



indice

Carta della mobilità	5
APAM esercizio	7
APAM urbano	11
APAM interurbano	19
APAM scuolabus	29
APAM viaggi	33
APAM estate	36
Navette gratuite per il centro città	38
Vademecum del passeggero	40
Comunicazione	45

la vision di APAM

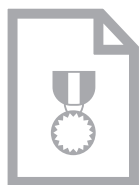
Trasportare le persone è un mestiere bello e complesso. Per APAM è un impegno rendere il viaggio in autobus un'alternativa desiderabile: perché sicura, comoda, puntuale, conveniente, pulita, ecosostenibile. Ancor più desiderabile perché ogni viaggiatore incontra nel personale di APAM l'accoglienza, la cortesia e la simpatia che costituiscono l'umanità del nostro territorio. APAM chiede ai clienti una sola complicità: cogliere il piacere del viaggio, godere del tempo che a bordo di una corriera torna ad essere un piccolo patrimonio. Salite, obliterate, provate.



carta della mobilità

1.1 Cos'è

Giunta alla sua 22ª edizione, la Carta della Mobilità¹ APAM offre agli utenti del trasporto pubblico, ai loro rappresentanti e agli Enti affidanti uno strumento trasparente di dialogo e di tutela, nel quale l'Azienda documenta il raggiungimento dei propri obiettivi di qualità ed efficienza.



Gli standard tecnico/qualitativi concordati nell'interesse degli utenti sono assicurati tramite adeguate risorse di uomini, mezzi, impianti e procedure, certificate ISO 9001 nel 1997 e ISO 14001 nel 2003, verificate di continuo nell'ottica della soddisfazione del cliente e della tutela ambientale.

1.2 Principi fondamentali, codice di servizio e diritti del passeggero

I servizi di APAM sono progettati e forniti nel pieno rispetto dei Principi Fondamentali enunciati dal legislatore: uguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione e diritto di scelta, efficienza ed efficacia, ponendo come unica condizione alla richiesta di trasporto da parte dei singoli il giusto rispetto delle regole di viaggio, illustrate nel Vademecum del Passeggero.

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa vigente su:

- pianificazione dei turni di lavoro per la sicurezza del trasporto;
- servizio minimo garantito nel caso di sciopero degli operatori;
- rispetto della privacy dei propri utenti per i dati da loro forniti;
- rilevazione periodica del giudizio di soddisfazione dei passeggeri;
- accesso alle segnalazioni degli utenti e loro riscontri;
- pubblicazione delle condizioni di offerta al pubblico tramite Carta della Mobilità e dei corrispondenti indicatori;
- codice di servizio del personale di impatto con il pubblico;
- correttezza delle prestazioni da parte del personale di guida.

1.3 Codice di servizio

Il Codice di servizio prevede che il personale APAM:



- mantenga un rapporto con gli utenti basato su disponibilità, rispetto e cortesia e che sia loro di supporto nella ricerca di informazioni e nella fruizione dei servizi;
- mantenga un rapporto con gli utenti di fiducia e collaborazione;
- rispetti il divieto di fumo e di lettura durante la guida e utilizzi il telefono cellulare solo tramite auricolare o dispositivo bluetooth;

- ponga la massima attenzione ai passeggeri durante la salita e la discesa dall'autobus;
- adotti uno stile di guida rispettoso del Codice della Strada, sicuro, confortevole e rispettoso dell'ambiente.

Il Codice di servizio stabilisce che il personale viaggiante e di controllo sia riconoscibile attraverso la divisa aziendale indossata in modo decoroso e secondo le disposizioni aziendali e l'esposizione del cartellino di identificazione riportante fotografia, mansione, nome e numero di matricola.

1.4 Diritti del passeggero

La politica per la qualità e l'ambiente di APAM stabilisce il pieno rispetto dei 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;
- accesso agevole agli uffici;
- garanzia dell'osservanza del regolamento di viaggio.

1.5 Tutela ambientale

APAM riconosce anche la necessità di salvaguardare i beni ambientali fondamentali:



- aria
- acqua
- suolo e sottosuolo
- materie prime non rinnovabili
- energia

attraverso una razionale riduzione dei consumi e una ragionevole diminuzione dei gas di scarico inquinanti.

Sono orientate a questi fini tutte le attività di APAM - dagli investimenti alla erogazione del servizio, dalle manutenzioni alla gestione degli impianti - oltre che ad un uso efficiente delle strutture e delle risorse nel puntuale rispetto della normativa vigente.

A dicembre 2013 è stato completato l'impianto fotovoltaico che garantisce l'intera fornitura per il complessivo fabbisogno aziendale. Due vetture a metano, attualmente in servizio sulla linea CC, sono state acquistate nel 2014 e confermano le politiche aziendali a sostegno dell'ambiente di un tipo di emissioni eco-sostenibili.

¹ Redatta nel rispetto degli impegni e delle finalità poste dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, dalla legge n.273/95 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98 e seguenti.



l'azienda

2.1 Presentazione

APAM è un'azienda di servizi per la mobilità presente sul mercato con diversi assetti societari dal 1949.

Oggi APAM esercizio S.p.A. è una società per azioni, composta da APAM spa e Ntl Srl.

2.2 Enti committenti

Nell'anno 2012 APAM si è aggiudicata le gare d'appalto relative alla gestione del servizio di trasporto pubblico urbano di Mantova (Ente committente Comune di Mantova) e alla gestione del servizio di trasporto pubblico interurbano del territorio mantovano² (Ente committente Provincia di Mantova), poi prorogate nel 2016 per successivi quattro anni.

2.3 APAM in numeri

km 9.091.157
percorsi totali

9.112.634
viaggiatori
bacino di Mantova

16 servizi di trasporto scolastico
realizzati in altrettanti comuni

79% personale
viaggiante e
sala operativa

12% impiegati

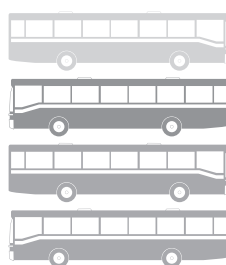
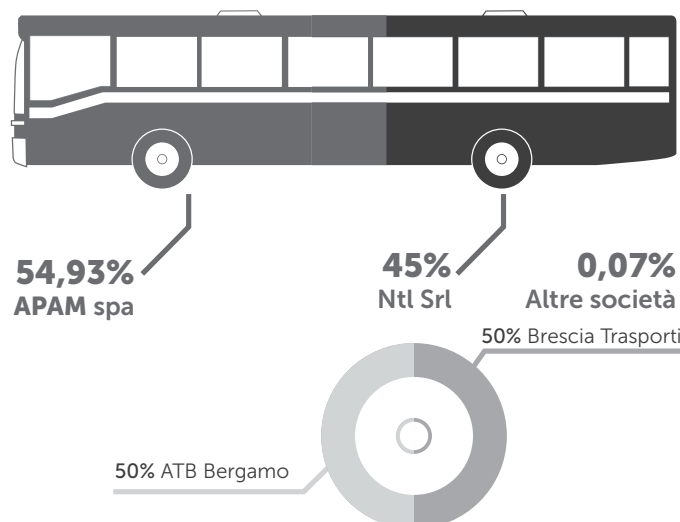
9% officina

392
dipendenti

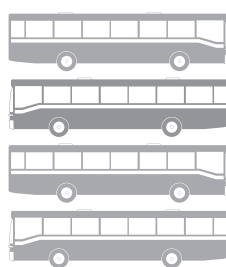
51
linee

km 3.630
di rete

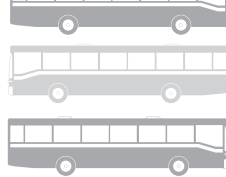
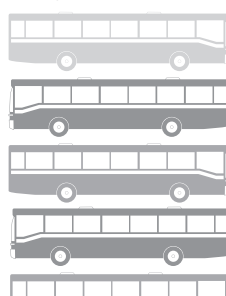
ATTUALE COMPOSIZIONE SOCIETARIA:



282
autobus



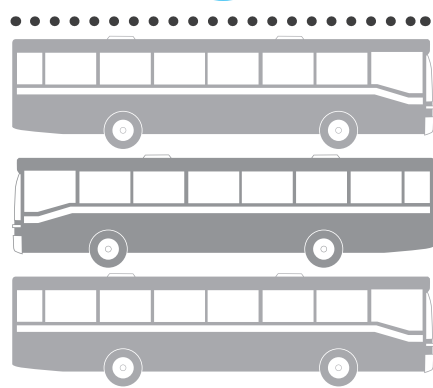
1.437
corse
giornaliere
in periodo invernale su
giornata feriale



212
rivendite
presenti sul
territorio

di città e provincia
oltre all'Infopoint APAM
in Piazza Cavallotti a Mantova

79 info
point
a Mantova
e in provincia



² Le linee servite da APAM in alcuni tratti sconfinano anche nelle province di Brescia, Verona, Parma e Modena.

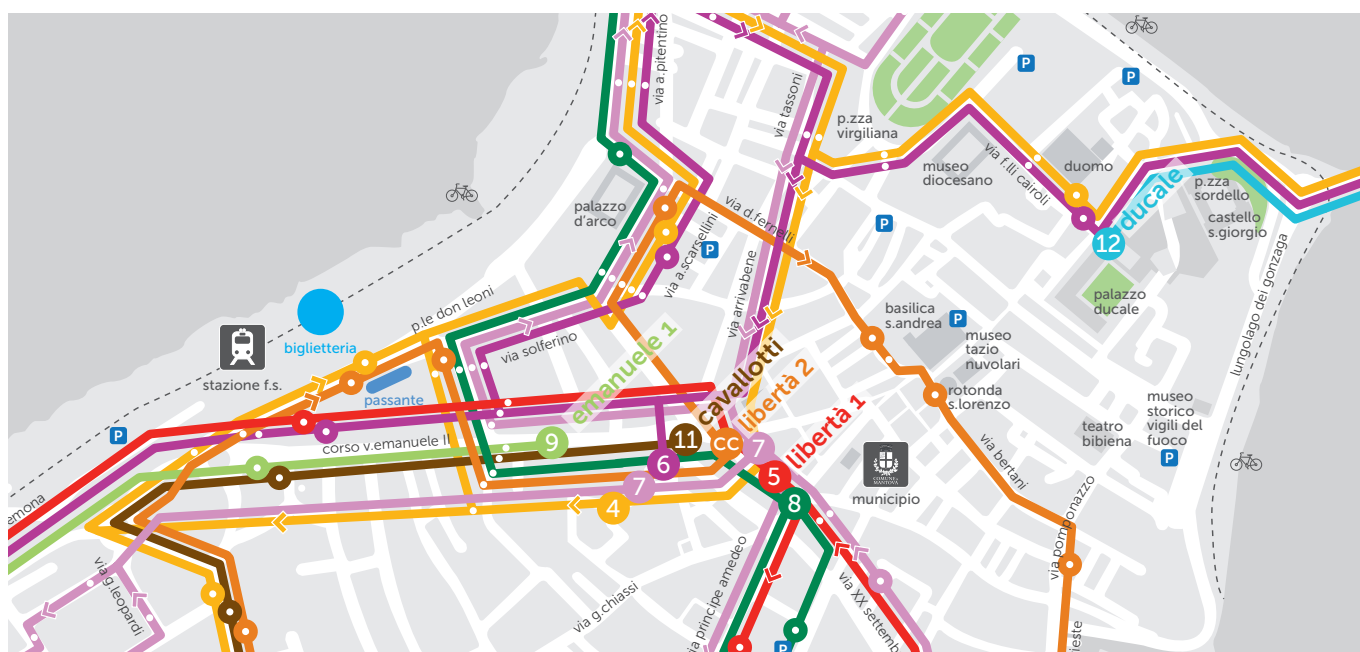






APAM urbano

APAM urbano



3.1 Elenco linee

- | | |
|--|--|
| CC Circolare in città | 7E Ospedale-Libertà-C.Aperto-Bancole est |
| 4C Due Pini-Lunetta-Virgiliana-Caselle | 7M Libertà-C.Aperto-Montata Carra-Bancole est |
| 4S Due Pini-Lunetta-Virgiliana | 8 Bancole Sgarzari-Cappelletta |
| 4T Due Pini-Lunetta-Tripoli | 9 Mantova-Montanara |
| 5 Verzellotto-Angeli-Valsecchi-Ospedale | 11 Mantova-Ospedale-Levata-S.Silvestro-Eremo |
| 6 Buscoldo-Formigosa | 12 Emanuele-Sordello-Lunetta-Boma |

I giorni di servizio sono 361 su 365 con sospensione completa del servizio il 1° maggio, 15 agosto e 25 dicembre. Il servizio invernale va dal 1° gennaio all'8 giugno e da inizio scuole al 31 dicembre; il servizio estivo va dal 9 giugno ad inizio scuole.

APAM gestisce il trasporto pubblico urbano attraverso una rete di 12 linee. Il colore arancione dell'autobus identifica i mezzi utilizzati sul servizio urbano.

Le fermate, mediamente distanziate di 250 m, sono 558; sono attrezzate con indicazioni sul punto vendita più vicino. Alcune inoltre sono fornite di impianto di informazione luminoso a messaggio variabile con indicazione elettronica degli orari di attesa delle linee in transito.

L'offerta giornaliera di servizio, diversa a seconda delle linee e dei giorni di riferimento, copre un arco di tempo:

- di circa 13 ore nei giorni feriali con avvio del servizio intorno alle ore 6.00 e termine poco dopo le ore 20.30;
- di circa 11 ore nei giorni festivi (domeniche e festività riconosciute) con avvio del servizio intorno alle ore 8.00, fatta eccezione per i servizi festivi solo pomeridiani (min. di 7 ore).

I tempi di attesa delle coincidenze sono mediamente di 5'.

3.2 Documenti di viaggio e tariffe

Il Trasporto Pubblico Urbano comprende due zone: la Zona A e la Zona B.

La Zona A corrisponde all'area cittadina di Mantova, mentre la Zona B corrisponde all'area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e all'area dei Comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio e Borgo Virgilio.

Dal settembre 2013 sono stati introdotti i biglietti a tempo validi in tutta la zona A+B in sostituzione dei biglietti di corsa semplice.

È inoltre possibile acquistare il biglietto con Mobile Ticket, un titolo di viaggio valido 75 minuti in zona A+B acquistabile inviando un sms con testo "APAM" al numero 4850201 o attraverso l'app APAM Mobile.

È possibile usufruire del servizio urbano utilizzando i titoli di viaggio integrati a livello regionale istituiti da Regione Lombardia per agevolare il trasporto pubblico: lo viaggio in famiglia, lo viaggio ovunque in Lombardia, lo viaggio treno-città e lo viaggio ovunque in Provincia. È possibile richiedere il volantino informativo con tutti i dettagli presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti o gli infopoint provinciali. Il volantino informativo è inoltre scaricabile on-line sul sito www.apam.it.

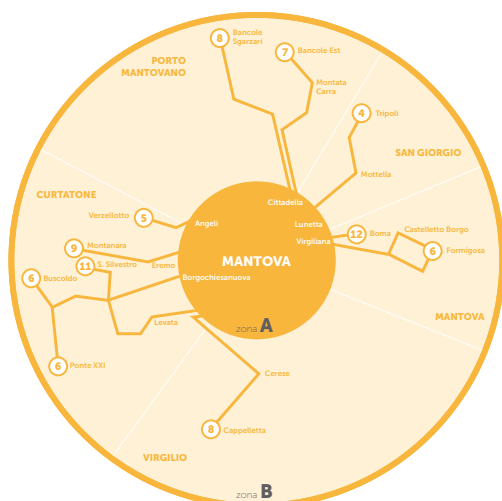
BIGLIETTI

zona A+B	
biglietto urbano - 75 minuti	€ 1,40
biglietto urbano - 24 ore	€ 3,50
carnet urbano - 10 corse 75 minuti	€ 11,00
biglietto giornaliero famiglia	€ 4,00
biglietto acquistato in vettura - 75 minuti	€ 2,00
mobile ticket - 75 minuti	€ 1,50

ABBONAMENTI

	zona A	zona A+B
abbonamento settimanale urbano		€ 12,50
abbonamento mensile urbano	€ 39,00	€ 47,00
abbonamento annuale urbano	€ 338,00	€ 446,00
abbonamento annuale urbano scolastico	€ 272,00	€ 343,00

per gli utenti con più di 65 anni residenti nel Comune di Mantova	zona A
abbonamento mensile urbano reddito ISEE superiore a € 11.000	€ 13,50
abbonamento mensile urbano reddito ISEE inferiore a € 11.000	€ 7,00
abbonamento annuale urbano reddito ISEE superiore a € 11.000	€ 133,00
abbonamento annuale urbano reddito ISEE inferiore a € 11.000	€ 67,00



3.3 Acquisto

L'acquisto dei documenti di viaggio può essere effettuato:

- presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti;
- presso gli infopoint provinciali;
- presso i punti vendita del territorio;
- presso le emettitrici automatiche;
- a bordo autobus.

Comprensibili esigenze di servizio interdicono la possibilità di acquisto in vettura nelle fasce orarie di punta, precisamente dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00.

Ogni biglietto deve essere timbrato all'inizio del viaggio nelle apposite macchinette oblitratrici, deve essere conservato per tutta la durata della sua validità ed esibito su richiesta dell'autista o del personale addetto alle verifiche.

Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati da tessera personale di riconoscimento, che ha validità di cinque anni e può essere richiesta compilando l'apposito modulo pre-stampato (disponibile sul sito www.apam.it), presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti o presso gli infopoint provinciali al costo di 5,00€.

L'abbonamento deve essere conservato per tutta la sua durata ed esibito all'autista all'inizio di ogni viaggio e al personale addetto alle verifiche.

3.4 Misure a sostegno di mobilità, sicurezza ed ambiente

Incentivi alla mobilità sostenibile

APAM organizza i propri servizi per venire incontro alle esigenze degli utenti, strutturando opportunamente le proprie linee, incentivando l'uso del TPL e offrendo proposte per favorire l'accesso alla mobilità. In particolare APAM prevede:

- La disponibilità di autobus dotati di dispositivi di salita carrozzine con successivo aggancio; pianali ribassati per la generalità del parco ed adesivo esterno di riconoscimento su qualsiasi linea.
- *Muoviamo l'educazione*, progetto di incentivo all'utilizzo del Trasporto Pubblico e prevenzione contro vandalismo e bullismo dedicato alle scuole di ogni ordine e grado (con oltre 90 classi coinvolte);
- La presenza di BusTv, monitor a bordo con informazioni di servizio e annuncio visivo e sonoro di prossima fermata.
- Mobile Ticket, il nuovo biglietto acquistabile via sms valido 75 minuti in zona A+B.
- APAM Mobile, l'app ufficiale di APAM disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store.
- Adesione alla Mantova Card per la promozione anche del tpl verso il turista.
- Istituzione della navetta gratuita che collega il parcheggio di Palazzo Te e il centro città.

Sicurezza di viaggio

APAM effettua scrupolosamente tutti i controlli e adotta ogni strategia al fine di garantire la completa sicurezza degli utenti offrendo:

- collegamento telefonico e rilevazioni con sistema satellitare su tutta la rete;
- squadra di pronto intervento attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente;
- 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.
- installazione di videosorveglianza su tutti i mezzi della rete urbana.

Tutela ambientale

APAM si impegna a ridurre l'impatto ambientale della propria attività. In particolare APAM adotta:

- scrupolosa osservanza delle disposizioni comunali previste per il "bollino blu" del parco autobus;
- bus a metano sulla linea CC urbana;
- utilizzo in centro storico di autobus di dimensioni ridotte;
- consolidata prassi di sosta ai capolinea a motore spento;
- controlli sistematici sulla fumosità degli scarichi e l'efficienza dei silenziatori;
- processi produttivi certificati ISO 14.001;
- sistema Ecodriving a bordo per una guida sicura, confortevole e a basso impatto ambientale;
- impianto fotovoltaico che garantisce la fornitura completa per il complessivo fabbisogno aziendale.

3.6 Reclami

Tutte le segnalazioni degli utenti ricevute tramite Customer Care 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.

anno totale segnalazioni	2016 68
Organizzazione TPL	3
Partenza o passaggio in anticipo	6
Partenza o passaggio in ritardo	6
Ritardi frequenti, sistematici	6
Salto corsa o fermata	9
Supero carico/utenti a terra	2
Affollamento/viaggio in piedi	2
Scarsa igiene interna bus	0
Climatizzazione inefficiente	3
Inefficienze frequenti: pedane, guasti vari	3
Guida poco professionale: cell / fumo etc.	5
Comportamento autista	10
Comportamento controllore	0
Comportamento altro personale	1
Problematiche tra passeggeri	0
Inadeguata comunicaz. su orari, linee, modifiche	6
Problemi su documenti di viaggio	3
Emissione in atmosfera, disagi ambientali	2

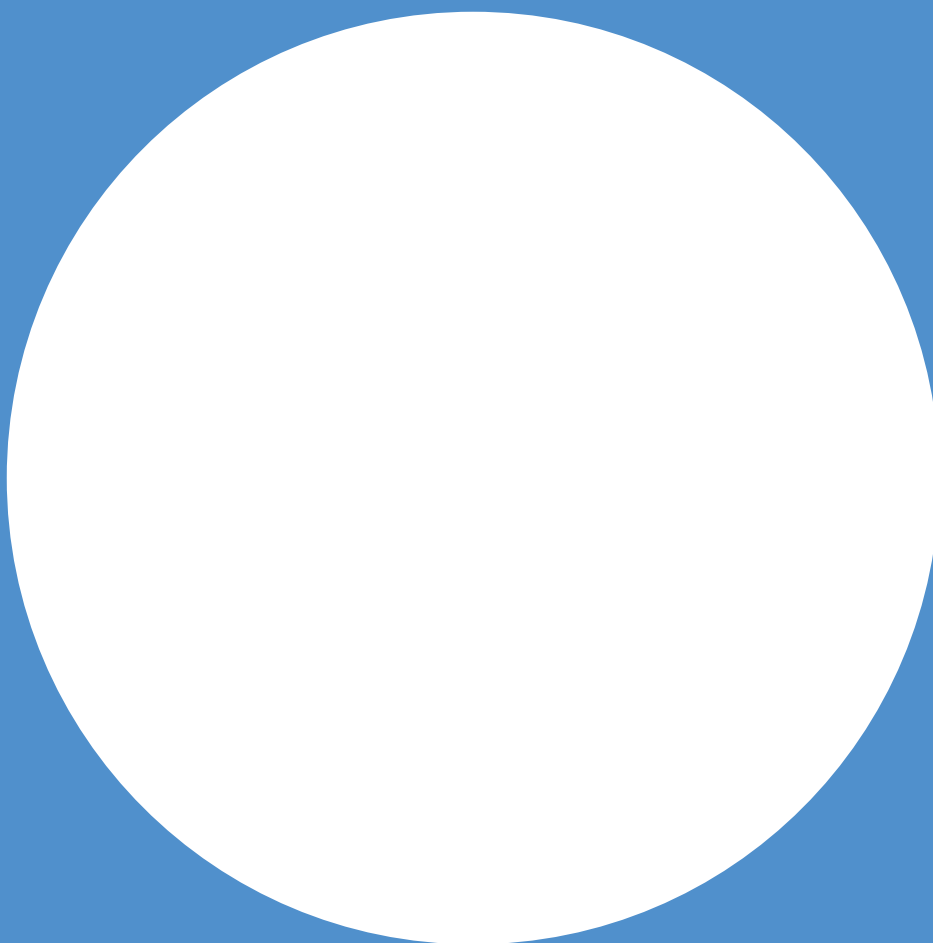
sviluppo della qualità del TPL contratto 2016/2020

indicatori	parametri	risultati 2016	obiettivi 2017
affidabilità	% corse effettuate/corse programmate	≤ 99,87%*	≤ 99,90%*
puntualità	corse in partenza dal capolinea in anticipo/ corse effettuate	≤ 0,00%**	≤ 0,00%**
	corse in arrivo al capolinea con ritardo su- periore o uguale a 7 minuti/corse effettuate	≤ 0,38%**	≤ 0,28%**
	corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore o uguale a 15 minuti/corse effet- tuate	≤ 0,10%**	≤ 0,08%**
frequenza	intervallo medio fra due corse consecutive giorni feriali	35'	35'
	intervallo medio fra due corse consecutive giorni festivi	50'	45'
informazioni in autobus	% veicoli dotati di sistemi interni di annun- cio sonoro e/o visivo	100,00%	100,00%
	% veicoli dotati di indicatori di percorso esterni	100,00%	100,00%
informazioni alle fermate	% fermate con indicazione orario, percorso linee e rivendite	100,00%	100,00%
	% fermate con paline intelligenti	6,00%	6,00%
informazioni al call center	n° ore di servizio quotidiano	11,5h (gg feriali)	11,5h (tutti i giorni)
risposte ai reclami	n° giorni risposte verbali/scritte	2,25gg	2,15gg
coinvolgimento del personale	n° ore di formazione per uomo in un anno	10	10
disponibilità punti vendita	n° rivendite/popolazione residente per 1.000	1.15	1.15
comfort alle fermate	% fermate con pensilina/fermate U. totali	14,00%	14,00%
	% fermate con palina elettronica	6,00%	6,00%
comfort parco	% veicoli climatizzati	75,00%	86,00%
	% veicoli dotati di pianali ribassati	100,00%	100,00%
	% veicoli dotati di dispositivo per salita invalidi	100,00%	100,00%
comfort di spazio e seduta	% posti occupati/posti offerti in fasce di punta	28,00%	28,00%
	% posti a sedere/posti totali	22,00%	22,00%
igiene autobus	cadenza in giorni degli interventi di pulizia ordinaria	2	2
	cadenza in giorni degli interventi di pulizia straordinaria	30	30
rintracciabilità autobus in linea	% veicoli dotati di impianto AVM con localizzazione satellitare	100,00%	100,00%
guasti in linea	n° guasti ogni 1.000 km percorsi	0,04	0,04
soccorso in linea	tempo di attivazione in minuti	9'	9'

sviluppo della qualità del TPL contratto 2016/2020

indicatori	parametri	risultati 2016	obiettivi 2017
anzianità autobus (esclusi i bus di riserva)	n° anni dell'età media del parco rotabile	9,1	8,8
	n° anni di anzianità massima del parco rotabile	16	15
manutenzione preventiva	n° interventi ogni 1.000km percorsi	0,15	0,15
sinistri passivi	n° sinistri passivi ogni 10.000 km percorsi	0,098	0,098
tipologia motori utilizzati	% veicoli diesel – elettrico	6,80%	2,27%
	% veicoli a metano	4,60%	9,09%
	% veicoli Euro 3 - 4 o equivalenti	34,00%	0%
	% veicoli Euro 5 o EVV o equivalenti	54,60%	86,36%
	% veicoli Euro 6	0,00%	2,27%
procedure anti inquinamento	n° controlli/anno fumosità scarichi	2	2
	n° controlli/anno silenziatori	2	2





APAM interurbano

APAM interurbano



alto mantovano

- 2 Mantova-Brescia*
- 7a Mantova-Volta Mantovana-Castiglione delle Stiviere
- 7B Mantova-Castiglione delle Stiviere-Sirmione
- 8 Asola-Castiglione delle Stiviere-Desenzano
- 10 Mantova-Soave-Sacca
- 11 Mantova-Belvedere
- 13 Mantova-Asola*
- 42 Soave-Bancole
- 46 Mantova-Peschiera del Garda*
- 50 Ponti sul Mincio-Castiglione delle Stiviere
- 52 S. Lucia-Roverbella
- 55 Mantova-Mariana Mantovana-Asola
- 57A Mantova-Goito-Castel Goffredo-Acquafredda
- 57B Castel Goffredo-Carpenedolo-Brescia
- 57C Acquafredda-Casalmoro-Asola
- 58 Mantova-Acquanegra-Asola
- 59 Mantova-S. Martino dall'Argine-Rivarolo Mantovano

basso mantovano est

- 6 Mantova-Bigarelli-Canedole
- 15 Mantova-Cadé-Villimpenta*
- 22 Mantova-Governolo
- 23 Mantova-S. Giacomo Po
- 25 Mantova-Schivenoglia
- 26 Mantova-Pegognaga
- 27 S. Benedetto Po-Quistello
- 28 Mantova-S. Benedetto Po-Moglia
- 51A Mantova-S. Benedetto Po-Quistello*
- 51B Quistello-Quingentole-Ostiglia
- 33 Ostiglia-Magnacavallo-Sermide
- 34 Poggio Rusco-Malcantone
- 35 Mantova-Poggio Rusco-Mirandola*
- 39 Governolo-Suzzara
- 54 S. Croce-Sermide
- 60 Ostiglia-Felonica Po
- Navetta Bagnolo-Palazzina

basso mantovano ovest

- 16A Mantova-Gazzuolo-Dosolo-Viadana
- 16B Mantova-Gazzuolo-Bellaguarda-Viadana
- 17 Mantova-Sabbioneta-Viadana*
- 20 Mantova-Gazzuolo-Rivarolo Mantovano
- 21 Mantova-Scorzarolo
- 26 Mantova-Pegognaga
- 28 Mantova-S. Benedetto Po-Moglia
- 29 Mantova-Suzzara-Gonzaga-Moglia
- 30 Mantova-Pegognaga-Moglia
- 39 Governolo-Suzzara
- 59 Mantova-S. Martino dall'Argine-Rivarolo Mantovano
- 61 Finalizzato Gazoldo d'Ippoliti
- Navetta Viadana-Brescello

* linee di forza

I giorni di servizio sono 360 su 365 con sospensione completa del servizio il 1° maggio, 25 dicembre, 1° gennaio, 16 aprile (Pasqua) e 15 agosto.

Il servizio invernale va dal 1° gennaio all'8 giugno e da inizio scuole al 31 dicembre; il servizio estivo va dal 9 giugno ad inizio scuole.

L'arco giornaliero di servizio copre dalle ore 5.10 alle ore 21.30.

Il piano dei trasporti differenzia i servizi in feriali (da lunedì a sabato), festivi (domeniche e festività riconosciute), invernali (dal 1° gennaio a fine scuole e da inizio scuole al 31 dicembre) ed estivi (dal 9 giugno ad inizio scuole).

APAM gestisce il trasporto pubblico sull'intero territorio provinciale attraverso una rete di 43 linee, alcune delle quali coprono parte del territorio delle province limitrofe (Brescia, Verona, Parma e Modena). Il colore blu dell'autobus identifica i mezzi utilizzati sul servizio interurbano.

Sono presenti 1262 fermate, distanziate di 1 km circa nei pressi dei centri abitati, attrezzate di servizio SMS (per orario esatto delle corse in transito) e di indicazioni sul punto vendita più vicino.

Alcune inoltre sono fornite di impianto di informazione orari di due tipologie: impianto di informazione luminoso a messaggio variabile con indicazione elettronica degli orari di attesa delle linee in transito; 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.

Nei servizi invernali alcune corse (identificate sugli orari con la lettera S) aggiunte alle corse di linea nelle ore di punta seguo-

no il calendario scolastico.

Le frequenze programmate, che determinano gli intervalli di attesa tra le corse, si differenziano a seconda della stagionalità (invernale scolastica e non scolastica, estiva) e del tipo di giorno della settimana (feriale o festivo).

4.2 Servizi a chiamata



Bicibus

È un servizio collegato alla linea 46 pensato per tutti gli amanti delle escursioni in bici e gli appassionati di cicloturismo: con Bicibus si può viaggiare da Mantova a Peschiera del Garda e viceversa portando con sé la propria bicicletta grazie ad un apposito carrello, che può contenere fino a 40 biciclette, agganciato all'autobus bus. Il servizio è attivo dal 26 marzo al 29 ottobre ed è prenotabile tutti i giorni della settimana solo nelle corse disponibili. Per la domenica e i giorni festivi la prenotazione deve essere effettuata entro le ore 12,00 del venerdì precedente o entro i due giorni lavorativi precedenti il giorno festivo. Per i giorni feriali il servizio è confermato solo al raggiungimento di almeno 8 partecipanti con conferma del servizio entro 4 giorni lavorativi prima della data di interesse; la prenotazione

deve essere effettuata almeno 5 giorni lavorativi prima della data di interesse.

Il servizio Bicibus è attivabile su prenotazione dal sito www.apam.it e dall'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti, 10 a Mantova.

Trasporto utenti con carrozzina

Il servizio di trasporto utenti con carrozzina, con prenotazione entro le 48 ore precedenti, è prenotabile al numero 0376 230339.

4.3 Documenti di viaggio e tariffe

Il sistema tariffario "a zone" prevede³ l'uso di un unico titolo di viaggio, il cui prezzo dipende dal numero di zone attraversate, a prescindere dal numero delle linee utilizzate e dai chilometri percorsi.

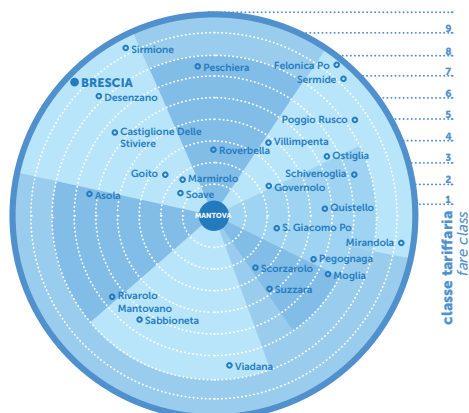
21

BIGLIETTI

classe tariffaria	biglietto di corsa semplice	biglietto carnet 10 corsa semplice	biglietto integrato
1	€ 1,40	€ 12,50	€ 1,90
2	€ 2,10	€ 19,00	€ 2,60
3	€ 2,70	€ 24,00	€ 3,20
4	€ 3,20	€ 28,50	€ 3,70
5	€ 3,80	€ 34,00	€ 4,30
6	€ 4,40	€ 39,50	€ 4,90
7	€ 5,30	€ 47,50	€ 5,80
8	€ 6,00	€ 54,00	€ 6,50
9	€ 7,10	€ 63,00	€ 7,60
10	€ 7,70	€ 69,00	€ 8,20
11	€ 8,30	€ 74,00	€ 8,80
12	€ 8,90	€ 80,00	€ 9,40

Al **biglietto di corsa semplice acquistato in vettura** viene applicata la maggiorazione di € 2,00 sul prezzo corrispondente.

Il **biglietto integrato** consente di effettuare una corsa semplice interurbana + una corsa semplice urbana (zona A + B).



La tariffa corrispondente viene definita in base al numero di fasce che vengono utilizzate/attraversate.

³ per spostamenti nell'ambito della rete di autolinee interconnesse gestite da APAM

ABBONAMENTI

classe tariffaria	abbonamento settimanale	abbonamento mensile	abbonamento scolastico mensile sett. e dic.	abbonamento scolastico mensile giugno	abbonamento annuale scolastico	abbonamento annuale ordinario validità 12 mesi
1	€ 9,80	€ 35,00	€ 29,00	€ 10,50	€ 286,00	€ 329,00
2	€ 14,50	€ 50,00	€ 42,50	€ 15,00	€ 422,00	€ 474,00
3	€ 18,00	€ 63,00	€ 53,00	€ 18,50	€ 515,00	€ 582,00
4	€ 22,50	€ 78,00	€ 66,00	€ 23,00	€ 630,00	€ 708,00
5	€ 26,00	€ 85,00	€ 74,00	€ 25,50	€ 720,00	€ 816,00
6	€ 29,00	€ 95,00	€ 82,00	€ 28,50	€ 721,00	€ 912,00
7	€ 33,00	€ 108,00	€ 93,00	€ 32,50	€ 801,00	€ 1.027,00
8	€ 39,00	€ 127,00	€ 108,00	€ 38,50	€ 934,00	€ 1.146,00
9	€ 42,00	€ 138,00	€ 118,00	€ 41,50	€ 1.012,00	€ 1.246,00
10	€ 43,00	€ 148,00	€ 126,00	€ 44,50	€ 1.027,00	€ 1.358,00
11	€ 44,00	€ 153,00	€ 130,00	€ 46,00	€ 1.100,00	€ 1.469,00
12	€ 44,50	€ 155,00	€ 132,00	€ 46,50	€ 1.100,00	€ 1.469,00

L'abbonamento annuale scolastico ha validità fino al 31.08 per le sole linee che rimangono attive anche con l'orario estivo.

INTEGRAZIONE URBANO + INTERURBANO

Gli abbonamenti con partenza da e arrivo a Mantova prevedono l'integrazione obbligatoria sul sistema di trasporto urbano di Mantova al costo aggiuntivo di 1,50€ in più per i mensili e 9€ in più per gli annuali.

Integrazione tariffaria con Brescia

Tutti i biglietti e gli abbonamenti per tratte con partenza da e arrivo a Brescia prevedono l'integrazione con il sistema di trasporto urbano della città: con un unico titolo di viaggio è possibile viaggiare sul sistema interurbano di APAM e su tutte le linee urbane di Brescia, compresa la metropolitana.

BIGLIETTI

LINEA 2 - 57B

classe tariffaria	biglietto di corsa semplice tariffa integrata	biglietto carnet 10 corse tariffa integrata
2	€ 2,00	€ 19,90
3	€ 2,60	€ 25,80
4	€ 3,20	€ 30,30
5	€ 4,00	€ 35,80
6	€ 4,60	€ 41,30
7	€ 5,50	€ 49,30
8	€ 6,20	€ 55,80
9	€ 7,30	€ 64,80

Il **biglietto integrato** offre la possibilità di utilizzare tutta la rete urbana della città di Brescia (zona 1) inclusa la metropolitana. I biglietti interurbani hanno integrato un biglietto urbano con validità 90 minuti.

L'intero viaggio (interurbano + urbano) deve completarsi entro 100' per tratte di fascia 2, entro 150' per tratte di fascia 3, entro 180' per tratte di fascia 4, entro 210' per tratte di fascia 5, entro 240' per tratte di fascia 6 e seguenti.

Al **biglietto di corsa semplice acquistato in vettura** viene applicata la maggiorazione di € 2,00 sul prezzo corrispondente.

ABBONAMENTI

LINEA 2 - 57B

classe tariffaria	abbonamento mensile	abbonamento scolastico mensile settembre	abbonamento settimanale lavoratori	abbonamento annuale scolastico	abbonamento annuale lavoratori
2	€ 56,50	€ 45,50	€ 16,70	€ 410,00	€ 448,00
3	€ 66,50	€ 54,50	€ 19,60	€ 512,00	€ 524,00
4	€ 79,50	€ 65,50	€ 23,20	€ 608,00	€ 628,00
5	€ 93,50	€ 79,00	€ 29,00	€ 780,00	€ 876,00
6	€ 103,50	€ 87,00	€ 32,00	€ 781,00	€ 972,00
7	€ 116,50	€ 98,00	€ 36,00	€ 861,00	€ 1.087,00
8	€ 135,50	€ 113,00	€ 42,00	€ 994,00	€ 1.206,00
9	€ 146,50	€ 123,00	€ 43,00	€ 1.072,00	€ 1.306,00

4.4 Agevolazioni Regione Lombardia

È possibile usufruire del servizio Interurbano utilizzando i titoli di viaggio integrati a livello regionale istituiti da Regione Lombardia per agevolare il trasporto pubblico: lo viaggio in famiglia, lo viaggio ovunque in Lombardia, lo viaggio treno-città e lo viaggio ovunque in Provincia.

È possibile richiedere il volantino informativo con tutti i dettagli presso l'**APAM Infopoint** di Piazza Cavallotti o gli infopoint provinciali. Il volantino informativo è inoltre scaricabile on-line sul sito www.apam.it.

4.5 Acquisto

I titoli di viaggio APAM interurbani possono essere acquistati presso:

- l'**APAM Infopoint** di Piazza Cavallotti;
- l'**Infopoint Mobilità e Turismo di Brescia** in Viale della Stazione 47;
- gli **infopoint provinciali**, punti vendita dove è possibile acquistare ogni tipologia di titolo di viaggio e ricevere ogni tipo di informazione sui servizi APAM;
- i **punti vendita di titoli di viaggio di corsa semplice** dislocati sul territorio di Mantova e provincia;
- le **emettitrici automatiche APAM**;
- in **vettura** con sovrapprezzo di 2,00€. Si informa che per esigenze di servizio è vietato l'acquisto dei titoli di viaggio in vettura nelle fasce orarie di punta, ovvero dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00.

Si ricorda che ogni biglietto di corsa semplice deve essere timbrato all'inizio del viaggio nelle apposite obliterate, conservato per tutta la durata della sua validità ed esibito su richiesta dell'autista o del controllore in caso di verifiche a bordo autobus. Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati da tessera personale di riconoscimento, che ha validità di cinque anni e può essere richiesta compilando l'apposito modulo prestampato (disponibile sul sito www.apam.it), presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti o presso gli infopoint provinciali al costo di 5,00€.

Il tagliando di abbonamento mensile deve essere conservato per tutta la durata della sua validità ed esibito all'autista all'inizio di ogni viaggio e al controllore in caso di verifica a bordo autobus.

4.6 Misure a sostegno di mobilità e sicurezza

Incentivi alla mobilità sostenibile

Per sostenere l'utilizzo dei propri servizi, APAM adotta diverse iniziative per rispondere alle esigenze degli utenti arricchendo la propria offerta. Ad esempio APAM prevede:

- disponibilità di autobus dotati di dispositivi di salita carrozzine con aggancio e pianali ribassati per la generalità del parco ed adesivo esterno di riconoscimento, a richiesta su qualsiasi linea;
- *Muoviamo l'educazione*, progetto di incentivo all'utilizzo del Trasporto Pubblico e prevenzione contro vandalismo e bullismo dedicato alle scuole di ogni ordine e grado (con oltre 90 classi coinvolte);
- APAM Mobile, l'app ufficiale di APAM disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store;
- Openday 2016, progetto contro vandalismo e bullismo dedicato alle scuole di ogni ordine e grado.

Sicurezza di viaggio

APAM effettua scrupolosamente tutti i controlli e adotta ogni strategia al fine di garantire la completa sicurezza degli utenti offrendo:

- collegamento telefonico e rilevazioni AVM su tutta la rete;
- squadra di pronto intervento attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente;
- monitoraggio del carico dei passeggeri: osservanza del carico entro i limiti di omologazione previsti per ogni automezzo;
- telecamere di sorveglianza a bordo bus;
- coperture assicurative per infortuni e danni ai passeggeri;
- manutenzione preventiva programmata del parco mezzi, a garanzia dello standard di incidenza guasti per km.

L'inizio del 2015 porta ad APAM la certificazione relativa al sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori BS OHSAS 18001:2007 che attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permetta di garantire un adeguato controllo della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Tutela ambientale

APAM si impegna a ridurre l'impatto ambientale della propria attività adottando:

- verifiche "bollino blu" puntuali con scrupolosa osservanza delle disposizioni comunali in relazione all'intero parco autobus;
- sosta ai capolinea a motore spento;
- controlli sistematici sulla fumosità degli scarichi e l'efficienza dei silenziatori;
- monitoraggio sistematico del livello emissioni gassose;

⁴ Gratuità non cumulabili.

- utilizzo di gasolio a basso tenore di zolfo;
- processi produttivi certificati ISO 14.001;
- piano 2013 di rinnovo del parco con l'arrivo di 9 nuovi autobus Euro 5;
- sistema Ecodriving a bordo per una guida sicura, confortevole e a basso impatto ambientale;
- un nuovo impianto fotovoltaico che garantisce la fornitura completa per il complessivo fabbisogno aziendale.

⁶ Potrete trovare informazioni dettagliate sul sito www.apam.it

4.9 Reclami

Tutte le segnalazioni degli utenti ricevute tramite Customer Care 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.

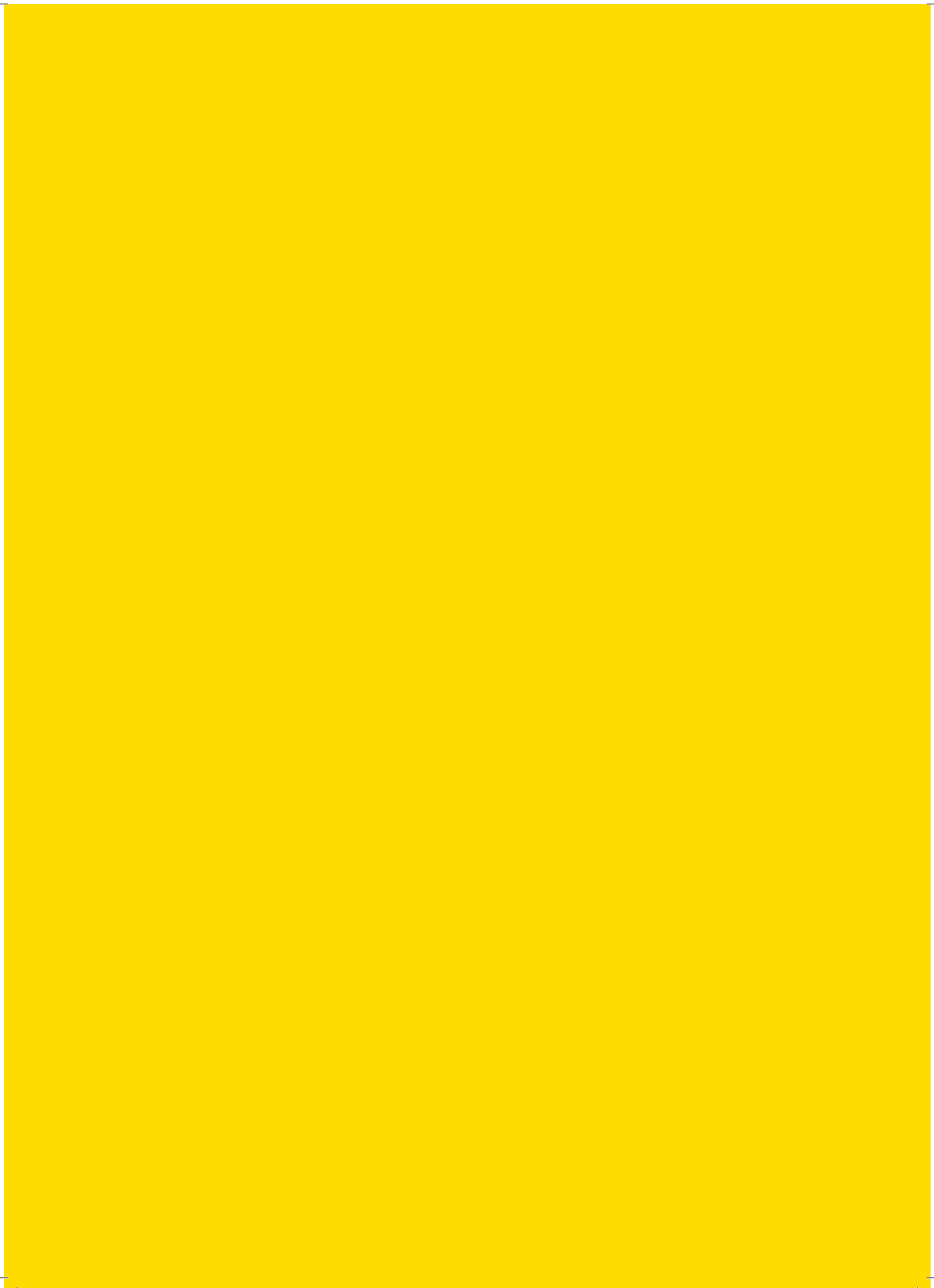
anno totale segnalazioni	2016 348
Organizzazione TPL	70
Partenza o passaggio in anticipo	24
Partenza o passaggio in ritardo	43
Ritardi frequenti, sistematici	11
Salto corsa o fermata	51
Supero carico/utenti a terra	17
Affollamento/viaggio in piedi	17
Scarsa igiene interna bus	0
Climatizzazione inefficiente	5
Inefficienze frequenti: pedane, guasti vari	2
Guida poco professionale: cell / fumo etc.	14
Comportamento autista	34
Comportamento controllore	0
Comportamento altro personale	0
Problematiche tra passeggeri	10
Inadeguata comunicaz. su orari, linee, modifiche	24
Problemi su documenti di viaggio	12
Emissione in atmosfera disagi ambientali	0

sviluppo della qualità del TPL contratto 2016/2020

indicatori	parametri	risultati 2016	obiettivi 2017
affidabilità	% corse effettuate/corse programmate	≥ 99,49%*	≥ 99,55%*
puntualità	% arrivi al capolinea e ai nodi d'interscambio con ritardo di 5' e oltre	≤ 0,50%**	≤ 0,46%**
	% arrivi ai capolinea e ai nodi d'interscambio con ritardo superiore a 15'	≤ 0,35%**	≤ 0,25%**
frequenza	intervallo medio fra due corse consecutive linee di forza	90'	90'
	intervallo medio fra due corse consecutive linee locali	180'	180'
coincidenze	% corse in coincidenza gomma su gomma/ corse totali giorni feriali invernali	100,00%	100,00%
	% corse in coincidenza gomma ferro/corse totali giorni feriali invernali	100,00%	100,00%
informazioni in autobus	% veicoli dotati di sistemi interni di annuncio visivo	61,00%	61,00%
	% veicoli dotati di indicatori elettronici esterni a messaggio variabile	100,00%	100,00%
informazioni alle fermate	% fermate con indicazione orario, percorso linee, rivendite e servizio sms	100,00%	100,00%
	% fermate con paline intelligenti	9,35%	9,35%
informazioni al call center	n° ore di servizio quotidiano	11,5h (gg feriali)	11,5h (tutti i giorni)
risposte ai reclami	n° giorni risposte verbali o scritte	2,25gg	2,15gg
coinvolgimento del personale	n° ore di formazione per uomo in un anno	10	10
disponibilità punti vendita	n° punti vendita totali	305	305
comfort di spazio e seduta	% posti occupati/posti offerti in fasce di punta	44,10%	44,10%
	% posti a sedere/posti totali	68%	68%
igiene autobus	cadenza in giorni degli interventi di pulizia ordinaria	Ogni giorno	Ogni giorno
	cadenza in giorni degli interventi di pulizia straordinaria	Ogni 30	Ogni 30
rintracciabilità autobus in linea	% veicoli dotati di impianto AVM con localizzazione satellitare	100,00%	100,00%
guasti in linea	n° guasti ogni 1000 km percorsi	0,04	0,04
soccorso in linea	tempo medio di attivazione in minuti	10'	10'
comfort autobus	% veicoli climatizzati	100,00%	100,00%
	% veicoli con dispositivo salita invalidi	100,00%	100,00%
anzianità autobus	n° anni dell'età media del parco rotabile (senza scorta)	9,90	8,20
	n° anni anzianità max del parco rotabile (senza scorta)	16	15

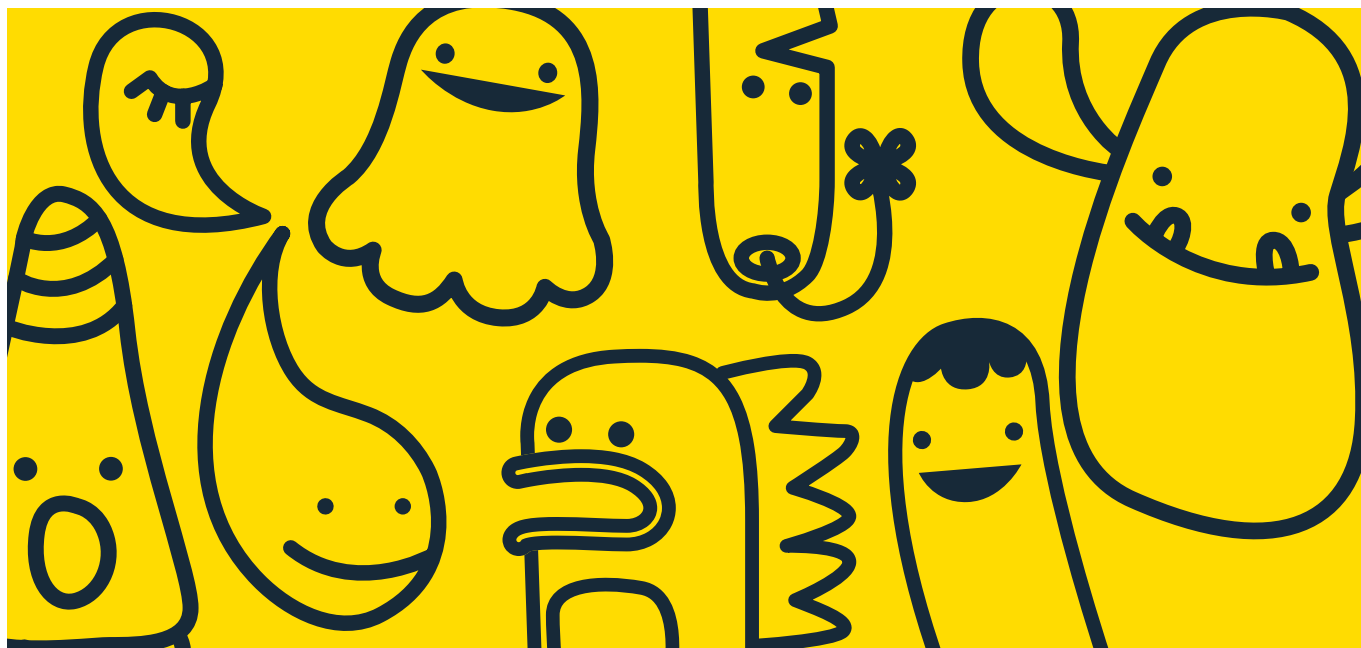
sviluppo della qualità del TPL contratto 2016/2020

indicatori	parametri	risultati 2016	obiettivi 2017
manutenzione preventiva	n° interventi ogni 1000km percorsi	0,15	0,15
sinistri in linea	n° sinistri passivi ogni 10.000 km percorsi	0,09	0,09
carburanti impiegati	% utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo su tot. servizi	100,00%	100,00%
tipologia motori	% veicoli Euro 3 o equivalenti	22,30%	18,00%
	% veicoli Euro 4 o equivalenti	4,90%	4,90%
	% veicoli Euro 5 o equivalenti	67,10%	67,80%
	% veicoli Euro 6 o equivalenti	5,70%	9,30%
procedure anti inquinamento	n° controlli/anno fumosità scarichi	2	2
	n° controlli/anno silenziatori	2	2





APAM scuolabus



5.1 Presentazione

APAM scuolabus è il settore che si occupa di trasporto scolastico. È presente con una flotta di autobus in comuni della provincia di Mantova e di altre province limitrofe.

La gestione del servizio di trasporto scolastico è stata aggiudicata mediante gare d'appalto pubblico promosse dai comuni interessati.

Si tratta di un servizio APAM molto efficace e competitivo grazie alla pluriennale esperienza degli autisti e all'attenzione al tema della sicurezza, particolarmente importante poichè si trasportano bambini.

30

5.2 Servizi

Attualmente APAM scuolabus serve, direttamente o in associazione con altri vettori del territorio, i comuni di Asola, Borgovigilio, Carpenedolo, Castenedolo, Curtatone, Gonzaga, Marcaria, Monzambano, Porto Mantovano, Remedello, Roncoferraro, San Benedetto Po, San Giorgio, Suzzara, Valeggio sul Mincio, Viadana.

5.3 Sicurezza e tutela

La centrale operativa - in funzione dalle ore 5.00 alle ore 21.00 nei giorni feriali e nei giorni festivi nelle fasce orarie 6.00-8.30, 11.30-13.30, 17.00-19.00 - garantisce un costante collegamento tra tutti i mezzi in movimento e l'Azienda.

Come avviene per ogni altro tipo di servizio gestito, APAM effettua con cura tutti i controlli necessari al funzionamento meccanico degli scuolabus per mezzo della manutenzione programmata dei mezzi ed adotta ogni accorgimento al fine di garantire la completa sicurezza degli utenti. Ogni conducente adibito al servizio di trasporto scolastico è dotato di telefono cellulare per essere raggiunto in tempi brevissimi, in caso di necessità, sia da parte dell'ufficio scuola del Comune che dalla centrale operativa e/o dall'officina di APAM.

La squadra di pronto intervento si attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente per la sostituzione del bus in avaria ed il ricovero nell'officina aziendale qualora non sia possibile un intervento risolutivo sul posto.

APAM ha stipulato con le compagnie assicurative polizze che garantiscano un'adeguata copertura contro gli infortuni o i danni subiti per tutti i ragazzi che utilizzano per i loro spostamenti gli scuolabus.

Per quanto riguarda la tutela ambientale APAM si sta orientando all'acquisto di scuolabus che rispettino la normativa Euro 5 relativa alla riduzione delle emissioni inquinanti dei gas di scarico.







[illegible]

APAM viaggia dispone di una flotta composta da un bus Iveco Mago da 30 posti, un bus Granturismo Iveco Magelys e 9 bus Granturismo Mercedes, tra i quali anche un modello "Tourino" con capienza ridotta a 33 posti, un bus con pedana per il trasporto di persone disabili, un mezzo da 57 posti e uno da 61 posti entrambi con toilette a bordo.

34

Tramite l'Ufficio Noleggi è inoltre possibile personalizzare e adeguare il viaggio alle proprie esigenze.

Per contattare **APAM** viaggi si può utilizzare il numero 0376 230202 attivo dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

I mezzi vengono costantemente controllati dall'officina APAM e revisionati dall'ufficio provinciale del Dipartimento Trasporti Terrestri M.C.T.C. di Mantova.

Se il periodo di guida supera le nove ore giornaliere l'autobus viene condotto da due autisti che si alternano alla guida.

Il servizio si avvale anche di un bus di riserva, fermo in deposito, disponibile in caso di eventuali sostituzioni di mezzi in avaria.



APAM estate è il servizio di collegamento tra le città di Brescia, Mantova e Gabicce Mare attivo dall'11 giugno 2017 al 11 settembre 2017.
È una linea Gran Turismo a cadenza trisettimanale che segue il percorso Milano Marittima, Rimini, Riccione fino all'ultima fermata a Gabicce Mare.

36

APAM propone inoltre interessanti agevolazioni per chi viaggia con **APAM** estate:

- ### 7.3 Sicurezza e tutela

Tutti i mezzi sono assicurati RCA e RCT.

Il servizio si avvale anche di un bus di riserva, fermo in deposito, disponibile in caso di eventuali sostituzioni di mezzi in avaria. Durante il viaggio è prevista una sosta presso una stazione di servizio in autostrada.

Periodicamente vengono effettuate indagini di gradimento del servizio all'utenza attraverso la somministrazione di questionari. Eventuali disagi o disservizi vanno segnalati ad **APAM** o all'ufficio provinciale di Milano dipartimento trasporti terrestri.



Navette gratuite per il centro città



8. Visitare Mantova con un "certo trasporto"

Dal 2016, anno in cui Mantova è stata eletta capitale della cultura, APAM in collaborazione con Comune di Mantova ha attivato una navetta gratuita che collega il parcheggio Palazzo Te (nuova denominazione dell'ex parcheggio Montelungo) e il centro città.

Il servizio è in funzione ogni sabato, domenica e festivi dalle ore 9.00 alle ore 21.00 e ogni giovedì mattina in occasione del mercato cittadino dalle 7.00 alle 13.00. La navetta gratuita fa servizio circolare ogni 10 minuti.

Le fermate di partenza sono posizionate di fronte all'Esedra di Palazzo Te, di fronte alla Bocciofila e adiacente a Piazzale Ragazzi del '99 e sono tutte segnalate con un palina e un punto informativo; la fermata di arrivo, dotata di palina elettronica con segnalazione delle corse in transito, è prevista presso la fermata urbana di Corso della Libertà, lato BNL.

La navetta conferma la collaborazione tra APAM e Comune di Mantova al fine di incentivare gli spostamenti sostenibili dei cittadini e dei turisti in visita a Mantova e di tutti coloro che desiderano raggiungere il centro di Mantova in modo veloce ed economico, contribuendo alla riduzione delle emissioni inquinanti e del traffico cittadino.





vademecum del passeggero

Vademecum del passeggero

9. Regole di viaggio

Per un corretto utilizzo del servizio è richiesto agli utenti di osservare alcune importanti regole.

Accesso al servizio di trasporto

- 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. È quindi necessario presentarsi in fermata con qualche minuto di anticipo.
- 2) La salita si effettua dalla porta anteriore e la discesa da quella posteriore o centrale (nei bus dotati di tre porte). Gli utenti diversamente abili devono effettuare salita e discesa dalle entrate predisposte.
- 3) Salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
- 4) In caso di sovraffollamento, alla partenza della corsa hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- 5) I passeggeri diversamente abili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto pubblico utilizzando gli autobus che espongono alla porta il simbolo stilizzato di una carrozzina bianca. È vivamente consigliata la prenotazione telefonica al numero 0376 230339.

Documenti di viaggio

- 6) Per avere diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare titolo di viaggio, adeguato alla tratta per corsa.
- 7) L'abbonamento o l'ivol agevolata devono essere sempre mostrati al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere obliterato appena a bordo e 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) È necessario 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 i 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. L'acquisto in vettura è consentito solo con moneta o banconote da 5 o 10€.

Qualora il passeggero non intenda regolarizzare la propria posizione acquistando il necessario titolo di viaggio a bordo sarà invitato immediatamente a scendere. Il personale viag-

giante e di controllo è autorizzato in caso di necessità ad avvalersi delle forze di pubblica sicurezza.

Comportamento in vettura

- 12) Il passeggero è tenuto a osservare per tutta la durata del viaggio un comportamento corretto ed educato.
- 13) Ogni passeggero 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. Si ricorda che vanno tenuti liberi i posti riservati alle persone diversamente abili.
- 14) Se in piedi, i passeggeri devono reggersi alle apposite maniglie. È vietato sostare sui gradini davanti alle porte o ingombrare le aree di salita e discesa.
- 15) È vietato utilizzare senza reale necessità il segnale di fermata o i dispositivi di emergenza.
- 16) È vietato fumare (anche sigarette elettroniche) 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) È vietato 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 ai responsabili.
- 18) È vietato disturbare l'autista durante la guida, ma egli è a disposizione per informazioni nei momenti di sosta e fermata.
- 19) Gli utenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente le disposizioni e le indicazioni dell'Azienda che vengono segnalate attraverso gli operatori aziendali, ai quali gli utenti sono tenuti a fornire le proprie generalità qualora ne venga fatta richiesta.

Trasporto bambini e passeggerini

- 20) Il passeggero dotato di regolare documento di viaggio può portare con sé gratuitamente un bambino di altezza non superiore al metro. Nel caso di più bambini di altezza non superiore al metro, dovrà essere acquistato un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.
- 21) È ammesso il trasporto gratuito di passeggerini, purché per ragioni di sicurezza al momento di salire siano già chiusi e bloccati e così restino per tutta la durata del viaggio.

Trasporto animali

Sono ammessi fino ad un massimo di 3 animali per vettura:

- 22) Sono ammessi cani guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti senza biglietto, al guinzaglio e, se esplicita-

mente richiesto dal conducente o dai passeggeri, muniti di museruola (L. 60/2006 – art. 1 – comma 5).

23) Sono ammessi 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 i cani di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, mentre l'ammissione a bordo dei cani da caccia è limitata e possibile a partire da inizio servizio e fino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 al termine del servizio.

25) Deve essere cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, sporchi o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Trasporto bagagli

26) È ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio per ogni viaggiatore, purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25cm.

27) Ogni collo superiore alle misure di 50x30x25cm contenuto nelle dimensioni massime di 80x45x25cm e di peso inferiore ai 20kg è soggetto al pagamento di apposito biglietto.

9.1 Contravvenzioni e sanzioni

Il viaggiatore sprovvisto di regolare⁷ 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.

Si ricorda che in caso di dimenticanza dell'abbonamento, è necessario munirsi di biglietto di corsa semplice. In caso contrario, l'utente è passibile di contravvenzione e tenuto a pagare, dopo aver esibito il regolare possesso dell'abbonamento, la somma di 10€ 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. Gli utenti che contravvengono alle norme del regolamento di viaggio possono vedersi negato l'accesso alla vettura, tramite diffida o sospensione dell'abbonamento. Qualora il personale di controllo dell'Azienda lo ritenga opportuno, al viaggiatore che viola le norme del regolamento di viaggio può essere richiesto di scendere dall'autobus prima della fine del viaggio.

In base alla gravità degli episodi che violano le norme del regolamento di viaggio, l'Azienda si riserva di intraprendere un'eventuale azione penale.

La regolarizzazione delle contravvenzioni può avvenire:

- in contanti presso l'ufficio centralino della sede di Via dei Toscani, 3/c (Mantova), presso l'APAM Infopoint di Piazza

Cavallotti (Mantova), presso l'Infopoint Mobilità e Turismo di Viale della Stazione 47 (Brescia);

- attraverso bollettino sul conto corrente postale n. 10095461;
- attraverso vaglia postale intestato alla direzione APAM, Via dei Toscani 3/c (Mantova).

Si ricorda che l'importo della sanzione elevata è di 135€, sempre riducibile a un terzo se obblata entro 60 giorni dall'elevazione della contravvenzione a cui è necessario aggiungere 10€ a titolo di spese amministrative per un totale di 55€. In caso di pagamento entro 5 giorni dall'elevazione della contravvenzione, la somma da versare è pari a 31,50€ a cui è necessario aggiungere 10€ a titolo di spese amministrative per un totale di 41,50€.

Nel caso di recidiva nell'arco di un quinquennio l'importo della seconda multa si intende raddoppiato.

Contro la contravvenzione è ammesso ricorso motivato da inoltrare alla Direzione di APAM Esercizio SpA - Via dei Toscani, 3/c - 46100 Mantova entro 30 giorni dalla consegna o notifica del verbale. Ai ricorsi viene dato riscontro entro 25 giorni dalla data di registrazione al protocollo aziendale.

9.2 Accesso agli uffici

Per mettersi in contatto con APAM gli utenti possono servirsi di diversi canali di comunicazione.

Customer Care aziendale

Il Customer Care APAM è contattabile al numero 0376 230 339 ed è a disposizione degli utenti per qualsiasi tipo di informazione o richiesta (informazioni sul servizio o sui titoli di viaggio, segnalazioni di disagi o reclami).

Il servizio è in funzione tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.00.

È possibile fare riferimento al Customer Care anche per informazioni sugli oggetti smarriti, fornendo indicazioni su linea ed orario del presunto smarrimento. Gli operatori effettueranno verifiche e in caso di rinvenimento dell'oggetto risponderanno entro 24 ore. Gli oggetti rinvenuti saranno comunque conservati per un mese e potranno essere ritirati presso la sede centrale APAM in via dei Toscani 3/c - Mantova. Trascorso il mese gli oggetti rinvenuti:

- **oggetti di valore:** vengono consegnati al Comune di Mantova oppure ad enti di beneficenza di sicura identificazione;
- **documenti di identità:** vengono spediti per posta al Comune che li ha rilasciati;
- **carte di credito, bancomat, assegni:** vengono spediti per posta agli enti che li hanno emessi.

Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati presso la sede centrale APAM in via dei Toscani 3/C a Mantova dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

In un apposita sezione del sito apam.it sono inserite le avvertenze utili ai clienti per reclamare i loro oggetti.

⁷ È regolare il documento di tariffa corrispondente alla tratta da percorrere purché timbrato entro la fermata successiva a quella della salita.

APAM ha poi, da luglio 2015, messo a disposizione anche il servizio Whatsapp. Per ottenere informazioni in tempo reale basta mandare un messaggio al numero dedicato 346 0714690 e il Customer Care APAM risponderà immediatamente fornendo tutte le indicazioni necessarie.

Del mondo "social" di APAM fanno parte anche: la pagina ufficiale Facebook (<https://www.facebook.com/apam.mn/>), la pagina ufficiale Twitter (@apam_mn), APAM mobile (l'app ufficiale che permette di consultare orari e itinerari, conoscere l'orario di transito delle corse in tempo reale e acquistare il proprio Mobile Ticket urbano) e il canale YouTube (apammn).

Web

Sul sito **APAM** www.apam.it sono reperibili informazioni sulle linee, sulle eventuali modifiche e tutte le novità sui servizi.

Per domande specifiche per le quali non si sia individuata una risposta sul sito è possibile inviare un'e-mail all'indirizzo apam@apam.it.

Accesso diretto

È possibile chiedere informazioni anche presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti⁹ o l'Infopoint Mobilità e Turismo di Brescia in Viale della Stazione 47¹⁰

9.3 Reclami

In caso di disagio o aspetti del servizio fuori standard, può essere presentato reclamo scritto ad APAM Esercizio SpA utilizzando i seguenti canali:

- presso l'APAM Infopoint di piazza Cavallotti, 10
- via email scrivendo a customer.care@apam.it
- tramite form sul sito <http://www.apam.it/it/reclami>
- via posta ordinaria all'indirizzo: APAM Esercizio SpA – Via dei Toscani, 3/C – 46100 Mantova
- via fax al numero 0376 230330

I riscontri sul trattamento e l'esito dei reclami, quando non sono contestuali, avvengono nel massimo di tre giorni in caso di segnalazioni telefoniche e nel massimo di cinque giorni per notifiche scritte o casi che richiedono un'istruttoria.

Trascorsi novanta giorni dall'invio ad APAM è possibile presentare segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n° 181/2011

relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, tramite:

- posta raccomandata all'indirizzo: Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza, 230 – 10126 Torino
- inviando una email a pec@pec.autorita-trasporti.it

- inviando una email a reclami-bus@autorita-trasporti.it
- apposito accesso telematico (SiTe) sul sito www.autorita-trasporti.it

9.4 Rimborsi a persone e cose

Tutte le richieste di rimborso devono essere circostanziate, documentabili e permettere la ricostruzione dell'episodio riportando data, ora, linea e descrizione dell'inadempienza aziendale.

Devono essere necessariamente inviate per iscritto via email all'indirizzo apam@apam.it, via fax al numero 0376 230 330 o all'indirizzo della sede **APAM** di Mantova in Via dei Toscani,3/c.

Si ricorda che è previsto rimborso in caso di gravi disservizi sicuramente imputabili a responsabilità dell'Azienda e qualora **APAM** non abbia provveduto ad istituire un servizio sostitutivo.

In tal caso,

- qualora l'utente viaggi con biglietto di corsa semplice, verrà rimborsato il valore del biglietto acquistato e non utilizzato;
- qualora l'utente viaggi con abbonamento, verrà rimborsato il valore del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta di interesse.

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

L'Azienda non concede rimborso di biglietti e carnet multi-corse se non in casi eccezionali e opportunamente motivati. Le richieste devono essere pertanto inoltrate in forma scritta e opportunamente motivate. In caso di accettazione della richiesta, il rimborso non potrà essere elargito in contanti ma attraverso titoli di viaggio sostitutivi.

È possibile richiedere per iscritto rimborso di abbonamenti annuali che verrà elargito in contanti. Il rimborso è calcolato sulla base dei mesi di effettivo utilizzo e con applicazione di una penale del 10% sul costo dell'abbonamento.

Le richieste di rimborso per gli abbonamenti mensili vengono accettate in caso di effettiva impossibilità di utilizzo del servizio di trasporto pubblico che deve essere opportunamente documentata, la richiesta deve pertanto essere inoltrata ad Apam in forma scritta. Il rimborso verrà elargito come per l'annuale con una penale del 10% e solamente qualora non sia trascorsa la metà del periodo di validità del titolo di viaggio.

43

⁹ dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30 ; sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30.

¹⁰ Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 18.30.

gio.

È possibile richiedere direttamente all'Apam Infopoint di piazza Cavallotti un abbonamento ridotto in caso di stage obbligatorio scolastico. La richiesta deve essere documentata attraverso dichiarazione dell'istituto scolastico d'appartenenza indicante luogo e periodo di svolgimento dello stage curricolare.

In tutti i casi si ricorda che la richiesta di rimborso deve essere effettuata in forma scritta via posta all'indirizzo della sede **APAM** di Mantova in via dei Toscani 3/c o via mail all'indirizzo customer.care@apam.it. Nella risposta verranno indicate le eventuali modalità di risarcimento.

9.5 Risarcimento danni

Sono ammesse domande di risarcimento:

- per danni alla persona a seguito di cadute dall'autobus o in autobus o derivati dal coinvolgimento in sinistri stradali per i quali è prevista una copertura assicurativa;
- per danneggiamento di indumenti o oggetti direttamente attribuibile a responsabilità dell'Azienda entro il massimale di 100€.

Per ottenere risarcimento è necessario 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).



comunicazione

Comunicazione

La comunicazione per APAM

APAM considera la comunicazione parte fondamentale del proprio servizio.

Per questo dedica particolare attenzione all'erogazione delle informazioni e alla promozione del servizio avendo cura di mantenere una linea identitaria coerente, chiara e riconoscibile.

Erogazione delle informazioni

Per fornire una corretta informazione sul servizio e sulle sue evoluzioni, **APAM** dispone di un sistema di comunicazione multicanale, attraverso il quale fornire informazioni prima, durante e dopo il viaggio.

Per consentire all'utente di organizzare al meglio il proprio viaggio, prima dell'avvio di ogni anno scolastico, **APAM** progetta e realizza orari, tariffari e vademecum sull'accesso al servizio con indicazione dei passi da seguire per utilizzare il trasporto pubblico. Orari e tariffari sono stampati e distribuiti capillarmente sul territorio, presso l'**APAM Infopoint**, tutti i punti vendita, scuole, associazioni, biblioteche, uffici pubblici; gli orari sono inoltre presenti sulle paline di fermata che, in alcuni casi, forniscono informazioni in tempo reale sugli orari di arrivo degli autobus tramite display elettronico. I punti vendita diretti (a Mantova l'**APAM Infopoint** di piazza Cavallotti e a Brescia l'**Infopoint Mobilità e Turismo** in Viale della Stazione 47) e la rete degli infopoint provinciali (punti vendita attrezzati per la distribuzione dell'intera gamma di prodotti **APAM**) rappresentano il punto di contatto principale con l'utenza, e sono attrezzati per garantire tutte le informazioni necessarie all'organizzazione del viaggio.

Durante il viaggio **APAM** eroga l'informazione attraverso strumenti e canali predisposti in fermata e a bordo. Esternamente, gli autobus recano indicatori di direzione, che insieme ai pannelli interni di fermata aiutano l'utente nel suo percorso; internamente sono presenti espositori **APAM** informa che riportano notizie rilevanti su eventuali modifiche al servizio; gli autobus urbani sono dotati di monitor tv che offrono informazioni di servizio, avviso di prossima fermata, oltre che altre informazioni di attualità e intrattenimento utili per la vita cittadina.

Durante o dopo il viaggio, in caso l'utente desideri mettersi in contatto con l'Azienda per segnalazioni, reclami o altre necessità particolari è attivo il Social Customer Care **APAM**, operativo tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 19.00 allo 0376230339, su whatsapp al 346 0714690, su Facebook e Twitter.

Tutte le informazioni sono disponibili anche sul sito web www.apam.it e sui canali social Facebook, Twitter e YouTube, aggiornati in tempo reale con tutte le specifiche e le novità sul servizio e le variazioni programmate e non.

APAM dedica particolare attenzione ai nuovi media, consapevole dell'importanza di un'informazione puntuale e tempestiva e di un'interazione continua con i propri utenti. I canali social sono un'interfaccia attiva con la clientela, attraverso la quale fornire informazioni in tempo reale e dialogare rispetto a problematiche ed esigenze specifiche, consentendo un intervento rapido e immediato.

46

Ripensato nel concept e nel look il nuovo sito internet www.apam.it introduce molte innovazioni, funzionalità interattive e personalizzate che lo posizionano tra le migliori esperienze europee del settore. Responsive (cioè con interfaccia dedicata in versione mobile) e in doppia lingua, il nuovo sito di **APAM** permette a studenti, pendolari, cittadini e turisti di ottenere news personalizzate e in tempo reale sullo stato del servizio, consultare gli orari e scoprire il percorso migliore per raggiungere la propria meta, sia essa un museo, una scuola o un luogo di lavoro.

È possibile rimanere aggiornati sul mondo del trasporto pubblico di Mantova e provincia attraverso **APAM Mobile**, l'app ufficiale di **APAM** disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store. L'applicazione permette di sapere quali linee transitano da tutte le fermate urbane e interurbane, di consultare gli orari delle corse in tempo reale e di acquistare il Mobile Ticket urbano.

Nel caso di interventi programmati di particolare rilievo (modifiche degli itinerari, introduzione di nuove linee e percorsi), **APAM** attiva specifiche campagne di informazione che prevedono diffusione di volantini informativi, avvisi a bordo autobus e presso le fermate principali, aggiornamenti sul proprio sito web e sui social, comunicati ai media locali.

In occasione di scioperi o interruzioni programmabili, **APAM** provvede a diffondere la notizia con comunicati a mezzo stampa con preavviso di 5 giorni.

Promozione del servizio

APAM si impegna per promuovere il servizio pubblico, far apprezzare le qualità del trasporto in bus, educare la cittadinanza alla mobilità sostenibile; tali interventi rientrano nella politica di marketing dell'Azienda, consapevole dell'importanza di ampliare e approfondire la conoscenza del proprio servizio da parte sia degli utilizzatori attuali sia dei potenziali.

Nell'ambito di questa politica vengono organizzati iniziative orientate all'apertura al pubblico e all'ascolto (es. l'**APAM Open Day**, giornata dedicata alla promozione del tpl), campagne di educazione alla mobilità rivolte ai più giovani (progetto "Muoviamo l'educazione"), eventi destinati a target specifici per promuovere e far apprezzare il mezzo pubblico, iniziative educative per le scuole (Muoviamo l'educazione, giunto alla quarta edizione).

APAM è inoltre attiva nella collaborazione con le realtà culturali, associative e produttive del territorio al fine di sviluppare proposte specifiche per la mobilità sostenibile in occasione di eventi, manifestazioni e iniziative in genere che coinvolgano la città e la provincia (tra i partner: Camera di Commercio, Associazioni di Categoria, Provveditorato agli Studi, Festivalletteratura, Parco del Mincio, Orchestra da Camera di Mantova).

Campagne specifiche su tematiche di rilievo (es. bullismo e vandalismo) vengono predisposte periodicamente e trasmesse utilizzando tutti i canali a disposizione, con una particolare attenzione al web: sito e social network diventano sempre più gli strumenti chiave della comunicazione, affiancati da pubblicità dinamica, campagne stampa e momenti informativi del tipo info-day.

Identità aziendale

L'identità aziendale si esprime anche attraverso l'immagine visuale che utilizza una grafica chiara, efficace, coerente e che accompagna l'utente attraverso il viaggio: dal titolo di viaggio, al bus, alle fermate, ai punti vendita, al sito, a tutti i materiali informativi e promozionali realizzati veicolando all'esterno e all'interno l'immagine di un'azienda moderna, solida, efficiente e innovativa.



