



# Carta della qualità dei servizi

Settore Trasporto Pubblico Locale  
nel Comune di Macerata

<b>Rev.</b>	<b>Data Approvazione</b>	<b>Motivo</b>	<b>Redazione</b>	<b>Approvazione</b>
0	15/07/2013	Prima emissione	Servizio TPL	CdA
1	20/06/2018	Modifica	Servizio TPL	CdA
2	15/02/2019	Modifica indirizzo sede	Servizio TPL	DG

## Sommario

Premessa.....	3
1. STANDARD SPECIFICI. ....	3
2. A.P.M. S.p.A. E IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.....	4
3. LA SICUREZZA DEL VIAGGIO.....	7
4. IL PERSONALE A.P.M. ED I CLIENTI.....	7
5. LE REGOLE DI VIAGGIO .....	9
6. UTILIZZAZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO.....	11
7. RECLAMI .....	13
8. QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	14

## **Premessa**

*La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di rispettare le aspettative e venire incontro alle esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.*

*Con questo documento la APM sancisce e si impegna a rispettare elevati standard di qualità per il servizio di Trasporto Pubblico Locale.*

*La Carta del Servizio intende chiarire il rapporto con gli utenti e le strategie da perseguire per il miglioramento continuo del servizio.*

*Nella Carta il cittadino può trovare informazioni chiare sulla metodologia di erogazione, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento dell'organizzazione aziendale con cui si interfaccia.*

*L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con APM, fornendo indicazioni sulla qualità percepita ed eventuali suggerimenti per migliorare il servizio e renderlo aderente alle proprie esigenze.*

### **1. STANDARD SPECIFICI.**

Sono gli *standard* che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel suo rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da A.P.M. S.p.A. .

L'organizzazione dei servizi è definita dal Contratto di Servizio vigente tra il Comune di Macerata ed A.P.M. S.p.A., disponibile e consultabile dal pubblico presso il Comune di Macerata.

L'organizzazione del servizio è comunque fondata sui principi di:

- **eguaglianza ed imparzialità**

è esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;

il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;

il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

- **continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi; questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;

in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

- **partecipazione**

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi erogati, privilegiando lo scambio di informazioni via internet.

Nel Contratto di Servizio sono specificati i principi ed i fattori con i quali si intende misurare la qualità del servizio del Trasporto Pubblico Locale. Essi sono:

- operatività del servizio;
- sicurezza;
- confort e pulizia dei mezzi;
- rispetto dell'ambiente.

L' A.P.M. S.p.A. intende rendere espliciti ed evidenti le connessioni tra gli *standard* sopraindicati ed i "parametri-obiettivo" definiti dal Contratto di Servizio.

## **2. A.P.M. S.p.A. E IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.**

### **2.1 L'AZIENDA OGGI.**

L' A.P.M. S.p.A. è un'azienda al servizio della città. Relativamente al Trasporto Pubblico Locale il suo bacino di servizio è il Comune di Macerata. I cittadini serviti per gli interventi tradizionali sono circa 42.000.

L'Azienda – nel perseguire i suoi fini istituzionali – si ispira ai criteri di efficienza ed economicità di gestione ed ai principi di interesse pubblico, conformandosi agli indirizzi ed obiettivi, anche di carattere generale, fissati dal Comune di Macerata.

- **Servizio erogato (anno 2017)**

Lunghezza della rete	Km	101
Autobus disponibili	n°	28
Linee esercitate	n°	12
Corse programmate	n°	65.463
Servizio programmato	Km	857.345
Passeggeri trasportati	n°	1.477.375
Totale Posti disponibili	n°	2.593

- **Percorsi delle linee urbane feriali**

**Linea percorso**

- Circolare** GIARDINI DIAZ – VIA MAMELI- VIA BARILATTI- STAZIONE FS- CIMITERO – OSPEDALE – CORSO CAIROLI – RAMPA ZARA - PIAZZA LIBERTA'-GIARDINI DIAZ
- linea 1** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – RAMPA ZARA – MONTALBANO – COLLEVERDE – CORSO CAVOUR – GIARDINI DIAZ
- linea 2** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – VIA DANTE – CORNETO – CIMITERO - RIONE VERGINI – CORSO CAIROLI – RAMPA ZARA – VIALE LEOPARDI – GIARDINI DIAZ.
- linea 3** GIARDINI DIAZ – RAMPA ZARA – VIA ROMA – COLLEVARIO – VIA VALADIER – VIALE CARRADORI – CORSO CAVOUR – GIARDINI DIAZ.
- linea 4** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – RAMPA ZARA – P.ZZA VITTORIA – VIA SPALATO – VIA CASSIANO – COLLEVARIO – VIA ROMA – CORSO CAVOUR – GIARDINI DIAZ
- linea 5** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – RIONE PACE – RAMPA ZARA – GIARDINI DIAZ.
- linea 7** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – STAZIONE F.S. – CIMITERO – VALLEBONA – CENTRO COMMERCIALE – ZONA PEEP – PIEDIRIPA – RAMPA ZARA – GIARDINI DIAZ.
- linea 8** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – STAZIONE F.S. – CIMITERO – VALLEBONA – PIEDIRIPA – ZONA PEEP – CENTRO COMMERCIALE – RAMPA ZARA – GIARDINI DIAZ.
- linea 9** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – RAMPA ZARA – VI DEI VELINI – VILLA POTENZA – VIA DEI VELINI – CORSO VAVOUR – GIARDINI DIAZ.
- linea 10** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – RAMPA ZARA – VIA ROMA – SFORZACOSTA – CASSETTE VERDINI – VIA ROMA – CORSO CAVOUR – GIARDINI DIAZ.
- linea 11** GIARDINI DIAZ – VIALE TRIESTE – RAMPA ZARA – VIA DEI VELINI (MONTANELLO) – VILLA POTENZA – VIA G. VALENTI – CORSO CAVOUR – GIARDINI DIAZ.
- linea 12** RAMPA ZARA – VIA SPALATO – ZONA INDUSTRIALE - SFORZACOSTA – CASSETTE VERDINI – (COLBUCCARO) – SFORZACOSTA – VIA SPALATO – VIALE TRIESTE – RAMPA ZARA

- **Percorsi delle linee urbane festive**

linea	percorso
linea 8 festiva	<u>GIARDINI DIAZ – STAZIONE FS – CIMITERO – PIEDIRIPA – CENTRO COMMERCIALE – CORSO CAIROLI – GIARDINI DIAZ</u>
linea 9 festiva	<u>GIARDINI DIAZ – VIA DEI VELINI – VILLA POTENZA – VIA DEI VELINI – GIARDINI DIAZ</u>
linea 10 festiva	<u>GIARDINI DIAZ – VIA ROMA – COLLEVARIO – CASSETTE VERDINI – (COLLEVARIO) – VIA ROMA – GIARDINI DIAZ.</u>
circolare A festiva	<u>RAMPA ZARA – COLLEVERDE – VIA SPALATO – CORSO CAVOUR – GIARDINI DIAZ – STAZIONE FS – CORSO CAIROLI – GIARDINI DIAZ</u>

N.B. tutte le Fermate sono a richiesta

Si ricorda che, per rendere più semplice ed immediato l'accesso alle informazioni sulle linee del trasporto pubblico locale gestite, l'Azienda ha messo a disposizione della cittadinanza un **servizio telefonico al numero +39 0733.492152**.

I cittadini possono telefonare **dal Lunedì al Sabato dalle 08.00 alle 12.30**.

In questo modo, si è inteso facilitare l'accesso ai servizi e soddisfare al meglio i clienti proprio attraverso un contatto continuo tra l'operatore del servizio e l'utente. Allo stesso numero possono essere inoltrate tutti quei reclami che l'utente reputi possano essere soddisfatti con la sola risposta verbale immediata

- **Parco autobus**

La capacità media delle vetture del parco autobus aziendale è di 20 posti a sedere e di 65 totali. Tale capienza consente di offrire un servizio in termini di "posti-km" in grado di assorbire senza difficoltà la domanda dell'utenza anche nelle ore in cui la domanda di trasporto è più elevata.

Per quanto concerne l'attenzione all'ambiente – che da sempre ha contraddistinto l'A.P.M. S.p.A. – la flotta viene costantemente adeguata alle normative sulle emissioni inquinanti l'atmosfera con veicoli a basso impatto ambientale, rispettosi delle normative europee ed alimentati a metano.

- **Sistema tariffario e rete vendita**

L' A.P.M. S.p.A. offre un'ampia gamma di titoli di viaggio per soddisfare le esigenze, sia di quella parte di utenza che utilizza regolarmente il servizio di trasporto pubblico (titolari di abbonamento), sia di quei segmenti di utenza che vi ricorrono in modo occasionale.

- **Rete vendita**

La rete vendita di A.P.M. S.p.A. è così strutturata:

- Punto Vendita A.P.M. Viale Don Bosco n. 34 a Macerata
- Rivenditori autorizzati consultabili dal sito web aziendale e in ogni fermata della linea

### **3. LA SICUREZZA DEL VIAGGIO**

Tramite adeguate coperture assicurative l' A.P.M. S.p.A. garantisce il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri derivanti dalla circolazione dei veicoli. Qualora un passeggero o un terzo (automobilista, ciclista, pedoni, etc...) ritenga di aver subito un danno dovrà indirizzare la richiesta di risarcimento per la RCA (sia per danni a cose che a persone) con lettera indirizzata al protocollo aziendale sito in Viale Don Bosco n. 34 – 62100 Macerata (MC).

La Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno qualora, a seguito dell'istruttoria, ritenga che sussista la responsabilità dell'Azienda.

### **4. IL PERSONALE A.P.M. ED I CLIENTI**

Nel garantire quotidianamente un servizio di qualità ai cittadini le persone che lavorano in A.P.M. S.p.A. hanno un ruolo fondamentale; infatti, la qualità dei servizi offerti ai clienti dipende in misura rilevante dalle capacità relazionali del personale, che costituiscono per l'azienda una risorsa fondamentale.

A questo proposito, da tempo sono state adottate delle regole di comportamento al fine di orientare il personale verso una maggiore attenzione per la qualità del servizio offerto e per le esigenze dei clienti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed il personale A.P.M.; tutti gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, gli agenti di verifica titoli di viaggio, gli addetti all'esercizio, gli operatori addetti al servizio telefonico) devono essere impegnati a rispettare tali "Regole di comportamento".

#### **Tutto il personale a contatto con il pubblico deve:**

- dimostrare – nei rapporti con il cittadino – la massima disponibilità e non ostacolare

l'esercizio dei diritti;

- rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e con la massima precisione;
- evitare discussioni inopportune con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda o, comunque, non consoni al ruolo che è loro affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o, ancora, che contrastino con le disposizioni aziendali.

**Per quanto riguarda specificatamente il viaggio, il conducente deve:**

- non fumare in vettura;
- non leggere libri o giornali durante la guida;
- utilizzare, durante la guida, apparecchi telefonici solo per ragioni di servizio se dotati di auricolare;
- porre la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- agevolare la salita dei passeggeri, aprendo la porta anteriore come indicato dalla segnaletica - eccetto utenti disabili in carrozzina o bambini in carrozzina – e controllare i titoli di viaggio esibiti dai passeggeri. L'obbligo di salita anteriore con esibizione del titolo di viaggio è derogato nel periodo scolastico, nelle fasce orarie 07:00-8:00 e 13:00-14:00 dei giorni feriali;
- fornire il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- evitare di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto di guida per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegnere il motore del mezzo durante la sosta al capolinea;
- aggiornare in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

**Identificazione**

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico sarà fornito di tesserino indicante la matricola, che verrà posto bene in vista durante il servizio.

**Il personale di contatto deve:**



- curare il proprio aspetto personale;
- indossare un abbigliamento pulito e decoroso;
- indossare i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

## **5. LE REGOLE DI VIAGGIO**

Con il “Regolamento dei viaggiatori” A.P.M. vuole comunicare le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico.

In questo modo si intende agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra i cittadini ed il Personale Viaggiante, nonché la sicurezza del viaggio.

- **Diritti e doveri del passeggero**

### **Diritti:**

- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate previste (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari, delle norme di viaggio e delle tariffe vigenti;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie ed incidenti;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline di attesa; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al “divieto di fumo” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### **Doveri:**

#### **Per salire:**

- le fermate dei bus sono a richiesta;
- alla fermata segnalare e manifestare al conducente l'intenzione di salire in vettura;

- servirsi della porta di entrata anteriore come indicato dalla segnaletica - eccetto utenti disabili in carrozzina o bambini in carrozzina - esibendo in ogni caso il titolo di viaggio all'autista. L'obbligo di salita anteriore con esibizione del titolo di viaggio è derogato nel periodo scolastico, nelle fasce orarie 07:00-8:00 e 13:00-14:00 dei giorni feriali;
- non è possibile richiedere la fermata al di fuori degli appositi spazi delimitati e quando la vettura è in movimento.

#### Durante il viaggio:

- non è possibile occupare più di un posto a sedere;
- per l'utilizzo ottimale dello spazio sui mezzi, i passeggeri devono evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate;
- è vietato sporgersi dai finestrini e di gettare oggetti fuori dal mezzo;
- è fatto obbligo di evitare disagi e disturbi durante il viaggio, adottando comportamenti conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri passeggeri;
- sull'autobus, data la sua natura di mezzo pubblico, non è consentito fumare;
- nei confronti dei conducenti è fatto obbligo di adottare comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio;
- è possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri;
- è fatto obbligo di usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- non è consentito trasportare materiale infiammabile, escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
- non possono essere trasportate armi da fuoco cariche e non smontate (questa norma non si applica agli agenti di Pubblica Sicurezza);
- non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio o vendere o offrire oggetti anche a scopo pubblicitario;

#### Per scendere:

- segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione fermata;
- servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica;

- evitare di richiedere la fermata al di fuori degli appositi spazi delimitati, poiché è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

- **Norme generali di trasporto.**

I signori viaggiatori sono tenuti a rispettare le avvertenze, inviti e disposizioni relativi all'accesso ed all'uso di vetture. Per usufruire del servizio A.P.M. i viaggiatori devono essere in possesso di titolo di viaggio (biglietto o abbonamento in corso di validità).

**Trasporto di bambini:**

I bambini di età inferiore ai 6 anni sono trasportati gratuitamente purché non occupino posti a sedere e siano accompagnati da persona adulta.

**Trasporto di cose:**

- il passeggero può trasportare gratuitamente un bagaglio di peso non superiore ai 10Kg e di dimensioni non superiori a cm 75 x 50 x 25, per i colli che superano tale limite, il passeggero deve oblitterare un biglietto per ciascun collo;
- non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici o pericolosi;
- sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente i passeggini per bambini, purché vengano piegati in modo da ridurre al minimo l'ingombro.

**Trasporto di animali:**

Sugli autobus il viaggiatore può portare con sé, previo pagamento di un ulteriore biglietto, un animale di piccola taglia purché tenuto in modo da non arrecare molestia agli altri passeggeri o danno al mezzo. I cani debbono essere muniti di museruola a maglie fitte e tenuti al guinzaglio.

È consentito il trasporto gratuito di cani accompagnatori di non vedenti e di cani poliziotto.

## **6. UTILIZZAZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO.**

- I titoli personalizzati debbono essere compilati dall'utilizzatore per la parte di competenza, prima dell'uso.
- I titoli da convalidare devono essere oblitterati all'inizio del viaggio ed il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'ora della timbratura.
- Il mancato o irregolare funzionamento dell'oblitteratrice dovrà essere segnalato al

conducente; in quest'ultimo caso il viaggiatore sarà invitato a trascrivere sul biglietto il numero della vettura, la data e l'ora.

I titoli di viaggio non sono cedibili, devono essere conservati per tutto il viaggio, mostrati all'autista quando si sale a bordo e alla richiesta del personale verificatore.

**Il viaggiatore è considerato a tutti gli effetti privo di titolo di viaggio quando:**

- pur essendo in possesso del biglietto non lo ha convalidato come previsto;
- esibisce un titolo di viaggio con visibili segni di alterazione o contraffazione;
- utilizza il biglietto oltre il tempo di validità indicato;
- presenta un abbonamento agevolato non corredato dalla documentazione prevista: tessera di riconoscimento e documento provante l'agevolazione;
- esibisce un abbonamento di tipo personalizzato non correttamente compilato o non accompagnato da documento di riconoscimento;
- presenta un titolo non più in uso.

**Sanzioni**

Qualora il passeggero venga trovato sprovvisto di titolo di viaggio ovvero qualora ricorra una delle condizioni precedentemente indicate, il trasgressore incorrerà in una sanzione amministrativa in misura minima pari a 40 volte la tariffa evasa più il prezzo del titolo di viaggio.

Ai sensi dell'art. 4 della L. Regione Marche 26.05.2009 n. 12, qualora sia stata commessa la stessa violazione per due volte in un anno solare si applica la sanzione amministrativa calcolata al massimo ovvero pari a duecento volte la tariffa minima regionale del primo scaglione chilometrico più il prezzo del titolo di viaggio.

Il trasgressore può pagare la somma dovuta entro il termine di tre giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione (art. 2 comma 3 della L. R. Marche 26.05.2009 n. 12 e art. 9 della Legge Regione Marche 10/08/1998, n. 33); trascorsi i tre giorni è ammesso il pagamento della sanzione ridotta entro il termine perentorio di 60 giorni decorrenti dalla consegna o notifica del verbale.

## **Ricorso avverso alla sanzione – Scritti difensivi**

Entro trenta giorni dalla data della consegna o della notificazione della copia del verbale, il trasgressore e gli eventuali responsabili in solido possono far pervenire all'ufficio amministrativo di Viale Don Bosco n. 34 a Macerata i propri scritti difensivi.

Gli scritti difensivi devono essere spediti mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o consegnati direttamente all'ufficio che ne rilascia ricevuta (art. 10 della Legge Regione Marche 10/08/1998, n. 33).

## **Dove pagare la sanzione**

In tutti gli Uffici Postali tramite c.c.p. utilizzando l'apposito bollettino allegato alla sanzione irrogata. I pagamenti effettuati entro i primi tre giorni dalla contestazione o dalla notifica possono anche essere effettuati presso lo Sportello Clienti di viale Don Bosco n. 34 - Macerata.

## **7. RECLAMI**

L'APM, nella prospettiva di un continuo miglioramento della qualità del servizio, scopo primario a cui tende la presente carta della mobilità, ha attivato un "sistema di raccolta reclami cliente" permanente, utile per cercare di costruire un servizio che sia a "misura di utente"; pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla presente carta, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

Reclami e suggerimenti devono essere segnalati, per lettera o verbalmente, al seguente indirizzo: **Area Gestione Clienti** – Viale Don Bosco n. 34 – 62100 MACERATA; oppure tramite e-mail all'indirizzo [info@apmgroup.it](mailto:info@apmgroup.it) oppure tramite pec all'indirizzo [apmgroup@pec.apmgroup.it](mailto:apmgroup@pec.apmgroup.it).

Funzioni del Servizio:

- 1) acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti degli utenti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- 2) curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- 3) fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- 4) fornire risposta scritta entro 30 giorni a chi abbia formulato in forma scritta, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

I reclami anonimi non danno luogo né a risposte né all'avvio di provvedimenti disciplinari. Al momento della presentazione del reclamo, che può essere effettuata utilizzando anche il modulo predisposto e reperibile presso gli uffici e sul portale web ([www.apmgroup.it](http://www.apmgroup.it)), è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione (indicazione precisa del giorno, dell'ora, della linea, numero aziendale autobus, ubicazione fermata), al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Il personale preposto è a disposizione dell'utente per l'assistenza necessaria alla presentazione del reclamo e se possibile fornire risposta immediata.

Nel caso in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicata la risposta per scritto entro 30 giorni lavorativi come previsto dalle normative vigenti.

Tutti i reclami segnalati verranno registrati in un apposito libro dei reclami, utile appunto al monitoraggio dell'andamento del fenomeno del reclamo.

## **8. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Obiettivo dell'A.P.M. S.p.A. è migliorare la qualità del servizio erogato. La Carta consente al cliente di constatare l'evoluzione dei risultati raggiunti.

A tal fine – con riferimento ai fattori di qualità – sono di seguito riportati, così come individuati da A.P.M., gli indicatori ed i relativi *standard* aziendali, cui vengono affiancati obiettivi di miglioramento annuali verificati sia internamente che in fase di controllo da parte di un ente terzo accreditato ed indipendente.

Per verificare la **soddisfazione** dei clienti sul servizio e controllare la coerenza tra il livello di **prestazione promesso** e quello effettivamente **offerto**, l'Azienda svolgerà periodicamente indagini sulla qualità erogata e percepita. **I risultati** delle suddette indagini verranno utilizzati sia per eventuali interventi correttivi da adottare, che per individuare nuovi livelli qualitativi. Vengono di seguito definiti i parametri relativi alla valutazione della qualità del servizio:

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Sicurezza del viaggio</i>	<i>sinistri complessivi</i>	<b>29</b>
	<i>n. sinistri passivi</i>	<b>29</b>
	<i>Anzianità parco veicolare (anni)</i>	<b>10,57</b>
	<i>Manutenzione programmata/effettuata</i>	<b>100 %</b>
<i>Sicurezza personale e patrimoniale</i>	<i>Furti subiti da passeggeri</i>	<b>-----</b>
	<i>Danni subiti da passeggeri</i>	<b>0</b>
	<i>Risarcimenti per danni/furti</i>	<b>0</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</i>	<i>Regolarità corse programmate</i>	<b>99 %</b>
	<i>Puntualità delle corse/corse totali</i>	<b>99%</b>
	<i>Ore giornaliere rese al pubblico</i>	<b>14 ore 50'</b>
	<i>Corse in ritardo per guasto veicolo/corse totali</i>	<b>1%</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi</i>	<i>Pulizia giornaliera dei veicoli (% mezzi in uscita sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera)</i>	<b>100%</b>
	<i>Pulizia radicale per veicolo</i>	<b>50%</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Comfort del viaggio</i>	<i>Veicoli climatizzati</i>	<b>6</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Acquisto titoli di viaggio</i>	<i>N° Rivendite</i>	<b>70</b>
	<i>Acquisto a bordo dei veicoli</i>	<b>si</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Possibilità di coincidenze</i>	<i>Con FF.SS.</i>	<b>70%</b>
	<i>Con autolinee extraurbane</i>	<b>70%</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Portatori di handicap</i>	<i>veicoli a pianale ribassato/totale</i>	<b>60%</b>
	<i>Veicoli con piattaforma di ancoraggio</i>	<b>4</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>

<i>Informazioni alla clientela</i>	<i>Valutazione dell'ufficio informazioni</i>	<b>buona</b>
	<i>Orario di servizio min. dell'ufficio informazioni</i>	<b>Dalle h. 07.00 Alle h. 17.00</b>
	<i>Tempo minimo per comunicazione delle variazioni del servizio urbano</i>	<b>h. 24</b>
	<i>Tempo max. per risposta a reclami scritti</i>	<b>gg. 30</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Personale</i>	<i>Divisa ed identificativo</i>	<b>80%</b>
	<i>Giudizio di Valutazione della Cortesia</i>	<b>buona</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Ambiente</i>	<i>Veicoli con emissioni inquinanti superiore ad Euro 3</i>	<b>60%</b>
	<i>Veicoli alimentati a metano/totale</i>	<b>%</b>
<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD ATTESO</b>
<i>Soddisfazione dell'utente</i>	<i>Reclami per scarsa igiene</i>	<b>-----</b>
	<i>Reclami per ritardi nella puntualità delle corse</i>	
	<i>Reclami circa la regolarità delle corse programmate</i>	

Ultimo aggiornamento: 15 febbraio 2019