTE BALDO** servizio festivo da giu. a sett.
MANTOVA - **SIRMIONE** servizio feriale
- INFO. Tel. 0376 230346

SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il 19 e 20 luglio sulle corse di andata e ritorno Mn - Gabicce, si è ripetuto il sondaggio riguardante la soddisfazione del cliente . I passeggeri, n. 30 , hanno espresso un giudizio su tutti gli aspetti qualificanti il servizio , con attribuzione, scala da 1 a 10, di un **voto medio finale pari a 8,90.**

3.3 SERVIZI SCOLASTICI E FINALIZZATI

Trasporti scolastici dei Comuni di :

CASTIGLIONE STIVIERE, CURTATONE, GAZOLDO DEGLI IPPOLITI, GONZAGA PORTO MANTOVANO, REMEDELLO, SAN GIORGIO, SAN BENEDETTO PO, SUZZARA

Trasporti finalizzati :

MANTOVA – CORNELIANI

ANGELI – DUGONI

BOCCACHIAVICA – S.MATTEO D/CHIAVICHE

Servizi culturali per le scuole:

a richiesta degli istituti scolastici. - INFO. Tel. 0376 230259

3.4 NOLEGGIO AUTOBUS CON AUTISTA

APAM dispone di n. 13 autobus tipo granturismo da utilizzare per servizi di noleggio su richiesta di privati, associazioni ed enti con i seguenti:

standard di prestazione:

- Guida con autisti di provata esperienza professionale e conoscenza lingua inglese.
 - Comfort standard:
 - climatizzazione invernale/estiva
 - Sedili /anatomici/estensibili/reclinabili
 - Frigorifero
 - Radio stereo, Televisione , Telefono e videoregistratore
 - Soccorso ovunque in caso di incidente o guasto.
 - Assicurazione generale per i casi di responsabilità del vettore, per danni, a persone e/o cose, di importo superiore al minimo stabilito per legge.
- *INFO. Tel. 0376 230323*

SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- n. 1386 noleggi eseguiti e questionari distribuiti
- n. 536 questionari compilati e restituiti
 - Comportamento professionale autista per l'90%
 - pulizia autobus buona per l'84%
 - viaggio confortevole per il 81%
 - dotazione di bordo funzionale per 90%

APAM è impegnata a mantenere un quadro di relazioni industriali utili a coinvolgere e valorizzare tutte le risorse umane, ritenute fondamentali in una azienda di servizi per la buona riuscita dei programmi di miglioramento.

- Al personale di guida e di controllo,
- al personale di contatto con il pubblico,

oltre alla scrupolosa osservanza delle regole di servizio, indispensabili a garantire l'efficienza dei trasporti, alla competenza e consapevolezza del ruolo, al coinvolgimento per la gestione della qualità e della tutela dell'ambiente, al rispetto dei principi di uguaglianza ed imparzialità, si chiede di rispettare il seguente codice di comportamento :

- Rapporti con l'utente** : devono essere sostenuti con disponibilità, rispetto e cortesia. Gli utenti devono essere favoriti nella ricerca di informazioni e nella fruizione dei servizi.
Nei contatti con il pubblico viene utilizzato un linguaggio chiaro e semplice, mantenuto un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra Società e Cliente.
- Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa**: gli autisti in particolare sono tenuti al rispetto del divieto di fumo, di lettura o utilizzo del cellulare durante la guida, ponendo massima attenzione ai passeggeri in attesa , agevolandone la salita. La guida, nel pieno rispetto del codice della strada, è il più possibile fluida, evitando il susseguirsi di accelerate e brusche frenate, così da essere confortevole per i passeggeri e rispettosa dell'ambiente.
- Riconoscibilità del personale viaggiante**: il personale di guida e quello di controllo indossano la divisa aziendale ed espongono sul petto un cartellino di identificazione con fotografia, mansioni e numero di matricola, allo scopo di favorire l'accesso alle informazioni da parte del pubblico.
- Cura della persona per il personale di contatto**: la divisa indossata ed il resto dell'abbigliamento vanno portati in modo decoroso e pulito, attenendosi a quanto disposto nel regolamento aziendale.

Si conferma anche per il 2009 un impegno formativo articolato in 10 ore/uomo, comprensivo di corsi di aggiornamento per l' acquisizione di nuove competenze tecniche sulla manutenzione del parco autobus per:

- **il personale di officina.**

4.1 SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

Nel rispetto della Legge 146/90 sulla regolamentazione del diritto di sciopero, tra APAM e le OO.SS. di categoria, sentito il parere delle Associazioni degli Utenti, è stato concordato di garantire, in caso di sciopero, il servizio completo di trasporto nelle seguenti due fasce orarie di maggior afflusso di utenza:

dalle ore 6.00 alle ore 9.00
dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

Giorni e modalità di ogni sciopero sono comunicati in anticipo a mezzo stampa, sugli organi di informazione locali più diffusi, oltre che pubblicati tra le news del sito www.apam.it.

4.2 SANZIONI PER CONTRAVVENZIONI AL CODICE DI SERVIZIO

Sono previsti provvedimenti disciplinari in capo a quanti si rendano responsabili di comportamenti contrari alle disposizioni di servizio, ed arrechino danno all'utenza ed alla azienda.

I provvedimenti, rapportati alla gravità dell'inadempienza e comminati a seguito di un procedimento che fa salvo il contraddittorio delle parti, vanno dal richiamo verbale fino a misure massime come la sospensione dal servizio ed il licenziamento.

5. NORME DI COMPORTAMENTO DEI PASSEGGERI

Regolarità e Sicurezza sono aspetti del viaggio che lo stesso utente contribuisce ad assicurare a sé ed agli altri passeggeri, osservando diligentemente alcune regole, che APAM è impegnata a diffondere tramite pubblicazioni periodiche di orari, carta della mobilità, cartelli affissi all'interno degli autobus di linea, sito Internet , etc.

ACCESSO AL SERVIZIO

- 1) Le fermate sono tutte a richiesta. La volontà di salire va comunicata per tempo con un cenno della mano, per favorire le manovre di arresto dell'autobus. E' quindi necessario presentarsi in fermata con qualche minuto di anticipo.
- 2) Per gli utenti abbonati e per quelli sprovvisti di titolo di viaggio, è obbligatoria la salita dalla sola porta anteriore degli autobus. Negli autobus a tre porte quella centrale è destinata alla discesa e alla sola salita di utenti diversamente abili.
- 3) Salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
- 4) In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- 5) I passeggeri che viaggiano su sedia a rotelle possono accedere ai servizi di trasporto pubblico utilizzando gli autobus che espongono alla porta il simbolo stilizzato di una carrozzina bianca.

La prenotazione telefonica al n. 0376 230339 (o 800 821194 da postazione fissa) è vivamente consigliata, a garanzia della presenza sulla corsa di un veicolo attrezzato e/o del corretto funzionamento del dispositivo di salita.

TITOLO DI VIAGGIO

- 6) Per avere diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare titolo di viaggio, adeguato alla tratta percorsa.
- 7) L'abbonamento o la tessera di libera circolazione devono essere sempre mostrati al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere obliterato appena a bordo ed in ogni caso prima di sedersi e prima di raggiungere la fermata successiva.
- 8) In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.

- 9) Si deve conservare il titolo di viaggio integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.
- 10) Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito da personale dell'azienda.
- 11) Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio (comprendendo fra questi anche titolari di abbonamenti dimenticati o non ancora rinnovati) dovranno chiedere la regolarizzazione del proprio viaggio al personale di guida, che provvederà a rilasciare idoneo biglietto con la maggiorazione prevista per la vendita a bordo. Qualora il passeggero non intenda regolarizzare la propria posizione, acquistando il necessario titolo di viaggio a bordo, sarà invitato immediatamente a scendere. Il personale autista e/o ispettivo è autorizzato, in caso di necessità, ad avvalersi delle forze di pubblica sicurezza.

COMPORTAMENTO IN VETTURA

- 12) Il passeggero è tenuto ad osservare per tutta la durata del viaggio un comportamento corretto ed educato.
- 13) Ogni viaggiatore può occupare un solo posto a sedere, dando la precedenza a persone in difficoltà come soggetti portatori di handicap, anziani, signore in gravidanza o con bambino in braccio. In ogni caso vanno tenuti liberi i posti riservati alle persone diversamente abili.
- 14) Se in piedi deve reggersi alle apposite maniglie senza sostare sui gradini davanti alle porte o ingombrare le aree di salita e discesa.
- 15) Non deve utilizzare, senza reale necessità il segnale di fermata o i dispositivi di emergenza.
- 16) Non può fumare e tenere comportamenti che possano disturbare l'autista o gli altri passeggeri e/o mettere a rischio la sicurezza del viaggio (es. sporgersi dai finestrini, trasportare sostanze pericolose, etc..).
- 17) Non deve sporcare o danneggiare il mezzo di trasporto. Nel caso di danni accertati dal personale di controllo l'azienda si riserva il diritto di chiederne il risarcimento agli autori.
- 18) Non può chiedere informazioni all'autista durante la guida, ma eventualmente in fermata.

5. NORME DI COMPORTAMENTO DEI PASSEGGERI

- 19) Deve rispettare scrupolosamente le disposizioni e le indicazioni dell'Azienda, segnalate dagli operatori aziendali, ai quali, quando richiesto, deve fornire le proprie generalità.

TRASPORTO BAMBINI

- 20) Ogni utente, munito di regolare documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore abbia con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per il passeggero accompagnatore è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini accompagnati, con esclusione per quello che risulti in numero dispari. I bambini possono occupare tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

TRASPORTO PASSEGGINI

- 21) E' ammesso il trasporto gratuito di passegгинi, purché, per ragioni di sicurezza, al momento di salire siano già chiusi e bloccati e così restino per tutto il viaggio.

TRASPORTO ANIMALI

Sono ammessi fino ad un massimo di 3 per vettura:

- 22) Cani guida di passeggeri privi di vista: senza biglietto, al guinzaglio e, ove esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri, muniti di museruola (L. 60/2006 – art. 1 – comma 5);
- 23) Cani da caccia o di piccola taglia (max 1 per passeggero) con biglietto ordinario, al guinzaglio e muniti di museruola;
- 24) I cani guida e quelli di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, mentre per quelli da caccia l'ammissione è limitata da inizio servizio sino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 a termine servizio.
- 25) E' cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

TRASPORTO BAGAGLI

- 26) E' ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio per ogni viaggiatore, purchè le dimensioni non siano superiore a cm. 50x30x25. Sono altresì ammessi al trasporto gratuito colli speciali i quali pur avendo una dimensione sino al massimo di cm. 80, abbiano le altre due limitate.
- 27) Ogni collo superiore alle misure di cm. 50x30x25, ma contenuto nelle dimensioni massime di cm. 80x45x25 e di peso inferiore ai Kg. 20, è soggetto al pagamento della tariffa prevista per il passeggero. In deroga sono ammessi, a pagamento, anche colli speciali di notevole ingombro, di cui una delle dimensioni sia superiore al limite di cm. 80, purchè l'affollamento dell'autobus lo consenta.

5.1 SANZIONI PER CONTRAVVENZIONI AL REGOLAMENTO

- Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio è in contravvenzione ed è tenuto a pagare una sanzione pecuniaria a titolo di ammenda, il cui valore è pari a cento volte il costo del biglietto di corsa semplice della prima fascia.*
- **In caso di dimenticanza dell'abbonamento**, ci si deve munire di biglietto; diversamente un eventuale controllore potrà contestare la contravvenzione al regolamento ed il viaggiatore **sarà tenuto a pagare**, dopo aver esibito il regolare possesso dell'abbonamento, **la somma di 10 Euro** a titolo di diritti amministrativi.
- **In caso di riscontrato abuso delle tessere di abbonamento** o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è **previsto da parte dell'Azienda il sequestro del documento e la denuncia all'Autorità Giudiziaria.**
- Il viaggiatore che contravviene alle norme del regolamento di viaggio può non essere accettato in vettura oppure essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controlli o dei funzionari dell'Azienda, con riserva di un eventuale azione penale

* Contro la contravvenzione è ammesso ricorso motivato da inoltrare alla Direzione di APAM ESERCIZIO S.p.A via dei Toscani,3 – 46100 Mantova, entro 30 gg. dalla consegna o notifica del verbale.

5.2 MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE MULTE

Il pagamento della multa può avvenire :

- **In contanti, in vettura**, (esclusi i passeggeri minorenni, cui viene solo consegnato il verbale di multa) versando l'importo al controllore che verbalizza la contravvenzione.
- **In contanti all'ufficio centralino** della sede di via dei Toscani, 3/C MN.
- **Con bollettino, sul conto corrente postale n. 10095461.**
- **Con vaglia postale** intestato alla direzione APAM, via dei Toscani, 3 Mn.

I versamenti eseguiti in vettura o entro i successivi 60 giorni godono della riduzione ad un terzo dell'ammontare. Oltre tale scadenza la multa dovrà essere pagata per intero euro 105 (data attuale) con l'aggiunta delle spese di segreteria e postali, indicate sull'ingiunzione di pagamento. Nel caso di recidiva nell'arco di un quinquennio l'importo della seconda multa si intende raddoppiato.

6.1 ACCESSO AI SERVIZI

è favorito da una diffusa informativa, realizzata tramite:

- **QUADRI ORARI E SERVIZIO SMS ALLE PALINE DI FERMATA**
- **ANNUNCI SONORI IN VETTURA**
- **CALL CENTER, n. 800821194 da postazione fissa o 0376 230339 da cellulari**
- **BIGLIETTERIE DI MN E BS n. 0376 230346, 030 42128**
- **SEGRETERIA TELEFONICA N. 0376 230255**
- **SITO INTERNET : www.apam.it**
- **PUBBLICAZIONI :**
 - **Libretti orari**, per ogni avvio di nuovo servizio , con distribuzione presso tutti i punti vendita, associazioni, scuole, Comuni, uffici pubblici; in **folgi sciolti** per orari di alcune linee distribuiti ai negozi ed ai pubblici esercizi delle frazioni dei Comuni.
 - **Carta della mobilità**, sull'offerta complessiva del servizio, distribuita ad utenti, associazioni dei consumatori, Enti committenti, etc.
 - **Corrierino aziendale**, prenotabile alla Segreteria di Direzione, tel. n. 0376/230324 ed in visione sul sito.
- **AVVISI AL PUBBLICO relativi a modifiche od interruzioni:**
 - **Cartelli** affissi alle fermate,
 - **Espositori** all'interno degli autobus,
 - **A voce** da parte del personale di contatto,
 - **Pannelli a messaggio variabile** (ove presenti) sui mezzi,
 - **Comunicati stampa, con preavviso** di 5 giorni , nel caso di interruzioni programmate (scioperi).
- **CAMPAGNE DI INFORMAZIONE** nel caso di interventi programmati di particolare rilievo.

6.2 ACCESSO AGLI UFFICI

Gli uffici di riferimento per il pubblico (v. copertina retro) possono essere contattati :

- **di persona**, in via dei Toscani, 3/C loc. Pioppone, Mantova,
- **telefonticamente** al CALL CENTER tel n. 800821194”,
- **per posta ordinaria**, indirizzando alla Direzione di APAM, via dei Toscani 3, Mantova,
- **via fax**, al n. 0376 230330
- **per posta elettronica**, all’indirizzo : apam@apam.it

Tutte le pubblicazioni sono esposte alle biglietterie e sono consultabili sul sito web.

7.1 RECLAMI

Possono essere inoltrati reclami telefonici al Call Center aziendale o in tutte le altre forme di accesso, per **disguidi o aspetti del servizio fuori standard** (v. paragrafi. 1.5 e 2.7).

I **riscontri** sul trattamento e l'esito dei reclami , quando non sono contestuali, avvengono nel **max. di tre giorni** in caso di segnalazioni telefoniche, e nel **max. di 25 giorni** per notifiche scritte o casi che richiedono una istruttoria. Presso le biglietterie di Mantova, P.zza Don Leoni, e di Brescia, via Solferino, sono disponibili moduli predisposti per la segnalazione di reclami o disfunzioni di servizio.

7.2 RIMBORSI

Possono essere presentate alle biglietterie di Mantova o Brescia, richieste scritte, indirizzate alla direzione, finalizzate al:

Rimborso del biglietto non utilizzato, quando l'utente non abbia potuto spenderlo a seguito di ritardi superiori a 60 minuti, e non ci sia stata possibilità di ricorrere a corsa sostitutiva nel giro di un' ora, per cause sicuramente addebitabili a responsabilità * dell' azienda.

Rimborso di spese di trasporto sostitutivo , fino ad un massimo di cinque volte il costo del biglietto non utilizzato, quando, in caso di disservizio*, l'utente è costretto, per ragioni documentabili, ad utilizzare altro mezzo per realizzare o concludere il proprio spostamento ed APAM non sia riuscita a provvedere con un trasporto sostitutivo.

Le richieste devono essere circostanziate, nel secondo caso devono consentire la ricostruzione dell'episodio: data, ora, linea, descrizione dell'inadempienza aziendale, danno e documenti comprovanti le spese sostenute dall'utente.

* *Non sono ammesse a rimborso le domande conseguenti ad anomalie di servizio dovute a forza maggiore ed a fattori esterni alla capacità organizzativa dell'azienda, es.: rallentamenti della circolazione dovuti al traffico, blocchi stradali e deviazioni di percorsi, intemperie, etc.*

7.3 RISARCIMENTO DANNI

Sono ammesse domande di risarcimento, indirizzate alla direzione, con riscontro entro 25 giorni dal loro ricevimento* :

▼ **Per danneggiamento di indumenti od oggetti** di comune uso personale dei clienti, causati da difetto di pulizia, errore di manutenzione interna degli autobus o errore di conservazione dell'oggetto smarrito e ritrovato dagli operatori aziendali, attribuibili con evidenza a responsabilità dell'azienda. Il risarcimento è limitato entro il massimale di 100 Euro.

▼ **Per danni alla persona**, a seguito di cadute dall'autobus o in autobus o derivati dal coinvolgimento in sinistri stradali; Per questa ipotesi è stata stipulata una copertura assicurativa.

7.4 VERIFICHE E CONTROLLI

L ufficio del Responsabile Qualità/Ambiente e Relazioni Pubbliche, presso la sede , tel. N. 0376 230331, coordina le attività di ricezione e registrazione dei reclami telefonici, proponendo e/o sollecitando istruttorie e riscontri a quelli scritti.

Verifica e informa sul rispetto delle norme d'accesso ai servizi ed agli uffici..

(*) *Il Cliente/utente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e rivolgere tempestiva richiesta scritta e circostanziata alla direzione dell'Azienda che si riserva di rispondere, definita una istruttoria, entro 25 giorni.*

Nei casi di rigetto delle richieste, l'azienda informa il richiedente sulle modalità (tempi, autorità) di impugnazione dello stesso provvedimento negativo. APAM privilegia ogni forma di risoluzione amichevole di qualsivoglia controversia con gli utenti, con indirizzo, in caso di insuccesso, verso forme di conciliazione stragiudiziale (es: arbitrato).

Istruzioni per l'uso del servizio SMS alle fermate:

1. leggere sul cartello orario il **numero di codice** fermata,
2. digitarlo su un **messaggio SMS**,
3. inviarlo al n. **3357593249** (riportato sullo stesso cartello)

Il motore informatizzato risponderà* segnalando gli orari delle corse di passaggio per ogni linea su quella fermata entro i successivi 20 minuti.

**il messaggio di ritorno è a costo ripartito.*