

# Indice

<b>INDICE</b> .....	<b>1</b>
<b>1</b> <b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b> <b>LA COMPAGINE AZIENDALE</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b> <b>PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b> <b>I SERVIZI DI ATAM SPA</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b> <b>IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO</b> .....	<b>11</b>
5.1    LA STRUTTURA DELLA RETE .....	11
5.2    LE LINEE E I PERCORSI .....	11
5.3    REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ .....	13
5.4    SISTEMA TARIFFARIO .....	13
5.5    PULIZIA.....	14
5.6    COMFORT .....	15
5.7    SICUREZZA .....	15
5.8    ATTENZIONE ALL'AMBIENTE .....	15
5.9    CORTESIA DEL PERSONALE .....	16
5.10   INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA .....	16
5.11   DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE.....	17
5.12   SANZIONI.....	19
5.13   RECLAMI.....	20
5.14   RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION .....	20
<b>6</b> <b>IL SERVIZIO SCUOLABUS</b> .....	<b>31</b>
6.1    SCUOLE SERVITE DAL SERVIZIO SCUOLABUS .....	31
6.2    ITINERARI ED ORARI DI SERVIZIO .....	33
6.3    MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	34
6.4    ANALISI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE .....	34
<b>7</b> <b>IL SERVIZIO NOLEGGIO</b> .....	<b>37</b>
<b>8</b> <b>IL SERVIZIO PARCHEGGI</b> .....	<b>39</b>
8.1    SISTEMA TARIFFARIO .....	39
8.2    DISCIPLINA DI SOSTA DEI RESIDENTI.....	39
8.3    INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOSTA .....	40
8.4    RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION .....	40



## 1 Premessa

Con la terza edizione della Carta dei Servizi ATAM SpA conferma il proprio impegno nell'informare in modo trasparente i cittadini che sempre più numerosi scelgono il trasporto collettivo.

Il percorso iniziato nel 2004, prosegue anche quest'anno per rafforzare ed approfondire la conoscenza dell'azienda e dei servizi e per illustrare le indicazioni e le valutazioni fornite dai clienti coinvolti da ATAM nelle indagini di soddisfazione compiute anche quest'anno relativamente ai diversi servizi gestiti: trasporto pubblico, servizio scuolabus, gestione della sosta.

La carta dei servizi è stata redatta in osservanza della garanzia di libera circolazione dei cittadini, art. 16 della Costituzione italiana ed art. 8 del trattato di Maastricht, ed in attuazione di precise disposizioni legislative: DPCM del 27 gennaio 1994 convertito in legge n. 273 dell'11 luglio 1995, decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.



Tuttavia non rappresenta solo un obbligo formale a cui ATAM SpA si attiene ma è per noi un punto di riferimento, uno strumento di tutela al servizio dei cittadini ed è un'occasione per esporre i risultati raggiunti e definire gli impegni per migliorare la qualità delle prestazioni.

Nel corso del 2005 è proseguita l'opera di svecchiamento del parco autobus iniziata a fine del 2004 con l'acquisto dei primi 19 autobus urbani: sono stati acquistati e messi in servizio 3 nuovi pullman extrurbani e 7 autobus urbani modello Urby di piccola dimensione, adatti ai servizi nell'area centrale della città e al collegamento delle zone periferiche di difficile accessibilità.

È stato progettato un nuovo programma di esercizio urbano che, congiuntamente all'acquisto dei nuovi autobus dovrebbe (il condizionale è d'obbligo in quanto il servizio di trasporto collettivo subisce pesantemente l'interferenza del trasporto privato) consentire un servizio più regolare.

Sempre nel 2005 l'azienda ha ancora puntato sulla formazione e sulla riqualificazione del personale mediante progetti sostenuti da risorse regionali ed ha cercato di migliorare la comunicazione interna ed esterna attraverso la redazione di un giornale aziendale: Muovi Città. Inoltre è on-line il nostro sito aziendale interattivo [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it), e navigando attraverso le sue pagine è possibile ricavare notizie sulla nostra azienda, sui servizi che offre e sugli orari delle nostre corse.

Questi sono gli obiettivi centrati nel 2005, ma sappiamo che è necessario fare di più, perché gli obiettivi, anche quando raggiunti, si spostano più avanti, perché le aspettative dei cittadini crescono, perché le innovazioni tecnologiche impongono cambiamenti e perché è sempre possibile fare di meglio. Ogni giorno è una nuova sfida e noi abbiamo deciso di affrontarla spinti dalla volontà di migliorare continuamente i servizi offerti, di diffondere la cultura della mobilità sostenibile mettendo a punto strumenti di contatto e di dialogo che incontrino le aspettative delle diverse categorie di utenti, contribuendo così a migliorare condizioni di vita e qualità complessiva dei nostri luoghi, consapevoli che *"più alto vola il gabbiano più vede lontano"*.



## 2 La compagine aziendale

AMMINISTRATORE UNICO, dott. Demetrio Arena

COLLEGIO DEI REVISORI, Presidente dott. Antonino Albanese,  
Componenti dott. Letterio Crispo, Deborah Cannizzaro

DIRETTORE GENERALE, ing. Vincenzo Filardo

VICE DIRETTORE GENERALE, ing. Giovanni Franco

RESPONSABILI UNITÀ DI BUSINESS E/O FUNZIONALI

- MOVIMENTO, ing. Domenico Iannò;
- OFFICINA, ing. Antonino Russo;
- IMPIANTI, *ad interim* ing. Giovanni Franco;
- AFFARI GEN.LI AMMINISTRAZIONE PERSONALE SERVIZI GEN.LI, avv. Caterina Terranova;
- AMMINISTRAZIONE CONTABILITÀ E CONTROLLO DI GESTIONE, dott. Maria Angela Romeo;
- MARKETING E COMMERCIALE, geom. Antonio Gatto,

FUNZIONE QUALITÀ, ing. Viviana Fedele,



### 3 Principi generali della Carta dei Servizi

Con la Carta dei Servizi ATAM SpA si impegna ad assicurare l'esercizio dei servizi svolti nel rispetto dei principi di:

- UGUAGLIANZA: ATAM SpA garantisce l'accesso ai propri servizi senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, curando particolarmente l'accessibilità ai mezzi da parte di disabili, anziani e altre categorie svantaggiate;
- IMPARZIALITÀ: ATAM SpA si impegna a svolgere un servizio nel pieno rispetto dei criteri di obiettività e giustizia;
- CONTINUITÀ e REGOLARITÀ: l'azienda si impegna ad assicurare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, comunque indipendenti dalla volontà aziendale. ATAM SpA si impegna altresì a prevedere, nel caso di funzionamento irregolare del sistema, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre al minimo il disagio del cliente.
- PARTECIPAZIONE: l'azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione del cliente al fine di tutelare il diritto alla corretta utilizzazione del servizio. ATAM SpA fornisce informazioni alla clientela e gli riconosce: il diritto di accesso alle informazioni che la interessano; il diritto di inoltrare reclami, di prospettare osservazioni e di produrre documenti. L'azienda inoltre acquisisce periodicamente, attraverso indagini di customer satisfaction, le valutazioni della clientela circa la qualità del servizio erogato.
- EFFICIENZA ed EFFICACIA: ATAM SpA si impegna con continuità nell'erogazione di un servizio che, in condizioni di economicità, assecondi i cambiamenti dei bisogni e delle abitudini sociali dei clienti;
- LIBERTÀ DI SCELTA: ATAM SpA, unitamente a tutti gli altri enti preposti a gestire le problematiche legate alla mobilità, garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

ATAM SpA ha individuato alcuni fattori di qualità ossia alcuni aspetti su cui si fonda la percezione della qualità del servizio erogato da parte del cliente:

- regolarità del servizio;
- puntualità dei mezzi;
- sicurezza del viaggio;
- pulizia dei mezzi;
- comfort del viaggio;
- informazioni alla clientela;
- attenzione all'ambiente.

Ognuno dei fattori di qualità è quantificato per mezzo di indicatori che permettono di misurare i livelli prestazionali del servizio erogato.



## 4 I servizi di ATAM SpA

L'ATAM SpA è una società di capitale costituita nel 30 marzo 2001 con atto notarile, repertorio n. 73.907, a seguito di trasformazione dell'azienda speciale del Comune di Reggio Calabria, in applicazione dell'art. 115 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

L'oggetto sociale prevede "l'esercizio dell'attività inerente all'organizzazione ed alla gestione della mobilità nelle aree metropolitane, urbane ed extraurbane e in particolare l'organizzazione, l'impianto, l'esercizio e la gestione complessive del trasporto di persone. La società potrà svolgere attività complementari o strumentali al servizio principale ed in particolare effettuare vigilanza delle corsie e delle fermate riservate alla libera percorrenza dei mezzi pubblici. La società potrà fornire consulenze, assistenza e servizi nel campo

<b>Numero dipendenti</b>	328
<b>Numero autobus</b>	111
<b>Bacino utenza</b>	≈ 200.000 ab.
<b>Territorio servito</b>	236 km <sup>2</sup>
<b>Lunghezza rete</b>	715 km
<b>Numero scuolabus</b>	18
<b>Numero posti auto gestiti</b>	2.553

dei trasporti, organizzare e gestire dei servizi relativi alla viabilità quali rimozione auto, parcheggi, gestione semafori, impianti di manutenzione e di riparazione; potrà svolgere servizi di noleggio e gran turismo".

ATAM SpA serve la città di Reggio Calabria con servizio urbano ed alcuni comuni limitrofi con servizio extraurbano. Il servizio di trasporto pubblico costituisce il cuore delle attività aziendali; intorno a questo ATAM SpA ha definito negli ultimi anni un'offerta integrata di mobilità, proponendo ai cittadini anche altri servizi come:

- il trasporto scolastico;
- il servizio noleggio
- la gestione dei parcheggi su strada e le attività di controllo ad essa complementari.



## 5 Il servizio di Trasporto Pubblico

### 5.1 La struttura della rete

Gli itinerari urbani dell' ATAM servono il territorio della città di Reggio Calabria compreso tra la frazione di Catona (a Nord), la frazione di Bocale (a Sud) e la frazione di Podargoni (a Est). Gli itinerari delle linee extraurbane superano i confini comunali estendendosi fino a Motta San Giovanni, Lazzaro e Serro Valanidi (a Sud), a Cannitello (a Nord) e a Cardeto e Gambarie (ad Est). Il parco mezzi al 31-12-2005 consta di 111 vetture di cui 3 autobus ibridi (il cui utilizzo permette di contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente).

Di seguito sono riportati i nostri principali "numeri" relativi al servizio di trasporto pubblico.

<b>Territorio servito</b>	236 Km <sup>2</sup>
<b>Percorrenza urbana annua</b>	3.173.000 Km
<b>Percorrenza extraurbana annua</b>	1.022.000 Km
<b>Residenti nell'area</b>	≈ 200.000 ab
<b>Estensione della rete</b>	715 Km
<b>Linee urbane</b>	35
<b>Linee extraurbane</b>	8
<b>Numero di fermate</b>	1.400
<b>Distanza media fra le fermate (ambito urbano)</b>	200 m
<b>Distanza media fra le fermate (ambito extra urbano)</b>	400 m
<b>Mezzi circolanti</b>	100
<b>Velocità Commerciale</b>	16 km/h
<b>Età media parco aziendale</b>	6,43 anni
<b>Passeggeri Anni</b>	7.500.000

### 5.2 Le linee e i percorsi

I percorsi, le fermate e gli orari delle linee gestite da ATAM SpA sono riportati negli orari (sia invernale che estivo) disponibili presso le rivendite autorizzate ATAM SpA e sul sito [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it). Gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (condizioni di traffico, interruzioni stradali per lavori in corso, etc.). Tutte le fermate di linea sono a richiesta: a bordo dell'autobus occorre prenotare la fermata tramite l'apposito campanello; alla fermata è necessario richiedere l'arresto dell'autobus con un cenno della mano. Di seguito si riportano gli itinerari delle linee gestite.

#### 5.2.1 Linee feriali al 31.12.2005

Linea	Itinerario
1	Salita Zerbi (Univ. Architettura) – Via Galilei – Gebbione
5-10	Riparo Vecchio – Modena – S. Sperato – S. Brunello (Univ.) – Vito ( <i>linea 5</i> )
6	P.zza Garibaldi – Condera – Pietrastorta
7-7/	S. Anna ( <i>linea 7</i> ) - P.zza Garibaldi – Eremo Chiesa – Eremo Botte ( <i>linea 7/</i> )
7C	Piazza Garibaldi – Eremo (via Cava)
11	Ospedali Riuniti – Cannavò
12-14	Gebbione (P. Sanitario) – Via Galilei – Archi CEP ( <i>linea 14</i> ) – Archi Gallina ( <i>linea 12</i> )
13-125	Aeroporto ( <i>linea 125</i> ) – Viale Calabria - P.zza Garibaldi ( <i>linea 13</i> )– Porto
15	Ponte Libertà – S. Elia di Ravagnese – Cafari

16	Vallone Petraia (Ospedali Riuniti) – Ciccarello – Istituto “E. Fermi”
19	Ponte Libertà – Saracinello – Trapezi
C	Ponte Libertà – Sant’Anna – CeDir
CU	Ponte Libertà – Museo – P.zza Garibaldi – Viale Calabria – Botteghele – Sbarre C.li – Ponte Libertà
S. Antonio	P.zza Garibaldi – Via Melacrino – S. Antonio – Via Reggio Campi – P.zza Garibaldi
A	P.zza Garibaldi – Catona – via Scopelliti – Arghillà
101	P.zza Garibaldi – Catona – Salice – Rosali – Arghillà
102	Ravagnese (Aeroporto) – Catona Concessa
103	Ravagnese (Aeroporto) – Gebbione – Catona Bolano
105	Ravagnese (Aeroporto) – Sbarre C.li – Catona Lido
106	P.zza Garibaldi – Cannitello
107-109	P.zza Garibaldi – S. Giov. di Sambatello ( <i>linea 109</i> ) – Sambatello – Diminniti ( <i>linea 107</i> )
108	P.zza Garibaldi – Villa S. Giuseppe – Pettogallico
110	P.zza Garibaldi – Gallico Marina
111	Ponte della Libertà – S. Giovanni - Macellari
113	Ponte della Libertà – Pellaro – San Filippo
114	Ponte della Libertà – Pellaro – Bocale 2°
115	Ponte della Libertà – Lazzaro
116	Ospedali Riuniti – Cannavò – Vinco
117	Ponte della Libertà – S. Sperato – Mosorrofa – Sella S. Giovanni
118	Ospedali Riuniti – Gallina – Armo
119	Bovetto – Saracinello – Ravagnese – Gallico Superiore – Prioli – S. Domenica
121-122	Policlinico – Croce Valanidi – Oliveto – Serro Valanidi ( <i>linea 121</i> ) – Trunca ( <i>linea 122</i> )
123	P.zza Garibaldi – Terreti – Orti Inferiore
124	P.zza Garibaldi – Terreti – Podargoni (con diramazione per Nasiti ed Arasi)
126	Ponte della Libertà – P.zza Garibaldi – Cataforio – S. Salvatore – Ponte S. Nicola
127	P.zza Garibaldi – S. Stefano – Gambarie
Cardeto	P.zza Garibaldi – Cataforio – Cardeto – Cardeto Nord – Cardeto Maravanerò

## 5.2.2 Linee festive al 31.12.2005

Linea	Itinerario
1	Salita Zerbi (Univ. Architettura) – Via Galilei – Gebbione
5-10	Riparo Vecchio – S. Sperato – S. Brunello (Univ.) – Vito ( <i>linea 5</i> )
6	Botteghele – P.zza Garibaldi – Condera – Pietrastorta
7-7/	S. Anna ( <i>linea 7</i> ) - P.zza Garibaldi – Eremo Chiesa – Eremo Botte ( <i>linea 7/</i> )
11	Ospedali Riuniti – Cannavò
12-14	Gebbione (P. Sanitario) – Via Galilei – Archi CEP ( <i>linea 14</i> ) – Archi Gallina ( <i>linea 12</i> )
13-125	Aeroporto ( <i>linea 125</i> ) – Viale Calabria - P.zza Garibaldi ( <i>linea 13</i> )– Porto
S. Antonio	P.zza Garibaldi – Via Melacrino – S. Antonio – Via Reggio Campi – P.zza Garibaldi
101	P.zza Garibaldi – Catona – Salice – Rosali – Arghillà
102	Ravagnese (Aeroporto) – Catona Concessa
104	Arangea - Ravagnese – Sbarre C.li – Catona Bolano
105	Ravagnese (Aeroporto) – Sbarre C.le – Catona Lido
106	P.zza Garibaldi – Cannitello
107-109	P.zza Garibaldi – S. Giov. di Sambatello ( <i>linea 109</i> ) – Sambatello – Diminniti ( <i>linea 107</i> )
108	P.zza Garibaldi – Villa S. Giuseppe – Pettogallico
113	Ponte della Libertà – Pellaro – San Filippo
114	Ponte della Libertà – Pellaro – Bocale 2°
115	Ponte della Libertà – Lazzaro
116	Ospedali Riuniti – Cannavò – Vinco
117	Ponte della Libertà – S. Sperato – Mosorrofa – Sella S. Giovanni
118	Ospedali Riuniti – Gallina – Armo
119	Bovetto – Saracinello – Ravagnese – Gallico Superiore – Prioli – S. Domenica
121-122	Policlinico – Croce Valannidi – Oliveto – Serro Valanidi ( <i>linea 121</i> ) – Trunca ( <i>linea 122</i> )
123	P.zza Garibaldi – Terreti – Orti Inferiore
124	P.zza Garibaldi – Terreti – Podargoni (con diramazione per Nasiti ed Arasi)
126	Ponte della Libertà – P.zza Garibaldi – Cataforio – S. Salvatore – Ponte S. Nicola
127	P.zza Garibaldi – S. Stefano – Gambarie

### 5.3 Regolarità e puntualità

ATAM SpA assicura il servizio di trasporto pubblico per 18 ore al giorno (dalle ore 4.30 alle ore 22.30), secondo gli orari pubblicati. Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno, ad eccezione del 1° maggio, in cui sono sospese tutte le corse. In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio per alcuni collegamenti ritenuti essenziali (Ospedale, Aeroporto, etc.); i clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

Tutti gli autisti sono collegati mediante un apparato radio alla centrale operativa aziendale, pertanto sono in grado di trasmettere in tempo reale informazioni relative allo stato di servizio (incidenti, blocco della circolazione, affollamento, etc.).

Rispetto al servizio offerto i risultati relativi allo scorso anno e gli obiettivi per il 2006 sono:

Fattore di qualità	Risultato 2005	Obiettivo 2006
Regolarità (percentuale di corse svolte sul totale delle corse programmate così come riportato negli orari comunicati al pubblico)	98,5	98,6
Puntualità (percentuale di corse non in anticipo e con un ritardo superiore ai 15 minuti)	98,6	98,7

Gli obiettivi definiti potranno essere raggiunti grazie alla messa in servizio nel 2006 di altri 22 nuovi autobus ed alla razionalizzazione della rete dei servizi: ATAM SpA ha infatti elaborato un nuovo piano di esercizio che dovrebbe essere attivo dal mese di settembre 2006.

### 5.4 Sistema tariffario

Le soluzioni disponibili per soddisfare le diverse esigenze di mobilità sono le seguenti:

- biglietto unico urbano: consente di viaggiare 90 minuti dall'orario di timbratura, all'interno della zona urbana (Bocale-Catona), indifferentemente col bus o col treno;
- biglietto extraurbano: consente di viaggiare col treno (Estensione 1 - 7) o col bus extraurbano dell'ATAM SpA (Estensione A - D) da o per una delle relazioni indicate (Estensioni) e consente inoltre lo spostamento per 90 minuti (dall'orario di convalida sulla tratta urbana) all'interno della zona urbana indifferentemente col bus o col treno; il biglietto va vidimato a bordo del bus extraurbano o del treno e convalidato a bordo del bus nella zona urbana (Catona - Bocale o viceversa);
- biglietto per tratta intermedia: (linee ATAM SpA) valido sulle tratte che non hanno relazione con la zona urbana (esempio: Gambarie - S. Stefano); la tariffa unica è di 1,03€;
- abbonamenti: hanno le stesse caratteristiche dei biglietti di riferimento e validità di 1-3 o 12 mesi; l'abbonamento va vidimato all'inizio del periodo di riferimento o, in ogni caso, prima del viaggio;
- abbonamento per tratte intermedie: (linee ATAM SpA) valido sulle tratte che non hanno relazione con la zona urbana (esempio Gambarie - S. Stefano); il prezzo è di € 27,89.

#### Tariffe TreBus

Tipologia	Relazione	Biglietto	Abb.	Abb.	Abb.
-----------	-----------	-----------	------	------	------

		(€)	mensile (€)	trimestrale (€)	annuale (€)
urbano	zona urbana (valido 90 min.)	0,80	23,20	56,00	206,00
est. 1	Cannitello - zona urbana	1,35	31,00	“	278,00
est. 1	Villa S. Giovanni - zona urbana	1,35	31,00	“	278,00
est. 1	Lazzaro - zona urbana	1,35	31,00	“	278,00
est. 2	Saline - zona urbana	1,95	38,20	“	340,00
est. 3	Favazzina - zona urbana	2,10	39,80	“	356,00
est. 3	Scilla - zona urbana	2,10	39,80	“	356,00
est. 3	Melito P.S. - zona urbana	2,10	39,80	“	356,00
est. 4	Bagnara C. - zona urbana	2,50	47,00	“	423,00
est. 5	Palmi - zona urbana	3,00	53,20	“	477,00
est. 6	Gioia Tauro - zona urbana	3,20	55,80	“	488,00
est. 7	Rosarno - zona urbana	3,40	56,80	“	497,00
est. A	Gambarie - zona urbana	2,35	62,00	“	
est. B	Mannoli - zona urbana	1,80	49,00	“	
est. B	S. Stefano - zona urbana	1,80	49,00	“	
est. C	S. Alessio - zona urbana	1,30	41,30	“	
est. C	Laganadi - zona urbana	1,30	41,30	“	
est. D	Trevalloni - zona urbana	1,10	33,60	“	

### Tipologie dei titoli di viaggio – Linea Reggio Calabria → Cardeto

Tratta	Biglietto (€)	Abb. settimanale (€)	Abb. mensile (€)
Cardato Centro – Bivio Cundù	0,67	5,27	18,13
Cardato Centrob – Cataforio/Carrano	0,83	6,46	22,31
Cardato Centro – Cardeo Marvanerò	0,93	7,28	25,10
Cardato Centro – Reggio Calabria	1,03	8,06	27,89
Cardeto Nord – Cataforio	1,24	9,71	33,47
Cardeto Nord – Reggio Calabria	1,50	11,72	40,44

Presso le rivendite autorizzate (bar, tabaccherie, edicole, negozi convenzionati) è possibile acquistare il biglietto a tempo. Le rivendite autorizzate sono circa 209 su tutto il territorio servito (un elenco completo, con l'indicazione della localizzazione, è disponibile sul nostro sito [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it)).

Presso il tabaccaio Morisani, sito in Via Aspromonte, è possibile reperire tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti con relativo rilascio di fattura.

L'obiettivo di ATAM SpA è di incrementare il numero di rivendite presenti sul territorio e di potenziare la propria capacità distributiva dei titoli di viaggio.

## 5.5 Pulizia

ATAM SpA assicura una costante attività di pulizia dei mezzi e delle infrastrutture aziendali per garantire ai clienti condizioni di igiene adeguate. Più in dettaglio la pulizia

- Esterna (carrozzeria, parafranghi, etc.) viene effettuata ogni 48 h sulla totalità dei mezzi;
- Ordinaria (sedili, posto guida, pavimento, corrimano, finestrini, etc.) viene effettuata ogni 24 h sulla totalità dei mezzi;
- Radicale con cadenza fissa mensile o a seguito di fermo dei mezzi per lavorazioni di officina.

La pulizia dei locali aperti al pubblico viene effettuata giornalmente.

ATAM SpA garantisce il proprio impegno, continuo e permanente, al mantenimento della pulizia e delle buone condizioni igieniche.

## 5.6 Comfort

Il comfort è generalmente assicurato dall'utilizzo di autobus dotati di impianto di climatizzazione, sedili confortevoli, pianale ribassato, posti adeguati a passeggeri con ridotta capacità motoria e dotati di pedana per la salita e discesa dei portatori di handicap.

L'obiettivo di ATAM SpA è di proseguire nella sostituzione dei vecchi mezzi con nuovi mezzi: il piano di rinnovo del parco autobus, già cominciato nel 2004 prevede infatti la sostituzione di ulteriori 22 autobus con nuovi mezzi entro l'anno 2006.

## 5.7 Sicurezza

ATAM SpA garantisce un servizio che, rispetto alle altre modalità di trasporto, si contraddistingue per un basso numero di incidenti sia sulla strada che sul mezzo. Questo obiettivo è ottenuto sottoponendo il proprio personale a corsi di formazione inerenti la propria mansione e verificando costantemente lo stato di salute del proprio personale (sottoposto periodicamente a visite mediche al fine di accertare l'idoneità psicofisica alla mansione, DM n. 88 del 1999 e al DLgs 626 del 1994) e del parco mezzi (sottoposto ad un'attenta manutenzione programmata).

Il personale di guida svolge la propria attività secondo turni di lavoro organizzati nel pieno rispetto delle leggi che regolano i tempi di guida, i riposi giornalieri e settimanali. Tutti i conducenti sono collegati, mediante apparato radio, alla centrale operativa aziendale a cui richiedere, ove ve ne fosse bisogno, l'intervento delle forze dell'ordine.

In caso di infortuni o incidenti gli interessati devono avvisare immediatamente il conducente; è possibile, inoltre, denunciare l'accaduto presso la sede di ATAM SpA. La denuncia deve essere firmata dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta. ATAM SpA si riserva di verificare quanto denunciato e, ove necessario, provvederà tramite il proprio assicuratore al risarcimento di eventuali danni a persone o cose causati per propria responsabilità civile per effetto dell'utilizzo dei mezzi e delle strutture aziendali.

Nell'interesse della collettività l'ATAM SpA inoltrerà alla Procura della Repubblica tutte le richieste di danno ritenute non veritiere.

Rispetto alla sicurezza del viaggio i risultati relativi allo scorso anno e gli obiettivi per il 2006 sono:

Fattore di qualità	Risultato 2005	Obiettivo 2006
Numero di incidenti	153	137

## 5.8 Attenzione all'ambiente

ATAM SpA utilizza carburanti a basso tenore di zolfo, è orientata all'acquisto di tipologie di mezzi a basso impatto ambientale e dimostra una forte attenzione alle problematiche ambientali collaborando con le istituzioni per l'individuazione di politiche e soluzioni di mobilità integrata e sostenibile che migliorino la qualità dell'ambiente.

Il parco veicolare attualmente comprende 3 autobus ibridi (ossia a trazione elettrica alimentata da pacco di batterie ricaricabili attraverso motore termico).

Il 30 % degli autobus ed il 67% degli scuolabus che compongono il nostro parco sono conformi allo standard EURO 3; entro il 2006 si prevede di incrementare il numero di autobus conformi allo standard EURO 3 (fino a circa il 50%).

## **5.9 Cortesia del personale**

ATAM SpA ha definito alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità delle relazioni sia all'interno che all'esterno dell'Azienda. Al fine di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini ed ATAM SpA .

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di una divisa e di un tesserino di riconoscimento e

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo.

Per quanto riguarda specificamente il comportamento a bordo del veicolo, il conducente

- non fuma in vettura;
- cura il proprio aspetto personale;
- indossa una divisa aziendale, espone il tesserino di riconoscimento ed ha un aspetto decoroso e pulito;
- non legge libri o giornali durante la guida;
- non utilizza, durante la guida, apparecchi radiotelefonici personali ed apparecchi radio con o senza auricolare;
- pone la massima attenzione ai passeggeri in attesa, per garantire la salita a tutti coloro che intendono accedere al mezzo;
- agevola la salita dei passeggeri, aprendo tutte le porte del bus;
- evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea superiori ai 2 minuti;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

## **5.10 Informazioni alla clientela**

In occasione dell'entrata in vigore degli orari estivi ed invernali ATAM SpA pubblica i libretti contenenti orari e percorsi dei servizi pubblici di linea. Le pubblicazioni sono distribuite presso tutte le rivendite autorizzate. ATAM SpA si impegna a fornire il materiale informativo almeno una settimana prima della variazione. Gli orari sono reperibili anche tramite il sito aziendale [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it).

ATAM SpA utilizza anche l'affissione di manifesti, la distribuzione di opuscoli e volantini per aggiornare i clienti sull'attivazione di un nuovo servizio o su eventuali variazioni.

ATAM SpA dispone di 1400 fermate dislocate nell'area urbana ed extraurbana. Di queste il 22% è dotato di paline contenenti indicazioni circa le linee e gli itinerari, il 2% è dotato di pensilina e il 76% di dischi metallici.

L'obiettivo di ATAM SpA è che entro il 2006, con l'entrata in vigore del nuovo piano di esercizio, il 30% delle fermate più rappresentative, già fornite di paline e/o pensilina, sia dotato anche di indicazioni circa gli orari.

Sui veicoli vengono indicati: il numero della linea e l'indicazione dei capolinea. Inoltre sui veicoli di recente installazione sono stati installati dei sistemi audio-visivi che permettono di annunciare e visualizzare sia la destinazione del mezzo sia la fermata successiva. Tali sistemi permettono anche di rendere più accessibili i nostri servizi agli utenti ipovedenti.

All'interno di ogni veicolo sono affisse le modalità di uso del servizio e gli avvisi relativi a variazioni di orario o percorsi.

Informazioni su orari, percorsi, titoli di viaggio possono essere ottenute:

- telefonando al numero verde dell'ATAM SpA : 800433310;
- telefonando al centralino aziendale : 0965 620121/620122;
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso la sede aziendale, sita in Via Foro Boario, esclusivamente nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 11.30;
- inviando un fax al numero 0965 620120;
- collegandosi al sito internet [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it) o inviando una e-mail all'indirizzo [info@atam-rc.it](mailto:info@atam-rc.it).

## **5.11 Diritti e doveri del cliente**

La gestione dell'azienda è orientata a produrre i propri servizi allo scopo di assicurare la soddisfazione dell'utente; al passeggero non è richiesto altro obbligo che quello di rispettare, nell'interesse suo e della collettività, le norme di viaggio e le leggi vigenti sui mezzi di pubblico trasporto che si richiamano brevemente nel seguito.

### **5.11.1 Diritti**

Al cliente del servizio di trasporto, munito di titolo di viaggio regolarmente convalidato sono riconosciuti i seguenti diritti:

- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (non superiore ai 30 gg);
- copertura assicurativa in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo;
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità del servizio;
- pubblicazione e reperibilità degli orari del servizio;
- accessibilità alle fermate;
- rispetto degli orari (compatibilmente con le condizioni di traffico stradale);
- igiene e pulizia dei mezzi;

- efficienza delle apparecchiature;
- riconoscibilità del personale.

Il possessore di un valido documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare gratis un solo bambino di altezza inferiore al metro (se i bambini accompagnati da un adulto sono più di uno è necessario che paghino il biglietto), purché non occupi un posto a sedere.

### 5.11.2 Doveri

Chiunque viaggi sulle vetture deve essere in possesso di valido documento di viaggio ed è tenuto a mostrarlo al personale in servizio ogni qualvolta ne venga richiesto. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del trasporto e, comunque entro la fermata successiva, tramite le apposite obliterate. In caso di inagibilità o di mancato funzionamento dell'obliterate, l'utente dovrà convalidare manualmente il titolo di viaggio indicando la data e l'ora sulla casella posta sul retro del biglietto. In caso contrario il titolo di viaggio non sarà considerato valido.

Il biglietto deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio, non è cedibile dopo la convalida e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo di ATAM.

Ai passeggeri delle vetture è vietato:

- salire e scendere quando la vettura è in movimento;
- salire e scendere da parti diverse della vettura da quelle prescritte ed in località diverse da quelle stabilite per le fermate;
- accedere all'autobus fuori delle fermate prestabilite, tranne in casi di necessità ed urgenza;
- parlare con il guidatore o distrarre comunque il personale in servizio dalle sue mansioni;
- insudiciare, guastare, rimuovere o manomettere parti di apparecchiature della vettura o attrezzature di bordo di proprietà aziendale;
- portare in vettura, armi cariche, materiali infiammabili o esplosivi, acidi corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti od appuntiti o che possano sporcare i viaggiatori o che per qualsiasi altra ragione possano riuscire molesti, ingombranti e pericolosi;
- cantare, suonare, schiamazzare o comunque tenere un contegno scorretto che possa disturbare gli altri viaggiatori; è conseguentemente vietato l'uso di radio salvo che siano usate con gli appositi auricolari;
- distribuire oggetti a scopo di pubblicità o esercitarvi qualsiasi commercio, nonché distribuire o vendere oggetti, anche a scopo di beneficenza senza permesso dell'Autorità Comunale;
- effettuare indagini o interviste ai viaggiatori senza permesso dell'ATAM SpA;
- portare con se colli ed oggetti di misure diverse da quelle consentite dalle particolari disposizioni della Direzione Generale dell'ATAM SpA;
- gettare dai veicoli qualsiasi oggetto;
- fumare sui veicoli.

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia purché munito di museruola e tenuto in braccio in modo da non creare disturbo agli altri viaggiatori. Non è consentito il trasporto di cani o di altri animali di grossa taglia o comunque pericolosi per la sicurezza dei passeggeri. I cani guida per non vedenti possono viaggiare gratuitamente, indipendentemente dalla taglia ed anche

se sprovvisti di museruola. Il trasporto gratuito di altri animali (sempre di piccola taglia) è consentito solo se gli stessi sono alloggiati in contenitori di dimensioni inferiori o uguali a cm 20×40×60 che preservino il contatto con gli utenti.

È ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio, purché non superiore ai 10 Kg o non eccessivamente voluminoso. Per i bagagli che superino tali limiti il viaggiatore deve acquistare un biglietto per ciascun bagaglio. È ammesso il trasporto gratuito per utente di:

- n. 1 passeggino, purché disposto in modo tale da ridurre al minimo l'ingombro;
- n. 1 strumento musicale purché di dimensioni contenute.

Non è ammesso il trasporto di biciclette.

Eventuali oggetti rinvenuti in vettura devono essere consegnati al personale di linea che provvederà a recapitarli all'azienda. Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati dal legittimo proprietario presso la centrale operativa movimento.

Ogni atteggiamento che non dovesse essere conforme a tali principi può essere soggetto a provvedimenti da parte del personale ATAM, che, in base alla gravità e alla natura dei fatti, può anche allontanare dall'autobus i viaggiatori che se ne rendessero protagonisti, riservandosi di denunciare l'accaduto all'autorità giudiziaria, qualora se ne rilevassero gli estremi.

Sono esenti dal pagamento del titolo di viaggio, purché in divisa o muniti di valido tesserino identificativo (art. 294 del R.D. 1629/30), i dipendenti appartenenti ai seguenti enti:

- ANAS,
- MCTC,
- Guardia di Finanza,
- Vigili del fuoco,
- Guardie Zoofile,
- Corpo Forestale dello Stato,
- Polizia di Stato,
- Arma dei Carabinieri,
- Polizia Penitenziaria,

Inoltre, dal 03/05/04, sono esenti dal pagamento del titolo di viaggio anche gli ultrasessantenni, purché muniti di documento di riconoscimento.

Il personale in servizio sulle vetture è tenuto a far osservare ai viaggiatori queste norme, a ritirare i documenti di viaggio riconosciuti comunque non validi ed a farne rapporto alla Direzione dell'ATAM SpA.

Gli addetti al controllo dell'ATAM SpA sono direttamente abilitati alla ricerca, all'accertamento ed alla contestazione delle violazioni riscontrate, ai sensi della vigente normativa. L'ATAM SpA si riserva di intraprendere ogni azione legale consentita dalla legge a carico dei viaggiatori sforniti di titolo di viaggio o in possesso di titoli di viaggio alterati o non validi.

## **5.12 Sanzioni**

Il personale addetto al controllo ispettivo riveste il ruolo di pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni. Il viaggiatore sprovvisto di documento di viaggio, con documento non convalidato, irregolare o scaduto o che dimentichi il tesserino di cui è titolare è tenuto al pagamento di una

sanzione di 25 € all'ispettore ed all'atto della constatazione dell'infrazione o 51 € presso la cassa aziendale.

Il viaggiatore è tenuto ad esibire al personale il documento di viaggio e, se necessario, un documento di identità che consenta la redazione del verbale.

### **5.13 Reclami**

Il viaggiatore può inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti secondo le seguenti modalità:

- telefonando al numero verde dell'ATAM SpA: 800433310;
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso la sede aziendale, sita in Via Foro Boario, esclusivamente nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 11.30;
- inviando un fax al numero 0965 620120;
- collegandosi al sito internet [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it) o inviando una e-mail all'indirizzo [info@atam-rc.it](mailto:info@atam-rc.it).

Il reclamo deve essere indirizzato ad ATAM SpA; deve essere firmato dall'interessato e deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta. Il reclamo deve essere formulato in maniera chiara attraverso l'indicazione di elementi certi (data, ora, linea, fermata, numero del bus) che consentano la precisa individuazione dei fatti. Tutti i dati personali dell'utente saranno trattati secondo il D.Lgs. 196 del 30.06.2003.

ATAM SpA assicura risposta (telefonicamente per i reclami telefonici qualora sia indicato un recapito telefonico o mediante risposta scritta negli altri casi) ai reclami ed alle richieste inoltrate secondo le modalità sopra elencate, mentre non dà riscontro ai reclami anonimi. Ogni reclamo da vita ad un'istruttoria ed entro 30 giorni viene fornita una risposta (ove ciò non sia possibile entro i 30 gg viene comunque fornita una risposta al cliente con le informazioni raccolte fino a quel momento).

L'azienda si impegna altresì a tenere nella massima considerazione i suggerimenti e le proposte dei viaggiatori in modo da realizzare un servizio in linea con le esigenze della clientela.

### **5.14 Risultati customer satisfaction**

Siamo giunti alla terza edizione dell'indagine di customer satisfaction, cioè di "Soddisfazione del Cliente" sul servizio di trasporto collettivo. Tale indagine rappresenta per noi uno strumento fondamentale e strategico in quanto ci consente di verificare il livello di efficacia del servizio offerto così come percepito dagli utenti dai nostri utenti, in un'ottica di riprogettazione e dunque di miglioramento continuo delle proprie performances.

Quest'anno l'indagine è stata effettuata nei giorni 25, 26 e 27 ottobre 2005 dalle ore 7.30 alle ore 20.30 ed i clienti intervistati sono stati 600, cioè circa il 3% dei passeggeri trasportati giornalmente da ATAM.

L'indagine si è svolta per mezzo di interviste: agli utenti coinvolti (600 ossia un campione pari a circa il 3% dei passeggeri trasportati giornalmente) è stato chiesto di esprimere un voto da 1 a 10 sulle principali caratteristiche del servizio offerto e di fornire eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio. Più in dettaglio il questionario era strutturato in due parti:

- aspetti generali: con domande finalizzate all'individuazione della tipologia di utenza (età, sesso, occupazione, residenza), e delle variabili relative all'utilizzo del servizio (frequenza e motivazioni d'utilizzo, linea più utilizzata, luogo dell'intervista);
- fattori di qualità: con domande finalizzate alla rilevazione della valutazione quantitativa (scala da 1 a 10) dei diversi fattori di qualità e del servizio nel suo complesso, nonché la richiesta di suggerimenti e/o commenti alle risposte.

I dati raccolti con le interviste sono stati elaborati e sono state ricavate informazioni sulle tipologie di utenza (distribuzione del campione per età, impiego, residenza, scopo di utilizzo del servizio, ecc), valutazioni del cliente per ciascun fattore di qualità e per il servizio nel suo complesso, suggerimenti e proposte.

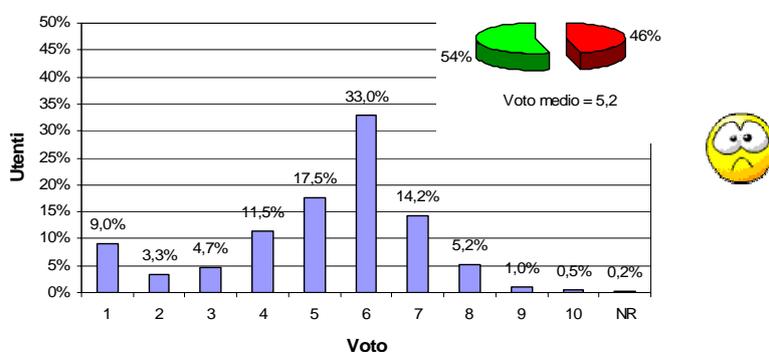
Nel seguito si analizzano i risultati ottenuti: per ciascun fattore di qualità si riporta un grafico con la distribuzione percentuale del voto; il grafico presenta in ascissa il voto e in ordinata la percentuale di ricorrenze riportate dal voto. Per ogni grafico vi è una torta che rappresenta la percentuale di utenti soddisfatti (verde) e insoddisfatti (rosso) ed un'icona che costituisce un indicatore sintetico del giudizio degli utenti.

### 5.14.1 Puntualità

Il fattore puntualità, ossia il rispetto degli orari di percorrenza, raggiunge insufficienti livelli di soddisfazione: il 46% degli intervistati si è infatti dichiarato insoddisfatto con un voto medio di 5,2. Tale valore, sebbene insufficiente, è comunque superiore a quello dello scorso anno quando il voto medio era pari a 4,64. È evidente che l'inserimento in autoparco dei nuovi autobus avvenuto nel mese di novembre 2004 ha contribuito al miglioramento di tale valore, tuttavia, essendo il trasporto pubblico un servizio in sede promiscua (su 715 km di rete solo l'1% si svolgono sulle corsie riservate), continua a subire pesantemente le interazioni negative con il traffico veicolare.

Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 12% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.

In merito alla puntualità si è ritenuto necessario effettuare ulteriori analisi al fine di conoscere la variazione del giudizio medio attribuito a questo fattore in funzione rispettivamente della fascia oraria, dei parametri socio-demografici e dei parametri relativi all'utilizzo del servizio. Da queste analisi emerge una sostanziale indifferenza di giudizio; nell'ambito dei parametri utilizzati il giudizio più negativo si rileva per la fascia serale. È apprezzabile invece una differenza di valutazione fra l'utenza femminile, più critica, e l'utenza maschile.

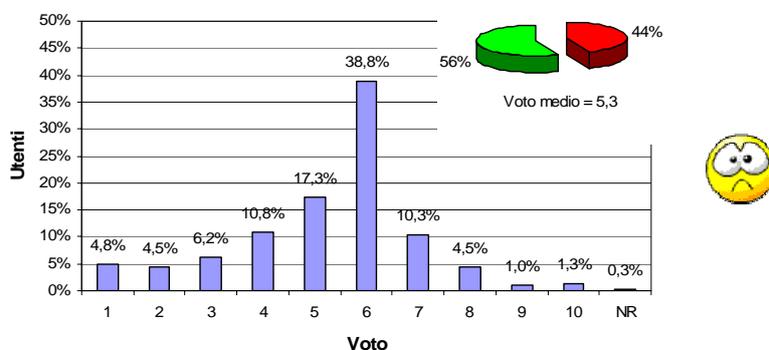


### 5.14.2 Regolarità

Per regolarità del servizio si intende la capacità dell'azienda di non saltare o sopprimere corse o tratti di esse. Anche questo fattore raggiunge insufficienti livelli di soddisfazione, con il 44% degli intervistati che si è dichiarato insoddisfatto: la media si attesta sul 5,3, in rialzo rispetto al 2004 quando tale valore era pari a 4,8. Anche la regolarità del servizio è condizionata dal contesto generale della circolazione; il miglioramento è dovuto sia all'inserimento in autoparco dei nuovi autobus, sia ad un incremento degli standard di manutenzione dei mezzi.

Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 4% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.

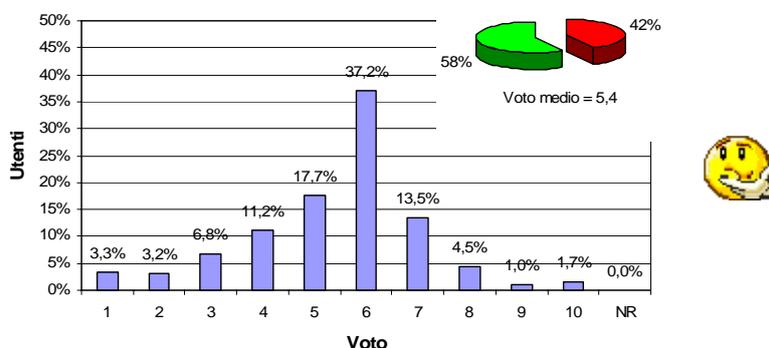
In merito alla regolarità si è ritenuto necessario effettuare ulteriori analisi al fine di conoscere la variazione del giudizio medio attribuito a questo fattore in funzione della fascia oraria, dei parametri socio-demografici e dei parametri relativi all'utilizzo del servizio. Emerge una qualche differenza di giudizio in base alla fascia oraria: è più positivo tra le 7.00 e le 8.30, 15.30 e le 16.30, ed è più negativo tra le 11.30 e le 12.30 e dalle 18.30 alle 20.30.



### 5.14.3 Comfort

Il fattore comfort a bordo ottiene un livello di soddisfazione migliore degli altri, anche se concentrato intorno al "6". Sebbene il 58 % degli intervistati si ritenga soddisfatto, la media risulta tuttavia inferiore alla sufficienza attestandosi sul 5,4 per l'elevata incidenza dei voti inferiori al 5 (lo scorso anno tale valore era pari a 5,2).

Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 3% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.

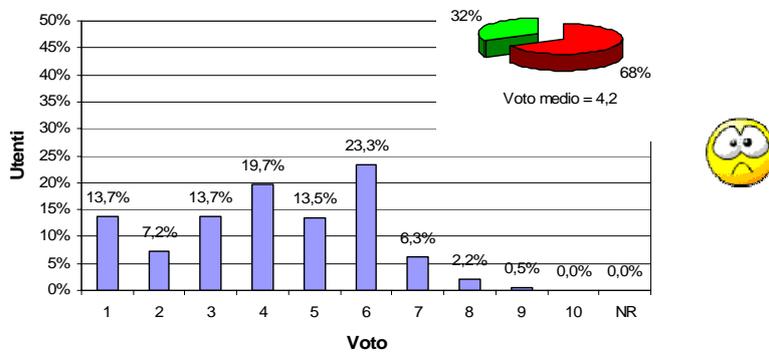


### 5.14.4 Affollamento

L'affollamento dei mezzi è un fattore anche quest'anno critico, con un'alta percentuale di utenti insoddisfatti, cioè il 68% ed un voto medio di 4,2 (lo scorso anno tale valore era pari a 3,8).

Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 4% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.

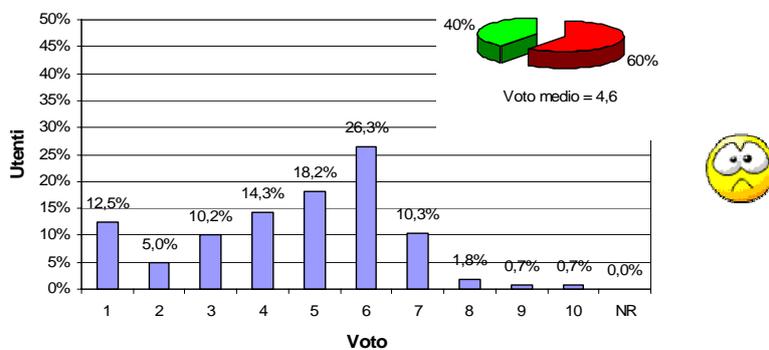
In merito all'affollamento si è ritenuto necessario effettuare ulteriori analisi al fine di conoscere la variazione del giudizio medio attribuito a questo fattore in funzione della fascia oraria, dei parametri socio-demografici e dei parametri relativi all'utilizzo del servizio.



### 5.14.5 Pulizia dei mezzi

La pulizia dei mezzi è di norma un fattore che ha un impatto forte nelle considerazioni degli utenti: il 60% degli utenti si dichiara insoddisfatto con un voto medio di 4,6 (tale valore è leggermente inferiore a quello dello scorso anno, 4,61). Per il 2006 ATAM si è proposta di migliorare la pulizia dei propri mezzi mediante l'affidamento di questo servizio ad una nuova ditta aggiudicataria di pubblico appalto e soprattutto mediante l'istituzione di una specifica attività di monitoraggio interno all'azienda.

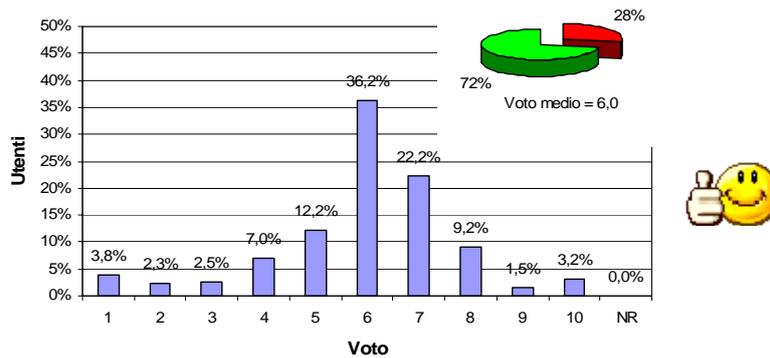
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 12% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.6 Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio è intesa come guida sicura, cioè la capacità dell'autista di far sentire i passeggeri sicuri ed a proprio agio, dunque non a rischio di cadute o incidenti. Questo fattore riscontra una valutazione positiva; nella maggioranza dei casi, 72%, le persone a bordo si sentono sicure: il voto medio è 6. Sebbene questo sia un risultato positivo sono necessarie ulteriori analisi in quanto si registra un lieve peggioramento rispetto allo scorso anno quando il voto medio era pari a 6,1.

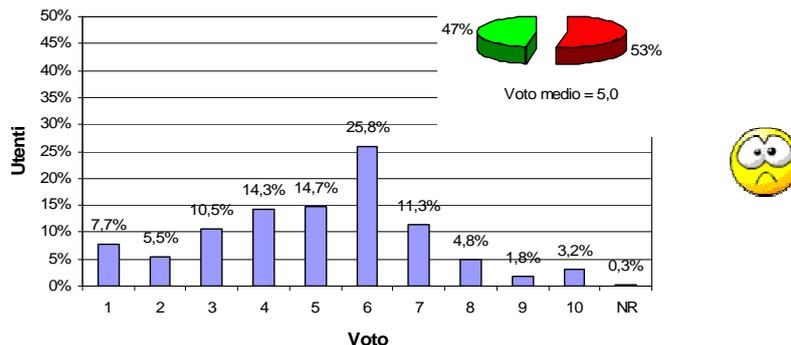
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 3% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.7 Sicurezza a bordo

La sicurezza a bordo rappresenta la sensazione di sicurezza che il viaggiatore ha in relazione al pericolo di furti, aggressioni, ecc. Per l'utente di ATAM questo argomento costituisce un problema: circa la metà del campione intervistato (53%) si ritiene insoddisfatto con un giudizio medio di 5,0 (in aumento rispetto allo scorso anno quando il voto medio era pari a 4,8).

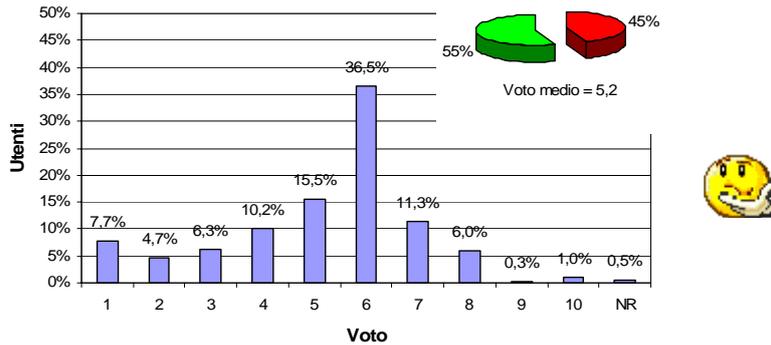
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 3% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.8 Informazioni alle fermate

Il giudizio attribuito a questo fattore è insufficiente, con una percentuale di insoddisfatti pari al 45%: il voto medio è pari a 5,2. Si registra un aumento di tale valore rispetto al 2004 (il voto medio era pari a 4,7) e ciò indica che i clienti di ATAM cominciano a percepire gli sforzi compiuti per dotare tutte le fermate di palina; è tuttavia necessario insistere su questa strada. L'azienda ha in programma di dotare le principali fermate della città del sistema di comunicazione diretta all'utenza sui passaggi autobus.

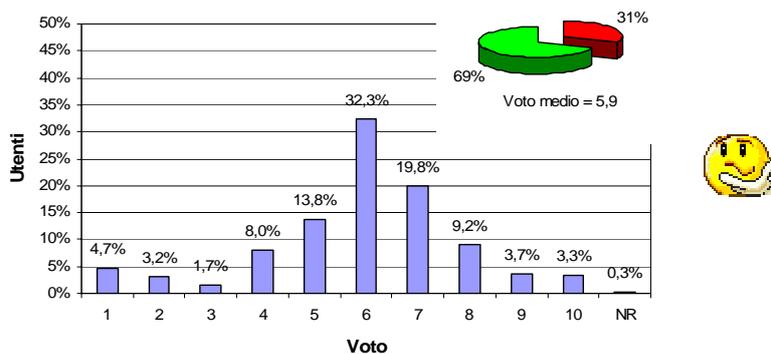
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dal 5% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.9 Accesso agli autobus

È stata verificata la percezione della facilità di accesso agli autobus. Si può notare che il voto “6” ha riscontrato il 32% di preferenze e che complessivamente il 69% degli intervistati si ritiene soddisfatto dell’accessibilità agli autobus tuttavia la valutazione media è pari a 5,9 (stesso valore del 2004).

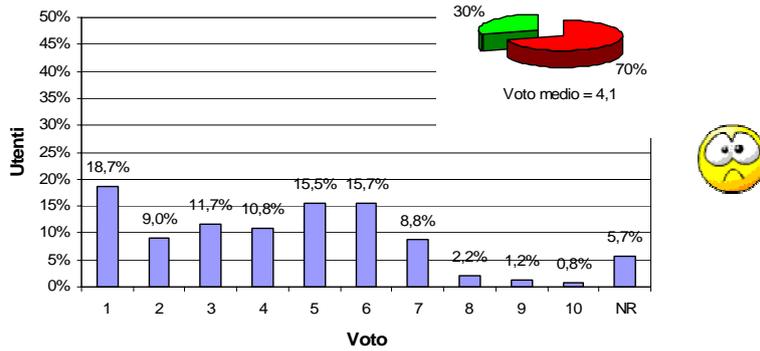
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all’azienda, dal 2% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.10 Servizio per i disabili

È stata verificata la percezione della facilità di accesso agli autobus da parte degli utenti disabili. Il servizio per disabili è un fattore che appare critico, con una percentuale di utenti insoddisfatti pari al 70% ed un valutazione media di 4,1. Sebbene il giudizio medio sia ancora negativo è da segnalare un netto miglioramento rispetto al 2004 (voto medio=2,9) dovuto, anche in questo caso ai nuovi autobus, tutti dotati di pianale ribassato.

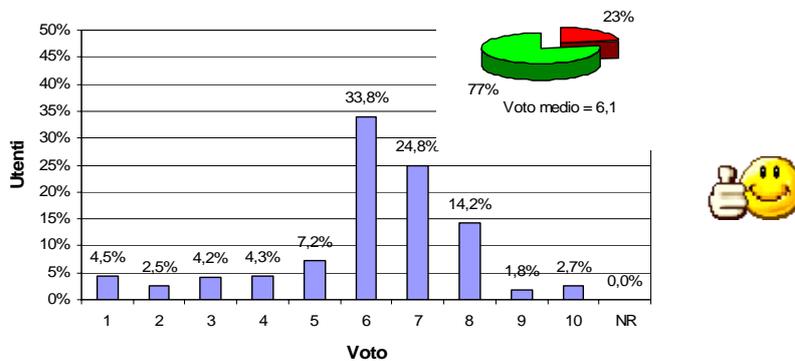
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all’azienda, dal 3% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



**5.14.11 Comportamento del personale ATAM**

Il fattore relativo al comportamento del personale restituisce un 77% di soddisfatti; la media è di 6,01. Sebbene tale giudizio sia positivo è da segnalare che questo valore è identico a quello rilevato lo scorso anno nonostante gli sforzi compiuti dall'azienda per riqualificare il personale.

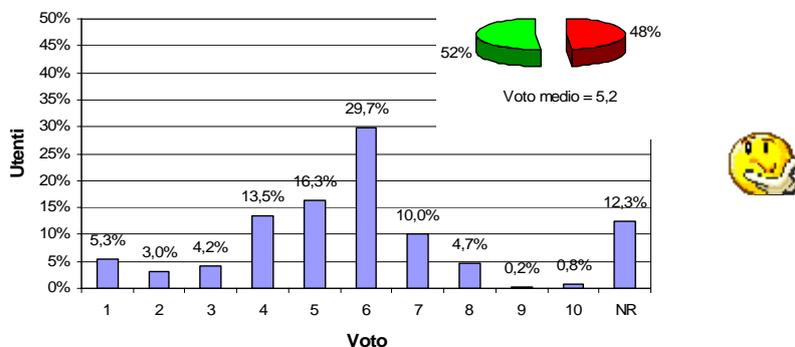
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dall'8% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



**5.14.12 Riduzione dell'impatto ambientale**

Sebbene il 52% di utenti si ritiene soddisfatto dell'attenzione che ATAM ha per i problemi ambientali tuttavia la valutazione media è inferiore alla sufficienza: 5,2 (in lieve aumento rispetto allo scorso anno 5,0 quando però gli insoddisfatti costituivano il 60% del campione).

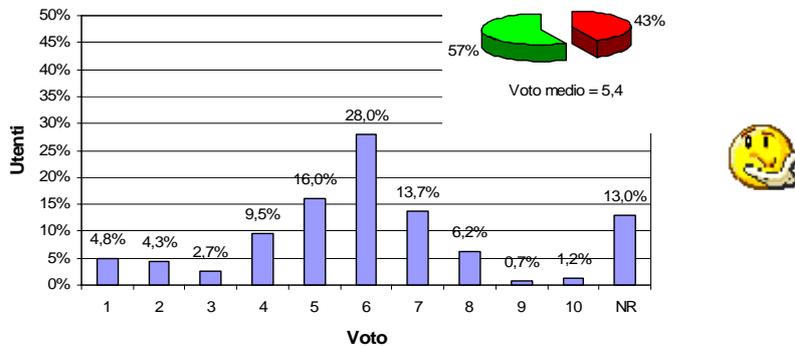
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all'azienda, dall'1% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.13 Orari delle corse e coincidenze

Il 43% degli utenti assegna un voto inferiore a “6”, con una media di 5,4. Sebbene tale valore sia superiore a quello ottenuto nel 2004 (4,8) ATAM si propone, nel corso del 2006, di migliorarlo mediante l’utilizzazione di un nuovo programma di esercizio, recentemente progettato.

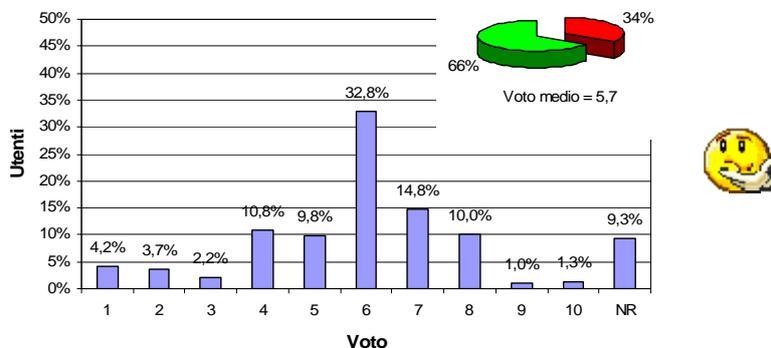
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all’azienda, dal 3% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.14 Reperibilità dei libretti orari e dei percorsi ATAM

In relazione alla domanda sulla reperibilità dei libretti di orario generale delle linee si nota che, sebbene il 66% degli utenti si dichiara soddisfatto il voto medio è comunque inferiore alla sufficienza: 5,7 (tale valore nel 2004 era pari a 4,9).

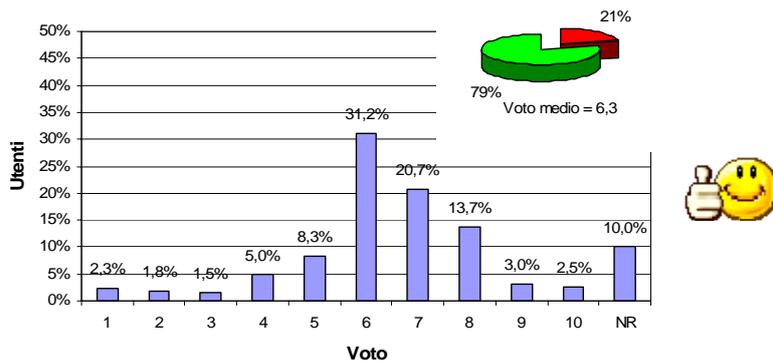
Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all’azienda, dall’1% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.



### 5.14.15 Facilità acquisto titoli di viaggio presso punti vendita

In relazione alla domanda sulla facilità di acquisto dei biglietti e degli abbonamenti nelle rivendite e nelle biglietterie, ben il 79% degli utenti si dichiara soddisfatto, con votazione media pari a 6,3 (nel 2004 tale valore era pari a 6,2).

Questo fattore viene evidenziato, in termini di raccomandazioni all’azienda, dal 2% circa degli utenti che hanno avanzato suggerimenti.

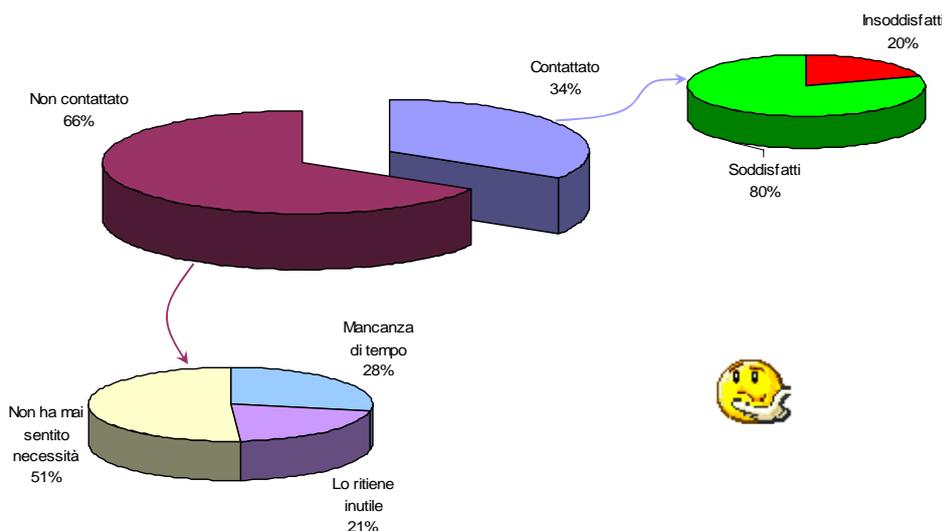


**5.14.16 Valutazione servizio numero verde e trattamento dei reclami**

Il 34% degli intervistati ha dichiarato di aver contattato il numero verde ATAM SpA di questi: sebbene la percentuale di soddisfatti sia pari al 80%, la votazione media è di 5,9, inferiore alla sufficienza, ma in leggero rialzo rispetto allo scorso anno (voto medio =5,7). Nel corso del 2006 ATAM si propone di migliorare il servizio call center.

Si è inoltre investigato sulla motivazione in base alla quale gli utenti non hanno mai contatto il numero verde: la metà non ne ha mai sentito la necessità e solo il 21 % lo ritiene inutile. La Fig. 3.19 riassume i risultati sopra esposti.

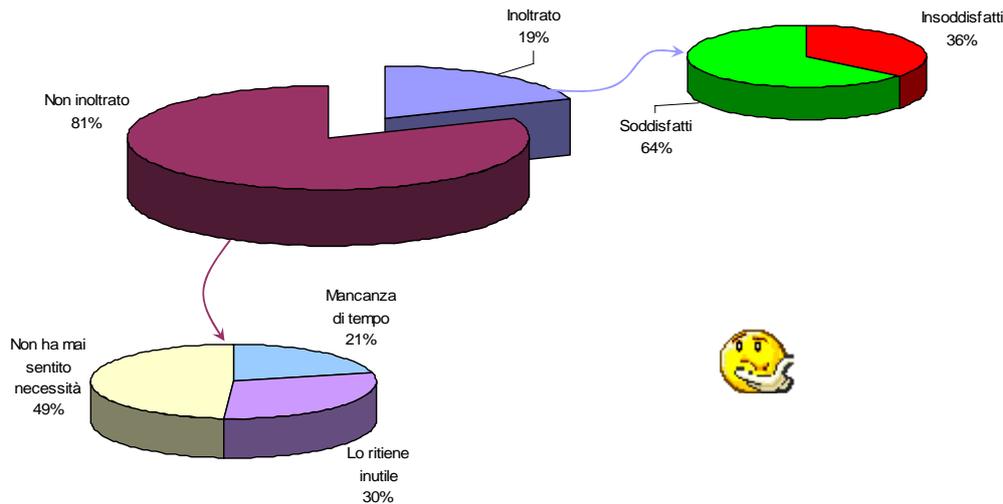
In merito a questo fattore non sono stati avanzati suggerimenti.



La percentuale di utenti che ha avuto occasione di presentare reclami è pari al 19%. Il giudizio complessivo si attesta sul voto medio di 5,3 in rialzo rispetto allo scorso anno (voto medio 4,3). Il 64% si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto (con voto ≥6). Nel corso del 2006 ATAM si propone di migliorare il ulteriormente il servizio reclami.

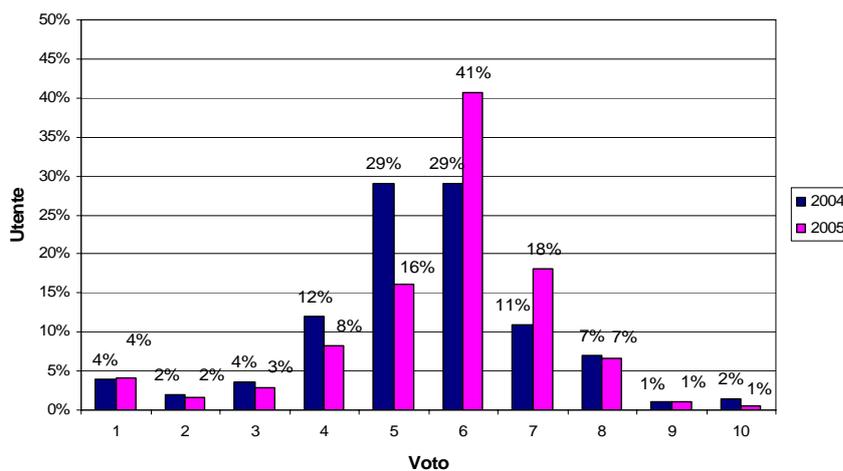
Si è inoltre investigato sulla motivazione in base alla quale gli utenti non hanno mai effettuato reclami: la metà non ne ha mai sentito la necessità ed il 30 % lo ritiene inutile. La Fig. 3.20 riassume i risultati sopra esposti.

In merito a questo fattore non sono stati avanzati suggerimenti.



### 5.14.17 Giudizio complessivo

Il giudizio complessivo medio<sup>1</sup> è pari a 5,7; risulta inferiore alla sufficienza, ma si registra un miglioramento, di circa il 5% in più, rispetto allo scorso anno (il voto medio era pari a 5,4). Tuttavia, analizzando i dati si evince che il 67% degli utenti esprime un giudizio che va oltre la sufficienza (voti dal 6 al 10) ed il 33% si dichiara insoddisfatto (voti dall'1 al 5). Lo scorso anno il campione era equamente diviso nell'attribuire votazioni insufficienti e sufficienti.



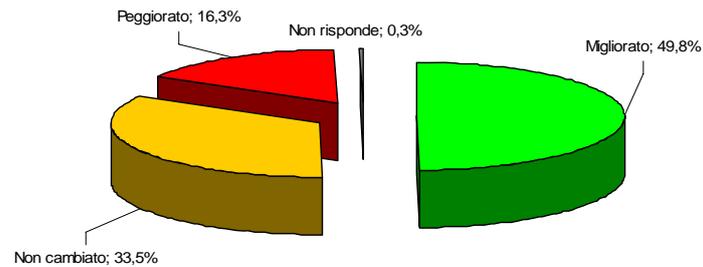
L'analisi più approfondita ha permesso di mettere in luce che il valore medio del giudizio complessivo si differenzia per fascia oraria, caratteristiche socio-demografiche e per l'uso del servizio da parte degli utenti intervistati. Si consideri ad esempio che:

- le casalinghe ed i pensionati hanno un giudizio più negativo rispetto alle altre categorie di utenti;
- gli utenti più giovani (con un'età inferiore ai 30 anni) valutano più positivamente il servizio rispetto ai più anziani;
- gli utenti giornalieri ed abituali, che costituiscono circa l'80% del campione, hanno un giudizio più critico rispetto agli occasionali ed ai saltuari;
- gli abbonati annuali, sono i più soddisfatti;

<sup>1</sup> Il voto medio è ottenuto sommando i singoli punteggi attribuiti e dividendoli per il numero totale delle interviste effettuate.

- gli utenti che utilizzano il servizio per mancanza di alternative, sono caratterizzati dal giudizio medio complessivo più negativo (5,5);

Dall'analisi dei dati relativi alla percezione della qualità del servizio nell'ultimo anno si deduce che gli utenti percepiscono gli sforzi compiuti dall'azienda per fornire un servizio sempre più vicino ai bisogni del cliente: ben il 50% lo ritiene infatti migliorato, il 16% peggiorato ed il 34% non apprezza alcun cambiamento. Si tratta di un dato tanto più significativo se confrontato con il dato analogo rilevato nell'indagine dello scorso anno 2004: solo il 32% dell'utenza riteneva il servizio migliorato, il 19% peggiorato ed il 49% non cambiato.



## **6 Il servizio Scuolabus**

Dall'anno 2004 ATAM SpA gestisce il servizio di trasporto scolastico rivolto agli alunni di scuole materne, elementari e medie residenti in zona disagiate non servite o poco servite da mezzi di trasporto pubblico, in particolare le periferie cittadine, agglomerati abitativi di campagna. L'obiettivo è quello di fornire e garantire un servizio sicuro, efficiente e puntuale agli studenti.

Il servizio di trasporto scolastico è regolato dalla normativa adottata dal Comune di Reggio Calabria ed approvata con delibera G. M. N° 797 del 02/08/2000; è un servizio a pagamento in funzione delle fasce di reddito ISEE approvate dalla delibera del C. C. N° 34 del 15/11/2001 ed adeguate ai costi ed alle esigenze dell'utenza con delibera G. M. N° 105 del 19/03/2003.

Al fine di garantire la pianificazione ottimale del servizio, gli utenti interessati ad usufruire dei trasporti scolastici per i loro figli devono avanzare specifica domanda all'ufficio Servizi Trasporti Scolastici di ATAM SpA nelle giornate dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.00 a partire dal 1 giugno di ogni anno e non oltre il 30 giugno, dopo tale data le iscrizioni saranno accettate solo nel caso in cui lo consenta la disponibilità dei posti.

Alla domanda deve essere allegato il Mod. ISEE, rilasciato dal CAAF o da commercialisti autorizzati attestante il reddito familiare e necessario per la determinazione della fascia di contribuzione obbligatoria, ed il questionario con la valutazione sul servizio usufruito nell'anno precedente che ATAM SpA predispone per conoscere il livello di gradimento del proprio servizio e valutare eventuali punti di miglioramento.

L'ufficio Servizi Trasporti Scolastici redige l'elenco degli aventi diritto e comunica, all'atto dell'iscrizione, la quota tariffaria da pagare e le modalità di effettuazione.

Gli alunni aventi diritto devono frequentare la scuola pubblica di competenza zonale più vicina e devono risiedere ad una distanza minima da questa di almeno 1 Km. Al fine di garantire l'erogazione di un adeguato servizio è importante il rispetto degli orari e dei posti di raccolta, e la presenza di almeno un adulto alla partenza ed alla riconsegna degli alunni.

### **6.1 Scuole servite dal servizio scuolabus**

#### **6.1.1 Zona nord**

- Scuola Media Catona per gli alunni residenti nelle località di: Concessa – Via Bolano Ranieri – Via Forno – Spontone; Arghillà Sud – Arghillà Nord – Modanella – Ruula – Rosali.
- Scuola Elementare di Catona e Salice per gli alunni residenti nelle località di: Arghillà Sud – Arghillà Nord – Modanella.
- Scuola Elementare di Rosali per gli alunni residenti nelle località di: Arghillà Sud – Arghillà Nord – Modanella – Ruula – Rosali.
- Scuola Materna ed Elementare di Villa San Giuseppe per gli alunni residenti nelle località di: Via dei Monti Est ed Ovest – Arghillà Nord – Pettogallico
- Scuola Materna di Santa Domenica di Gallico per gli alunni residenti nelle località di: Gallico Superiore.
- Scuola Elementare di Archi CEP per gli alunni residenti nelle località di: Via A. Garibaldi – Pietra della Zita – Torrente Malavenda.

- Scuola Elementare di Sambatello per gli alunni residenti nelle località di: Diminniti e Sambatello.

### **6.1.2 Zona centro**

- Scuola Elementare di Vito Inferiore per gli alunni residenti nelle località di: Vito Superiore e Vito Centro.
- Scuola Media di Cannavò per gli alunni residenti nelle località di: Vinco – Pavigliana – San Cristoforo – Prumo.
- Scuola Media di Mosorrofa per gli alunni residenti nelle località di: Sala di Mosorrofa – San Salvatore – Cataforio.
- Scuola Elementare di Mosorrofa per gli alunni residenti nelle località di: San Salvatore – Cataforio.
- Scuola Media Montalbetti San Sperato per gli alunni residenti nelle località di: San Salvatore – Cataforio – Via San Sperato II° Tratto.
- Scuola Elementare Telesio Modena per gli alunni residenti nelle località di Modena-Ciccarello

### **6.1.3 Zona sud**

- Scuola Elementare e Media di Gallina per gli alunni residenti nelle località di: Arangea – Irto – Gagliardi – Miniera – Via Cafari – San Tesoro – S. Andrea – Armo – Caridi – Sorgono – Pendola – Rocca di Ballo – Pirgo – Lutrà – S. Barbara.
- Scuola Materna ed Elementare di Saracinello per gli alunni residenti nelle località di: Via Maldariti – Via S. Elia – Via Trapezzoli – Via Trapezzi – Curduma – Cilea – Croce Valanidi.
- Scuola Media di Ravagnese per gli alunni residenti nelle località di: Arcoleo – S. Andrea – Gurnali – Aretina – Bovetto – Saracinello – Croce Valanidi - Via Trapezzoli – Via Trapezzi – Curduma.
- Scuola Media Ravagnese – Elementare S. Elia – Materna Saracinello per gli alunni residenti nelle località di: Via Pitti, Via Morloquio, Via Malmeriti salita Enel.
- Scuola Elementare e Media di Oliveto per gli alunni residenti nelle località di: Patarriti – Curduma - Croce Valanidi – Cilea – Via Malara – S. Nicola – Rosario Valanidi – Candico.
- Scuola Elementare e Media di Pellaro per gli alunni residenti nelle località di: Via Trapezzi – Via Trapezzoli – San Gregorio – San Leo – Mortasa – Macellari Inferiore – San Giovanni – Ribergo – Via Fiumarella – Bocale I° - Bocale II° - Campoli – Collina del Paradiso – Via S. Francesco – Via Lia – Lume Inferiore.

### **6.1.4 Zona collinare:**

- Scuola Elementare di Orti Inferiore per gli alunni residenti nelle località di: San Bruno – Cerasi – Orti Superiore.

- Scuola Media “De Gasperi” di Condera per gli alunni residenti nelle località di: San Bruno – Cerasi – Orti Superiore – Orti Inferiore – Arasi – Straorino – Terreti – Pietrastorta.
- Scuola Media di Gallina per gli alunni residenti nella località di Santa Venere (solo per Comune di Reggio Calabria, esclusi gli alunni residenti nel Comune di Cardeto).

## 6.2 Itinerari ed orari di servizio

<i>Itinerario</i>	<i>Orario</i>
- Da Arangea per Scuola Elementare Baraccone e Media Gallina	ENTRATA: 07.55/08.25
- Da Arangea per Scuola Elementare Agraria Gallina	USCITA: 13.00/14.00
- Da Armo per Scuola Elementare Baraccone e Media Gallina	ENTRATA: 07.55/08.25
- Da Armo per Scuola Elementare Agraria Gallina	USCITA: 13.00/14.00
- Da San Teodoro per Scuola Elementare Baraccone e Media Gallina	ENTRATA: 07.55/08.25
- Da Armo Superiore per Scuola Elementare Agraria Gallina	USCITA: 13.00/14.00
- Da Arcoleo per Scuola Media Ravagnese ed Elementare Saracinello	ENTRATA: 07.55/08.25 USCITA: 13.00/14.00
- Da Via Trapezzoli Sud per Scuola Media Ravagnese	ENTRATA: 07.50/08.30
- Da Via Trapezzoli Sud per Scuola Elementare Saracinello	USCITA: 12.10/14.00
- Da Ponte Armo, Saracinello, Morloquio, Malmeriti S.Elia per Scuola Media Ravagnese	ENTRATA: 07.50/08.15/08.30
- Da S. Elia per Scuola Elementare Maldariti e Scuola Materna Saracinello	USCITA: 12.50/13.15/16.00
- Da Patarriti per Scuola Elementare e Media Oliveto	ENTRATA: 07.50/08.25
- Da Malara di Trunca per Scuola Elementare e Media Oliveto	USCITA: 13.00/14.00
- Da Cataforio per Scuola Elementare e Media Mosorrofa	ENTRATA: 07.50/08.25
- Da Sala per Scuola Media Mosorrofa e Scuola Media Montalbetti	USCITA: 13.00/14.00/17.00
- Da Concessa per Scuola Elementare e Media Catona	ENTRATA: 07.50/08.20
- Da Arghillà Sud per Scuola Elementare Salice e Catona	USCITA: 12.45/13.30/16.45
- Da Arghillà Sud per Scuola Media Catona	ENTRATA: 07.50/08.20
- Da Arghillà Sud per Scuola Elementare Rosali	USCITA: 12.45.13.30/16.45
- Da Via dei Monti per Scuola Materna e Elementare Villa S. Giuseppe	ENTRATA: 07.50/08.20
- Da Arghillà Nord per Scuola Materna e Elementare Villa S. Giuseppe	USCITA: 12.45/13.30/15.45
- Da Via Gallico Superiore per Scuola Elementare Archi	ENTRATA: 07.54/08.15
- Da Diminuiti per Scuola Elementare Sambatello	USCITA: 12.40/13.00
- Da Vinco per Scuola Media Cannavò	ENTRATA: 07.50/08.25
- Da San Cristoforo per Scuola Media Cannavò	USCITA: 13.00/14.00/17.00
- Da Via Trapezzi per Scuola Elementare e Media Pellaro	ENTRATA: 07.55/08.00
- Lun/Mer/Ven ore 14.00 Uscita Media Ravagnese	USCITA: 12.30/13.00/16.45
- Da Via Figurella per Scuola Elementare e Media Pellaro	ENTRATA: 07.55/08.00 USCITA: 12.30/13.00/16.45
- Da Vito Superiore per Scuola Elementare di Santa Caterina	ENTRATA: 07.30/08.30 USCITA: 12.30/13.30
DAL LUNEDI AL VENERDI	USCITA: 15.45/16.15
- Uscita Materna S. Domenica ore 15.45	
- Uscita Materna Villa S. Giuseppe ore 16.00	
MARTEDI E VENERDI	USCITA: 17.00
- Uscita Scuola Media Catona ore 17.00	
DAL LUNEDI AL VENERDI	USCITA: 16.00/16.45
- Uscita scuola Materna Saracinello ore 16.00	
- Uscita Scuola Media Pellaro ore 16.45	
VENERDI	USCITA: 16.20
- Uscita Scuola Elementare S. Elia ore 16.20	

### **6.3 Modalità di pagamento**

Il pagamento del contributo obbligatorio a carico delle famiglie degli alunni fruitori del servizio di trasporto è determinato dalla fascia di reddito di appartenenza e deve essere effettuato mensilmente o trimestralmente o in un'unica soluzione, mediante versamento su conto corrente postale N° 31455900 intestato all'A.T.A.M. SpA di Reggio Calabria indicando nella causale la dicitura "Scuolabus – Servizio trasporto scolastico".

Il versamento deve essere effettuato puntualmente all'inizio di ogni mese, e in ogni caso non più tardi del giorno 5, a nome dell'alunno fruitore del servizio indicando la scuola di appartenenza e con la massima puntualità, ciò al fine di evitare la sospensione del servizio.

La ricevuta del versamento deve essere consegnata al personale presente sul mezzo.

Nel caso in cui due o più alunni fratelli usufruiscono del servizio, il versamento può essere effettuato con un unico bollettino indicando comunque i nomi e la scuola di appartenenza.

### **6.4 Analisi dei risultati dei questionari di valutazione**

Gli utenti che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico sono invitati a compilare, alla fine di ogni scolastico, ed a consegnare, all'atto dell'iscrizione al servizio per l'anno scolastico successivo, un questionario con la valutazione sul servizio usufruito.

ATAM SpA analizza i risultati dei questionari di valutazione e ne fa tesoro al fine di fornire un servizio sempre più a misura del proprio cliente. Agli utenti è richiesto di esprimere un voto da 1 a 10 sui seguenti fattori:

- Qualità del servizio complessivo
- Conoscenza del servizio
- Puntualità del servizio
- Comportamento del personale di bordo degli scuolabus
- Sicurezza del viaggio

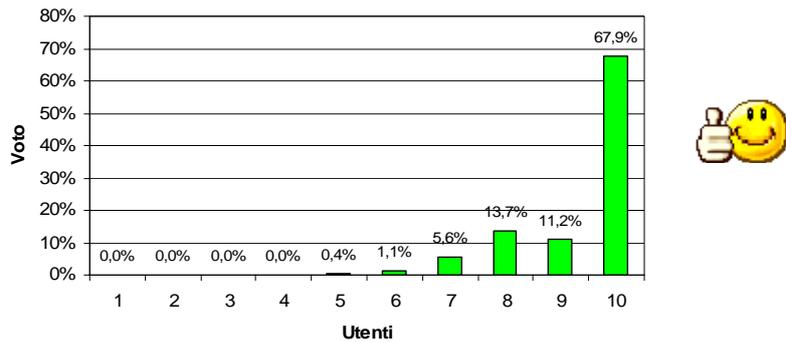
Gli utenti possono altresì fornire eventuali suggerimenti, proposte o esporre reclami.

Di seguito sono riportati i risultati, per ogni fattore, dei questionari di valutazione relativi allo scorso anno scolastico. L'analisi dei dati ha evidenziato un continuo miglioramento del servizio scolastico: i risultati già positivi ottenuti lo scorso anno sono stati ancora ottimizzati.

Ciò tuttavia non costituisce un punto d'arrivo ma, al contrario, rappresenta uno stimolo per tutto il personale addetto a tale servizio in quanto alte saranno le aspettative degli utenti del trasporto scolastico per il prossimo anno di studi e numerosi saranno gli sforzi che dovranno essere compiuti per garantire il servizio offerto e valutare ulteriori possibilità di miglioramento.

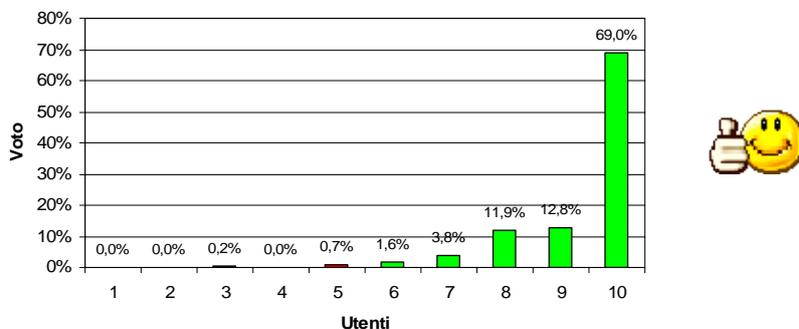
#### **6.4.1 Conoscenza del servizio**

Il 99,6% degli utenti esprime un giudizio positivo, maggiore o uguale a 6, (tale dato nel 2004 era pari a 97,5%) ed il voto medio è pari a 9,38 (nel 2004 era invece pari 8,96). Si registra pertanto un miglioramento rispetto all'anno precedente.



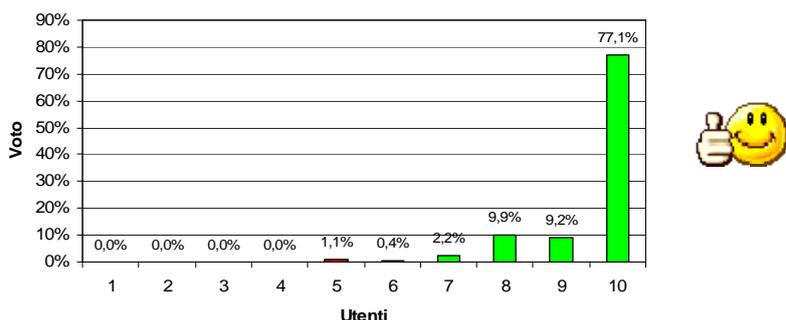
### 6.4.2 Puntualità del servizio

Il 99,1% degli utenti esprime un giudizio positivo, maggiore o uguale a 6, (tale dato nel 2004 era pari a 97,0%) ed il voto medio è pari a 9,40 (nel 2004 era invece pari 9,05). Si registra pertanto un miglioramento rispetto all'anno precedente.



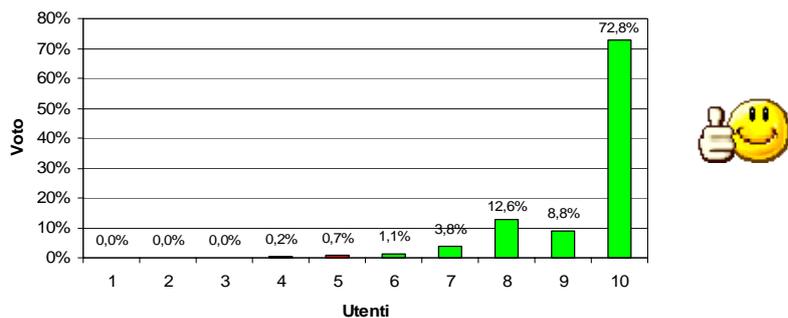
### 6.4.3 Comportamento del personale di bordo degli scuolabus

Il 98,9% degli utenti esprime un giudizio positivo, maggiore o uguale a 6, (tale dato nel 2004 era pari a 96,8%) ed il voto medio è pari a 9,57 (nel 2004 era invece pari 9,25). Si registra pertanto un miglioramento rispetto all'anno precedente.



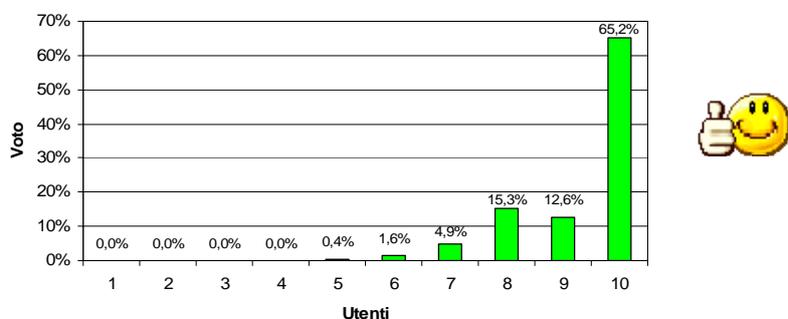
### 6.4.4 Sicurezza del viaggio

Il 99,1% degli utenti esprime un giudizio positivo, maggiore o uguale a 6, (tale dato nel 2004 era pari a 95,8%) ed il voto medio è pari a 9,45 (nel 2004 era invece pari 9,04). Si registra pertanto un miglioramento rispetto all'anno precedente.



### 6.4.5 Qualità del servizio

Il 99,6% degli utenti esprime un giudizio positivo, maggiore o uguale a 6, (tale dato nel 2004 era pari a 97,5%) ed il voto medio è pari a 9,33 (nel 2004 era invece pari 8,92). Si registra pertanto un miglioramento rispetto all'anno precedente.



## 7 Il servizio Noleggio

ATAM SpA dispone di pullman Gran Turismo adibiti al servizio di noleggio per:

- congressi;
- gite scolastiche e aziendali;
- gite per impegni sportivi;
- gite per gruppi e per comunità religiose.

I veicoli destinati al servizio di noleggio hanno capacità massima di 55 posti e sono dotati di: aria condizionata, sedili reclinabili, tv color, videoregistratore, stereo, frigobar, ampio vano portabagagli.

Il servizio è svolto con durata giornaliera o plurigiornaliera ed in condizioni di massima sicurezza, con personale specializzato ed autobus di elevata affidabilità: ATAM SpA, infatti, rispetta scrupolosamente le norme in materia di orari per turni di guida e dispone che la manutenzione ed il controllo vengano effettuati meticolosamente dal personale specializzato delle propri officine.

Informazioni e preventivi possono essere richiesti contattando l'ufficio "Servizi Speciali" secondo le seguenti modalità:

- telefonando al numero 0965 6206121/620122;
- inviando un fax al numero 0965 591724 oppure 0965 620120;
- inviando una e-mail all'indirizzo [info@atam-rc.it](mailto:info@atam-rc.it);



## 8 Il servizio Parcheggi

ATAM SpA gestisce, per conto del Comune di Reggio Calabria, alcune vie e piazze (nell'area centrale urbana e nei terminal bus situati agli estremi nord e sud di ingresso al centro urbano) prive di custodia e destinate a parcheggio con tariffa a tempo determinato. Tutte le aree di sosta sono a pagamento nei giorni feriali (da lunedì a sabato) dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

Anche in questo caso l'impegno di ATAM SpA è rivolto a sviluppare un sistema volto al miglioramento continuo del servizio di gestione.

<b>Numero di posti a pagamento</b>	~2.553
<b>Numero di addetti al servizio parcheggio</b>	24

### 8.1 Sistema tariffario

La tariffa oraria è pari a 0,50 € per ogni area della città.

I titoli di sosta devono essere esposti prima di allontanarsi dal veicolo. Le diverse tipologie attualmente a disposizione per gli utenti sono:

- buono di parcheggio prepagato: il prezzo è pari a 0,50 € e da diritto a parcheggiare sulla via e/o piazza per un'ora (dovranno essere esposti tanti biglietti per quante sono le ore che si prevede di sostare);
- abbonamento al parcheggio: il prezzo è pari a 50 €, ha validità mensile, e da diritto a parcheggiare in tutte le aree in cui è prevista la sosta a pagamento senza limiti di tempo;
- scheda elettronica: il prezzo è pari a 50 o 30 €, non ha limiti di validità, e da diritto a parcheggiare in tutte le aree in cui è prevista la sosta a pagamento per un totale di 100 o 60 ore (con il vantaggio di pagare il tempo effettivo di sosta conteggiato al minuto).

È possibile acquistare i titoli di sosta presso i nostri agenti in servizio nelle vie e/o piazze assegnate alla sosta o presso le rivendite autorizzate ATAM SpA

La mancata esposizione del titolo di sosta comporta l'applicazione delle sanzioni previste.

### 8.2 Disciplina di sosta dei residenti

Il centro urbano è stato diviso in tre zone:

- **Zona A:** delimitata da Via Aschenez, Via San Marco, Via Possidonea, Via Giulia, corso Matteotti, Via Romeo;
- **Zona B:** delimitata da Via Possidonea, Via Castello, Via Santo Stefano di Nicea, Via Plebiscito, corso Matteotti;
- **Zona C:** delimitata da Via Antonio Cimino, Via Guglielmo Pepe, Via San F. da Paola, Via Argine Calopinace, Via Baarlam, Via Missori, corso Matteotti.

Ogni famiglia residente o domiciliata<sup>2</sup> nelle suddette zone ha diritto a due diverse tipologie di titoli di sosta:

<sup>2</sup> Purché residente fuori Comune e dotato di contratto di locazione regolarmente registrato.

- un permesso gratuito che può essere richiesto e ritirato presso gli uffici della Circostrizione Reggio Centro o presso gli uffici di ATAM SpA, utilizzando un apposito modulo “Richiesta rilascio permesso gratuito”;
- un abbonamento annuale al prezzo forfetario di € 120,00 che può essere richiesto sempre alla circostrizione Reggio Centro o presso gli uffici di ATAM SpA, utilizzando un apposito modulo “Richiesta rilascio abbonamento annuale”, ma va ritirato esclusivamente presso la nostra sede aziendale dopo aver prodotto la ricevuta dell’avvenuto pagamento.

Il permesso gratuito è esclusivamente valido per il veicolo per il quale è stato richiesto e concede il diritto a parcheggiare, senza limiti di tempo, in tutte le vie all’interno della zona in cui si risiede e per la quale è stato rilasciato, ad eccezione del Lungomare Falcomatà, di piazza Garibaldi, piazza Duomo e piazza Carmine.

L’abbonamento annuale è esclusivamente valido per il veicolo per il quale è stato richiesto e concede il diritto a parcheggiare, senza limiti di tempo, in tutte le vie all’interno della zona in cui si risiede e per la quale è stato rilasciato, ad eccezione del solo Lungomare Falcomatà.

La richiesta di rinnovo o l’eventuale sostituzione del titolo di sosta rilasciato avverrà sempre presso gli uffici della Circostrizione Reggio Centro o di ATAM SpA utilizzando l’apposito modulo “Richiesta di annullamento titolo di sosta”.

La modulistica può essere richiesta presso gli uffici della Circostrizione Reggio Centro o scaricata dal nostro sito.

Il titolo di sosta rilasciato deve essere posto in evidenza sul cruscotto della propria autovettura in modo che sia chiaramente visibile; un uso irregolare del titolo di sosta, la mancata o non corretta esposizione secondo le suddette modalità, il parcheggio in zona diversa da quella autorizzata o in modo non regolare, comporta l’applicazione delle sanzioni previste e l’annullamento del titolo di sosta.

### **8.3 Informazioni relative alla sosta**

ATAM SpA assicura tutte le informazioni su orari, tariffe, condizioni di sosta, rivendite e modalità di funzionamento delle schede elettroniche che possono essere richieste:

- contattando gli addetti alla sosta in servizio sulle diverse aree;
- telefonando al numero verde dell’ATAM SpA: 800433310;
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso la sede aziendale, sita in Via Foro Boario, esclusivamente nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 11.30;
- inviando un fax al numero 0965 620120;
- collegandosi al sito internet [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it) o inviando una e-mail all’indirizzo [info@atam-rc.it](mailto:info@atam-rc.it).

Gli utenti possono altresì effettuare segnalazioni, sporgere reclami o suggerire proposte per il miglioramento del servizio: ATAM SpA ritiene infatti, anche in questo caso, che tutto ciò sia uno strumento importante per conoscere le motivazioni di insoddisfazioni dei clienti e per implementare le azioni correttive volte a migliorare le problematiche segnalate.

### **8.4 Risultati Customer Satisfaction**

L’analisi di customer satisfaction relativa al servizio di sosta è stata effettuata nel mese di novembre 2005. Il questionario sottoposto agli intervistati è composto da due parti: la prima

volta a conoscere le caratteristiche demografiche e socioeconomiche degli utenti (sesso, professione, età, residenza), insieme al loro uso del servizio (motivo, frequenza, abitudine, conoscenza delle modalità di pagamento); la seconda volta a conoscere il grado di soddisfazione degli utenti su vari aspetti del servizio e la loro percezione della variazione della sua qualità nell'ultimo anno (in questo caso era possibile esprimere un voto da 1 a 10). Infine agli utenti è stata data la possibilità di fornire eventuali suggerimenti e/o proposte per il miglioramento del servizio.

Il 40% degli utenti si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto (voti dal 6 al 10), mentre nella scorsa indagine il 72% degli utenti esprimeva un giudizio soddisfacente. Il voto medio di 5,5 risulta inferiore alla sufficienza, e si registra un peggioramento, di circa l'11%, rispetto allo scorso anno (il voto medio era pari a 6,2).

Si osserva un andamento complessivo dei giudizi espressi sui singoli fattori di qualità inferiori alla sufficienza e comunque di poco più bassi rispetto ai risultati rilevati nella precedente indagine, fatta eccezione del fattore relativo alla sufficienza e rintracciabilità dei punti vendita dei titoli di sosta: si passa dal valore medio di 4,44 a 5,53.

Occorre precisare tuttavia che a differenza della scorsa indagine, che ha riguardato esclusivamente il servizio sul Lungomare Falcomatà, quest'anno il campione è stato distribuito in modo uniforme sulle varie aree di sosta e ciò ha influito sul risultato finale.

In più occorre rilevare che sull'utente della sosta pesa in maniera rilevante il giudizio che egli si fa sulle difficili condizioni della circolazione e del traffico e pertanto le sue risposte subiscono anche il suddetto condizionamento e vanno inquadrare in un'analisi più complessiva sullo stato della viabilità urbana e sulla relativa regolamentazione.

Infine, dall'analisi dei dati relativi alla percezione della qualità del servizio nell'ultimo anno si deduce che gli utenti percepiscono gli sforzi compiuti dall'azienda per fornire un servizio sempre più vicino ai bisogni del cliente: ben il 52% lo ritiene infatti migliorato (ben il 10% in più rispetto allo scorso anno), il 20% peggiorato ed il 28% non apprezza alcun cambiamento.