



**ATP Esercizio srl**

**CARTA DELLA MOBILITA'  
2020**

## INDICE

1. PREMESSA	pag. 3
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI	pag. 4
3. CERTIFICAZIONE	pag. 4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 5
5. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	pag. 6
6. TUTELA DEL CLIENTE	pag.9
7. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ	pag. 11

## 1. PREMESSA

La carta dei servizi è un documento che tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici sono tenute a redigere in attuazione delle disposizioni legislative. La carta della mobilità è la carta dei servizi del settore della mobilità e rappresenta uno strumento essenziale di dialogo tra collettività, cittadino-cliente e azienda che eroga il servizio. L'obiettivo è quello di divulgare le informazioni utili a stimolare una migliore fruizione dei servizi offerti. Contiene molteplici informazioni sulle attività svolte e rappresenta un vero e proprio vademecum tascabile utile ad agevolare l'uso dei servizi offerti. Costituisce inoltre un valido strumento di confronto con il Cliente che, esprimendo le proprie opinioni tramite i sondaggi, consente all'Azienda di misurare e monitorare i parametri di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Il proposito di migliorare la qualità del servizio offerto si concretizza con l'individuazione e il raggiungimento di obiettivi chiari e verificabili. ATP è oggi certificata su più fronti che tengono conto degli aspetti operativi, ambientali, di salute e sicurezza e di attenzione verso il cliente. L'approccio al cliente, consente, attraverso l'identificazione di diversi metodi di misurazione, di trasporre le aspettative e le percezioni della qualità del cliente in parametri qualitativi gestibili, misurabili e realizzabili, sulla base di un approccio orientato ai risultati e in grado di ridurre il divario tra la qualità erogata e quella percepita dai propri utenti, nonché di convergere nelle attese del cliente, dando voce alle sue aspettative.

Il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 "Individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento";
- Legge n. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- D. Lgs. n. 163 del 12/04/2006, art. 36, "Codice dei contratti pubblici";
- DGR del 05.07.2007 n. 56-6346 "Art. 50 della legge regionale 23.04.2007 n. 9
- Legge 244/2007 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" con particolare riferimento ai contenuti dell'art. 2, comma 461, lettera a);
- Contratti di servizio sottoscritti da ATP Esercizio con la Città Metropolitana di Genova;
- Art. 16 Costituzione italiana: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge";

- Art. 8 Trattato di Maastricht: “Ogni cittadino dell’Unione Europea ha diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri.

## **2- L’AZIENDA E I SUOI SERVIZI**

ATP gestisce il trasporto pubblico locale di persone nel bacino regionale TG (da Levanto a Varazze e relativo entroterra) con esclusione del servizio urbano della città di Genova.

ATP serve tutti i 67 comuni dell’area metropolitana di Genova, più alcuni comuni delle province di Spezia, Savona, Piacenza e Parma.

ATP Esercizio svolge altresì servizi di noleggio gran turismo, attività di manutenzione degli automezzi e dei mezzi di trasporto.

Alle fine del 2019 ATP Esercizio Srl contava 448 dipendenti e 260 automezzi.

Dati che hanno caratterizzato il servizio nel 2019:

Lunghezza Rete (linee urbane interurbane ed extraurbane strettamente integrate): circa 1.500 km

Km percorsi: circa 9.700.000 di cui 8.900.000 di TPL

Oltre 400 rivendite autorizzate, 3 biglietterie aziendali, 10 biglietterie affiliate, 13 emettitrici automatiche di titoli di viaggio.

Le fasce orarie del servizio e la frequenza delle corse:

Il servizio di ATP si articola in:

- un orario invernale in vigore nel periodo scolastico come da calendario fissato dalla Sovrintendenza scolastica regionale;
- un orario estivo in vigore nei periodi di vacanza scolastica estiva. La frequenza delle corse è diversificata a seconda delle esigenze di mobilità delle diverse aree servite. L’orario è consultabile sul sito aziendale oppure distribuito gratuitamente presso le biglietterie e rivendite aziendali.

La rete di ATP è composta da oltre 3.300 fermate, di cui su 2.000 circa vengono riportati gli orari di transito delle linee interessate, oltre alle tariffe, agli indirizzi delle rivendite di biglietti più vicine e i numeri telefonici aziendali.

La distribuzione delle fermate e delle paline segnaletiche è stata concepita per garantire una copertura territoriale tale da soddisfare le esigenze dell’utenza.

## **3 LA CERTIFICAZIONE**

ATP ha introdotto il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità”

La norma promuove l'utilizzo in azienda di procedure volte a documentare le attività in modo compiuto ed efficiente, rendere i processi aziendali più trasparenti, indirizzando gli stessi verso una maggiore rispondenza alla soddisfazione del cliente. La norma di cui sopra è applicabile a tutte le organizzazioni prescindendo dalle dimensioni e dal settore dell'azienda e può essere introdotta per uso interno, scopi contrattuali e di certificazione. Il SGQ individua i compiti della struttura organizzativa, i centri di responsabilità, le risorse umane e strumentali, le Procedure Qualità e Istruzioni operative da impiegare nello svolgimento delle attività aziendali.

Gli obiettivi specifici del SGQ in sintesi sono:

Conoscere le esigenze della clientela misurando le esigenze di mobilità e della qualità del servizio percepita da parte dell'utenza;

Individuare le criticità del servizio e adottare le soluzioni più idonee a prevenire disservizi e possibili insoddisfazioni dell'utente/cliente e tendere così al progressivo miglioramento del servizio erogato;

Ottimizzare i costi del servizio in ragione delle esigenze di stabilità economica e finanziaria dell'Azienda;

Riesaminare i requisiti di qualità del servizio;

Formare il personale, a tutti i livelli aziendali, in relazione alle problematiche connesse alla qualità con particolare attenzione al rapporto con gli utenti/clienti.

I principali processi interni, propri dell'area esercizio, manutenzione, formazione, vendite e qualità vengono monitorati e misurati attraverso indicatori specifici e offrono dati di misurazione di tipo economico, di produttività, di qualità interna e del servizio, di efficacia ed efficienza. Il processo di certificazione ha interessato i principali processi produttivi e ha portato il 26/10/2018 al conseguimento della certificazione del SGQ ai sensi della ISO 9001:2015 da parte dell'Ente Certificatore RINA accreditato SINCERT per lo scopo aziendale di "progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di autotrasporto persone, trasporto pubblico locale, turismo e granturismo" con validità triennale e soggetto, con cadenza annuale, ad audit di sorveglianza da parte dell'Ente medesimo per il mantenimento e miglioramento del sistema stesso.

#### **4 PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**

I principi sui quali si è basata e si baserà sempre l'attività di ATP, coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, sono:

- **EGUAGLIANZA DI TUTTI I CLIENTI:** Accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione od opinione;
- **IMPARZIALITA' VERSO TUTTI I CLIENTI** Accessibilità ai servizi da parte di persone anziane, disabili ed in difficoltà motorie attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate;
- **CONTINUITA' DEL SERVIZIO:** I servizi di trasporto devono essere regolarmente erogati secondo l'orario ufficiale salvo interruzioni dovute a forza maggiore;

- **MASSIMA EFFICIENZA:** Adozione di tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire un servizio funzionale, nel rispetto degli standard qualitativi stabiliti.
- **LIBERTA' DI SCELTA:** Favorendo la mobilità dei clienti anche facilitando al massimo la libertà di selezione fra più soluzioni possibili.
- **PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA:** Favorendo la diretta partecipazione degli utenti, tramite gli organismi di rappresentanza, a tavoli di confronto e di dialogo sulle principali problematiche inerenti il servizio reso per un costante miglioramento del servizio stesso.

## **5. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO**

### **REGOLAMENTO PASSEGGERI**

#### **(VALIDO SU SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI ATP ESERCIZIO S.R.L.)**

I passeggeri sono tenuti a rispettare le presenti norme e le prescrizioni espresse sulle vetture e consultabili sul sito [www.atpesercizio.it](http://www.atpesercizio.it) – sezione “Servizi per l’utente”, allo scopo di contribuire al mantenimento delle necessarie condizioni di sicurezza e di regolarità del servizio.

I passeggeri devono inoltre attenersi alle indicazioni e disposizioni di ATP e del suo personale, in ottemperanza alla disciplina normativa prevista e alle disposizioni emanate dall’Azienda.

#### **ARTICOLO 1**

##### **Titoli di viaggio**

I passeggeri sono tenuti a munirsi di valido e idoneo titolo di viaggio, a conservarlo integro per la durata del viaggio e ad esibirlo su richiesta del personale di servizio, anche dopo la discesa dal mezzo in prossimità delle fermate.

Il titolo di viaggio deve essere mostrato al conducente alla salita in vettura. Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio può acquistarlo dal conducente a tariffa maggiorata.

##### Titoli soggetti a convalida

All’inizio del viaggio il passeggero deve convalidare il titolo di viaggio inserendolo correttamente nelle apposite obliterate e accertare la regolare stampigliatura della timbratura nello spazio dedicato alla convalida. Convalide parziali, non leggibili o effettuate al di fuori dello spazio previsto all’interno del titolo di viaggio sono da ritenersi errate.

Il passeggero deve segnalare immediatamente al conducente convalide errate e l’eventuale irregolare o mancato funzionamento dell’obliterate. In tal caso, la convalida del titolo di viaggio viene effettuata direttamente dal conducente.

Il titolo di viaggio convalidato è personale e non cedibile a terzi.

##### Abbonamenti nominativi e titoli preferenziali

Il titolare di abbonamento mensile o annuale o di altro titolo preferenziale deve essere sempre in possesso di un valido documento di riconoscimento corredato di fotografia da esibire al personale di servizio unitamente al titolo di viaggio.

#### **ARTICOLO 2**

##### **Esenzioni**

Sono esenti dal possesso di titolo di viaggio le categorie di persone previste da normativa in vigore (vedi "Carta dei servizi" pubblicata sul sito [www.atpesercizio.it](http://www.atpesercizio.it) – sezione "Servizi per l'utente").

Ogni passeggero in possesso di regolare titolo di viaggio può far viaggiare con sé gratuitamente un minore di età di altezza inferiore al metro e quindici centimetri. Nel caso, il minore non ha diritto al posto a sedere.

#### ARTICOLO 3

##### **Trasporto animali**

Il passeggero può trasportare un cane al guinzaglio e munito di museruola o altro animale domestico di piccola dimensione chiuso in apposito trasportino, purché non rechi disturbo agli altri passeggeri e sempre che la disponibilità della vettura lo consenta. Per ogni animale dovrà essere convalidato un titolo di viaggio a tariffa ordinaria valido per la tratta interessata.

Il passeggero è responsabile dell'animale ed è tenuto al risarcimento di ogni eventuale danno causato a persone, mezzi o cose. I cani accompagnatori di ciechi sono trasportati gratuitamente.

#### ARTICOLO 4

##### **Passeggeri con disabilità in carrozzina e trasporto passeggini per bambini**

E' ammesso il trasporto di persone diversamente abili dotate di carrozzina sui soli mezzi attrezzati e nei limiti del numero di carrozzine previste a bordo dalla carta di circolazione della vettura. La salita e la discesa della carrozzina è consentita solo sulle fermate idonee.

E' ammesso il trasporto di passeggini per bambini purché chiusi o ancorati ai sostegni nelle postazioni contrassegnate da apposito logo sui mezzi attrezzati.

Il passeggero con disabilità in carrozzina ha precedenza nell'utilizzo della postazione suddetta rispetto al passeggino per bambini.

#### ARTICOLO 5

##### **Trasporto bagagli**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio personale che non ecceda le dimensioni di cm. 50x30x25. E' parimenti ammesso il trasporto gratuito di uno zaino contenente materiale scolastico da parte dello studente. Tali tipologie di bagaglio devono essere custodite a cura e responsabilità del passeggero, senza che rechino disturbo agli altri viaggiatori e in modo da non occupare posti a sedere o nel corridoio.

Ulteriori bagagli non rientranti nei casi sopra descritti possono essere trasportati, solo in caso di spazio apposito disponibile in vettura, dietro al pagamento di idoneo titolo di viaggio.

#### ARTICOLO 6

##### **Interruzioni o ritardi di servizio**

In caso di interruzioni del viaggio o ritardi dipendenti da causa di forza maggiore non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda al passeggero trasportato.

#### ARTICOLO 7

##### **Obblighi e divieti**

Il passeggero può effettuare la salita o la discesa dal mezzo solo in prossimità delle fermate.

Le fermate sono a richiesta, è quindi necessario un tempestivo preavviso da parte del passeggero:

- a bordo utilizzando gli appositi pulsanti
- a terra segnalando le proprie intenzioni in modo ben visibile, con un chiaro gesto della mano.

Il passeggero è tenuto a mantenere a bordo un comportamento corretto a tutela della propria e dell'altrui incolumità.

Fermo restando l'obbligo del rispetto della normativa vigente, è vietato:

- 1) salire o scendere da parti diverse della vettura da quelle indicate, salire o scendere quando la vettura è in movimento o fuori fermata;
- 2) salire a vettura completa e in ogni caso quando è stata attivata la chiusura delle porte;
- 3) salire in vettura in stato di ebbrezza, in stato di alterazione anche per assunzione di sostanze stupefacenti o psicotrope, affetti da malattie contagiose, indecentemente vestiti o comunque in condizioni per cui si possa arrecare danno o disturbo agli altri viaggiatori;
- 4) occupare più di un posto a sedere;
- 5) viaggiare appoggiato alla porta di salita/discesa, ingombrare i passaggi o le porte, sporgersi in tutto o in parte dai finestrini della vettura;
- 6) salvo il caso di emergenze o pericolo, l'azionamento di dispositivi di allarme e i comandi per l'apertura di emergenza delle porte del mezzo, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza presente a bordo e come tale evidenziato;
- 7) distrarre il conducente dalle sue mansioni;
- 8) fumare a bordo delle vetture anche sigarette elettroniche;
- 9) insudiciare, guastare, rimuovere o manomettere parti o apparecchiature della vettura;
- 10) gettare oggetti dalla vettura (reato punibile penalmente);
- 11) portare armi (ad eccezione delle forze dell'ordine), materiali esplosivi o infiammabili, oggetti comunque pericolosi o che possono danneggiare o insudiciare i viaggiatori o le vetture o per qualsiasi ragione risultare molesti;
- 12) azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o in altro modo disturbare i viaggiatori;
- 13) sollecitare questue o elemosine a bordo, svolgere attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.

Il passeggero sarà ritenuto responsabile per danni arrecati alle vetture o a terzi in caso di inosservanza delle norme di cui sopra e sanzionato secondo le norme di legge in vigore.

## ARTICOLO 8

### **Accertamento e contestazione delle violazioni**

I verificatori di titolo di viaggio, durante l'espletamento delle loro funzioni, rivestono la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa e Pubblico Ufficiale. Pertanto i passeggeri sono tenuti durante il controllo ad esibire il titolo di viaggio, a dichiarare le proprie generalità con il supporto di valido documento di identità. L'eventuale rifiuto a fornire le generalità o la dichiarazione di false generalità sono puniti a norma di legge.

Chiunque viaggi su un mezzo di trasporto pubblico locale sprovvisto di un regolare titolo di viaggio, conformemente a quanto specificato dall'art. 1 e 3 del presente regolamento, ovvero non rispetti gli obblighi e i divieti sopraindicati, è soggetto alla sanzione amministrativa prevista dalla normativa. La contestazione della violazione commessa da minore/incapace è notificata al responsabile degli stessi.

E'ammessa l'oblazione della sanzione in misura minimale nelle mani dell'agente accertante.

Il passeggero trovato in possesso di titolo di viaggio contraffatto è passibile di denuncia per truffa. Il passeggero che interrompa per proprie finalità un servizio di trasporto pubblico locale è passibile di denuncia per interruzione di pubblico servizio.



Si rimanda al sito [www.atpesercizio.it](http://www.atpesercizio.it) – sezione “Servizi per l’utente” per il dettaglio delle norme inerenti l’accesso ai servizi di trasporto pubblico locale e per il comportamento dei passeggeri in caso di verifica dei titoli di viaggio.

## 6. TUTELA DEL CLIENTE

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei Passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

L’art.25 par.1, prescrive che i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal Regolamento UE 181/2011. Nel seguito si riporta una "sintesi" delle medesime e dei diritti fondamentali riconosciuti ai Passeggeri dal Regolamento sopra richiamato.

- ATP Esercizio applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, nè in forma diretta e nè in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei Passeggeri o al luogo di residenza del vettore o del venditore dei biglietti.
- Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, ATP Esercizio non rifiuta il trasporto di Passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte di ATP Esercizio, in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.
- ATP Esercizio fornisce informazioni adeguate ai Passeggeri per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, le informazioni sono fornite, su richiesta, in formato accessibile, con particolare attenzione alle esigenze delle persone disabili e a mobilità ridotta. I Passeggeri hanno inoltre diritto a disporre di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti previsti dal Regolamento, sia presso i principali punti informativi che, eventualmente, su internet. Si precisa che l’Organismo Nazionale responsabile del controllo sull’applicazione del Regolamento è:

ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti)

con sede in Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono:011.19212.500 ;

E-mail: [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it) PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

- ATP Esercizio garantisce la formazione e l’istruzione del proprio personale a diretto contatto con i Passeggeri, conducenti compresi, in materia di sensibilizzazione alla disabilità.
- Il Passeggero può presentare reclami e segnalazioni inoltrando specifica comunicazione formale ad uno dei seguenti recapiti:

Direzione, Via Conturli 53 – 16042 Carasco (GE)

e-mail aziendale: [infoutenti@atpesercizio.it](mailto:infoutenti@atpesercizio.it)

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla consultazione della Carta della Mobilità di ATP Esercizio, ai capitoli: "diritti e doveri dei viaggiatori" e "comunicazione tra utente e azienda".

## Contatti

L'utente può mettersi in contatto con l'azienda attraverso molteplici canali:

- SITO INTERNET: [www.atpesercizio.it](http://www.atpesercizio.it)
- E-MAIL: [infoutenti@atpesercizio.it](mailto:infoutenti@atpesercizio.it)
- PEC: [segreteria.atpesercizio@pec.it](mailto:segreteria.atpesercizio@pec.it)
- FAX: 0185-373300
- LETTERA indirizzata alla Direzione di ATP via Conturli 53, 16042 Carasco (GE)

L'Azienda si impegna a fornire una risposta (telefonica o scritta) a chiunque abbia inoltrato una richiesta o una manifestazione di protesta scritta (lettera, fax, e-mail). Sul sito web è possibile compilare direttamente un form dedicato ai reclami (<https://www.atpesercizio.it/popupSegnalazione.php>) oppure è disponibile un apposito modulo presso le biglietterie aziendali. L'utilizzo di tale modulo non è vincolante; l'importante è fornire tutte le informazioni utili a identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto in modo da consentire di risolvere il problema e, se lo si desidera, di ricevere una risposta da parte dell'Azienda.

ATP si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso, salvo casi eccezionali, opportunamente segnalati all'utente interessato, in cui sia necessario un intervento complesso con il coinvolgimento di parti Terze (Ente Concedente, Comuni ecc..).

## Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di un oggetto l'utente può inviare una mail all'indirizzo [infoutenti@atpesercizio.it](mailto:infoutenti@atpesercizio.it) per richiedere informazioni relativamente all'eventuale ritrovamento.

## Sinistri

L'Azienda si impegna a tutelare i clienti danneggiati, garantendo loro la massima assistenza. La richiesta danni va inoltrata a mezzo mail all'indirizzo [sinistri@atpesercizio.it](mailto:sinistri@atpesercizio.it) oppure a mezzo lettera indirizzata a: Ufficio Sinistri ATP Esercizio – via Conturli 53, 16042 Carasco (GE)

Nella richiesta danni dovranno essere citati data, ora e luogo del sinistro, targa autobus e/o numero di parco aziendale e comunque ogni altro particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze del fatto accaduto.

Per le comunicazioni riguardanti disservizi o anomalie è necessaria una descrizione chiara dell'accaduto o dell'oggetto di violazione, corredate da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio. Le segnalazioni anonime o sprovviste di recapiti di contatti non verranno prese in considerazione. E' garantita la

riservatezza dei dati personali trasmessi all'azienda, che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite dal D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di dati personali". L'azienda, entro trenta giorni successivi alla presentazione del reclamo o segnalazione, provvederà a fornire risposta scritta.

### **Rimborso del titolo di viaggio per mancata prestazione del servizio**

Nessun rimborso è dovuto qualora il disservizio sia dovuto a circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (es: in caso di sciopero del personale dipendente, incidente tra terzi, blocco traffico, ecc.). Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- Il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- Si verifichino ritardi imputabili all'azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente ed in particolare in caso di servizio non effettuato o interrotto in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti;

Il rimborso sarà pari al valore del documento del titolo di viaggio pagato (biglietto orario). In caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo del biglietto orario.

## **7. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ**

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati, in conformità a quanto previsto dal contratto di servizio, con l'indagine di customer satisfaction effettuata dal 4 novembre 2019 al 22 gennaio 2020 attraverso questionari a risposta.

La customer satisfaction è stata strutturata su 2 livelli:

- il primo è volto a rilevare il profilo di immagine, la notorietà, il ruolo e l'identità di ATP così come percepiti dai clienti/utenti;
- il secondo è volto a misurare la soddisfazione dei clienti rispetto ai fattori prettamente qualificanti del servizio. I fattori di cui sopra si evincono e dal Contratto di servizio in essere con la Città Metropolitana Genova e dal D.P.C.M. del 30/12/98, ai quali si farà riferimento per l'indagine in corso.

**FATTORI DI SODDISFAZIONE del secondo livello (di origine normativa / contrattuale):**

1. sicurezza del viaggio
2. sicurezza personale e patrimoniale
3. regolarità e puntualità del servizio
4. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

5. comfort del viaggio a bordo e sul percorso
6. servizi aggiuntivi a bordo e alle fermate
7. servizi per viaggiatori disabili
8. informazioni alla clientela
9. aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza
10. livello del servizio nelle operazioni di sportello
11. integrazione modale
12. l'attenzione all'ambiente

Altri fattori di soddisfazione del secondo livello di interesse aziendale:

1. frequenza delle corse
2. rapidità del viaggio
3. condotta di guida degli autisti
4. comodità dei collegamenti
5. vicinanza e comodità delle fermate
6. comodità e rispetto delle coincidenze
7. possibilità di parcheggio in prossimità della fermata
8. chiarezza delle informazioni sui percorsi e orari
9. tempestività e diffusione delle informazioni sulle variazioni ai servizi erogati
10. facilità di effettuare gli abbonamenti e possibilità di reperimento dei biglietti
11. affollamento dei mezzi/disponibilità dei posti a sedere
12. prezzo dei biglietti e degli abbonamenti in rapporto al servizio di trasporto fornito

Il questionario è stato ideato e progettato per misurare il grado di empatia dell'utenza e di riconoscimento del ruolo svolto dall'azienda a favore della popolazione.

Inoltre il questionario tende a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto a:

- requisiti minimi del servizio richiesti e dal Contratto di servizio, di cui agli allegati n. 10 e 11 rispettivamente per ex bacino G ed ex bacino T,
- fattori qualificanti del servizio previsti dal D.P.C.M. del 30/12/98 all'art. 2.4. per l'elaborazione e successiva pubblicazione sulla Carta della Mobilità.

Il questionario si compone di 17 domande a risposta multipla e di item a cui attribuire una valutazione numerica (da 0 a 10) che ricoprono tutti gli aspetti prettamente qualificanti del servizio erogato da ATP.

L'indagine si è svolta attraverso la somministrazione di questionari, a risposta multipla sui fattori prettamente qualificanti il servizio, nel periodo compreso tra il 4 novembre 2019 e il 22 gennaio 2020, a un campione molto ampio di utenti, in tutto 1.186 persone. Dal 4 al 23 novembre sono state effettuate interviste a terra o a bordo bus da personale appositamente formato.

Sono stati compilati 1186 questionari di cui il 67% raccolti dalle hostess e il 33% compilato online.

Successivamente i dati raccolti sono stati elaborati, interpretati e pubblicati nel documento "Indagine di Customer satisfaction 2019 - 2020".

Gli intervistati sono stati ripartiti in base a variabili di tipo socio-demografico (età, sesso, professione) e alle abitudini di viaggio (frequenza, fasce orarie, motivazione dello spostamento, tipologia di titolo di viaggio).

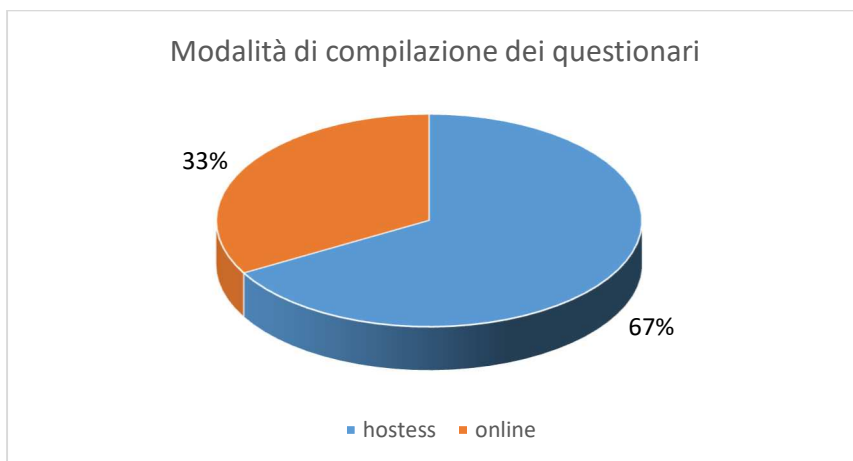
Ne è emerso che l'utenza:

- è rappresentata prevalentemente da donne (60%);
- è rappresentata da lavoratori di età compresa tra i 41 e 64 anni (31%) seguiti dagli studenti fino a 20 anni (27%), pensionati oltre 65 anni (17%), lavoratori tra i 27 e i 40 anni (15%) infine giovani tra i 21 e i 26 anni (10%).
- utilizza l'autobus per ragioni legate alla mancanza di altri mezzi e/o patente (41%), per difficoltà di parcheggio nei pressi della destinazione finale (20%), economicità (19%), per sicurezza (11%);
- utilizza l'autobus con frequenza di 4/5 giorni alla settimana (40%) principalmente nelle fasce orarie "prima delle 9" (63%) e "12.00 – 15.00" (36%);
- è in possesso di abbonamento mensile o annuale di libera circolazione (54%).

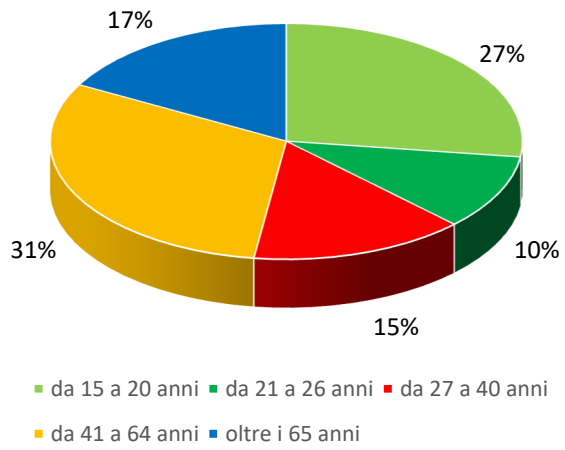
I risultati dell'indagine registrano risultati confortanti per l'operato di ATP, infatti complessivamente le valutazioni positive ( $\geq$  sufficiente) sono pari al 84% di cui il 45% assegna un voto buono/ottimo.

Fra i punti di forza si segnalano la condotta di guida degli autisti, la professionalità degli operatori di biglietteria, la diffusione delle fermate sul territorio, la facilità di acquistare i titoli di viaggio, pulizia delle biglietterie aziendali, l'efficacia delle informazioni sui percorsi, orari e variazioni di servizio, l'affidabilità del servizio.

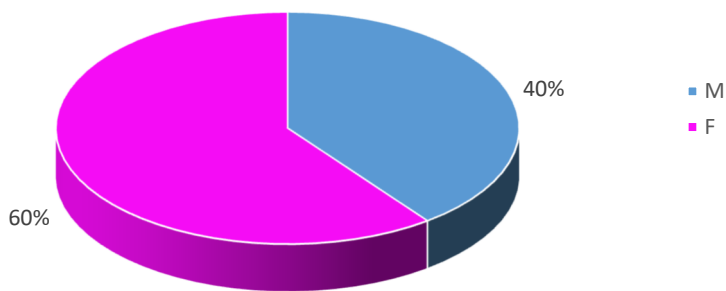
I punti su cui ATP dovrà concentrare la propria attenzione sono invece: la facilità di comunicazione con l'utenza, ivi incluso il riscontro alle segnalazioni, il rispetto delle coincidenze, l'integrazione modale con altri mezzi pubblici e i controlli in vettura.



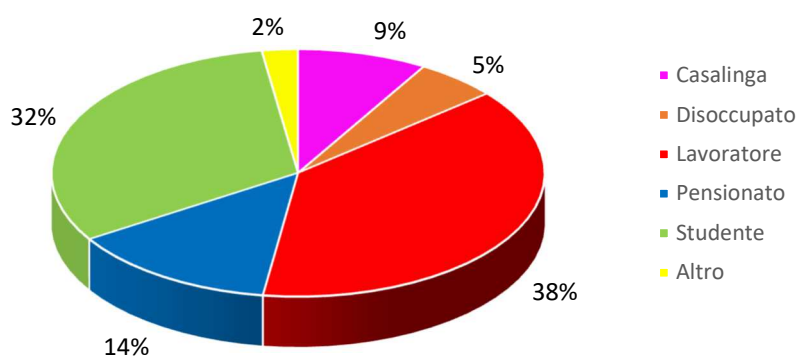
### Età



### Sesso



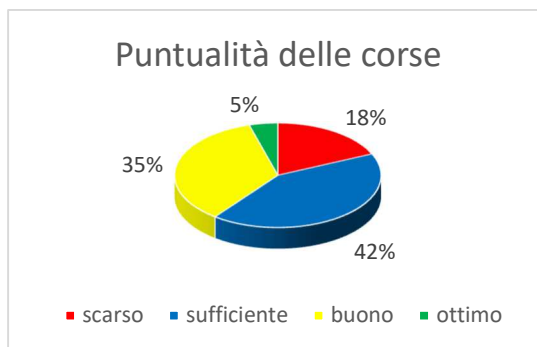
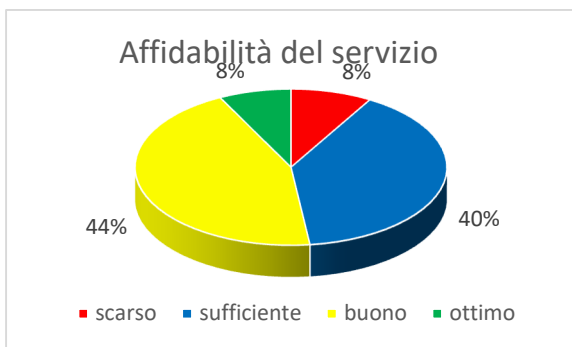
### Professione



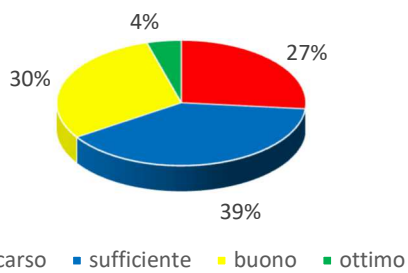


Il giudizio della clientela relativo a:

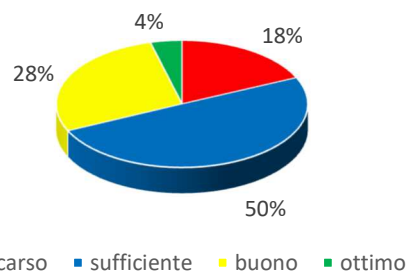
SERVIZIO:



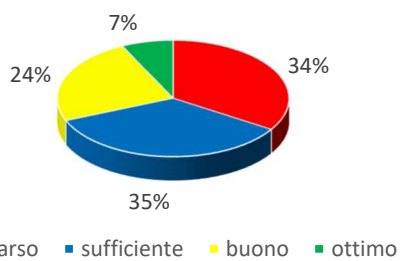
### Frequenza delle corse



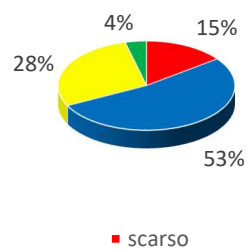
### Rispetto delle coincidenze



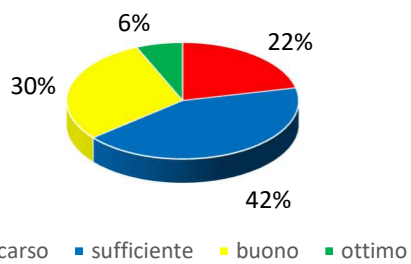
### Controlli in vettura



### Integrazione modale (con altri mezzi pubblici)

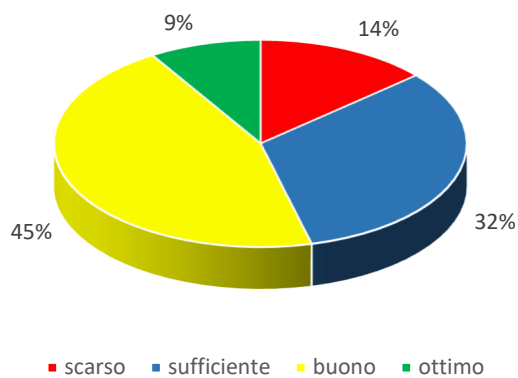


### Affollamento dei mezzi

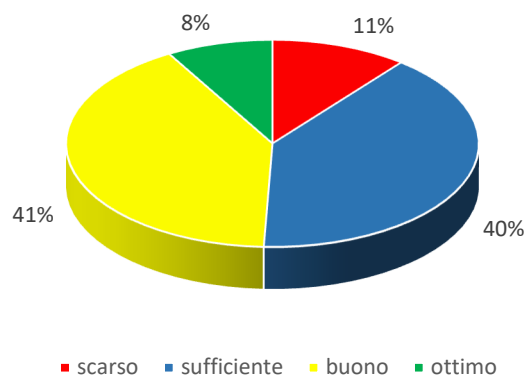


## INFORMAZIONI SUL SERVIZIO:

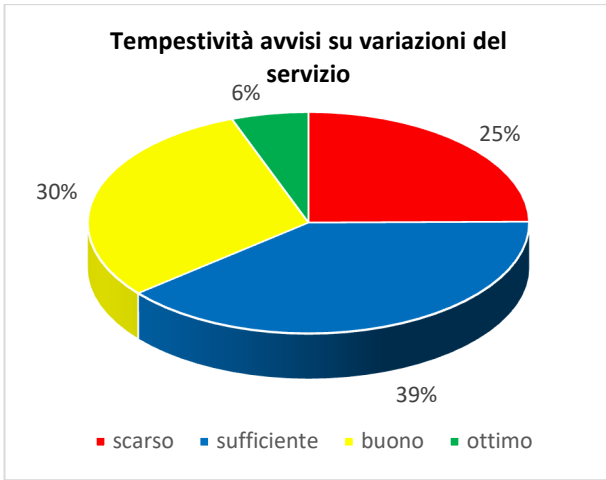
### Informazioni sugli orari



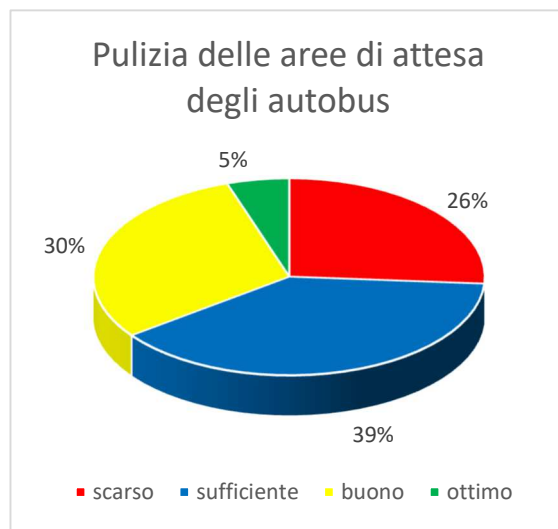
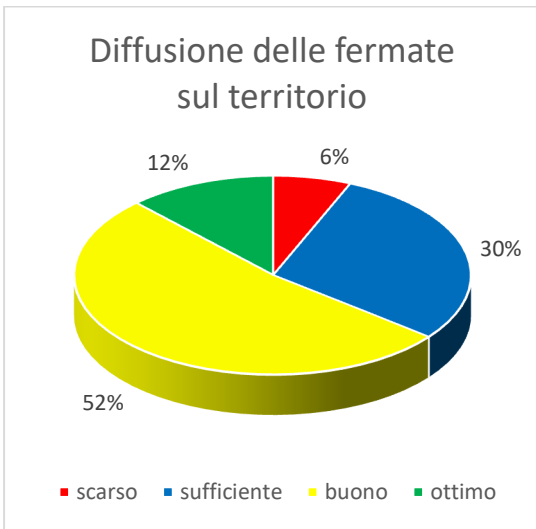
### Informazioni sui percorsi



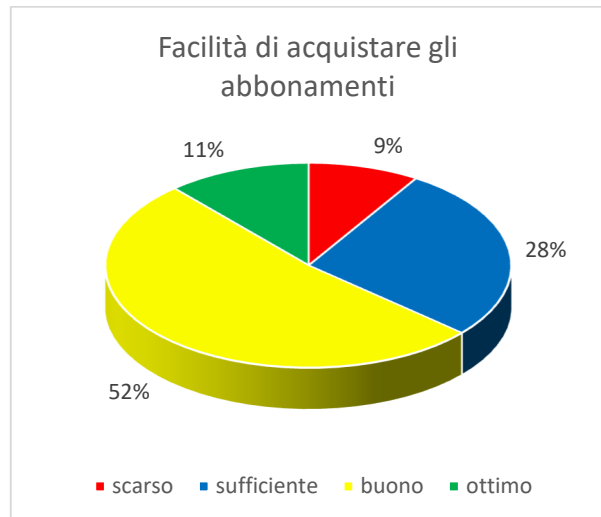
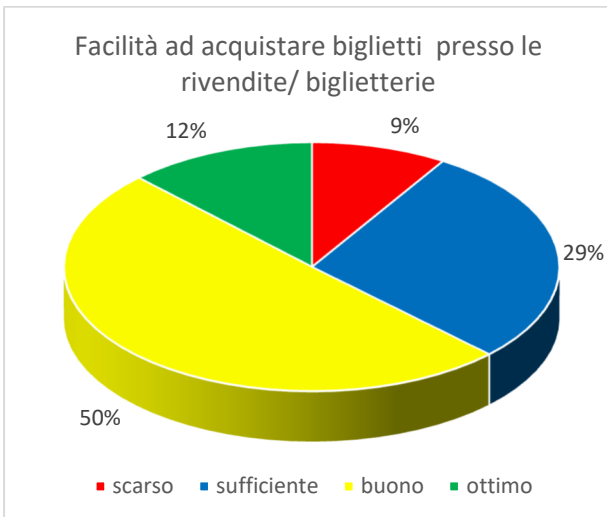




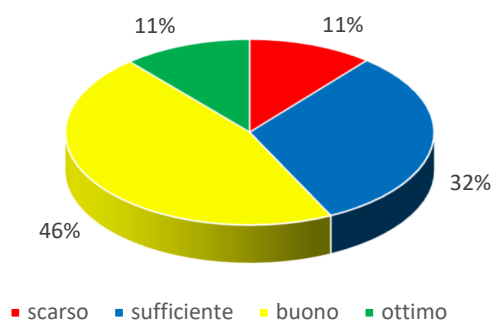
**FERMATE:**



**TITOLI DI VIAGGIO:**

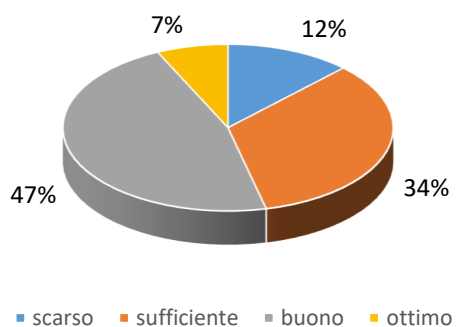


Facilità di acquistare biglietti a bordo autobus

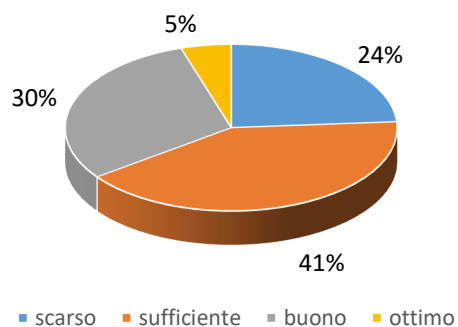


MANUTENZIONE:

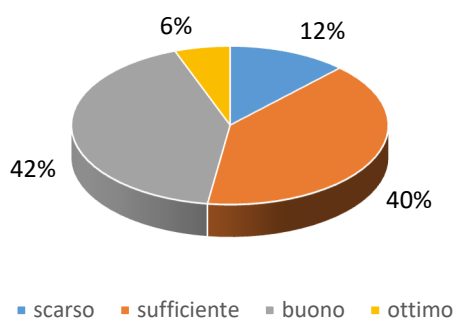
Sicurezza dei mezzi



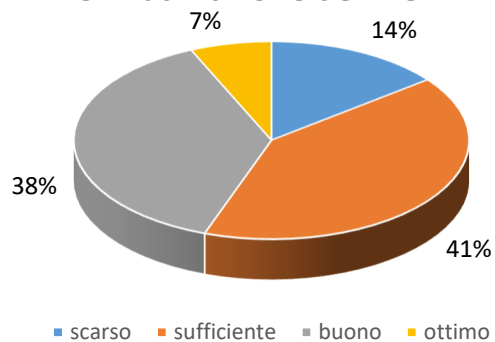
Pulizia e decoro degli autobus



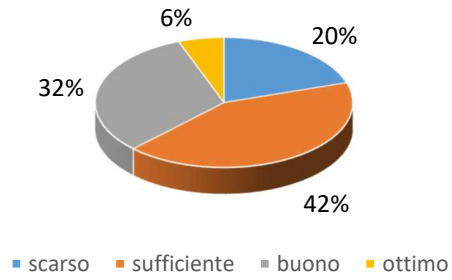
Comfort dei mezzi



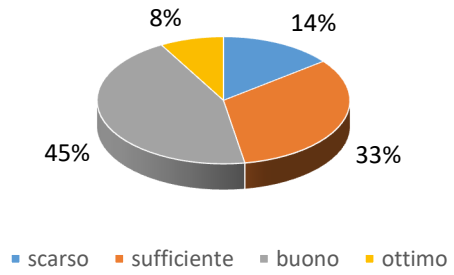
Climatizzazione dei mezzi



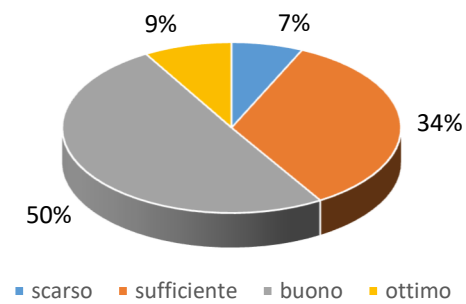
Adeguatezza del servizio per  
persone disabili



Facilità di salita/discesa dai  
mezzi

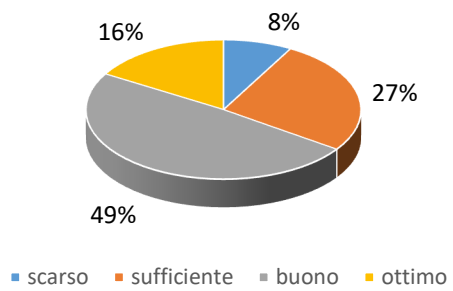


Pulizia delle biglietterie aziendali

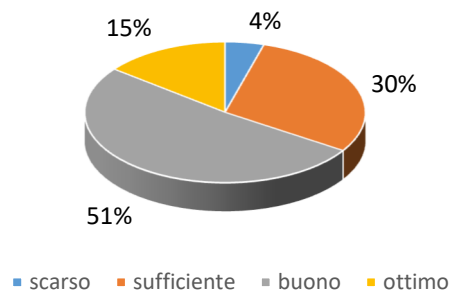


#### ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

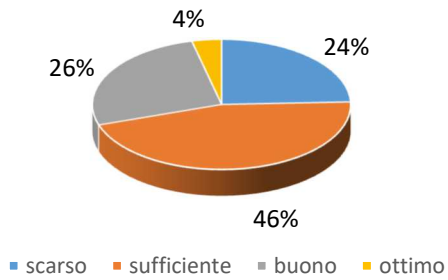
Condotta di guida degli  
autisti



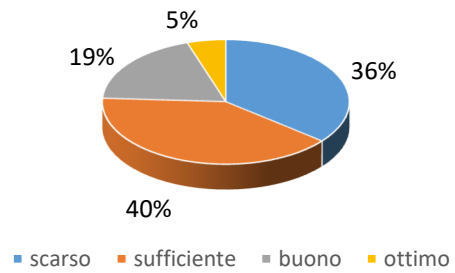
Professionalità degli  
operatori di biglietteria



### Riscontro reclami/segnalazioni

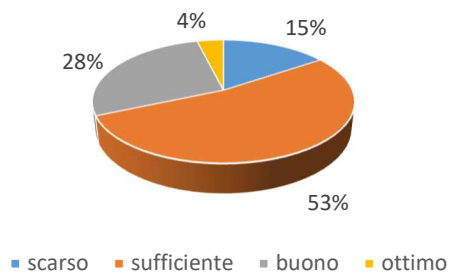


### Facilità di comunicazione con l'azienda

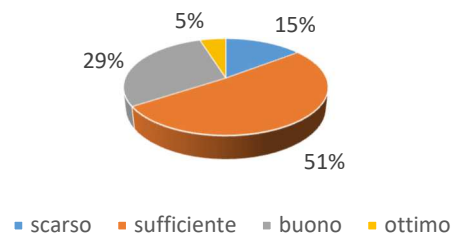


## AMBIENTE:

### Attenzione all'ambiente

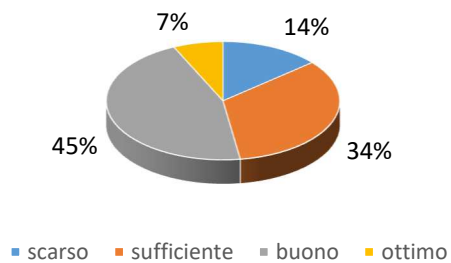


### Attenzione inquinamento acustico

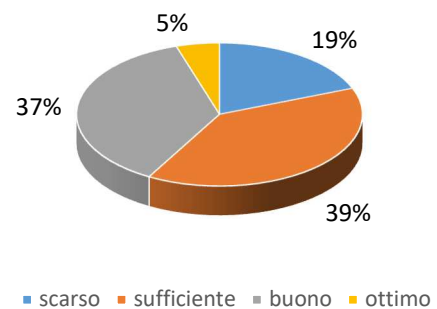


## SICUREZZA PERSONALE

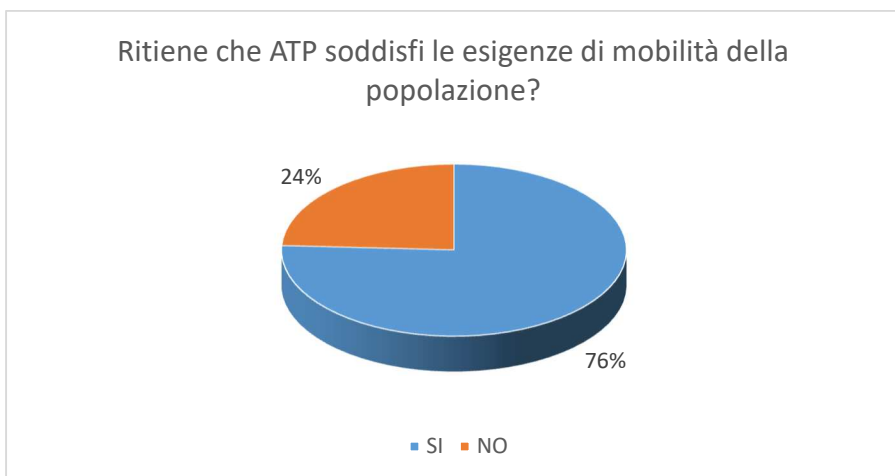
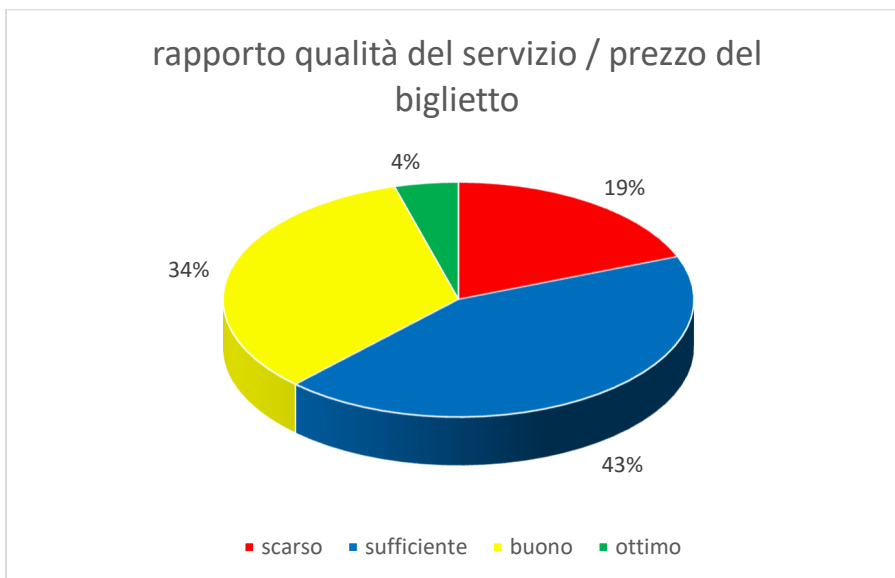
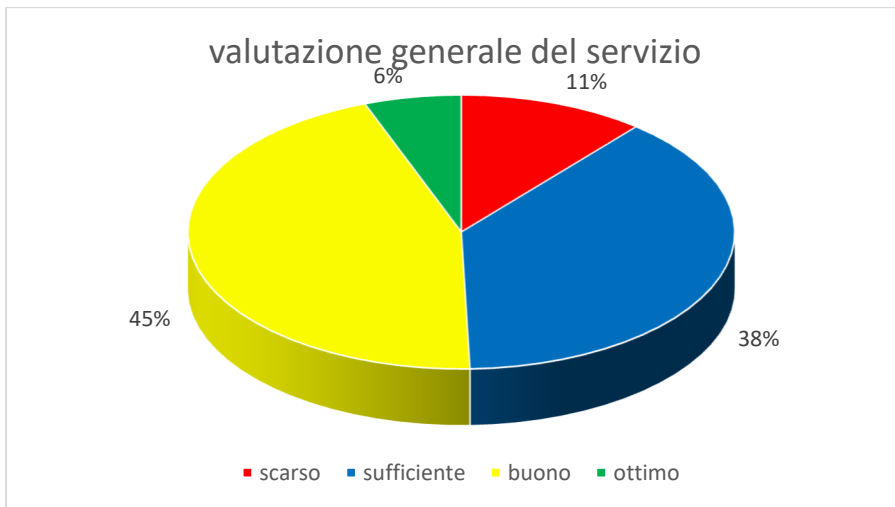
### Sicurezza a bordo rispetto a furti e borseggi



### Sicurezza nelle aree di attesa



VALUTAZIONI GENERALI:



## **Osservazioni finali**

Si ritiene che l'indagine premi gli sforzi effettuati da ATP e dagli enti di governo per uscire dal periodo critico (2014-2017) per il servizio. I risultati ottenuti sono sostanzialmente coerenti con le attese dell'azienda.

Azioni di miglioramento sono già in atto per il progressivo adeguamento del servizio alla domanda.

Si ritiene che le aree di intervento debbano essere orientate a:

- incremento ulteriore della affidabilità e regolarità del servizio con l'introduzione di nuovi strumenti per il monitoraggio (sistemi AVM e centrale operativa);
- miglioramento della capienza dei bus e della loro frequenza sulle linee a maggior frequentazione ove sono presenti valutazioni di minore soddisfazione per gli utenti;
- ricerca di fonti ulteriori di finanziamento per dare maggiore sostenibilità alle linee a minor traffico, comunque di vitale interesse per il territorio ligure;
- aumento dei controlli in vettura con introduzione di tecnologia a bordo;
- miglioramento della capacità di risposta aziendale.