



**carta della mobilità 2021**



## PREMESSA

### **L'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19**

Questa edizione della Carta della Mobilità fa riferimento a dati e caratteristiche di servizio nel 2020, anno che ha visto esplodere l'emergenza sanitaria covid-19 e che ha profondamente modificato la vita sociale, l'economia e la gestione delle aziende.

Anche i servizi gestiti da APAM sono stati ampiamente coinvolti: l'organizzazione è mutata profondamente e rapidamente per rispondere correttamente all'evoluzione continua delle normative e di conseguenza sono cambiati aspetti importanti dei vari servizi e i numeri ad essi collegati.

## *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: perchè sicura, comoda, puntuale, conveniente, pulita, ecosostenibile. Ancor più desiderabile perchè 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, oblierate, provate."*

## *La Mission di Apam-*

*Da settant'anni operativa nella provincia di Mantova, APAM rappresenta il punto di riferimento del trasporto pubblico mantovano. Il fine di APAM è quello di assicurare una confortevole mobilità sul territorio, conformemente alle attese del cliente, inteso sia come affidatario del servizio (Agenzia del TPL del bacino di Cremona e Mantova), sia come utilizzatore finale (utente residente nelle aree servite dal trasporto pubblico).*



# INDICE

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>01 la carta della mobilità</b>  | <b>09</b> |
| <b>02 APAM esercizio spa</b>       | <b>13</b> |
| <b>03 APAM urbano</b>              | <b>17</b> |
| <b>04 APAM interurbano</b>         | <b>25</b> |
| <b>05 APAM scuolabus</b>           | <b>34</b> |
| <b>06 APAM viaggi</b>              | <b>36</b> |
| <b>07 APAM estate</b>              | <b>38</b> |
| <b>08 APAM navetta te</b>          | <b>40</b> |
| <b>09 vademecum del passeggero</b> | <b>42</b> |
| <b>10 comunicazione</b>            | <b>49</b> |



## C1.1 COS'È

Giunta alla sua 26ª edizione, la Carta della Mobilità\* 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.

## 1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi di APAM sono progettati e forniti nel pieno rispetto dei Principi Fondamentali enunciati dal legislatore: uguaglianza e 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 APAM 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;

\* 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.

- 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 quali:

- 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.

APAM ha installato nel 2012 su tutti i suoi mezzi il sistema DST (Driving Style Tools) che, tramite una app sul telefono degli autisti, registra il loro stile di guida e indica loro come renderlo più virtuoso e dolce con benefici evidenti di comfort a bordo bus, risparmi significativi sui consumi del mezzo (riduzioni fino al 6%) e riduzione delle emissioni inquinanti (fino a 2000 tonnellate di Co2).

A dicembre 2013 è stato completato l'impianto fotovoltaico che garantisce l'intera fornitura per il complessivo fabbisogno aziendale.

Nel 2017 è stato approvato il nuovo piano di investimento in bus a metano, con lo scopo di rendere sempre più green la flotta dei bus APAM. A fine 2019 nella flotta APAM sono presenti 31 autobus a metano che effettuano servizio urbano e 12 che effettuano servizio interurbano. La politica di APAM Esercizio SpA si è evidenziata anche nella scelta di dotarsi di una stazione di compressione ed erogazione di gas metano che permetterà all'Azienda di essere completamente autonoma nell'attività di rifornimento del proprio parco mezzi.

## 1.6 SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

Nell'interesse dei clienti, della sicurezza di utenti e operatori e della tutela ambientale, tramite adeguate risorse di uomini, mezzi, impianti e procedure APAM ha sviluppato, certificato e verifica costantemente sistemi di gestione in conformità ai principi standard internazionali certificabili come segue:

**Sistema Gestione Qualità**  
Certificazione ISO 9001:2015  
dal 1997

**Sistema Gestione Ambientale**  
Certificazione ISO 14001:2015  
dal 2003

**Sistema Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro**  
Certificazione ISO 45001:2018  
dal 2020



## 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 S.p.A. 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 (Ente Committente: Comune di Mantova) e alla gestione del servizio di trasporto pubblico interurbano del territorio mantovano\* (Ente Committente: Provincia di Mantova). Dal 2016 entrambi i servizi sono regolati dall'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino di Cremona e Mantova che, nel 2020, ha prorogato entrambi gli affidamenti per i successivi quattro anni.

L'Agenzia è un ente pubblico costituito con decreto dell'Assessore regionale alle Infrastrutture e Mobilità n.194 del 22/07/2015 per l'esercizio associato delle funzioni degli enti locali in materia di programmazione, organizzazione, monitoraggio, controllo e promozione dei servizi di trasporto pubblico locale.



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





### 3.1 ELENCO LINEE

- |   |  |
|---|--|
| <b>CC</b> Circolare in città                    | <b>7M</b> Libertà-C.Aperto-Montata Carra-Bancole est |
| <b>4C</b> Due Pini-Lunetta-Virgiliana-Caselle   | <b>8</b> Bancole Sgarzari-Cappelletta                |
| <b>4S</b> Due Pini-Lunetta-Virgiliana           | <b>9</b> Mantova-Montanara                           |
| <b>4T</b> Due Pini-Lunetta-Tripoli              | <b>11</b> Mantova-Ospedale-Levata-S.Silvestro-Eremo  |
| <b>5</b> Verzellotto-Angeli-Valsecchi-Ospedale  | <b>12</b> Libertà-Boma-Gazzo                         |
| <b>6</b> Buscoldo-Formigosa                     | <b>TE</b> Parcheggio Te-Centro Città-Campo Canoa     |
| <b>7E</b> Ospedale-Libertà-C.Aperto-Bancole est |  |

I giorni di servizio sono 364 su 365 con sospensione del servizio il 1° maggio e riduzione delle corse il 1° gennaio e il 25 dicembre. 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 all'13 settembre).

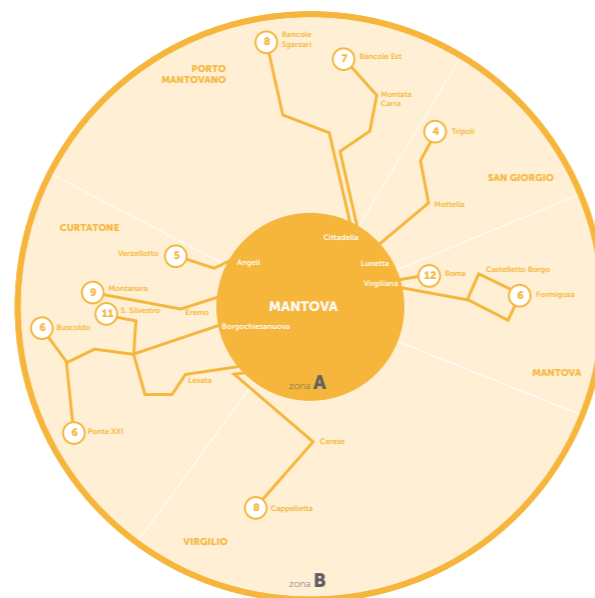
APAM gestisce il trasporto pubblico urbano attraverso una rete di 13 linee. Il colore arancione dell'autobus identifica i mezzi utilizzati sul servizio urbano.

Le fermate, mediamente distanziate di 250 m, sono 584; sono attrezzate con tabelle portaorari che riportano anche 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 Bigarello 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. Il Mobile Ticket, a partire dalla fine del 2018, è disponibile anche attraverso l'app Dropticket.

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 informazioni presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti o andando sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it) o sul sito [www.ioviaggio.regione.lombardia.it](http://www.ioviaggio.regione.lombardia.it).

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

|   | zona A+B |
|---|----------|
| biglietto urbano - 75 minuti                | € 1,40   |
| biglietto urbano - 24 ore                   | € 3,60   |
| carnet urbano - 10 corse 75 minuti          | € 11,50  |
| biglietto giornaliero famiglia              | € 4,10   |
| biglietto acquistato in vettura - 75 minuti | € 2,00   |
| mobile ticket - 75 minuti                   | € 1,40   |

|                                       | zona A   | zona A+B |
|---------------------------------------|----------|----------|
| abbonamento settimanale urbano        |          | € 13,00  |
| abbonamento mensile urbano            | € 40,00  | € 48,50  |
| abbonamento annuale urbano            | € 348,00 | € 460,00 |
| abbonamento annuale urbano scolastico | € 280,00 | € 354,00 |

per gli utenti con più di 65 anni residenti nel Comune di Mantova

|  | zona A<br>Inclusi Castelletto e Formigosa |
|--|---|
| abbonamento mensile urbano<br>reddito ISEE <b>superiore</b> a € 11.000 | € 14,00                                   |
| abbonamento mensile urbano<br>reddito ISEE <b>inferiore</b> a € 11.000 | € 7,20                                    |
| abbonamento annuale urbano<br>reddito ISEE <b>superiore</b> a € 11.000 | € 138,00                                  |
| abbonamento annuale urbano<br>reddito ISEE <b>inferiore</b> a € 11.000 | € 69,00                                   |

### 3.3 ACQUISTO

L'acquisto dei documenti di viaggio può essere effettuato:

- presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti;
- presso gli infopoint cittadini, punti vendita dove è possibile acquistare ogni tipologia di titolo di viaggio e ricevere ogni tipo di informazione sui servizi APAM;
- presso i punti vendita di biglietti del territorio;
- presso le emettitrici automatiche APAM;
- a bordo autobus;
- con il servizio Mobile Ticket, tramite invio di sms;
- con l'app APAM Mobile;
- tramite l'app Dropticket per l'acquisto di titoli di viaggio urbani e interurbani.

Per esigenze di servizio è interdetta 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 obliterate, conservato per tutta la sua durata ed esibito su richiesta dell'autista o del personale addetto alle verifiche. Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati da tessera nominale APAM, che ha validità di cinque anni e può essere richiesta compilando l'apposito modulo prestampato (disponibile sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it)) presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti o presso gli infopoint cittadini al costo di 5,00€.

### 3.4 MISURE A SOSTEGNO DI MOBILITÀ, SICUREZZA ED AMBIENTE

#### Incentivi alla mobilità sostenibile

APAM organizza i propri servizi per andare 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;
- la presenza di un dispositivo di annuncio sonoro di prossima fermata;
- Mobile Ticket, il 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;
- l'app Dropticket per l'acquisto di titoli di viaggio urbani ed interurbani;
- dal 1° gennaio 2021 la navetta gratuita collega il parcheggio Te, il centro città e il parcheggio di Campo Canoa ed è attiva tutti i giorni della settimana: a partire dalle 7,00 fino alle 21,00 da lunedì a venerdì e dalle 9,00 fino alle 21,00 durante sabato e festivi\*.
- adesione alla Mantova Sabbioneta Card per la promozione del TPL verso il turista;
- sistema di gestione della qualità del servizio certificato ISO 9001:2015 dal 1997.

#### 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 9' dalla segnalazione di guasto o incidente;
- monitoraggio del carico dei passeggeri: osservanza del rispetto dei limiti di omologazione previsti per ogni automezzo;

- coperture assicurative per infortuni e danni ai passeggeri;
- manutenzione preventiva programmata del parco a garanzia dell'indicatore "guasti per km";
- installazione di telecamere di videosorveglianza su tutti i mezzi della rete urbana.

Dal 2013 APAM adotta la certificazione BS OHSAS 18001 relativa al sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori periodicamente rinnovata, quando adotta il sistema ISO 45001:2018 che attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo della sicurezza e della salute del lavoro.

#### 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";
- n.31 autobus a metano nella flotta urbana, con previsioni di ulteriori investimenti per il 2021;
- 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 sull'efficienza dei silenziatori;
- sistema di gestione della qualità ambientale certificato ISO 14001:2015 dal 2003;
- 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.

#### 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  | 2020       |
|---|------------|
| <b>totale segnalazioni</b>                          | <b>132</b> |
| Organizzazione TPL                                  | 65         |
| Partenza o passaggio in anticipo                    | 6          |
| Partenza o passaggio in ritardo                     | 1          |
| Ritardi frequenti, sistematici                      | 6          |
| Salto corsa o fermata                               | 10         |
| Superamento carico/utenti a terra                   | 4          |
| Affollamento/viaggio in piedi                       | 0          |
| Scarsa igiene interna bus                           | 1          |
| Climatizzazione inefficiente                        | 0          |
| Inefficienze: pedane, guasti vari                   | 2          |
| Guida poco professionale                            | 12         |
| Comportamento autista                               | 7          |
| Comportamento altro personale                       | 1          |
| Comportamento altri utenti                          | 3          |
| Problematiche oggetti smarriti                      | 0          |
| Inadeguata comunicazione su orari, linee, modifiche | 1          |
| Problemi su documenti di viaggio                    | 12         |
| Emissione in atmosfera, disagi ambientali           | 1          |
| Sicurezza   | 0          |
| Sinistri  | 0          |
| Tariffe   | 0          |

| SVILUPPO DELLA QUALITÀ DEL TPL CONTRATTO 2020/2024 |  |                                  |                                  |
|--|--|----------------------------------|----------------------------------|
| INDICATORI   | PARAMETRI  | RISULTATI 2020                   | OBIETTIVI 2021                   |
| <b>affidabilità</b>                                | % corse effettuate/corse programmate   | <b>99,96%*</b>                   | <b>≤ 99,97%*</b>                 |
| <b>puntualità</b>                                  | corse in partenza dal capolinea in anticipo/corse effettuate                             | <b>0,00%**</b>                   | <b>≤ 0,00%**</b>                 |
|  | corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore o uguale a 7 minuti/corse effettuate  | <b>0,08%**</b>                   | <b>≤ 0,17%**</b>                 |
|  | corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore o uguale a 15 minuti/corse effettuate | <b>0,05%**</b>                   | <b>≤ 0,7%**</b>                  |
| <b>frequenza</b>                                   | intervallo medio fra due corse consecutive giorni feriali                                | <b>35'</b>                       | <b>35'</b>                       |
|  | intervallo medio fra due corse consecutive giorni festivi                                | <b>50'</b>                       | <b>50'</b>                       |
| <b>informazioni in autobus</b>                     | % veicoli dotati di sistemi interni di annuncio sonoro e/o visivo                        | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
|  | % veicoli dotati di indicatori di percorso esterni                                       | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
| <b>informazioni alle fermate</b>                   | % fermate con indicazione orario, percorso linee e rivendite                             | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
|  | % fermate con paline intelligenti  | <b>6,00%</b>                     | <b>6,00%</b>                     |
| <b>informazioni al call center</b>                 | n° ore di servizio quotidiano  | <b>11,5h</b><br>(tutti i giorni) | <b>11,5h</b><br>(tutti i giorni) |
| <b>risposte ai reclami</b>                         | n° giorni risposte verbali/scritte   | <b>2,25gg</b>                    | <b>2,15gg</b>                    |
| <b>coinvolgimento del personale</b>                | n° ore di formazione per uomo in un anno   | <b>6</b>                         | <b>12</b>                        |
| <b>disponibilità punti vendita</b>                 | n° rivendite/popolazione residente per 1.000   | <b>1.15</b>                      | <b>1.15</b>                      |
| <b>comfort alle fermate</b>                        | % fermate con pensilina/fermate U. totali  | <b>14,00%</b>                    | <b>14,00%</b>                    |
| <b>comfort parco</b>                               | % veicoli climatizzati   | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
|  | % veicoli dotati di pianali ribassati  | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
|  | % veicoli dotati di dispositivo per salita carrozzine                                    | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
| <b>comfort di spazio e seduta</b>                  | % posti occupati/posti offerti in fasce di punta   | <b>88,00%</b>                    | <b>88,00%</b>                    |
|  | % posti a sedere/posti totali  | <b>32,00%</b>                    | <b>32,00%</b>                    |
| <b>igiene autobus***</b>                           | cadenza in giorni degli interventi di pulizia ordinaria                                  | <b>1</b>                         | <b>1</b>                         |
|  | cadenza in giorni degli interventi di pulizia straordinaria                              | <b>30</b>                        | <b>30</b>                        |
| <b>rintracciabilità autobus in linea</b>           | % veicoli dotati di impianto AVM con localizzazione satellitare                          | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
| <b>guasti in linea</b>                             | n° guasti ogni 1.000 km percorsi   | <b>0,08</b>                      | <b>0,04</b>                      |
| <b>soccorso in linea</b>                           | tempo di attivazione in minuti   | <b>9'</b>                        | <b>9'</b>                        |

| SVILUPPO DELLA QUALITÀ DEL TPL CONTRATTO 2020/2024  |   |                |                |
|---|---|----------------|----------------|
| INDICATORI  | PARAMETRI                                       | RISULTATI 2020 | OBIETTIVI 2021 |
| <b>anzianità autobus (esclusi i bus di riserva)</b> | n° anni dell'età media del parco rotabile       | <b>5,9</b>     | <b>5,7</b>     |
|   | n° anni di anzianità massima del parco rotabile | <b>14</b>      | <b>15</b>      |
| <b>manutenzione preventiva</b>                      | n° interventi ogni 1.000km percorsi             | <b>0,18</b>    | <b>0,18</b>    |
| <b>sinistri passivi</b>                             | n° sinistri passivi ogni 10.000 km percorsi     | <b>0,029</b>   | <b>0,029</b>   |
| <b>tipologia motori utilizzati</b>                  | % veicoli elettrici                             | <b>0%</b>      | <b>0%</b>      |
|   | % veicoli a metano                              | <b>62,8%</b>   | <b>93%</b>     |
|   | % veicoli Euro 3 - 4 o equivalenti              | <b>4,7%</b>    | <b>0%</b>      |
|   | % veicoli Euro 5 o EVV o equivalenti            | <b>48,8%</b>   | <b>22,2%</b>   |
| <b>procedure anti inquinamento</b>                  | % veicoli Euro 6                                | <b>46,5%</b>   | <b>77,8%</b>   |
|   | n° controlli/anno fumosità scarichi             | <b>1</b>       | <b>1</b>       |
|   | n° controlli/anno silenziatori                  | <b>1</b>       | <b>1</b>       |

\* il dato fa riferimento al valore minimo di affidabilità delle corse effettuate/corse programmate registrato su base mensile durante l'anno.

\*\* il dato fa riferimento al valore massimo di ritardo riferito alle singole voci e registrato su base mensile durante l'anno.

\*\*\* Dall'inizio dell'emergenza sanitaria COVID-19 viene inoltre effettuata in via straordinaria la sanificazione giornaliera di tutti i nostri mezzi.



## 4.1 ELENCO LINEE

### alto mantovano

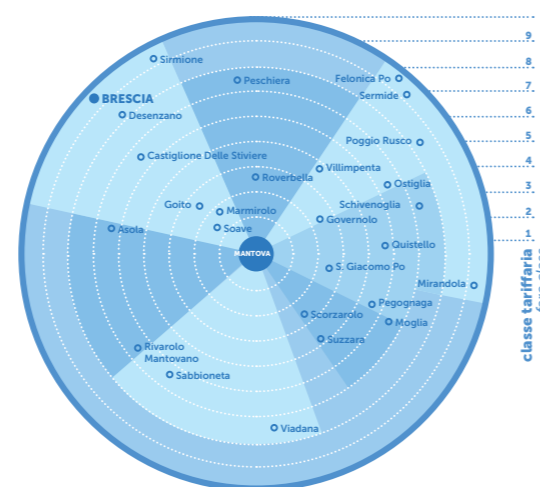
- 2 Mantova-Brescia\*
- 7A Mantova-Volta Mantovana-Castiglione delle Stiviere
- 7B Mantova-Castiglione delle Stiviere-Sirmione
- 8 Asola-Castiglione delle Stiviere-Desenzano
- 10 Mantova-Soave-Sacca
- 11 Mantova-Belvedere
- 13 Mantova-Asola\*
- 42 Soave-Bancole
- 46 Mantova-Peschiera del Garda\*
- 47 Villafranca-Monzambano
- 50 Ponti sul Mincio-Castiglione delle Stiviere
- 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-Bigarello-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
- 31A Mantova-S.Benedetto Po-Quistello\*
- 31B 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\*
- 17S Servizio festivo Mantova-Sabbioneta
- 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



I giorni di servizio sono 360 su 365 con sospensione completa del servizio il 1° gennaio, il giorno di Pasqua, il 1° maggio, il 15 agosto e il 25 dicembre. Il piano dei trasporti differenzia i servizi in feriali (da lunedì a sabato), festivi (domeniche e festività riconosciute), invernali (dal 1° gennaio all'8 giugno e da inizio a scuole al 31 dicembre) ed estivi (dal 9 giugno ad inizio scuola). L'arco giornaliero di servizio va dalle ore 5.10 alle ore 21.30.

APAM gestisce il trasporto pubblico sull'intero territorio provinciale attraverso una rete di 48 linee e 2 navette e alcune di queste linee 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 1260 fermate, distanziate di 1 km circa nei pressi dei centri abitati, attrezzate con tabelle portarari e di indicazioni sul punto vendita più vicino. Alcune inoltre sono fornite di impianto di informazione orari luminoso a messaggio variabile con indicazione elettronica degli orari in attesa delle linee in transito in grado di fornire ai passeggeri informazioni in tempo reale sul passaggio degli autobus e/o altre informazioni istituzionali.

Nei servizi invernali alcune corse, identificate sugli orari con apposita nota, vengono aggiunte alle corse di linea nelle ore di punta e seguono 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 PRENOTAZIONE: 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. Il servizio è attivo da marzo a 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 2 giorni lavorativi precedenti il giorno festivo. Per i giorni feriali il servizio è confermato solo al raggiungimento di almeno 8 partecipanti, la prenotazione deve essere effettuata almeno 5 giorni lavorativi prima della data di interesse, con conferma del servizio entro 4 giorni lavorativi prima della data prenotata.

Il servizio Bicibus è attivabile su prenotazione dal sito [www.apam.it](http://www.apam.it) e presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti, 10 a Mantova.

\* Per l'intero anno 2020 il servizio Bicibus non è stato effettuato causa COVID-19.

\* Linee di forza

### 4.3 DOCUMENTI DI VIAGGIO E TARIFFE

Il sistema tariffario interurbano è strutturato a zone. Il prezzo viene calcolato di norma in funzione del numero di zone\* attraversate durante il viaggio, a prescindere dai chilometri percorsi.

### 4.4 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 € 9,00 in più per gli annuali.

| BIGLIETTI         |                             |                                    |                     |
|-------------------|-----------------------------|------------------------------------|---------------------|
| classe tariffaria | biglietto di corsa semplice | biglietto carnet 10 corsa semplice | biglietto integrato |
| 1                 | € 1,40                      | € 13,50                            | € 1,90              |
| 2                 | € 2,10                      | € 19,00                            | € 2,60              |
| 3                 | € 2,70                      | € 24,50                            | € 3,20              |
| 4                 | € 3,30                      | € 29,50                            | € 3,80              |
| 5                 | € 3,90                      | € 35,00                            | € 4,40              |
| 6                 | € 4,50                      | € 40,50                            | € 5,00              |
| 7                 | € 5,50                      | € 49,50                            | € 6,00              |
| 8                 | € 6,10                      | € 55,00                            | € 6,60              |
| 9                 | € 7,20                      | € 65,00                            | € 7,70              |
| 10                | € 7,80                      | € 70,00                            | € 8,30              |
| 11                | € 8,60                      | € 77,00                            | € 9,10              |
| 12                | € 9,20                      | € 83,00                            | € 9,70              |

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 (A + B).

L'**abbonamento annuale scolastico** ha validità fino al 31 agosto per le sole linee che rimangono attive anche con l'orario estivo.

| ABBONAMENTI       |                         |                     |  |                                  |                                |  |
|-------------------|-------------------------|---------------------|--|----------------------------------|--------------------------------|--|
| classe tariffaria | abbonamento settimanale | abbonamento mensile | abbonamento scol. mensile sett. e dic. | abbonamento scol. mensile giugno | abbonamento annuale scolastico | abbonamento annuale ordinario validità 12 mesi |
| 1                 | € 10,00                 | € 36,00             | € 30,00                                | € 10,50                          | € 295,00                       | € 339,00                                       |
| 2                 | € 15,00                 | € 52,00             | € 44,00                                | € 15,50                          | € 435,00                       | € 489,00                                       |
| 3                 | € 18,50                 | € 65,00             | € 55,00                                | € 19,50                          | € 531,00                       | € 599,00                                       |
| 4                 | € 23,00                 | € 80,00             | € 68,00                                | € 24,00                          | € 649,00                       | € 730,00                                       |
| 5                 | € 26,50                 | € 85,00             | € 74,00                                | € 25,50                          | € 741,00                       | € 816,00                                       |
| 6                 | € 30,00                 | € 95,00             | € 82,00                                | € 28,50                          | € 742,00                       | € 912,00                                       |
| 7                 | € 34,00                 | € 108,00            | € 93,00                                | € 32,50                          | € 825,00                       | € 1.036,00                                     |
| 8                 | € 40,00                 | € 127,00            | € 108,00                               | € 38,50                          | € 962,00                       | € 1.146,00                                     |
| 9                 | € 43,00                 | € 138,00            | € 118,00                               | € 41,50                          | € 1.037,00                     | € 1.246,00                                     |
| 10                | € 43,50                 | € 148,00            | € 126,00                               | € 44,50                          | € 1.038,00                     | € 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                                     |

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

### 4.5 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.

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

| BIGLIETTI linea 2 - 57 |   |   |
|------------------------|---|---|
| classe tariffaria      | biglietto di corsa semplice tariffa integrata | biglietto carnet 10 corse tariffa integrata |
| 2                      | € 2,10  | € 19,90                                     |
| 3                      | € 2,70  | € 26,30                                     |
| 4                      | € 3,20  | € 31,30                                     |
| 5                      | € 4,10  | € 36,80                                     |
| 6                      | € 4,70  | € 42,30                                     |
| 7                      | € 5,70  | € 51,30                                     |
| 8                      | € 6,30  | € 56,80                                     |
| 9                      | € 7,40  | € 66,80                                     |

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.

| ABBONAMENTI linea 2 - 57 |                     |  |                                    |                                |                                |
|--------------------------|---------------------|--|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| classe tariffaria        | abbonamento mensile | abbonamento scolastico mensile settembre | abbonamento settimanale lavoratori | abbonamento annuale scolastico | abbonamento annuale lavoratori |
| 2                        | € 57,00             | € 46,00                                  | € 17,00                            | € 437,00                       | € 453,00                       |
| 3                        | € 67,00             | € 55,00                                  | € 20,00                            | € 533,00                       | € 533,00                       |
| 4                        | € 81,00             | € 66,00                                  | € 23,50                            | € 637,00                       | € 637,00                       |
| 5                        | € 93,50             | € 79,00                                  | € 29,50                            | € 802,00                       | € 877,00                       |
| 6                        | € 103,50            | € 87,00                                  | € 33,00                            | € 803,00                       | € 973,00                       |
| 7                        | € 116,50            | € 98,00                                  | € 37,00                            | € 886,00                       | € 1.097,00                     |
| 8                        | € 135,50            | € 113,00                                 | € 43,00                            | € 1.023,00                     | € 1.207,00                     |
| 9                        | € 146,50            | € 123,00                                 | € 43,50                            | € 1.094,00                     | € 1.307,00                     |

### 4.6 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 informazioni presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti o visitando il sito [www.apam.it](http://www.apam.it) o il sito [www.ioviaggio.regione.lombardia.it](http://www.ioviaggio.regione.lombardia.it).

## 4.7 ACQUISTO

I titoli di vaggio APAM interurbani possono essere acquistati presso:

- l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti, 10;
- l'Infopoint Turismo e Mobilità 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 biglietti dislocati sul territorio di Mantova e provincia;
- le emettitrici automatiche APAM;
- tramite l'app Dropticket per l'acquisto di titoli di viaggio urbani e interurbani;
- in vettura con sovrapprezzo di € 2,00.

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.

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 nominale APAM, che ha validità di cinque anni e può essere richiesta compilando l'apposito modulo prestampato (disponibile sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it)) presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti o presso gli infopoint provinciali al costo di 5,00 €.

La tessera di abbonamento o il tagliando mensile sono personali, non cedibili a terzi, devono essere conservati per tutta la durata della loro validità ed esibiti all'autista all'inizio di ogni viaggio e al controllore in caso di verifica.

## 4.8 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 su qualsiasi linea;
- APAM Mobile, l'app ufficiale di APAM disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store;
- tramite l'app Dropticket per l'acquisto di titoli di viaggio urbani e interurbani;
- adesione alla Mantova Sabbioneta Card per la promozione del tpl verso il turista;
- sistema di gestione della qualità del servizio certificato ISO 9001:2015 dal 1997.

### 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;
- installazione di telecamere di sorveglianza a bordo di n. 134 bus (70 bus urbani e 64 bus extraurbani);
- coperture assicurative per infortuni e danni ai passeggeri; manutenzione preventiva programmata del parco mezzi, a garanzia dello standard di incidenza guasti per km.

Dal 2013 APAM adotta la certificazione BS OHSAS 18001 relativa al sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori periodicamente rinnovata fino al 2020, quando adotta il sistema ISO 45001:2018 che attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo della sicurezza e della salute del lavoro.

### Tutela ambientale

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

- verifiche "bollino blu" puntuali con scrupolosa osservanza delle disposizioni comunali;
- n. 10 autobus a metano nella flotta interurbana con previsioni di ulteriori investimenti per il 2021;
- inserimento nella flotta di nuovi autobus Euro 6;
- sosta ai capolinea a motore spento;
- controlli sistematici sulla fumosità degli scarichi e sull'efficienza dei silenziatori;
- monitoraggio sistematico del livello emissioni gassose;
- utilizzo di gasolio a basso tenore di zolfo;
- sistema di gestione della qualità ambientale certificato ISO 14001:2015 dal 2003;
- sistema Ecodriving a bordo per una guida sicura, confortevole e a basso impatto ambientale;
- un impianto fotovoltaico che garantisce la fornitura completa per il complessivo fabbisogno aziendale.

### 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  | 2020 |
|---|------|
| totale segnalazioni                                 | 946  |
| Organizzazione TPL                                  | 553  |
| Partenza o passaggio in anticipo                    | 18   |
| Partenza o passaggio in ritardo                     | 15   |
| Ritardi frequenti, sistematici                      | 23   |
| Salto corsa o fermata                               | 39   |
| Superamento carico/utenti a terra                   | 35   |
| Affollamento/viaggio in piedi                       | 7    |
| Scarsa igiene interna bus                           | 1    |
| Climatizzazione inefficiente                        | 2    |
| Inefficienze: pedane, guasti vari                   | 1    |
| Guida poco professionale                            | 31   |
| Comportamento autista                               | 12   |
| Comportamento altro personale                       | 11   |
| Comportamento altri utenti                          | 5    |
| Problematiche oggetti smarriti                      | 3    |
| Inadeguata comunicazione su orari, linee, modifiche | 7    |
| Problemi su documenti di viaggio                    | 181  |
| Emissione in atmosfera, disagi ambientali           | 1    |
| Sicurezza   | 1    |
| Sinistri  | 0    |
| Tariffe   | 0    |



| SVILUPPO DELLA QUALITÀ DEL TPL CONTRATTO 2020/2024 |   |                                  |                                  |
|--|---|----------------------------------|----------------------------------|
| INDICATORI   | PARAMETRI   | RISULTATI<br>2020                | OBIETTIVI<br>2021                |
| <b>affidabilità</b>                                | % corse effettuate/corse programmate  | <b>99,48%*</b>                   | <b>≤ 99,97%*</b>                 |
| <b>puntualità</b>                                  | % arrivi al capolinea e ai nodi di interscambio con ritardo di 5' e oltre   | <b>0,26%**</b>                   | <b>≤ 0,40%**</b>                 |
|  | % arrivi al capolinea e ai nodi di interscambio con ritardo superiore a 15' | <b>0,17%**</b>                   | <b>≤ 0,25%**</b>                 |
| <b>frequenza</b>                                   | intervallo medio fra due corse consecutive linee di forza                   | <b>90'</b>                       | <b>90</b>                        |
|  | intervallo medio fra due corse consecutive linee locali                     | <b>180'</b>                      | <b>180'</b>                      |
| <b>coincidenza</b>                                 | % corse in coincidenza gomma su gomma/corse totali giorni feriali invernali | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
|  | % corse in coincidenza gomma ferro/corse totali giorni feriali invernali    | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
| <b>informazioni in autobus</b>                     | % veicoli dotati di sistemi interni di annuncio sonoro e/o visivo           | <b>62,22%</b>                    | <b>62,22%</b>                    |
|  | % veicoli dotati di indicatori di elettronici esterni a messaggio variabile | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
| <b>informazioni alle fermate</b>                   | % fermate con indicazione orario, percorso linee e rivendite                | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
|  | % fermate con paline intelligenti   | <b>9,35%</b>                     | <b>9,35%</b>                     |
| <b>informazioni al call center</b>                 | n° ore di servizio quotidiano   | <b>11,5h</b><br>(tutti i giorni) | <b>11,5h</b><br>(tutti i giorni) |
| <b>risposte ai reclami</b>                         | n° giorni risposte verbali/scritte  | <b>2,15gg</b>                    | <b>2,15gg</b>                    |
| <b>coinvolgimento del personale</b>                | n° ore di formazione per uomo in un anno                                    | <b>6</b>                         | <b>12</b>                        |
| <b>disponibilità punti vendita</b>                 | n° punti vendita totali   | <b>295</b>                       | <b>295</b>                       |
| <b>comfort di spazio e seduta</b>                  | % posti occupati/posti offerti in fasce di punta                            | <b>44,10%</b>                    | <b>44,10%</b>                    |
|  | % posti a sedere/posti totali   | <b>68,00%</b>                    | <b>68,00%</b>                    |
| <b>igiene autobus***</b>                           | cadenza in giorni degli interventi di pulizia ordinaria                     | <b>1</b>                         | <b>1</b>                         |
|  | cadenza in giorni degli interventi di pulizia straordinaria                 | <b>30</b>                        | <b>30</b>                        |
| <b>rintracciabilità autobus in linea</b>           | % veicoli dotati di impianto AVM con localizzazione satellitare             | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
| <b>guasti in linea</b>                             | n° guasti ogni 1.000 km percorsi  | <b>0,04</b>                      | <b>0,04</b>                      |
| <b>soccorso in linea</b>                           | tempo medio di attivazione in minuti  | <b>10'</b>                       | <b>10'</b>                       |
| <b>comfort autobus</b>                             | % veicoli climatizzati  | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |
|  | % veicoli dotati di dispositivo per salita carrozzine                       | <b>100,00%</b>                   | <b>100,00%</b>                   |

| SVILUPPO DELLA QUALITÀ DEL TPL CONTRATTO 2020/2024  |   |                      |                      |
|---|---|----------------------|----------------------|
| INDICATORI  | PARAMETRI   | RISULTATI<br>2020    | OBIETTIVI<br>2021    |
| <b>anzianità autobus (esclusi i bus di riserva)</b> | n° anni dell'età media del parco rotabile                         | <b>9</b>             | <b>8,5</b>           |
|   | n° anni di anzianità massima del parco rotabile                   | <b>15</b>            | <b>15</b>            |
| <b>manutenzione preventiva</b>                      | n° interventi ogni 1.000km percorsi                               | <b>0,56</b>          | <b>0,56</b>          |
| <b>sinistri in linea</b>                            | n° sinistri passivi ogni 10.000 km percorsi                       | <b>0,020</b>         | <b>0,020</b>         |
| <b>carburanti impiegati</b>                         | % utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo su tot. servizi        | <b>100%</b>          | <b>100%</b>          |
| <b>tipologia motori utilizzati</b>                  | % veicoli Euro 3 o equivalenti                                    | <b>2,5%</b>          | <b>0%</b>            |
|   | % veicoli Euro 4 o equivalenti                                    | <b>5%</b>            | <b>5%</b>            |
|   | % veicoli Euro 5 equivalenti                                      | <b>66,4%</b>         | <b>58%</b>           |
|   | % veicoli Euro 6 o equivalenti                                    | <b>26,1%</b>         | <b>37%</b>           |
| <b>procedure anti inquinamento</b>                  | % veicoli a Metano  | <b>10,1%</b>         | <b>18%</b>           |
|   | n° controlli/anno fumosità scarichin° controlli/anno silenziatori | <b>1</b><br><b>1</b> | <b>1</b><br><b>1</b> |

\* il dato fa riferimento al valore minimo di affidabilità delle corse effettuate/corse programmate registrato su base mensile durante l'anno.

\*\* il dato fa riferimento al valore massimo di ritardo riferito alle singole voci e registrato su base mensile durante l'anno.

\*\*\* Dall'inizio dell'emergenza sanitaria COVID-19 viene inoltre effettuata in via straordinaria la sanificazione giornaliera di tutti i nostri mezzi.

05

## APAM scuolabus



### 5.1 PRESENTAZIONE

APAM scuolabus è il settore che si occupa di trasporto scolastico. Per sostenere le famiglie e diffondere al contempo forme di mobilità sostenibile più rispettose dell'ambiente, APAM scuolabus propone diverse soluzioni per il trasporto scolastico locale, dalla scuola dell'infanzia alle scuole secondarie di primo livello. I nostri autobus viaggiano su percorsi concordati con i vari comuni e periodicamente aggiornati in base alle esigenze, in modo da ridurre al minimo la distanza tra le fermate e le abitazioni dei ragazzi.

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

### 5.2 SERVIZI

Attualmente APAM scuolabus serve i comuni di Acquafredda, Asola, Borgo Virgilio, Castellucchio, Castenedolo, Curtatone, Dosolo, Gazoldo degli Ippoliti, Gonzaga, Mariana Mantovana, Moglia, Monzambano, Motteggiana, San Benedetto Po, San Giorgio Bigarello, Suzzara e Viadana.

### 5.3 SICUREZZA E TUTELA

La centrale operativa - in funzione dalle ore 05.00 alle ore 21.30 nei giorni feriali e dalle 06.00 alle 19.00 nei giorni festivi - 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 gli scuolabus per i loro spostamenti.

Per quanto riguarda la tutela ambientale APAM ha introdotto nella flotta degli scuolabus n.29 bus che rispettano la normativa Euro 6 relativa alla riduzione delle emissioni inquinanti dei gas di scarico.

**Dall'inizio dell'emergenza sanitaria COVID-19 viene inoltre effettuata in via straordinaria la sanificazione giornaliera di tutti i nostri mezzi.**

06

APAM  
viaggi

## 6.1 PRESENTAZIONE

APAM viaggi è il settore che si occupa di servizi di noleggio.

APAM viaggi dispone di una flotta composta da un bus Iveco Mago da 30 posti, un bus Setra da 55 posti, due bus Granturismo Iveco Magelys e 6 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 e due mezzi da 59 posti, entrambi con toilette a bordo.

APAM viaggi dispone inoltre di 1 rimorchio per biciclette, che consente di caricare e trasportare in sicurezza 40 biciclette.

APAM viaggi offre il servizio per chi organizza gite scolastiche e trasporto di squadre delle varie discipline sportive, ma realizza anche proposte a tema come visite ai mercatini di Natale, all'Oktoberfest, a Gardaland, ecc. 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 230355 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.

## 6.2 SICUREZZA E TUTELA

La centrale operativa - in funzione dalle ore 05.00 alle ore 21.30 nei giorni feriali e dalle 06.00 alle 19.00 nei giorni festivi - garantisce un costante collegamento tra tutti i mezzi in movimento e l'Azienda.

I mezzi vengono costantemente controllati dall'officina APAM e revisionati dall'ufficio provinciale del Dipartimento Trasporti Terrestri M.C.T.C. di Mantova. Tutti i mezzi sono assicurati RCA e RCT. Se il periodo di guida supera le nove ore giornaliere l'autobus viene condotto da due autisti che si alternano alla guida. Gli autisti impiegati sui servizi sono tutti dipendenti dell'Azienda e in possesso della Carta di Qualificazione del Conducente prevista dalla normativa di settore. Il servizio si avvale anche di un bus di riserva, fermo in deposito, disponibile in caso di eventuali sostituzioni di mezzi in avaria.

**Dall'inizio dell'emergenza sanitaria COVID-19 viene inoltre effettuata in via straordinaria la sanificazione giornaliera di tutti i nostri mezzi.**

07

APAM  
estate

## 7.1 PRESENTAZIONE

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

Per effetto della pandemia, nel corso del 2020 il servizio APAM estate è stato ridotto e svolto unicamente nei mesi di luglio e agosto.

## 7.2 TITOLI E TARIFFE

Le tariffe di corsa semplice sono comprese tra 24,00€ e 40,00€ (Brescia - Gabicce), a seconda del tragitto effettuato. APAM propone inoltre interessanti agevolazioni - non cumulabili tra loro - per chi viaggia con APAM estate:

- sconto del 50% per i bambini fino ai 12 anni;
- sconto del 10% a persona per gruppi di 4 persone;
- sconto del 10% sul biglietto di andata e ritorno;
- trasporto gratuito del bagaglio.

## 7.3 SICUREZZA E TUTELA

La centrale operativa - in funzione dalle ore 05.00 alle ore 21.30 nei giorni feriali e dalle ore 06.00 alle ore 19.00 nei giorni festivi - garantisce un costante collegamento tra tutti i mezzi in movimento e l'Azienda. I mezzi vengono costantemente controllati dall'officina APAM e revisionati dall'ufficio provinciale del Dipartimento Trasporti Terrestri M.C.T.C. di Mantova. Tutti i mezzi sono assicurati RCA E RCT.

Se il periodo di guida supera le nove ore giornaliere l'autobus viene condotto da due autisti che si alternano alla guida. Gli autisti impiegati sul servizio sono tutti dipendenti dell'Azienda e in possesso della Carta di Qualificazione del Conducente prevista dalla normativa di settore. 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.

**Dall'inizio dell'emergenza sanitaria COVID-19 viene inoltre effettuata in via straordinaria la sanificazione giornaliera di tutti i nostri mezzi.**

## 7.4 QUALITÀ

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 dei trasporti terrestri.

07

APAM  
navetta te

NAVETTA  
GRATUITA

PALAZZO TE



CENTRO CITTÀ

VISITARE  
MANTOVA,  
CON UN CERTO  
TRASPORTO

MANTOVA CAPITALE ITALIANA  
DELLA CULTURA 2016

### 8.1 VISITARE MANTOVA CON UN "CERTO TRASPORTO"

Dal 2016, anno in cui Mantova è stata eletta capitale Italiana della cultura, APAM in collaborazione con il Comune di Mantova ha attivato una navetta gratuita che collega il parcheggio Palazzo Te e il centro città. All'inizio del 2017 in collaborazione con l'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del bacino di Cremona e Mantova la navetta è stata potenziata con le corse del giovedì mattina e, da ottobre 2019, è in funzione ogni giorno.

A partire da gennaio 2020 è stata istituita una navetta gratuita unificata che collega il parcheggio Te, il centro città e il parcheggio di Campo Canoa ed è attiva tutti i giorni della settimana: a partire dalle 7,00 fino alle 21,00 da lunedì a venerdì e dalle 9,00 fino alle 21,00 durante sabato e festivi. I capilinea sono alla fermata di Parcheggio TE e all'interno del parcheggio di Campo Canoa. Le fermate in centro città sono in via Calvi, nei pressi del civico 38, e in Piazza Sordello, nei pressi del Palazzo Ducale, entrambe segnalate con paline dedicate.

La navetta conferma la collaborazione tra APAM e l'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del bacino di Cremona e 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.

Il servizio di Navetta unificata è sospeso secondo indicazione degli Enti da novembre 2020.





## VADEMECUM DEL PASSEGGERO

### 9.1 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 porte 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) Gli utenti con disabilità motoria in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto pubblico utilizzando tutti gli autobus. Al fine di garantire una adeguata assistenza, APAM consiglia gli utenti la prenotazione telefonica al numero 0376 230339.

#### Documenti di viaggio

- 1) Per avere diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare titolo di viaggio, adeguato alla tratta percorsa.
- 2) L'abbonamento e l'vol agevolata devono essere sempre mostrati al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere obliterato, presso l'apposita obliteratrice posizionata di fianco l'autista, appena a bordo e in ogni caso prima di sedersi e prima di raggiungere la fermata successiva.
- 3) In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.
- 4) È necessario conservare il titolo di viaggio integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.
- 5) Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito da personale dell'Azienda.
- 6) 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 potrà essere multato, o in estrema ratio, invitato a scendere. Il personale viaggiante e di controllo è autorizzato in caso di necessità ad avvalersi delle forze di pubblica sicurezza.
- 7) In caso di stage obbligatorio scolastico è possibile richiedere direttamente presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 un abbonamento ridotto. La richiesta deve essere documentata attraverso dichiarazione dell'istituto scolastico d'appartenenza indicante luogo e periodo di svolgimento dello stage.

#### Comportamento in vettura

- 1) Il passeggero è tenuto a osservare per tutta la durata del viaggio un comportamento corretto ed educato.
- 2) Ogni passeggero può occupare un solo posto a sedere, dando la precedenza a persone in difficoltà come soggetti portatori di handicap, anziani, donne in gravidanza o con bambino in braccio. Si ricorda che vanno tenuti liberi i posti riservati alle persone diversamente abili.
- 3) 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.

- 4) È vietato utilizzare senza reale necessità il segnale di fermata o i dispositivi di emergenza.
- 5) 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.).
- 6) 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.
- 7) È vietato disturbare l'autista durante la guida, ma egli è a disposizione per informazioni nei momenti di sosta e fermata.
- 8) 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 passeggeri

- 1) 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.
- 2) È ammesso il trasporto gratuito di passeggeri 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:

- 1) Sono ammessi cani guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti senza biglietto, al guinzaglio e, se esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri, muniti di museruola (L.60/2006 – art. 1 – comma 5).
- 2) Sono ammessi cani di piccola o media taglia (max. 1 per passeggero) con biglietto ordinario, al guinzaglio e muniti di museruola.
- 3) I cani guida e i cani di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, mentre l'ammissione a bordo di altri cani è vietata negli orari di punta (dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 12.30 alle ore 14.00, dalle ore 17.30 alle ore 19.00).
- 4) 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

- 1) È ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio per ogni viaggiatore, purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25cm.
- 2) Ogni collo superiore alle misure di 50x30x25cm ma contenuto nelle dimensioni massime di 80x45x25cm e di peso inferiore ai 20kg è soggetto al pagamento di apposito biglietto.
- 3) Le biciclette pieghevoli e i monopattini possono essere trasportati a bordo bus come bagagli solamente se richiusi all'interno di apposita borsa e posizionati in modo da non risultare pericolosi o arrecare intralcio/danno agli altri passeggeri.

#### Video sorveglianza

Sui veicoli, per ragioni di sicurezza collettiva e di tutela del patrimonio aziendale, è installato un sistema di videosorveglianza con telecamere a circuito chiuso. Le immagini riprese sono trattate e conservate in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa sulla privacy. La visione delle registrazioni è

consentita esclusivamente alle Autorità di Polizia e/o Giudiziaria che ne facciano richiesta ai sensi di legge. Nei casi previsti da specifici regolamenti aziendali, la visione è consentita al personale incaricato.

## 9.2 CONTRAVVENZIONI E SANZIONI

Il viaggiatore sprovvisto di regolare\* titolo di viaggio è in contravvenzione ed è tenuto a pagare una sanzione amministrativa pecuniaria a titolo di ammenda il cui valore è pari a cento volte il costo del biglietto di corsa semplice di classe minima. 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 contravengono 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:

- presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 (Mantova) e presso l'Infopoint Turismo e Mobilità 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)
- sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it) nella sezione dedicata allo shop online.

Si ricorda che l'importo della sanzione elevata è di 140€, 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 56,50€. In caso di pagamento entro 5 giorni dall'elevazione della contravvenzione, la somma da versare è pari a 32,50€ a cui è necessario aggiungere 10€ a titolo di spese amministrative per un totale di 42,50€. Nel caso di recidiva nell'arco di un quinquennio l'importo della seconda multa si intende raddoppiato.

Verso 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.

## 9.3 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 230339 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 regolare il documento di tariffa corrispondente alla tratta da percorrere purché timbrato entro la fermata successiva a quella di salita.

### Oggetti Smarriti

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 adeguate verifiche e, in caso di rinvenimento dell'oggetto, risponderanno entro 48 ore. Gli oggetti rinvenuti saranno comunque conservati per due mesi e potranno essere ritirati presso la sede centrale APAM in via dei Toscani 3/C – Mantova.

Trascorsi due mesi:

- i documenti di identità: vengono spediti per posta al Comune che li ha rilasciati;
- tutti gli altri oggetti vengono consegnati al Comune di Mantova oppure a enti di beneficenza di sicura identificazione

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 una apposita sezione del sito [www.apam.it](http://www.apam.it) sono inserite le avvertenze utili ai clienti per reclamare i loro oggetti.

### Social

APAM ha a disposizione il servizio Whatsapp: per ottenere informazioni in tempo reale è sufficiente 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), la pagina ufficiale Instagram (apam.mn), APAM mobile (l'app 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](http://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 una e-mail all'indirizzo [customer.care@apam.it](mailto:customer.care@apam.it).

### Accesso diretto

È possibile chiedere informazioni anche presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10\* o l'Infopoint Turismo e Mobilità di Brescia in Viale della Stazione 47\*\*.

## 9.4 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](mailto: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

\* dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 18.30; sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.30.

\*\* dal lunedì alla domenica dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- inviando una email a [reclami-bus@autorita-trasporti.it](mailto:reclami-bus@autorita-trasporti.it)
- apposito accesso telematico (SiTe) sul sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

## 9.5 RIMBORSI

Per richieste di rimborso è possibile scrivere una email a [customer.care@apam.it](mailto:customer.care@apam.it), scrivere ad APAM Esercizio SpA, Customer Care, Via dei Toscani, 3/C, 46100 Mantova oppure inviare un fax al numero 0376230330.

Tutte le richieste di rimborso devono essere circostanziate, documentabili e permettere la ricostruzione dell'episodio riportando data, ora, linea e descrizione dell'inadempienza aziendale. 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 multicorsa 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 rimborso di abbonamenti annuali non completamente utilizzati. Il rimborso deve essere richiesto per iscritto e previa restituzione del titolo. Il rimborso viene riconosciuto in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero; il rimborso viene erogato in contanti.

Le richieste di rimborso per gli abbonamenti settimanali e mensili vengono accettate in caso di effettiva impossibilità di utilizzo del servizio di trasporto pubblico che deve essere opportunamente documentata e solamente qualora il titolo di viaggio non sia stato obliterato, o ad ogni modo prima dell'inizio del periodo di validità. La richiesta deve essere inoltrata ad APAM per iscritto. Il rimborso viene elargito con una penale del 10% e a seguito della restituzione dell'abbonamento. Il rimborso viene erogato in contanti.

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.

## 9.6 RISARCIMENTO DANNI

Sono ammesse domande di risarcimento:



- per danni alla persona a seguito di cadute dall'autobus o in autobus o derivanti 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. Nella risposta verranno indicate le eventuali modalità di risarcimento.

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**

## 10.1 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.

## 10.2 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 fornisce informazioni prima, durante e dopo il viaggio.

L'APAM Infopoint di piazza Cavallotti rappresenta un punto di riferimento per i cittadini e per i turisti nel cuore del centro storico della città: studiato per rendere la permanenza all'interno del locale, realizzato come open space, un'esperienza gradevole e soddisfacente, offrendo alla clientela l'importanza di un contatto diretto con gli operatori per trovare riscontro immediato alle proprie esigenze.

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 e disponibili presso: gli APAM Infopoint, tutti i punti vendita, ufficio del turismo; gli orari sono inoltre presenti sulle paline di fermata che, se di tipo elettronico, forniscono informazioni in tempo reale sugli orari di arrivo degli autobus tramite display. I punti vendita diretti (a Mantova l'APAM Infopoint di piazza Cavallotti e a Brescia l'Infopoint Turismo e Mobilità 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 servizio APAM eroga l'informazione attraverso strumenti e canali predisposti in fermata mentre, esternamente, gli autobus recano indicatori di direzione. 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. Tutte le informazioni sono disponibili anche sul sito web [www.apam.it](http://www.apam.it) e sui canali social Facebook e Twitter 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. Ripensato nel concept e nel look il nuovo sito internet [www.apam.it](http://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.

A settembre 2017, durante la Settimana Europea della Mobilità Sostenibile, APAM ha presentato il nuovo canale Instagram proponendo un evento, realizzato su un bus della flotta urbana, intitolato Instameet #mantovainbus con l'obiettivo di comunicare e mostrare l'esperienza di una mobilità condivisa e forme di trasporto innovative e collettive. È possibile rimanere aggiornati sul mondo del trasporto pubblico di Mantova e provincia anche attraverso APAM Mobile, l'app ufficiale di APAM disponibile gratuitamente

su Google Play e App 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 avvisi presso le fermate principali, aggiornamenti sul proprio sito web e sui social, comunicati ai media locali e, in alcune situazioni, diffusione di volantini informativi.

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

## 10.3 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 organizzate iniziative orientate all'apertura al pubblico e all'ascolto (es. l'APAM Open Day, giornata dedicata alla promozione del tpl), eventi destinati a target specifici per promuovere e far apprezzare il mezzo pubblico, progetti educativi per le scuole ("Cambiamo Aria").

Tali eventi sono stati sospesi nel corso del 2020 a causa delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, ma si è ugualmente cercato di mantenere la collaborazione con le realtà culturali, associative e produttive del territorio e soprattutto di conservare vivo l'impegno nella realizzazione di campagne d'informazione e sensibilizzazione specifiche, anche con un'attenzione mirata alla nuova situazione in corso.

