



BUS ECOLOGICO A METANO

Carta dei Servizi del Trasporto Pubblico nel Bacino Provinciale di Modena 2008



lasciati trasportare



Carta dei Servizi del Trasporto Pubblico nel Bacino Provinciale di Modena 2008



Un servizio di qualità, un impegno per l'ambiente

La Carta della Mobilità rappresenta un “patto” che l'ATCM stipula con gli utenti. In essa sono riportati con chiarezza sia i punti di forza sia quelli di criticità del servizio di trasporto pubblico e sono evidenziati in modo puntuale gli standard qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'attività aziendale. ATCM è costantemente impegnata per migliorare la qualità del servizio erogato e per rispondere con sempre maggiore efficacia alla crescente domanda di mobilità espressa dal territorio. Una domanda che si fa ogni giorno più esigente, espressione di una società dinamica e flessibile che ha necessità di spostarsi con ritmi più intensi e verso destinazioni sempre più diversificate. In questo quadro si inseriscono, inoltre, le legittime istanze di tutela dell'ambiente e della sicurezza, il cui peso è sempre più rilevante nelle scelte operative del servizio e delle dotazioni infrastrutturali. Gli utenti modenesi chiedono un trasporto pubblico più puntuale ed efficiente, effettuato con mezzi moderni, confortevoli e puliti nonché a basso impatto ambientale.

Si tratta di richieste più che legittime, ma dagli alti costi. Per far fronte a queste sfide ATCM sta investendo notevoli risorse economiche ed umane, nella consapevolezza che il miglioramento del trasporto pubblico rappresenta un elemento strategico per lo sviluppo – non soltanto economico – del territorio modenese. Una quota significativa del bilancio è destinata ogni anno all'acquisto di nuovi mezzi (con particolare riguardo a quelli ecologici), al rinnovo dei sistemi di sicurezza (come la recente introduzione di impianti di videosorveglianza sugli autobus), alla formazione continua del personale, alla messa a punto di procedure aziendali di efficienza in ogni settore di attività. Tutto questo viene fatto nonostante già da alcuni anni le risorse a

disposizione siano in calo, e per molti aspetti inadeguate a garantire quel servizio di qualità che il territorio merita.

Per il 2008, anzi, ATCM ha in programma importanti e significative innovazioni: l'attivazione del sistema di telecontrollo della flotta, con annuncio di prossima fermata e destinazione a mezzo monitor e avviso vocale; la sostituzione del sistema di tariffazione magnetico con uno molto innovativo senza contatto, fra i primissimi in Italia. Sul servizio urbano di Modena, poi, entreranno in servizio cinque filobus di concezione modernissima e dotati di ogni comfort; inoltre sul medesimo servizio, con un grande e straordinario sforzo interno stante la carenza di adeguati fondi pubblici, ATCM prevede di eliminare completamente gli autobus "arancioni", ormai inadeguati, e di rinnovare completamente le carrozzerie e gli interni di ben 53 autobus Man Bussotto. ATCM ha sempre fatto fronte agli impegni presi e questi sforzi vengono riconosciuti dalla clientela, come testimoniato dagli ottimi risultati dell'indagine di customer satisfaction riportati in questa pubblicazione. Non solo il gradimento si attesta su un buon livello, ma esso è in crescita, passando da un voto medio di 6,6 nell'anno 2005 ad un voto di 7,4 nel 2006. Un incremento importante, che attribuisce un'approvazione sempre maggiore al servizio di trasporto pubblico e che è supportato dalla scomparsa di voti di insufficienza. La nostra mission è di dare continuità a questa crescita qualitativa e quantitativa, sviluppando ulteriormente il servizio ed accrescendone l'efficienza e la sostenibilità. È questo il patto che sottoscriviamo con i nostri clienti, nella consapevolezza che gli sforzi compiuti saranno premiati.

Il Presidente di ATCM
Pietro Odorici

AREA ISTITUZIONALE

Finalità e principi della carta	11
Validità e aggiornamenti della carta dei servizi	12
Il rapporto con i clienti/utenti	13
L'informazione	13
L'informazione in caso di eventi straordinari	14
La comunicazione	15
ATCM S.p.A. - Il profilo dell'azienda	16
I servizi di trasporto pubblico locale	16
I servizi di mobilità integrata	17
Agenzia per la mobilità di modena - Il profilo dell'Agenzia	19
Il sistema tariffario	22
Tariffa di corsa semplice	22
Abbonamenti	23
I punti vendita	24

AREA QUALITÀ GARANTITA

Standard di servizio – Indicatori di qualità	29
Tutela dei clienti/utenti	33
Modalità di rimborso	33
Coperture assicurative	34
Modalità di segnalazione	35
Conciliazione	35

AREA PARTECIPAZIONE E VALUTAZIONE

Partecipazione e valutazione	41
Comitato utenti	42
Indagine di customer satisfaction	45
Condizioni generali di trasporto di persone e cose	48

APPENDICE

Modello di richiesta rimborso	57
Modulo richiesta di partecipazione al comitato consultivo degli utenti	63
Indirizzi utili	65



is

A man in a light-colored trench coat and a dark cap stands with his back to the camera on a city street. To his left is a yellow bus with the 'ATEM' logo on the front. In the background, there are more yellow buses and a large, classical-style building with a dome. The Italian flag is visible on a pole to the right. The overall scene is in a bright, slightly overcast setting.

Area tituzionale

ATEM

lasciati trasportare

Finalità e principi della carta

Con la Carta dei Servizi 2008, di seguito “Carta”, ATCM S.p.A. si impegna a:

- garantire un uguale trattamento a tutti i clienti/utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche. Inoltre si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore e/o sciopero. L'azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai clienti/utenti in caso di forza maggiore.
- garantire e favorire la partecipazione dei clienti/utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. È riconosciuto il diritto del cliente/utente di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- promuovere il diritto alla mobilità dei cittadini, diversificando l'erogazione del servizio, assicurando la qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative del cliente/utente, anche attraverso l'integrazione di diverse modalità di trasporto.
- curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e di cortesia.
- promuovere tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.
- la carta vuole essere uno strumento immediato e concreto nei suoi contenuti, concentrandosi fondamentalmente sui fattori che costituiscono la qualità del servizio ed i corrispondenti standard di qualità, espressi in forma non generica.

Attraverso la diffusione della Carta e dei dati aziendali in essa contenuti, ATCM si impegna a rendere noto il livello di servizio offerto.

Validità e aggiornamenti della carta dei servizi

ATCM ha adottato la Carta dei Servizi a partire dal 2000. Da quella data è stata pubblicata un'ulteriore edizione nel 2003 oltre all'attuale.

A partire dal 2008 la Carta verrà pubblicata con cadenza annuale.

La Carta è disponibile presso:

- la Sede ATCM a Modena 41100, Strada Sant'Anna, 210
- le biglietterie aziendali indicate a pagina 24
- sul sito ATCM www.atcm.mo.it
- gli Enti Locali del Bacino provinciale di Modena (i 47 Comuni, le 4 Circoscrizioni di Modena e la Provincia)
- l'Agenzia per la Mobilità di Modena (Via Razzaboni, 80 – 41100 Modena)
- il Comitato Consultivo degli Utenti del trasporto pubblico della provincia di Modena Via Razzaboni, 80 - 41100 Modena, sito web www.comitato-utentitplmo.it
- la Camera di Commercio di Modena
- l'Università e i gli istituti medi superiori della provincia
- le aziende ospedaliere e le A.U.S.L. della provincia

La Carta dei Servizi ATCM è stata concepita tenendo conto del quadro normativo vigente. In particolare:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- la L.R. n. 30/98: "il sistema del trasporto pubblico regionale e locale", che con l'art. 17 stabilisce l'obbligo di adozione della carta dei servizi dei trasporti da parte delle aziende dei servizi di trasporto pubblico;
- le linee guida del Contratto di Servizio (ed eventuali modifiche contrattuali).

Il rapporto con i clienti/utenti

L'informazione

ATCM ha attivato diversi canali di informazione alla clientela attraverso i quali il cittadino può ricevere informazioni su descrizioni delle linee, orari, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni.

Sportello al pubblico

Presso tutte le 14 biglietterie aziendali della provincia. Elenco biglietterie a pagina 24.

Numero Verde

800 111 101 attivo tutti i giorni dalle 6,00 alle 20,00.

Sito Internet

www.atcm.mo.it

Il sito è anche la sede in cui trovare il regolamento di trasporto in versione completa.

Posta elettronica

È possibile scrivere all'indirizzo e-mail: info@atcm.mo.it

Newsletter

Registrandosi sul sito ATCM è possibile ricevere nella propria casella di posta elettronica tutte le informazioni al pubblico aggiornate.

Autostazioni e Punti di Interscambio

Le Autostazioni e i principali punti di interscambio espongono la mappa della rete, gli orari extraurbani, le tariffe, informazioni sui servizi di mobilità integrata e una sintesi delle Condizioni Generali di Trasporto di Persone e Cose.

Fermate

Le paline e le pensiline di fermata del servizio urbano di Modena sono dotate di tabella oraria con indicati tutti i passaggi delle corse feriali, festive e ridotte, oltre una rappresentazione della linea con indicate tutte le fermate ed i principali luoghi di interesse pubblico intercettati. Le paline del servizio urbano di Sassuolo e di Carpi sono dotate di tabella oraria e di una rappresentazione della linea con indicate tutte le fermate. In tutti i comuni della provincia sono esposti gli orari extraurbani presso le principali fermate. I punti di raccolta dei servizi a chiamata "Prontobus" sono indicati da tabelle riportanti logo e numero telefonico di prenotazione.

Mass Media

Le comunicazioni più importanti vengono diffuse a mezzo stampa e attraverso le emittenti radiotelevisive locali con sufficiente anticipo perchè possano essere recepite dalla clientela.

Pannelli informativi

Presso le principali fermate della provincia sono installati pannelli elettronici per l'informazione in tempo reale ai viaggiatori in merito agli orari di passaggio delle linee.

Televideo

La pag. 485 Televideo di Teleradiocittà fornisce informazioni su orari, percorsi, tariffe di Aerbus, Lineamare e Car Sharing.

Bus

Sui mezzi sono presenti informazioni sul sistema tariffario, modalità d'uso flessibile degli abbonamenti ricaricabili, informazioni sulle tariffe da emittitrice di biglietti selfservice, il Regolamento di Viaggio e le sanzioni. Sulla rete urbana di Modena, è attivo su alcune linee un annuncio audio e video di prossima fermata che a breve sarà esteso all'intera flotta. Sul servizio urbano di Modena vengono diffuse informazioni video sui servizi tramite monitor a bordo collocati in prossimità della salita anteriore.

L'informazione in caso di eventi straordinari

In caso di eventi straordinari ATCM si impegna a rendere disponibile il materiale informativo almeno due giorni prima di una variazione al servizio (se programmata) e almeno cinque giorni prima in caso di sciopero (così come previsto dalla legge 142/90) tramite diversi canali informativi:

Biglietterie aziendali: esposizione e distribuzione di avvisi in formato locandina e volantino.

Sito internet: apposita sezione news distinta in 5 parti (Avvisi al pubblico, Comunicati Stampa, Deviazioni di percorso, News promo/comunicazionali e Scioperi) e un richiamo in home page delle notizie e avvisi più aggiornati.

Newsletter: registrandosi sul sito ATCM è possibile ricevere nella propria casella di posta elettronica tutte le informazioni al pubblico aggiornate.

Fermate e pensiline: esposizione di locandine volanti.

Bus: locandine e volantini appesi allo scorrimento.

La comunicazione

Nel corso dell'anno vengono realizzate diverse attività di comunicazione, promozione e semplice informazione (libretti orari e mappe) in merito al servizio pubblico e ai servizi di mobilità integrata utilizzando di volta in volta i media più appropriati quali: affissione pubblica di locandine e manifesti, giornali, radio, Tv, sito internet, comunicazione di posta elettronica, newsletter, comunicazione postale agli abbonati e alla cittadinanza, esposizione manifesti e distribuzione pieghevoli promozionali tramite biglietterie ATCM e principali uffici pubblici, locandine e volantini a bordo dei bus. In previsione di avvenimenti di importanza significativa, come l'attivazione di nuovi servizi, gli abbonati ATCM e i cittadini godono di un sistema di comunicazioni postali personalizzate.

ATCM S.p.A. - Il profilo dell'azienda

ATCM, Azienda Trasporti Collettivi e Mobilità S.p.A., è una società per azioni a capitale pubblico i cui soci sono l'Amministrazione Provinciale e i 47 comuni della provincia di Modena. L'attività principale dell'Azienda è l'esercizio di autolinee per il trasporto pubblico.

I SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Il Servizio urbano Modena è svolto da 23 linee di cui:

10 a frequenza 10 minuti, 3 a frequenza 15/30 minuti, 1 a frequenza 20 minuti, 5 a frequenza 30 minuti, 3 a frequenza 60 minuti e 1 linea ad orario. I mezzi impiegati sono 110 (di cui 14 filobus, 10 filonodati, 14 a metano).

Il Servizio urbano Carpi è svolto da 4 linee a frequenza 30 minuti con 8 mezzi (di cui 2 a metano).

Il Servizio urbano Sassuolo è svolto da 3 linee di cui 2 a frequenza 30 minuti e 1 ad orario, con 7 mezzi (di cui 3 a metano).

Il Servizio urbano Pavullo è svolto da una linea circolare ad orario, con 1 mezzo.

Il Servizio urbano Maranello è svolto da 1 linea ad orario, con 1 mezzo.

Il Servizio extraurbano con 55 linee a copertura di tutto il territorio della provincia di Modena è svolto con 240 mezzi.

In diversi Comuni (Carpi, Castelfranco Emilia, Fiorano Modenese, Mirandola, Modena, Nonantola, Pavullo, San Cesario sul Panaro, Serramazzoni) sono presenti i servizi a chiamata **Prontobus** con differenti modalità di svolgimento, cui è dedicata una flotta specializzata di 8 mezzi. Da un elenco di fermate si sceglie quella da cui si vuole partire e quella a cui si vuole arrivare. Quindi si decide l'ora di partenza o l'ora d'arrivo effettuando una prenotazione telefonica al numero 840 001100.

Il Servizio Taxibus Festivo

Taxibus Festivo è il servizio taxi che collega, nei giorni festivi, le frazioni del Comune di Modena con il capoluogo. È svolto con autovetture taxi che seguono orari e percorsi prestabiliti indicati alle paline di fermata sostituendo le ordinarie linee d'autobus in servizio nei giorni feriali.

Il Servizio Taxibus Notturmo

Il Servizio consente ai clienti/utenti ATCM l'utilizzo di un taxi notturno a partire da soli € 3,50 partendo da uno dei 9 punti della città con destinazioni all'interno di aree predeterminate.

I SERVIZI DI MOBILITÀ INTEGRATA

Negli anni ATCM ha definito un'offerta integrata di mobilità, costruita intorno al servizio di trasporto pubblico, proponendo ai cittadini anche altri servizi quali:

Aerbus – Il collegamento con l'Aeroporto di Bologna

Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno ogni due ore. Prevede fermate di collegamento con la Ferrovia Modena–Sassuolo, la Ferrovia Modena-Carpi, il Taxibus Festivo e Notturmo e il servizio di Car Sharing.

Linea Mare – Il collegamento con la Riviera Romagnola

Servizio Granturismo che collega, nella stagione estiva, Modena e provincia a tutte le località della Riviera Romagnola, dai Lidi Ravennati sino a Gabicce Mare.

Integrazione tariffaria con la Ferrovia Modena - Sassuolo e la Ferrovia Modena – Carpi

I titoli di viaggio utilizzati per le linee automobilistiche valgono anche per questi servizi.

Il Servizio Noleggio bus GranTurismo

Con un parco bus GranTurismo di ultima generazione, ATCM offre un servizio noleggio di alto livello per comfort e sicurezza a chi viaggia per lavoro, per cultura, per divertimento.

Car Sharing

È il servizio che consente, per chi abbonato, la prenotazione di un'auto pagando solo i chilometri effettuati e le ore impegnate. Tutte le spese di gestione, manutenzione, riparazione e rifornimento sono a carico di ATCM. Inoltre permette il libero accesso alle Zone a Traffico Limitato, la libera circolazione nei giorni di blocco del traffico e il parcheggio gratuito nelle aree contrassegnate da strisce blu.

La Gestione della Sosta

ATCM gestisce le aree di sosta a pagamento nelle città di Modena e Carpi, grazie a 130 parcometri che servono per l'utilizzo di oltre 2000 posti-macchina. I parcometri possono anche fornire titoli di viaggio (biglietti urbani di corsa semplice) per fruire del servizio di trasporto pubblico di Modena e Carpi.

Informazioni più dettagliate sui servizi presso il sito atcm.mo.it oppure richiedendo eventuali materiali informativi presso le biglietterie ATCM o chiamando il numero verde 800 111 101

Agenzia per la mobilità di Modena

Il profilo dell'Agenzia

Agenzia per la Mobilità e il Trasporto pubblico Locale di Modena – aMo - è una Società per Azioni di proprietà esclusiva di tutti gli Enti Locali della Provincia di Modena. Il capitale sociale è interamente pubblico ed incedibile.

Agenzia detiene la proprietà della rete filoviaria, degli impianti, delle infrastrutture di fermata e dei depositi autobus, beni strumentali per lo svolgimento dei servizi di trasporto pubblico locale.

Agenzia svolge il ruolo di governo del settore del trasporto pubblico locale autofilotraviario nell'intero bacino provinciale di Modena.

Agenzia svolge le sue funzioni dando attuazione alle decisioni degli Enti Locali e alle previsioni dei loro strumenti di programmazione nel settore della mobilità, provvedendo ad assicurare la gestione unitaria del governo del trasporto pubblico locale nel bacino provinciale.

Agenzia ha sottoscritto con ATCM S.p.A. un Contratto di Servizio che regola le modalità di esercizio del servizio di trasporto pubblico locale di persone nell'ambito dell'intero bacino provinciale di Modena.

In particolare Agenzia definisce, aggiorna e controlla i percorsi, gli orari di passaggio e le fermate, di tutte le linee urbane ed extraurbane dei servizi di trasporto pubblico che si svolgono nella Provincia.

L'impegno di aMo: un servizio a misura di cittadino

Nel senso comune di molti cittadini gli autobus sono sempre in ritardo e sporchi e costano troppo, e lo ripetono soprattutto le persone che il servizio di trasporto pubblico non lo usano quasi mai. La realtà non è così negativa, lo dimostrano le indagini sulla soddisfazione degli utenti effettuate annualmente dall'Agenzia della Mobilità, attraverso oltre un migliaio di interviste ad utenti in carne ed ossa, dove emerge un giudizio complessivamente positivo: nel 2006 il voto è stato del 7,2 in una scala da 1 a 10.

L'Agenzia della Mobilità, strumento degli Enti Locali per il governo del trasporto pubblico, è consapevole che occorre fare ancora meglio: in una realtà dinamica e moderna come Modena, dove tutti hanno una automobile, è necessario offrire un servizio di alta qualità se si vuole incrementare gli utenti del trasporto pubblico, elemento essenziale per decongestionare le città e per ridurre strutturalmente l'inquinamento atmosferico.

Ovviamente tra il livello qualitativo attuale e quello ottimale, è necessario fare i conti con le risorse disponibili, che sono del resto limitate: dal 2001 depurate dall'inflazione si sono ridotte considerevolmente. In questo contesto l'Agenzia della Mobilità, che ha proprio il compito di definire quali servizi effettuare ogni giorno sul territorio provinciale e il loro livello di qualità, ritiene di fare cosa "onesta" e trasparente dicendo esattamente il livello qualitativo dei servizi che ha contrattato con il gestore ATCM, sentito il Comitato degli Utenti.

Per ogni parametro qualitativo considerato e puntualmente descritto in questa "Carta" sono stati definiti precisi standard, che bene reggono il confronto con quelli utilizzati da altre realtà a livello nazionale ed europeo. Se

arriveranno nuove risorse finanziarie per il trasporto pubblico, come finalmente previste, dopo molti anni, dalla Legge Finanziaria 2008, Agenzia provvederà ad accrescere ulteriormente gli standard qualitativi dei servizi, in particolare di alcuni di essi: aumento della copertura del territorio, anche attraverso il ricorso a servizi innovativi per le zone a bassa domanda, come il “Prontobus”, aumento della regolarità (rispetto degli orari) e delle frequenze dei servizi tra Modena e i principali centri urbani della provincia, miglioramento della qualità delle fermate e miglioramento dello standard ambientale dei bus.

Questi standard per Agenzia costituiscono il riferimento per i controlli sul servizio effettivamente erogato da ATCM, e se del caso anche per comminare le sanzioni previste dal Contratto di servizio che Agenzia ha sottoscritto con ATCM, per la stessa ATCM sono il costante punto di riferimento per le sue scelte gestionali ed organizzative e, soprattutto, per gli utenti sono il discrimine per far valere i propri diritti, qualora assolto al proprio dovere di concorrere ai costi di produzione dei servizi stessi. Per l'intera comunità locale (istituzioni locali, organizzazioni, associazioni e singoli cittadini) costituiscono il riferimento per decidere fino a che punto si crede nel trasporto pubblico e cosa ci si attende da esso.

Presidente aMo
Nerino Gallerani

Il sistema tariffario

Il possesso del titolo di viaggio è il presupposto necessario per accedere al servizio di trasporto pubblico.

Il territorio del bacino di Modena è suddiviso in 41 zone tariffarie nelle quali si viaggia secondo il concetto di validità temporale inteso come tempo utile entro il quale effettuare l'ultimo interscambio, con diritto a terminare la corsa validamente iniziata. La validità temporale differisce a seconda del numero di zone per le quali il titolo di viaggio è valido. Il sistema consente la libera circolazione all'interno della zona di origine e in quella di destinazione nell'ambito della validità temporale. L'ultimo interscambio deve essere effettuato prima dell'orario di scadenza. La convalida dei titoli di viaggio deve avvenire, anche in caso di interscambio, ad ogni salita in vettura (o a terra, in caso di utilizzo dei servizi ferroviari Modena-Sassuolo e Modena-Carpi). I titoli non convalidabili devono essere mostrati all'autista ad ogni salita.

Tariffa di corsa semplice

La tariffa è data dalla formula $a+b*(n-1)$ dove:

a è la tariffa per muoversi all'interno della stessa zona

b è la tariffa per ogni attraversamento di confine zonale

n è il numero di zone interessate

Esempio:

Biglietto da 3 zone= € 2.30

a = € 1.00

b = € 0,65

n = 3

La validità temporale cresce al crescere del numero di zone attraversate.

Per i titoli di viaggio acquistati a bordo dei mezzi e dai parcometri di Modena è prevista una maggiorazione tariffaria.

Abbonamenti

Esistono abbonamenti a consumo ricaricabili e a forfait che offrono differenti sconti e agevolazioni.

Tutti gli abbonamenti valgono per un percorso zonale predefinito (origine e destinazione). Possono essere usati anche in modalità flessibile, consentendo a uno o più passeggeri di spostarsi contemporaneamente secondo una relazione di viaggio uguale o diversa da quella predefinita.

Principali tipologie di titoli di viaggio

BIGLIETTI

Corsa Semplice
Multicorse Modena
Biglietto turistico
Linea Mare
Aeroporto

ABBONAMENTI

Ricaricabile
Ricaricabile Senior
Ricaricabile Under 20
Ricaricabile Università
Dal Metro agli 11 Anni
Scuole elementari Modena
Pensionati ed invalidi
Cumulativi con altri gestori



Sul sito www.atcm.mo.it è possibile:

- calcolare la propria tariffa digitando origine e destinazione
- conoscere i codici zonali relativi ad una determinata località
- visualizzare descrizioni dettagliate di tutti i titoli di viaggio

Per informazioni dettagliate sul sistema tariffario e sui titoli di viaggio è possibile rivolgersi anche presso le biglietterie ATCM o chiamare il numero verde 800 111 101.

I punti vendita

Biglietterie ATCM

LOCALITÀ	INDIRIZZO	ORARI DI APERTURA
Campogalliano	Edicola Piazza Pace 1/c	Dal lunedì al sabato dalle 6.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.30. Chiuso la domenica
Carpi Autostazione	Edicola cartoleria Ple Allende, 4	Dal lunedì al sabato dalle 6.00 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 19.30. Apertura domenicale secondo turnazione zonale
Castelfranco Emilia	Edicola Piazza Aldo Moro, 1	Dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.00. Chiuso la domenica
Correggio URP Comune	Via Mazzini 31/a	Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 19.00. Venerdì dalle 8.00 alle 14.30 Sabato dalle 8.00 alle 13.00. Chiuso la domenica
Finale Emilia Autostazione	Bar Viale Stazione, 2	Dal lunedì al sabato dalle 6.00 alle 19.00. Chiuso la domenica e giorni festivi.
Formigine Stazione	Via Stazione, 3	Dal lunedì al sabato dalle 5.30 alle 11.05 e dalle 12.05 alle 15.50, dalle 16.50 alle 20.30. Chiuso la domenica
Maranello	Bar "Maranello Made in Red Café", Piazza Libertà 56/57	Dal lunedì al sabato dalle 6.00 alle 24.00. Chiuso la domenica
Mirandola Autostazione	Viale Circonvallazione, 1	Dal lunedì al venerdì dalle 5.55 alle 8.25, dalle 12.00 alle 14.05, dalle 16.30 alle 19.25. Al sabato dalle 5.55 alle 14.50. Chiuso la domenica
Modena Autostazione	Via Bacchini, 1	Tutti i giorni della settimana dalle 5.30 alle 20.30
Modena Stazione Centrale	Infopoint Piazza Dante, 6/C	Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.30, al sabato dalle 7.00 alle 15.00. Domenica dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30
Modena Stazione Piccola	Tabaccheria Piazza Manzoni, 19	Dal lunedì al sabato dalle 6.00 alle 19.30. Chiuso la domenica
Pavullo Autostazione	Edicola via Marchiani	Dal lunedì al sabato dalle 5.35 alle 20.00. La domenica dalle 6.00 alle 14.00
Sassuolo Stazione	Via Stazione, 12	Dal lunedì al sabato dalle 5.55 alle 20.15. Chiuso la domenica
Vignola Autostazione	Bar via Montanara, 692	Dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.00. Chiuso la domenica

Per informazioni dettagliate sui servizi di biglietteria rivolgersi al numero verde 800 111 101.

Rivendite autorizzate ATCM

In tutto il territorio provinciale sono presenti 500 rivendite autorizzate ATCM presso le quali è possibile acquistare titoli di viaggio. Gli abbonamenti sono in vendita solo presso le 14 biglietterie oppure on line presso il sito www.atcm.mo.it. Le rivendite autorizzate espongono la seguente vetrofania:



A bordo dei mezzi

È possibile acquistare un titolo di viaggio anche a bordo dei mezzi. Sui mezzi urbani tramite macchina self service, sugli extraurbani rivolgendosi direttamente all'autista.

Parcometri di Modena e Carpi

I parcometri possono anche fornire biglietti urbani di corsa semplice per Modena e Carpi.

Ricariche Bancomat

Presso gli sportelli Bancomat abilitati del Banco S. Geminiano S. Prospero è possibile effettuare il servizio ricarica abbonamenti ATCM.



500 RRP I

WWW.ATEM.M

EXTRA ATEM

Quality



Area à Garantita

ATEM

lasciati trasportare

Standard di servizio

Indicatori di qualità

Efficienza ed efficacia: i parametri della legge regionale. Gli standard ATCM.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

INDICATORE		RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008
Regolarità delle corse			
Urbano	corse effettuate/programmate*	99,6%	conferma
Extraurbano	corse effettuate/programmate**	99,9%	conferma
Puntualità delle corse			
Urbano	Corse con ritardo ora di punta*** 1'-10'	0,8%	conferma
Extraurbano	Corse con ritardo ora di punta*** 10'-20'	2,0%	conferma

* si intendono corse effettuate quelle transitanti entro il decimo minuto rispetto all'orario programmato

** si intendono corse effettuate quelle transitanti entro il ventesimo minuto rispetto all'orario programmato

*** si intende ora di punta le fasce orarie dalle 7,00 alle 9,00; dalle 12,00 alle 14,00; dalle 17,00 alle 19,00

SICUREZZA

INDICATORE		RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008
Età media dei mezzi (anni, mesi)			
	Urbano	9,5	conferma
	Extraurbano	9,3	conferma
Interventi di linea effettuati sulle corse automobilistiche programmate per milione di km			
		68	conferma
Mezzi dotati di sistema ABS			
		313	336
Sinistri annui (ogni 10.000 km)			
Urbano	<i>Passivi</i>	0,30	0,29
	<i>Attivi</i>	0,18	0,17
Extraurbano	<i>Passivi</i>	0,19	conferma
	<i>Attivi</i>	0,11	conferma

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

INDICATORE	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008
Frequenza pulizia dei mezzi		
Ordinaria	giornaliera	conferma
Generale	60 giorni	conferma
Straordinaria	4 mesi	4 mesi
Mezzi con pianale ribassato		
Urbano	84,2%	90,5%
Extraurbano	7,6%	11,8%
Autobus dotati di sistema di climatizzazione		
Urbano	115	122
Extraurbano	175	183
Mezzi dotati di Indicatori elettronici di percorso		
Urbano	135	137
Extraurbano	161	171
Mezzi predisposti al trasporto disabili		
Urbano	28,8%	34,3%
Extraurbano	18,2%	21,4%
Fermate attrezzate con pensilina		
Urbano	200	220
Extraurbano	130	150

RISPETTO DELL'AMBIENTE

INDICATORE		RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008
OBIETTIVO		INDICATORE 2007	RISULTATO 2008
Mezzi			
	euro 1	6	conferma
	euro 2	181	201
	euro 3	95	conferma
	CRT*	87	106
	metano	25	27
	elettrici	24	28
Offerta di km			
	gasolio	11.431.000	11.253.000
	elettrici	330.000	660.000
	metano	992.000	1.000.000
Autobus a bassa rumorosità			
	Interna <80 decibel	300	323
	Esterna <80 decibel	290	313

*CRT = Filtro antiparticolato in grado di migliorare l'emissione dei veicoli diesel riducendo significativamente le emissioni di massa di PM, numero delle particelle

RISPETTO DELL'AMBIENTE

INDICATORE	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008
Mezzi dotati di sistema ABS	14	conferma
Rivendite	500	conferma
Segnalazioni e Reclami	1.044	1.010
per orari e linee	410	400
per tariffe	124	105
per automezzi	68	60
per comportamento personale	253	245
Sanzioni	7.146	7.500
Controlli	18.179	20.000
Tempo medio di risposta Telefonica	35"*	conferma
Ore formazione personale Call Center (ore totali)	14	15
Ore formazione del personale (ore medie per dipendente)	13,2*	11

* 68.263 contatti telefonici con la clientela nel 2007

** il dato 2007 risente del maggior impegno profuso dall'azienda in previsione dell'attivazione delle nuove tecnologie di bordo (telecontrollo flotta e sistemi di tariffazione senza contatto)

Tutela dei clienti/utenti

Modalità di rimborso

Il rimborso potrà essere corrisposto in diverse modalità secondo i seguenti casi:

- 1) nel caso in cui si verifichi un **ritardo imputabile ad ATCM, nel servizio extraurbano automobilistico, pari o superiore a 30 minuti**, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. In questo caso il cliente/utente, entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 a Modena, allegando un valido biglietto di corsa semplice o la fotocopia della Carta valore o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, località, giorno, orario e linea interessata dal disservizio. Non è previsto alcun rimborso qualora si verifichino disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).
- 2) Nel caso in cui **non venga effettuata in tutto o in parte l'ultima corsa giornaliera nel servizio urbano**. Anche in questo caso il cliente/utente, entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 a Modena, allegando un valido biglietto di corsa semplice oppure la fotocopia della Carta valore o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, località, giorno, orario e linea interessata dal disservizio. Non è previsto alcun rimborso qualora si verifichino disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).
- 3) Nel caso in cui il tempo di **ricostruzione della Card di abbonamento superi i sette giorni solari** decorrenti dal momento della consegna della stessa da parte del cliente/utente ad una biglietteria aziendale.

4) Nel caso in cui **ATCM non rispetti il termine di 30 giorni solari per rispondere ai reclami** dei clienti/utenti.

Un modello utilizzabile di richiesta rimborso è disponibile in appendice.

Nei casi 3) e 4) il cliente/utente, entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Direzione dell'Azienda in Strada Sant'Anna, 210 a Modena. Dovranno essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico. Il rimborso consisterà nel rilascio da parte di ATCM, di una carta valore da € 5,00 per il servizio urbano e di due carte valore da € 5,00 cadauna per il servizio extraurbano, spendibili su tutti i servizi ATCM.

ATCM si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Coperture assicurative

ATCM garantisce, tramite adeguata copertura assicurativa, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli.

A tal fine ATCM ha stipulato le seguenti coperture assicurative:

- **Responsabilità civile Auto (RC Auto)**, per la copertura del rischio responsabilità civili derivante dalla circolazione dei veicoli a motore;
- **Responsabilità civile verso terzi (R.C.T.)** per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.

Se un passeggero trasportato subisce un danno alla persona dovrà indirizzare la richiesta di risarcimento alla Compagnia di assicurazione Allianz Ras - Viale Medaglie d'Oro 33, 41100 Modena (tel. 059 395477) - secondo le modalità previste dall'art. 148 D.lgs n. 209/2005.

In tutti gli altri casi, salvo deroghe specifiche previste dalla legge, il danneggiato dovrà inoltrare la richiesta di risarcimento danni alla propria Compagnia di assicurazione a norma del D.lgs n. 209/2005 e del DPR 254/2006 (indennizzo diretto).

Art 2, comma 461 - obbligo della Carta dei Servizi per tutti i servizi pubblici - contenuto nella Legge Finanziaria 2008 (Legge 24 Dicembre 2007, n. 244, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 300 del 28 dicembre 2007).

Modalità di segnalazione

ATCM ritiene che la manifestazione di insoddisfazione sia un momento particolarmente importante nei rapporti tra azienda e cliente/utente. Il reclamo è un'azione critica del cliente/utente, ma può dare indicazioni utili per realizzare un servizio migliore e più vicino alle aspettative di chi lo utilizza o lo vorrebbe utilizzare. Le modalità di inoltro possono avvenire tramite:

- posta: ATCM S.p.A. Strada Sant'Anna 210, 41100 Modena
- fax: 059 416850
- sito internet www.atcm.mo.it: compilando l'apposito modulo presente alla sezione reclami
- posta elettronica: info@atcm.mo.it
- numero verde telefonico: 800 111 101
- modulo reclami: da compilare presso le biglietterie aziendali
- Comitato Utenti Via Razzaboni 80, Modena tel. 335 7919194
- posta elettronica: comitato-utentitplmo@katamail.com
- sito web: www.comitatoutentitplmo.it

ATCM si impegna ad evadere il 100% delle richieste scritte, dando priorità a quelle inerenti problemi di sicurezza e di ambiente. Telefonicamente verranno fornite risposte brevi, per qualsiasi situazione, quando risulti possibile dare una risposta immediata. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati si invita la clientela a segnalare ogni particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (data, ora, luogo, linea, direzione e numero sociale della vettura). Per consentire ad ATCM S.p.A. di inoltrare la risposta è necessario indicare le proprie generalità ed il proprio recapito.

Conciliazione

Generalità:

È istituito presso l'Agenzia per la Mobilità un organo collegiale chiamato a svolgere funzioni conciliative per eventuali controversie relative a diritti disponibili in materia di trasporto pubblico locale nel bacino provinciale di Modena.

Compongono il collegio decisionale:

- un rappresentante dell'Agenzia per la Mobilità;
- un rappresentante di ATCM S.p.A.;
- un componente del Comitato Consultivo degli Utenti.

Accesso alla procedura conciliativa:

Nel caso in cui insorga un contenzioso tra un gruppo di clienti\utenti (almeno 5 persone) e ATCM S.p.A., il gruppo può chiedere di accedere alla procedura conciliativa sottoscrivendo la domanda collettiva di conciliazione quale atto indispensabile per l'accesso.

Il gruppo di clienti\utenti può essere assistito da un rappresentante di una delle associazioni di tutela dei consumatori con sede in Provincia di Modena.

Accettazione e svolgimento della procedura conciliativa:

A seguito della domanda le parti interessate dovranno far pervenire alla controparte l'accettazione o il rifiuto di partecipare alla procedura conciliativa entro e non oltre 15 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta. La risposta contiene la fissazione della data e del luogo dell'incontro al quale dovranno presenziare tutte le parti interessate. Il rappresentante dell'associazione di tutela dei consumatori può essere invitato su semplice richiesta dei propri assistiti oppure dalla Commissione Conciliativa. La Commissione, qualora sia ritenuto necessario da tutte le parti, può avvalersi di consulenti esterni. L'avvio del procedimento di conciliazione interrompe qualsiasi altra azione in atto tra ATCM S.p.A. e i clienti\utenti, intendendosi che il termine di prescrizione relativo all'esercizio dell'azione decorra solo dall'avvenuto esaurimento della procedura conciliativa.

Risultato del processo conciliativo:

La Commissione di Conciliazione, in presenza delle parti e/o dei loro rappresentanti, esamina la controversia sottoposta, al fine di ricercare la definizione bonaria della stessa, mediante un accordo di reciproca soddisfazione delle parti stesse.

La Commissione verbalizza il raggiunto o il mancato accordo.

L'accordo tra le parti può definire rimborsi forfetari all'utenza, consistenti in acquisti di nuovi servizi di Trasporto Pubblico Locale.

Nel caso in cui l'accordo di conciliazione sia positivo deve essere sottoscritto per accettazione dalle parti.

Se la procedura di conciliazione non ha esito positivo le parti sono libere di ricorrere agli organi competenti, individuandosi nella data di verbale del mancato accordo il giorno iniziale di decorrenza del termine di prescrizione della relativa azione.

I verbali delle riunioni sono tenuti dal rappresentante dell'Agenzia per la Mobilità e sono sottoposti alla massima riservatezza e alla medesima riservatezza sono tenuti i componenti della Commissione di conciliazione, ad ogni effetto di legge.

Gestione della procedura conciliativa:

La sede della Commissione di Conciliazione è presso l'Agenzia per la Mobilità di Modena in Via Razzaboni 80, Modena. Tale sede può variare su richiesta delle parti; in questo caso deve essere indicata una disponibile sede alternativa, senza oneri per Agenzia e ATCM.

La domanda di accesso alla procedura conciliativa, da effettuarsi in forma collettiva, è esente da bollo e da spese di procedura.

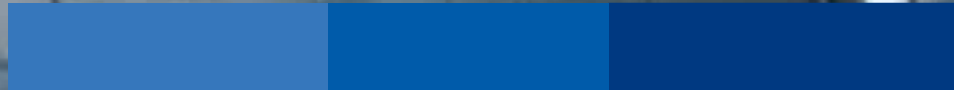
Le informazioni relative a questo strumento sono disponibili presso i luoghi preposti al contatto e alla comunicazione continuativa con i clienti/utenti e presso le sedi delle associazioni di tutela dei consumatori clienti/utenti di Modena, le quali aderiscono alla procedura medesima.

Verifica dei risultati:

Annualmente Agenzia per la Mobilità, ATCM e il Comitato Consultivo degli Utenti, tengono un incontro per verificare l'efficacia dello strumento, valutando gli aspetti quantitativi e qualitativi dei contenziosi eventualmente affrontati, ed ogni altra informazione utile al buon funzionamento dell'organo.



part
e v





Area
equipaggiamento
valutazione

ATEM

lasciati trasportare

Partecipazione e valutazione

Legge Regionale 30/98 Art. 17

- 1.** La Regione individua per la valorizzazione e promozione della qualità dei servizi pubblici di trasporto e per la tutela degli interessi dei cittadini-utenti lo strumento operativo della Carta dei servizi, da adottarsi entro sei mesi dall'approvazione della presente legge. La Carta dei servizi prevede i casi di indennizzo agli utenti derivanti da irregolare, insufficiente o inefficace erogazione del servizio.
- 2.** La Giunta regionale definisce gli indicatori della qualità dei servizi anche al fine di permettere la comparazione tra i vari gestori.
- 3.** Ciascun contratto di servizio e accordo di programma definisce, con riferimento agli indicatori di cui al comma 2 e alla situazione specifica, gli obiettivi di miglioramento e le relative forme di incentivazione, i tempi di attuazione, le penalità, le modalità di monitoraggio e di verifica.

Comitato utenti

È operativo dal 27 marzo 2006 il Comitato degli Utenti, unico per il bacino provinciale di Modena, ai sensi del comma 1 bis dell'art. 17 della L. R. 30/98.

Il Comitato costituisce istituto di partecipazione democratica.

Il Comitato è un istituto di partecipazione democratica con funzioni consultive, a cui compete, su sua iniziativa o su richiesta dell'Agenzia per la Mobilità, di:

- esprimere pareri sulla carta dei servizi e sugli aggiornamenti, prima di pubblicarla. L'Agenzia deve motivare l'eventuale non accoglimento di proposte di modifica avanzate dal Comitato.
- esprimere pareri sui principali progetti di riorganizzazione dei servizi di trasporto, sia urbano che extraurbano e non convenzionali;
- suggerire all'Agenzia iniziative per la informazione, la trasparenza e la semplificazione delle forme di accesso ai servizi;
- formulare dei quesiti e chiedere informazioni sulla organizzazione e sul funzionamento del servizio di trasporto pubblico;
- formulare proposte per migliorare i servizi di trasporto e la loro migliore integrazione con la mobilità privata.

Nello svolgimento dei propri compiti il Comitato degli Utenti si propone la finalità di dare supporto alle istanze degli utenti e dei consumatori tese:

- a) alla sicurezza e alla qualità dei servizi di trasporto pubblico;
- b) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità dei medesimi servizi;
- c) alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti i servizi.

I componenti del Comitato potranno richiedere all'Agenzia le informazioni utili allo svolgimento del loro mandato, e nei limiti del corretto espletamento delle funzioni istituzionali dell'Agenzia medesima, semprechè tali informazioni non abbiano carattere riservato, anche ai sensi della legge 196/2003.

Il servizio: un atto sociale

La carta dei servizi è il documento che definisce i rapporti tra Utenti, ATCM e Agenzia per la mobilità, i quali hanno rispettivamente le funzioni di Gestore e Regolatore del servizio di trasporto pubblico locale. L'impegno di ATCM nei confronti dell'utenza è offrire un servizio con elevati standard di qualità, da garantire anche attraverso un costante rapporto e scambio di informazioni con l'utenza stessa.

Il personale, l'interfaccia tra l'azienda e l'utente, deve saper coniugare le esigenze economiche e gestionali di standardizzazione del servizio con le necessità specifiche di ogni passeggero.

Non solo, chi si trova a contatto con il pubblico deve anche rispettare e far rispettare norme e regole.

Per questo, la mobilitazione delle energie del personale è prioritaria per garantire l'efficienza dei servizi pubblici, e la soddisfazione di chi ne usufruisce.

Interesse dell'utente è avere un servizio migliore: puntuale, veloce, compatibile con le proprie esigenze, al minor costo possibile. ATCM deve mettere la soddisfazione dell'utente al primo posto nella lista delle priorità. Deve monitorare il servizio e controllare gli standard qualitativi dell'offerta, non solo definendoli a monte, ma verificando che questi corrispondano alle attese.

Il Comitato consultivo degli Utenti chiede che ATCM qualifichi sempre di più i servizi offerti per aumentarne l'attrattiva e che l'azienda ridefinisca il proprio processo produttivo, in modo da costruire una "cultura del servizio" che tocchi tutti i livelli organizzativi.

A tutti gli utenti, il Comitato che li rappresenta chiede l'adempimento di un solo dovere: fornire il corrispettivo economico al servizio richiesto, ovvero pagare il biglietto e timbrarlo ogni volta che si viaggia in bus. Questo, oltre a soddisfare le elementari norme di senso civico, fornirà all'azienda le risorse necessarie per migliorare costantemente il servizio.

Presidente del Comitato Consultivo degli Utenti TPL
Alfredo Negri

Indagine di customer satisfaction

Agenzia per la Mobilità ha svolto nei mesi di dicembre 2006 e gennaio-febbraio 2007 la ricerca annuale di Customer Satisfaction dei clienti/utenti del trasporto pubblico locale nell'intero bacino provinciale di Modena.

La ricerca è stata realizzata tramite 1.628 interviste ai clienti/utenti residenti in Provincia di Modena, di cui 1.223 interviste telefoniche somministrate agli abbonati possessori di ATCM Card e 405 interviste personali somministrate ai clienti/utenti occasionali, nei principali punti di accesso alle reti urbane ed extraurbane di trasporto pubblico locale.

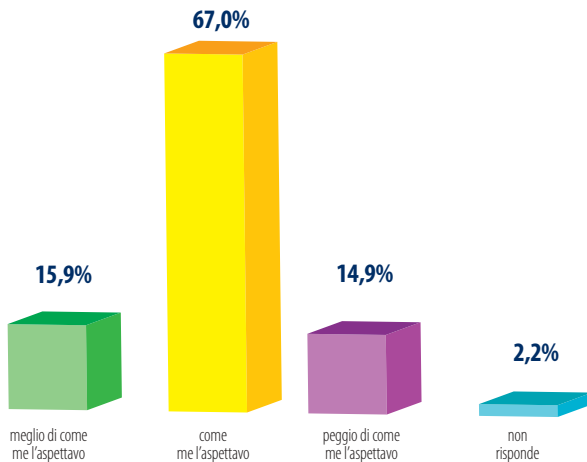
La ricerca, tesa a misurare ogni anno la qualità del servizio fornito, individuare gli aspetti e le aree percepite come maggiormente critiche, rafforzare le relazioni con i clienti/utenti e costruire una base dati su cui indagare nel tempo l'evoluzione della percezione del valore del servizio di trasporto pubblico locale, ha permesso all'Agenzia per la Mobilità di avere un quadro significativo del gradimento dei clienti/utenti. Le aree di indagine hanno riguardato il grado di soddisfazione, dei seguenti fattori:

SODDISFAZIONE 2006 vs. 2005

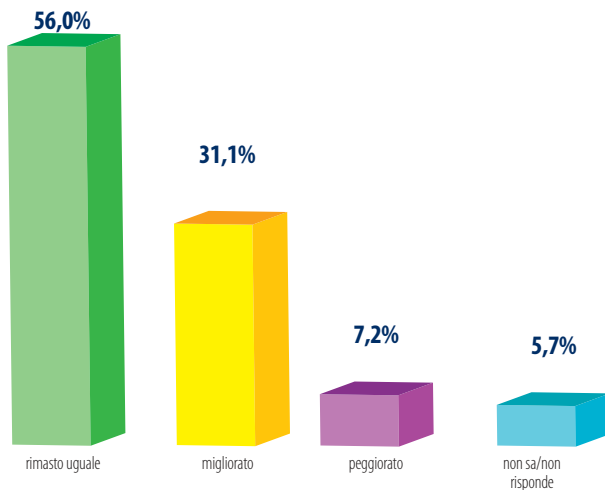
Soddisfazione media espressa su punteggio da 1 a 10.

	2005	2006	DELTA
Comodità delle fermate rispetto alle sue esigenze	7,5	8,1	0,6
Comodità del percorso del bus	6,5	7,9	1,4
Rispetto delle fermate	7,2	7,8	0,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie	7,3	7,7	0,4
Chiarezza delle informazioni	7	7,6	0,6
Condotta di guida degli autisti	7,1	7,6	0,5
Comodità d'interscambio tra linee (collegamenti fra i bus)	7,3	7,6	0,3
Rapidità del viaggio	6,9	7,5	0,6
Cortesia, educazione degli autisti	7	7,5	0,5
Comfort sul mezzo (comodità, climatizzazione, rumore)	6,6	7,4	0,8
Diffusione delle informazioni	6,7	7,4	0,7
Tempestività delle informazioni circa le variazioni del servizio	6,7	7,4	0,7
Numero di corse disponibili	6,6	7,3	0,7
Informazioni su orari e corse alle fermate	6,7	7,3	0,6
Costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto	5,8	7	1,2
Diffusione delle pensiline	6,2	7	0,8
Pulizia dei bus	6,4	7	0,6
Cura delle pensiline (pulizia, manutenzione)	5,9	6,8	0,9
Puntualità dei bus	6,1	6,8	0,7
Controllo di chi non paga il biglietto	5,2	6,4	1,2
Media	6,6	7,4	0,7

Rispetto alle sue aspettative, il servizio di trasporto pubblico che lei usa è:



Rispetto allo scorso anno, secondo lei, il servizio nel suo complesso è:



Condizioni generali di trasporto di persone e cose

*(estratto dal regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose)**

AMMISSIONE AL SERVIZIO

Munirsi di valido titolo di viaggio a terra o a bordo e conservarlo per la durata del viaggio ed alla fermata.

ACCESSO ALLE VETTURE

La salita e la discesa avvengono solo in corrispondenza delle fermate indicate da apposite paline. Il cliente: a bordo deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante; a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo.

TITOLI DI VIAGGIO E CONVALIDA

Convalidare sempre il titolo di viaggio anche in caso di interscambio. Verificare che i titoli di viaggio siano stati regolarmente convalidati. Segnalare eventuali guasti alle apparecchiature al personale ATCM. In tal caso il viaggiatore ha diritto a proseguire il viaggio. Conservare il titolo di viaggio fino al termine del viaggio ed esibirlo, eventualmente, insieme ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo ATCM. I titoli non convalidabili devono essere mostrati all'autista ad ogni salita. Il controllo dei titoli di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo in fase di discesa dei clienti, in prossimità delle fermate.

TRASPORTO BAMBINI

Ogni passeggero adulto può fare viaggiare con sé gratuitamente due bambini di statura inferiore a un metro. È consentito trasportare gratuitamente passeggini purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti a rischio e pericolo dell'accompagnatore. Ha comunque la precedenza il portatore di handicap. I mezzi sui quali è consentito o meno il trasporto di passeggini aperti sono identificati da apposito logo collocato in posizione chiaramente visibile alla clientela.

* la versione integrale del regolamento è disponibile presso il sito internet ATCM.

TRASPORTO ANIMALI

Possono viaggiare animali di piccole dimensioni purché custoditi in condizioni tali da impedirne la libera circolazione sul mezzo; cani purché muniti di museruola e guinzaglio, in ragione di due per ogni viaggiatore. Ogni animale è soggetto alla normale tariffa viaggiatori, fanno eccezione i cani-guida per non vedenti. Gli animali devono essere custoditi dal passeggero in modo tale da non ingombrare il passaggio o le uscite e, comunque, da non arrecare molestie o danni agli altri viaggiatori. L'accompagnatore è tenuto al risarcimento di eventuali danni causati dall'animale. In caso di notevole affollamento della vettura, il personale aziendale potrà non consentire il trasporto dei suddetti animali, ad eccezione dei cani-guida.

TRASPORTO BAGAGLI A SEGUITO

Il bagaglio a seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore. Si possono trasportare gratuitamente due colli purché ciascuno non superi le dimensioni di cm. 50x30x25 e il peso di 10 Kg. In tutti gli altri casi viene applicata una tariffa (consultabile presso il sito e/o il numero verde ATCM) ai bagagli trasportati, nel limite massimo di ingombro di cm. 40x60x80 e non più di due per viaggiatore. Non è comunque consentito il trasporto di oggetti pericolosi o eccessivamente ingombranti, a giudizio del personale ATCM. Può essere consentito, a giudizio del personale ATCM, anche il trasporto di attrezzature per sciare, contenute in apposita custodia. Le biciclette possono essere trasportate solo se piegate e ridotte alle dimensioni massime consentite e custodite in modo da non arrecare alcun pericolo.

TRASPORTO BAGAGLIO NON ACCOMPAGNATO

Il servizio di spedizione è limitato a colli di peso non superiore a kg. 30 ed esercitato esclusivamente nelle corse da capolinea a capolinea il cui elenco è disponibile presso le biglietterie ATCM. Alle spedizioni si applicano le tariffe di trasporto consultabili presso il sito e/o il numero verde ATCM. L'Azienda può rifiutare spedizioni che possano, per qualsiasi motivo limitare il servizio. Per informazioni dettagliate sulle condizioni di trasporto consultare il regolamento integrale.

MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO

I viaggiatori trovati sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio non valido o non convalidato oltre a corrispondere il pagamento del servizio usufruito, sono soggetti ad una sanzione non inferiore a quaranta e non superiore a centocinquanta volte la tariffa ordinaria in vigore relativa alla prima fascia tariffaria. Tale sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- nella misura minima direttamente al personale di controllo o entro 5 giorni dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenni) tramite bollettino postale o presso le biglietterie di Modena Autostazione (giorni feriali e festivi), Campogalliano, Carpi Autostazione, Finale Emilia Autostazione, Formigine Stazione, Maranello, Mirandola Autostazione, Pavullo, Sassuolo Stazione (giorni feriali), Vignola;
- nella misura ridotta, pari ad 1/3 del massimo della sanzione prevista, oltre alle spese del procedimento, trascorsi 5 giorni dall'accertamento della violazione (o dalla notifica del verbale nel caso di viaggiatore minorenni) ed entro 60 gg. dallo stesso presso le biglietterie sopra indicate o tramite bollettino postale.

NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psico – fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di seguire le prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare. Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella indicata;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;

- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi danno alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare autorizzazione;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti della vettura.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili. È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti e previsto. Per le infrazioni che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali di ATCM si applica una sanzione da un minimo di € 103,00 ad un massimo di € 309,00, oltre al risarcimento del danno arrecato. Sui mezzi è vietato fumare.

REGOLE DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE VIAGGIANTE

IL PERSONALE ATCM nei rapporti con la clientela dimostra la massima disponibilità, risponde alle richieste di informazione con gentilezza e con precisione. Evita le discussioni astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo un atteggiamento disponibile e conciliativo e rimandando sempre la definizione di conflitti alla Direzione ne e agli organi competenti. Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di ATCM o che contrastino con le disposizioni aziendali.

- non fuma in vettura
- utilizza, durante la guida, il radiotelefono di servizio e, solo in caso di indisponibilità, il telefono cellulare munito di auricolare, per comunicazioni brevi e urgenti di servizio
- agevola i passeggeri durante le fasi di salita/discesa dai mezzi
- fornisce il proprio numero di matricola quando richiesto dai passeggeri
- evita di conversare con i colleghi (tranne che per esigenze di affiancamento e formazione) o altre persone ferme nei pressi del posto guida per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio e non ostacolare le operazioni di oblitterazione

- fornisce, alle fermate, le informazioni strettamente attinenti al servizio che gli vengono richieste dall'utenza compatibilmente con il regolare svolgimento del servizio stesso
- invita i passeggeri a regolarizzare la propria posizione o, in caso contrario, li invita a scendere alla fermata successiva
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capilinea superiori ai 2 minuti e comunque in caso di sosta per traffico o incidente
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di percorso
- di norma non abbandona il mezzo ai capilinea e nei punti di cambio turno. In caso di allontanamento autorizzato deve chiuderlo e metterlo in sicurezza
- cura il proprio aspetto personale
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali e il cartellino di riconoscimento in modo ben visibile

ALTRE DISPOSIZIONI

Gli OGGETTI SMARRITI rinvenuti sui mezzi aziendali, nelle autostazioni e nelle aree ATCM verranno custoditi per almeno 48 ore presso la sede di Modena, in Strada Sant'Anna, 210, successivamente verranno consegnati all' Ufficio Comunale oggetti smarriti di Modena.

SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

	FASCE ORARIE GARANTITE	
	dall'1/9 al 30/6	dall'1/7 al 31/8
Servizio Urbano; ProntobusModena e Carpi	6,30-8,30; 12,00 -16,00	6,30-8,30; 16,30 -20,30
Servizio Extraurbano; Altri Prontobus	6,00-8,30; 12,30 -16,00	6,00-8,30; 16,30 -20,00



+B
-S
Una s
dall'a

ATEM

www.atcm.mo.it

**BUS
STRESS**

una abitudine per vivere liberi
dal traffico, dallo stress e dal parcheggio



lasciati trasportare.

ATEM

Appendice

ATEM

lasciati trasportare

Modello di richiesta rimborso

Richiesta di rimborso per (indicare con una croce):

- Ritardo imputabile ad ATCM S.p.A., nel servizio extraurbano automobilistico, pari o superiore a 30 minuti, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato*.
- Mancata effettuazione in tutto o in parte dell'ultima corsa giornaliera nel servizio urbano.

Indicare i dati relativi al disservizio:

LOCALITÀ:

DATA:

ORA:

LINEA:

DIREZIONE:

NUMERO SOCIALE O TARGA DEL BUS:

- Ritardo nella ricostruzione dell'Abbonamento superiore ai sette giorni solari decorrenti dal momento della consegna della stessa da parte dell'utente ad una biglietteria aziendale**;
- Ritardo da parte di ATCM per mancato rispetto del termine di 30 giorni solari previsto per rispondere ai reclami dei clienti/utenti**.

NOME:

COGNOME:

INDIRIZZO:

TELEFONO:

Per ottenere il rimborso tutti i dati richiesti devono essere compilati.

Inoltare entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento a: Direzione ATCM S.p.A. Strada Sant'Anna, 210 Modena 41100

Il rimborso consisterà nel rilascio, da parte di ATCM S.p.A., di una carta valore da € 5,00 per il servizio urbano e di due carte valore da € 5,00 cadauna per il servizio extraurbano, spendibili su tutti i servizi ATCM.

* Per ottenere il rimborso è indispensabile allegare un valido biglietto di corsa semplice o Carta valore o la fotocopia dell'Abbonamento. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).

** Per ottenere il rimborso è indispensabile compilare il modulo indicando i dati dell'intestatario dell'Abbonamento o del reclamante.

Modello di richiesta rimborso

Richiesta di rimborso per (indicare con una croce):

- Ritardo imputabile ad ATCM S.p.A., nel servizio extraurbano automobilistico, pari o superiore a 30 minuti, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato*.
- Mancata effettuazione in tutto o in parte dell'ultima corsa giornaliera nel servizio urbano.

Indicare i dati relativi al disservizio:

LOCALITÀ:

DATA:

ORA:

LINEA:

DIREZIONE:

NUMERO SOCIALE O TARGA DEL BUS:

- Ritardo nella ricostruzione dell'Abbonamento superiore ai sette giorni solari decorrenti dal momento della consegna della stessa da parte dell'utente ad una biglietteria aziendale**;
- Ritardo da parte di ATCM per mancato rispetto del termine di 30 giorni solari previsto per rispondere ai reclami dei clienti/utenti**.

NOME:

COGNOME:

INDIRIZZO:

TELEFONO:

Per ottenere il rimborso tutti i dati richiesti devono essere compilati.

Inoltare entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento a: Direzione ATCM S.p.A. Strada Sant'Anna, 210 Modena 41100

Il rimborso consisterà nel rilascio, da parte di ATCM S.p.A., di una carta valore da € 5,00 per il servizio urbano e di due carte valore da € 5,00 cadauna per il servizio extraurbano, spendibili su tutti i servizi ATCM.

* Per ottenere il rimborso è indispensabile allegare un valido biglietto di corsa semplice o Carta valore o la fotocopia dell'Abbonamento. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).

** Per ottenere il rimborso è indispensabile compilare il modulo indicando i dati dell'intestatario dell'Abbonamento o del reclamante.

Modello di richiesta rimborso

Richiesta di rimborso per (indicare con una croce):

- Ritardo imputabile ad ATCM S.p.A., nel servizio extraurbano automobilistico, pari o superiore a 30 minuti, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato*.
- Mancata effettuazione in tutto o in parte dell'ultima corsa giornaliera nel servizio urbano.

Indicare i dati relativi al disservizio:

LOCALITÀ:

DATA:

ORA:

LINEA:

DIREZIONE:

NUMERO SOCIALE O TARGA DEL BUS:

- Ritardo nella ricostruzione dell'Abbonamento superiore ai sette giorni solari decorrenti dal momento della consegna della stessa da parte dell'utente ad una biglietteria aziendale**;
- Ritardo da parte di ATCM per mancato rispetto del termine di 30 giorni solari previsto per rispondere ai reclami dei clienti\utenti**.

NOME:

COGNOME:

INDIRIZZO:

TELEFONO:

Per ottenere il rimborso tutti i dati richiesti devono essere compilati.

Inoltare entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento a: Direzione ATCM S.p.A. Strada Sant'Anna, 210 Modena 41100

Il rimborso consisterà nel rilascio, da parte di ATCM S.p.A., di una carta valore da € 5,00 per il servizio urbano e di due carte valore da € 5,00 cadauna per il servizio extraurbano, spendibili su tutti i servizi ATCM.

* Per ottenere il rimborso è indispensabile allegare un valido biglietto di corsa semplice o Carta valore o la fotocopia dell'Abbonamento. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).

** Per ottenere il rimborso è indispensabile compilare il modulo indicando i dati dell'intestatario dell'Abbonamento o del reclamante.

Modulo richiesta di partecipazione al Comitato Consultivo degli Utenti

**Al Comitato degli Utenti
del Trasporto Pubblico Modena**
Via Razzaboni 80, 41100 Modena

Oggetto: adesione al Comitato Utenti

NOME		COGNOME	
COMUNE	PROVINCIA	CAP	
VIA		N°	
TEL.:	CELL.:		
E-MAIL:			

Aderisce e ne chiede l'iscrizione alla costituente "Assemblea degli Utenti". L'Assemblea sarà convocata almeno una volta ogni sei mesi. Essa avrà la funzione di costruire le linee guide del Comitato degli Utenti nello stesso tempo costruirà e formerà il naturale ricambio dei componenti del Comitato degli Utenti del trasporto Pubblico della provincia di Modena.

IN FEDE

DATA E LUOGO

L'adesione può essere inviata via posta ordinaria, fax, posta elettronica e/o consegna presso le biglietterie.

Indirizzo elettronico: comitato.utentitplmo@katamail.com

Sito web: www.comitato-utentitplmo.it

ATCM S.p.A.

Strada Sant'Anna, 210

41100 Modena

Numero Verde: 800 111 101 (365 giorni dalle 6,00 alle 20,00)

Fax: 059 416850

info@atcm.mo.it

Agenzia per la Mobilità di Modena

Via Razzaboni, 80

41100 Modena

Tel.: 059 407240

Fax: 059 407241

infotpl@agenziatpl.mo.it

Comitato Consultivo degli Utenti del trasporto pubblico della provincia di Modena

Via Razzaboni, 80

41100 Modena

Tel.: 335 7919194

Fax: 059 216514

comitato.utentitplmo@katamail.com

Sito web: www.comitato-utentitplmo.it



lasciati trasportare

www.atcm.mo.it

Numero Verde

800 111 101