



Carta dei Servizi 2010



indice

Presentazione	Pag.
1.1 Riferimenti normativi	6
1.2 Principi ispiratori della Carta	6
1.3 Finalità della Carta	7
1.4 Associazioni degli utenti e consumatori	8
Descrizione dell'Azienda	
2.1 Presentazione della Società e struttura giuridica	10
2.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati	10
2.3 Settori operativi e personale addetto	12
2.4 Logistica aziendale - le infrastrutture aziendali	12
L'offerta commerciale	
3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi:	
- le linee con orario a frequenza e le linee con orario fisso	14
- i servizi a domanda	14
- i servizi attrezzati per i disabili	14
3.2 I servizi a prenotazione	15
3.3 Il sistema tariffario	15
3.4 Acquisto dei titoli di viaggio	19
3.5 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bagagli	21
3.6 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto animali	21
3.7 Condizioni e tariffe di viaggio per il trasporto bambini	21
3.8 Condizioni per il trasporto materie pericolose o nocive	22
3.9 Servizio informazione - dove informarsi sui servizi	22
Le condizioni di viaggio	
4.1 Doveri dei clienti	24
4.2 Sanzioni a carico dei clienti	24
4.3 Diritti dei clienti	25
4.4 Oggetti smarriti	26
4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero	26
Relazioni con la clientela	
5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico	28
5.2 Procedura dei reclami	28
5.3 Numero Verde della Regione Toscana	29

Gli impegni dell'Azienda	Pag.
6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard	32
6.2 Indagini di "soddisfazione del cliente"	32
6.3 Le Certificazioni	39
6.4 La tutela dei clienti: Copertura assicurativa - il risarcimento dei danni	40
6.5 Il rimborso	40
6.6 Pubblicazione, distribuzione ed aggiornamento della carta dei servizi	41
6.7 Osservatorio aziendale della qualità	42
Il sistema regionale del trasporto pubblico locale	
7.1 Grafo della rete regionale dei servizi di TPL e relativi dati	44
7.2 Soggetti erogatori	46

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI 2010

Si rinnova con il 2010 l'appuntamento con la Carta della Mobilità, il vademecum per i clienti sui nostri servizi di trasporto.

L'ingresso nel nuovo decennio ha portato alcune importanti novità, mantenendo purtroppo al contempo altre situazioni che rimangono elementi di criticità generale.

Con l'entrata in vigore della nuova normativa che regola l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali, il sistema basato sulle gare di appalto diviene ancor più centrale. L'assegnazione diretta dall'Ente all'Azienda, una volta prassi consueta, è oggi un'eventualità residuale ed eccezionale, in ossequio al principio della norma, di derivazione comunitaria, che spinge fortemente nella direzione del mercato libero e concorrenziale. Il tutto in un'ottica di miglioramento della qualità, premiante per il cliente finale.

A questo preciso indirizzo fa da contraltare il perdurare di una crisi economica pesante, che limita in maniera evidente la possibilità di poter dare una svolta decisa al settore, come è invece negli intendimenti e nelle volontà.

I soldi e le risorse a disposizione del trasporto collettivo continuano ad essere di quantità inferiore alle necessità, mentre la qualità attesa del servizio da parte del cliente (giustamente) cresce.

A ciò si aggiunge l'aumento imprevedibile dei costi per le materie prime (su tutte il gasolio) e un'inflazione di settore abbondantemente superiore a quella media nazionale.

Nel frattempo, come appena accennato sopra, si innalza la sensibilità generale rispetto al tema ambientale, e quindi di riflesso sul trasporto pubblico.

L'opinione pubblica è sempre più attenta ai concetti di mobilità sostenibile, inquinamento atmosferico, congestione della viabilità, diritto alla salute, qualità della vita in ambito urbano.

Ed è qui che entrano in gioco politiche lungimiranti, fatte di interventi strutturali e non di provvedimenti tampone.

Proprio per consolidare il radicamento nel territorio e valorizzare le attività societarie, da anni ormai la nostra azienda è parte del processo aggregativo della Compagnia Toscana Trasporti, una realtà presente nelle province di Firenze, Prato, Pistoia, Lucca, Pisa, Livorno e Massa-Carrara. In questo contesto le aziende del gruppo CTT si apprestano a partecipare ai bandi di gara che le singole Province stanno per pubblicare. Crediamo che questa sia la strada giusta da percorrere per raggiungere l'obiettivo di coniugare le esigenze molteplici di tutti i nostri referenti, pensando a chi tutti i giorni sale sui nostri autobus, ma rivolgendosi, in qualità di soggetto competente della mobilità, anche alla comunità territoriale di riferimento nel suo insieme.

L'impegno e la determinazione non mancheranno.

Sirio Bonini
Presidente ATN

Parte Prima

Presentazione

Presentazione

1.1 Riferimenti normativi

Direttiva P.C.M. 27.01.1994; D.P.C.M. 30.12.1998; Legge regionale 31.07.98 n.42; Deliberazione C.R. Toscana 19.12.2001 n.245; Regolamento d'attuazione art. 23 L.R. Toscana 31.07.98 n.42 e successive modifiche ed integrazioni. Trasporto Pubblico Locale su gomma (Decreto Presidente Giunta Regionale 03.01.2005 n.9/R); Contratto di servizio in essere tra la Provincia di Massa Carrara e la società ATN S.r.l. per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale di persone nel bacino di Massa Carrara.

1.2 I principi ispiratori della Carta

Eguaglianza ed imparzialità

ATN garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite, a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.

ATN s'impegna a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani e alle persone disabili, attraverso le azioni di miglioramento indicate nella presente carta.

Continuità

ATN garantisce l'erogazione del servizio di trasporto pubblico con continuità e regolarità, secondo l'orario pubblicato e diffuso.

ATN garantisce la preventiva e tempestiva informazione d'ogni variazione programmata d'orario, tramite la diffusione d'aggiornamenti e l'apposizione d'avvisi alle fermate.

In caso di necessità ATN s'impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.

In caso di sciopero del personale, ATN s'impegna a dare tempestiva comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo in ogni modo l'effettuazione dei "servizi minimi", nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero (fasce orarie 6.00-9.00 e 16.30-20.00).

Trasparenza e partecipazione

ATN assicura l'informazione alla clientela secondo le norme e le procedure indicate nella presente carta.

ATN ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico, per la cura delle relazioni con la clientela ed i cittadini.

ATN s'impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenute dai clienti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei Consumatori quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica d'orientamento del mercato.

ATN s'impegna altresì a consultare le Associazioni dei Consumatori

indicate nella presente carta, prima della pubblicazione della carta dei servizi.

ATN s'impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.

Efficienza ed efficacia

ATN s'impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

ATN s'impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Le finalità della Carta

Per i clienti la Carta è

strumento di conoscenza perchè

Fornisce indicazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale.

Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della società, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'edizione e sulla diffusione della Carta.

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni assunti ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

strumento di partecipazione perchè

Mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti.

Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepita dai clienti.

strumento di tutela perchè

Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'Azienda dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'Azienda con la presente Carta.

Garantisce il diritto dei clienti in tutti i casi in cui nasca una controversia relativa al contratto di trasporto, l'esperimento in via preliminare di un tentativo di conciliazione secondo il regolamento adottato dalla Camera di Commercio di Massa Carrara.

1.4 Associazioni degli utenti e consumatori

ELENCO REGIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI
L.R. 20 febbraio 2008 n° 9 - AGGIORNAMENTO ANNUALE 2009

Nel mese di ottobre 2009 risultano iscritte all'elenco di cui all'art. 4 della Legge Regionale n° 9 del 20/2/2008, le seguenti associazioni di consumatori ed utenti:

ACU TOSCANA Ass. Consumatori Utenti

Piazza Duomo, 10
54033 Carrara
Tel. 0585-72110
e.mail: associazione@acutoscana.it

ADICONSUM TOSCANA

Via Ricasoli, 28
50122 Firenze
Tel. 055-2676477
e.mail: adicons@dada.it

ADOC TOSCANA

Via L. Colcos, 15
50124 Firenze
Tel. 055-288188
e.mail: adoctosc@technet.it

ADUSBEF

Via Cittadella, 5
50144 Firenze
Tel. 055-361935
e.mail: info@adusbef Toscana.it

CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Via degli Asili, 35
57100 Livorno
Tel. 0586-829553
e.mail: cittadinanzattivatoscana@email.it

CODACONS TOSCANA

Viale Talenti, 154
50142 Firenze
Tel. 055-7398841
e.mail: codacons.fi@tele2.it

CONFCONSUMATORI

Via G. Modena, 23
50121 Firenze
Tel. 055-585564
e.mail: toscana@confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Via Nazionale, 17
50123 Firenze
Tel. 055-217195
e.mail: federconsumatori.toscana@dada.it

LEGA CONSUMATORI TOSCANA

Piazza Toniolo, 4
56125 Pisa
Tel. 050-913111
e.mail: info@legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

Corso Amedeo, 127
57125 Livorno
Tel. 0586-892984
e.mail: toscana@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Puccini, 42
51100 Pistoia
Tel. 0573-26682
e.mail: pistoia@mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via P. A. Mattioli, 8
53100 Siena
Tel. 0577-286600
e.mail: uncsiena@libero.it

Parte Seconda

Descrizione dell'Azienda

Descrizione dell'Azienda

2.1 Presentazione della società

ATN S.r.l. è stata costituita il 27 luglio 2009 con le seguenti società: CAT SpA, CTT Srl, ATC SpA per la gestione del servizio di trasporto pubblico del bacino della Provincia di Massa Carrara e della Lunigiana, a seguito dell'aggiudicazione della gara svoltasi nel 2009.

Gli Organi di ATN S.r.l. sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato ed il Presidente, che ne è anche il legale rappresentante.

La sede legale di ATN S.r.l. è in via Giovan Pietro, 2 54033 Avenza (MS).

Tel. 0585.85211 - fax 0585.857.277 - sito web www.atnsl.it,
e-mail info@atnsl.it codice fiscale e partita IVA 01213160458.

2.2 Dati relativi al TPL

Area servita : Territorio Provincia di Massa Carrara

Lunghezza della rete 2.483,12 km

Percorrenza (autobus-Km): 4.634.000

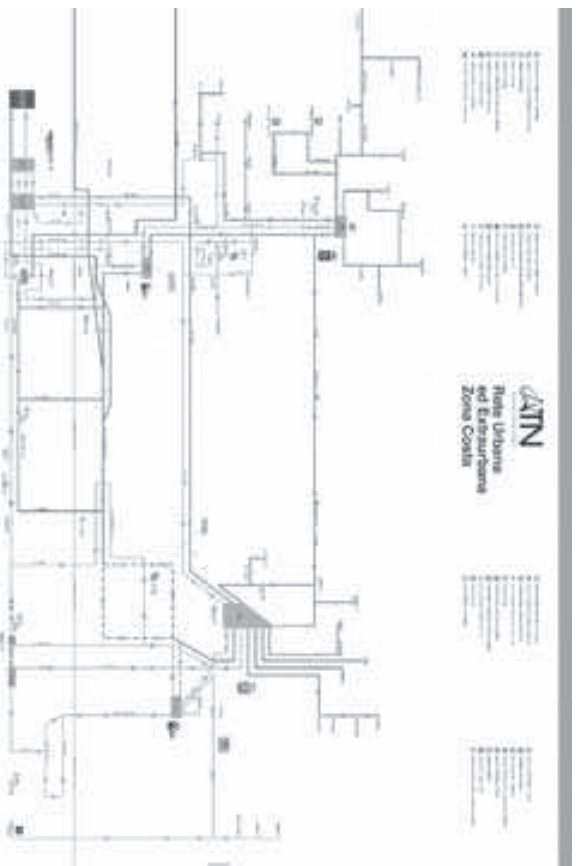
Posti offerti in un giorno feriale medio estivo: 947.685

Posti offerti in un giorno feriale medio invernale: 950.336

Passeggeri annui trasportati: 4.758.086

Corrispettivi spettanti all'Azienda da contratto di servizio:
dalla Regione Toscana € 9.555.308,49.





2.3 Settori operativi e personale addetto

PERSONALE	
SETTORE MOVIMENTO	179
SETTORE AMMINISTRAZIONE	27
SETTORE MANUTENZIONE	22
TOTALE	228

2.4 Logistica aziendale

N° AUTOBUS PER TIPOLOGIA	
AUTOBUS URBANI	35
AUTOBUS SUBURBANI	13
AUTOBUS INTERURBANI	80
AUTOBUS GRAN TURISMO	2
TOTALE	130

ETÀ DEL PARCO AUTOBUS	
AUTOBUS DA 0 A 3 ANNI DI ETÀ	2
AUTOBUS DA 3 A 8 ANNI DI ETÀ	56
AUTOBUS DA 8 A 15 ANNI DI ETÀ	52
AUTOBUS CON PIÙ DI 15 ANNI DI ETÀ	20
TOTALE	130

AUTOSTAZIONI n. 1

AULLA

DEPOSITI AZIENDALI n.3

MASSA

AULLA

PONTREMOLI

FERMATE ATTREZZATE

1492

Parte Terza

L'Offerta Commerciale

L'Offerta Commerciale

3.1 I servizi di trasporto offerti 01.01.2009/31.12.2010

Le linee con orario "a frequenza"

Sono le linee con corse che hanno una cadenza.
km complessivi: NON OFFERTO

Le linee con orario fisso

Sono le linee con corse "ad orario", che non hanno cadenza.
km complessivi: 4.634.011,38

Servizi a domanda

non offerto

Servizi attrezzati per i disabili

non offerto

3.2 Servizi a prenotazione

E' attivo un servizio di autobus a prenotazione telefonica (0585 832675), dalle ore 8.00 alle ore 13.00 da prenotare con adeguato anticipo. Il servizio è attivo sulla linea 84 Marina di Massa- Partaccia- Marina di Massa, in vigore dal 14 settembre 2009 al 13 giugno 2010 con la seguente fascia oraria: dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

3.3 Il sistema tariffario



Le tariffe integrate

Pegaso è un sistema tariffario, istituito dalla Regione Toscana, che permette al cliente di acquistare un unico abbonamento o biglietto per utilizzare, sul territorio regionale e sullo stesso percorso, indifferentemente il treno oppure le linee interurbane ed inoltre di combinare il percorso interurbano con il servizio urbano delle località di partenza e/o di destinazione.

Le caratteristiche dei titoli di viaggio Pegaso sono:

- Abbonamento personale mensile: valido un mese di calendario, sul percorso di riferimento.
 - Abbonamento personale annuale: valido 12 mesi di calendario, sul percorso di riferimento.
 - Biglietto giornaliero: valido fino alle ore 24,00 del giorno di convalida. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del viaggio (primo mezzo utilizzato); sul biglietto deve essere riportato il nome del cliente e deve essere mostrato insieme ad un documento di riconoscimento, in caso di controllo.
- Il biglietto consente, nel periodo di validità, di effettuare spostamenti illimitati sulla tratta di riferimento acquistata utilizzando l'instradamento più breve relativo alla tipologia di servizio utilizzata.

I percorsi interurbani su cui è valido il titolo

Rete ferroviaria

- tutta la rete regionale delle Ferrovie dello Stato
- le linee ferroviarie della Soc. LFI Arezzo-Stia ed Arezzo-Sinalunga

Tutte le autolinee di competenza delle Province Toscane. Servizi urbani di tutti i capoluoghi di provincia ed inoltre:

Cecina, Chianciano Terme, Chiusi, Colle Val d'Elsa, Empoli, Follonica, Massa Marittima, Monte Argentario, Montecatini Terme, Montepulciano, Orbetello, Pesca, Piombino, Poggibonsi, Pomarance, Pontedera, Pontremoli, Portoferraio, Rosignano Marittimo, S. Giuliano Terme, S. Miniato, Vecchiano, Viareggio, Volterra
Il sistema Pegaso non è valido sulla linea CAP Montemurlo - Prato - Siena.

Per acquistare gli abbonamenti a tariffa "Pegaso" occorre la tessera personale di riconoscimento, valida tre anni e del costo di € 6,00.

Per le tessere in scadenza entro dicembre 2011 il rinnovo è gratuito.

La tessera personale e l'abbonamento Pegaso sono in vendita presso l'Ufficio URP di ATN, delle Ferrovie dello Stato e delle aziende di trasporto pubblico aderenti al sistema tariffario integrato Pegaso.

Il sistema tariffario aziendale

ATN gestisce all'interno della Provincia di Massa-Carrara linee urbane ed extraurbane. Per Linee urbane si intendono quelle operanti all'interno delle aree urbane nelle quali il servizio viene effettuato con autobus di colore arancio. Per linee extraurbane si intendono quelle operanti al di fuori delle aree urbane e nelle quali il servizio viene effettuato con autobus di colore blu. Per la zona che indicheremo con la dizione rete "Massa e Carrara" si intende l'intero territorio dei comuni di Massa e Carrara (comprese le relative frazioni); la zona che indicheremo come "Lunigiana" comprende invece il territorio degli altri comuni della Provincia o limitrofi a essa.

Le tariffe

BIGLIETTI	tariffa €	
	A TERRA	A BORDO
CORSA SEMPLICE URBANA	1,00	2,00
4 CORSE SEMPLICI URBANO	3,60	
CORSA SEMPLICE EXTRAURBANO DA 0-10 KM - INTEGRATO URBANO DURATA 90 MINUTI	1,30	2,00
4 CORSE EXTRAURBANO DA 10,1-20 KM INTEGRATO URBANO DURATA 90 MINUTI	4,70	
CORSA SEMPLICE EXTRAURBANO DA 10,1-20 KM INTEGRATO URBANO DURATA 90 MINUTI	2,10	4,00
CORSA SEMPLICE EXTRAURBANO DA 20,1-30 KM INTEGRATO URBANO DURATA 90 MINUTI	2,60	4,00
CORSA SEMPLICE EXTRAURBANO DA 30,1-40 KM INTEGRATO URBANO DURATA 90 MINUTI	3,10	6,00
CORSA SEMPLICE EXTRAURBANO DA 40,1-50 KM INTEGRATO URBANO DURATA 90 MINUTI	4,00	6,00
CORSA SEMPLICE EXTRAURBANO OLTRE 50 KM INTEGRATO URBANO DURATA 90 MINUTI	4,50	6,00
TITOLO GIORNALIERO RETE MASSA CARRARA	3,50	

ABBONAMENTI MENSILI	tariffa €
ABBONAMENTO INTEGRATO RETE MASSA-CARRARA	33,00
ABBONAMENTO INTEGRATO LUNIGIANA E MONTIGNOSO VALIDO SU PERCORSI DA 0-10KM DÀ DIRITTO A VIAGGIARE ANCHE SUI SERVIZI URBANI DI CARRARA – MASSA - PONTREMOLI	34,00
ABBONAMENTO EXTRAURBANO DA 10,1-20 KM DÀ DIRITTO A VIAGGIARE ANCHE SUI SERVIZI URBANI DI CARRARA – MASSA - PONTREMOLI	41,00
ABBONAMENTO EXTRAURBANO DA 20,1-30 KM DÀ DIRITTO A VIAGGIARE ANCHE SUI SERVIZI URBANI DI CARRARA – MASSA - PONTREMOLI	50,00
ABBONAMENTO EXTRAURBANO DA 30,1-40 KM DÀ DIRITTO A VIAGGIARE ANCHE SUI SERVIZI URBANI DI CARRARA – MASSA - PONTREMOLI	58,00
ABBONAMENTO EXTRAURBANO DA 40,1-50 KM DÀ DIRITTO A VIAGGIARE ANCHE SUI SERVIZI URBANI DI CARRARA – MASSA - PONTREMOLI	63,00
ABBONAMENTO EXTRAURBANO OLTRE 50 KM DÀ DIRITTO A VIAGGIARE ANCHE SUI SERVIZI URBANI DI CARRARA – MASSA - PONTREMOLI	75,00

Abbonamenti annuali

BusBuster - Riservato a studenti delle scuole superiori, valido dal 1° settembre al 30 giugno, tariffa uguale agli scaglioni mensili moltiplicato per 8.

Annuale 12 mesi - tariffa uguale agli scaglioni mensili moltiplicato per 9.

Tariffe agevolate stabilite dalla Regione Toscana

Biglietti ed abbonamenti

(Rif. legge Regionale 100/98 e Delib. di Giunta Regionale 27/99 e s.m.)

I cittadini residenti nel territorio della regione Toscana che appartengono ad una delle sottoindicate categorie, hanno diritto al rilascio di una tessera valida per l'acquisto di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata.

Ne hanno diritto:

- a) invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore o uguale al 67%;
- b) invalidi di servizio con menomazione ascritta dalla I alla VIII categoria;
- c) soggetti privi della vista o sordomuti di cui agli articoli 6 e 7 della L. 2 aprile 1968 n. 482;
- d) persone disabili riconosciute in situazione di gravità, ai sensi degli articoli 3 e 4 della L. 3 febbraio 1992 n. 104;
- e) invalidi minori di 18 anni che beneficiano dell'indennità di accompagnamento di cui alle leggi 28 marzo 1968 n. 406, 11 febbraio 1980 n. 18 e 21 novembre 1988 n. 508 oppure dell'indennità di frequenza di cui alla L. 11 ottobre 1990 n. 289;
- f) mutilati o invalidi di guerra;
- g) Cavalieri di Vittorio Veneto, titolari del diploma d'onore al combattente istituito con legge 16 marzo 1983, n. 75 (Concessione di un diploma d'onore attestante la qualifica di combattente per la libertà d'Italia 1943-1945); decorati al valor militare; perseguitati politici antifascisti o razziali riconosciuti;
- h) Cittadini di età superiore ai sessantacinque anni:

1. se celibi, vedovi, liberi di stato o giudizialmente separati, percettori di un reddito annuo personale ai fini IRPEF non superiore all'importo della pensione minima INPS maggiorata ai sensi della Legge 15 aprile 1985, n.140 e successive modificazioni;

2. se coniugati, qualora il reddito personale del richiedente non superi quello indicato al punto 1) ed il reddito annuale di coppia non superi 2,5 volte il medesimo limite, ovvero se il reddito del richiedente superi quello indicato al punto 1) ma il reddito di coppia non superi il doppio del medesimo limite.

Ai fini della presente normativa, gli ultrasessantacinquenni dichiarati invalidi ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. N. 509 del 1988 sono assimilati agli invalidi con percentuale superiore o uguale al 67%.

La validità dei titoli di viaggio rilasciati in base alla presente normativa ad invalidi che abbiano diritto di accompagnamento, viene estesa senza sovrapprezzo all'accompagnatore.

I cittadini appartenenti alle categorie sopra citate possono acquistare i titoli di viaggio agevolati solo se in possesso di una tessera di riconoscimento del costo di 5,16 e valida 5 anni dalla data del rilascio.

TITOLI AGEVOLATI LEGGE REGIONALE 100/98	
BIGLIETTO URBANO GIORNALIERO	1,00
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO < 50 KM.	1,30
BIGLIETTO A/R EXTRAURBANO > 50 KM.	4,50
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO	61,97
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO MINIMO INPS	37,18
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO < 50 KM	103,29
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO < 50 KM MINIMO INPS	61,97
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO > 50 KM	196,25
ABBONAMENTO ANNUALE EXTRAURBANO > 50 KM MINIMO INPS	117,75
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO < 50 KM	154,94
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO < 50 KM MINIMO INPS	92,96
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO > 50 KM	232,41
ABBONAMENTO ANNUALE URBANO + EXTRAURBANO > 50 KM MINIMO INPS	139,44

3.4 Acquisto titoli di viaggio

dove si comprano i biglietti e gli abbonamenti

BIGLIETTI

I signori Clienti, prima di salire a bordo, possono acquistare il biglietto presso le macchine self-service di biglietti o gli esercizi commerciali convenzionati che appongono l'apposito contrassegno. I biglietti devono essere convalidati a cura del Cliente subito dopo la salita sul mezzo tramite le apposite obliteratrici.

ABBONAMENTI

Per l'acquisto degli abbonamenti aziendali non è più necessario recarsi presso gli uffici aziendali per il rilascio del tesserino di riconoscimento, ma basta rivolgersi a un rivenditore autorizzato, muniti di idoneo documento di riconoscimento (attestato di identità per i minorenni) e acquistare l'abbonamento.

Sia l'abbonamento che lo stesso documento di riconoscimento utilizzato per l'acquisto devono essere unitamente presentati dietro richiesta di personale aziendale.

Ai fini della detrazione dal reddito dell'importo dell'abbonamento dell'autobus fino ad un massimo di € 250,00 (come previsto dalla Legge Finanziaria per il 2008) è stata istituita apposita Carta di Riconoscimento, contenente tutti i dati anagrafici e fiscali del cliente. Tale carta è da richiedere a ATN S.r.l. presentando apposita domanda. Con la Carta Riconoscimento il Cliente potrà acquistare qualsiasi tipo di abbonamento avendo cura di controllare che sul titolo di viaggio sia riportato il corretto numero della Carta di Riconoscimento.

I titoli acquistati e la Carta andranno conservati per aver diritto alla detrazione.

Biglietterie Aziendale

ATN S.r.l. non ha punti vendita gestiti direttamente con personale proprio. La vendita dei titoli di viaggio è affidata direttamente ai punti di vendita esterni e alle emittitrici self service.

Punti vendita presso rivenditori autorizzati alla vendita sia di biglietti che di abbonamenti e titoli per il trasporto bagagli:

Carrara Centro	Bar Dazzi Vittorio - Via Cavour 28/A
Avenza	Bar Gran Caffè - Via C. Fontana 23/B - Ospedale Civico
Marina di Carrara	Edicola di Stefano Giannetti - Via Marina, 21
Massa	Il Tabaccaio di Mantovani Egle – Piazza Menconi
Massa Stazione Fs	Cartoleria L’Ancora - Piazza Matteotti
Marina di Massa	Buffet Stazione FS
Aulla	Tabacchi Aricò - Piazza Betti
Bagnone	Cooperativa la Brunella c/o Capolinea di Aulla – Piazza Nenni
Fivizzano	Tabaccheria della Piazza - Piazza Roma, 10
Pontremoli	Associazione Turistica Proloco
Villafranca	Tabaccheria Nadotti - Piazza San Francesco, 20
Sarzana	Cartolibreria Marselli C. - Via Roma, 27/A
	Bar Vecchio Mercato - Via Terzi

Elenco rivendite self service:

Nome	Titoli di Viaggio	Zona
Sarzana Capolinea bus	biglietti e abbonamenti	Sarzana
Carrara Ospedale	biglietti e abbonamenti	Carrara Centro
Fermata P.zza Matteotti	biglietti e abbonamenti	P.zza Matteotti Carrara Centro
Carrara Loc. S. Antonio	biglietti e abbonamenti	Carrara adiacenze
Fermata Loc. Paradiso	biglietti e abbonamenti	V.le Colombo - Marina di Carrara
Fermata Loc. Serenella	biglietti e abbonamenti	V.le Colombo - Marina di Carrara
Fermata Via Europa	biglietti e abbonamenti	Massa Centro
Fermata P.zza Betti	biglietti e abbonamenti	P.zza Betti Marina di Massa
Aulla Capolinea bus	biglietti e abbonamenti	Aulla

ATN si serve in totale di 249 punti vendita esterni e di emittitrici self-service.

L’elenco completo è disponibile presso l’Ufficio Commerciale ATN via G. Pietro, 2 Avenza ed è consultabile sul sito web www.atnsl.it

I punti vendita sono: 72 bar, 49 edicole, 62 tabacchi, 21 alimentari, 2 agenzie di viaggi, 43 altri esercizi.

Su tutte le corse di linea di ATN è possibile acquistare il biglietto a bordo direttamente dal conducente.

E’ necessario salire dalla porta anteriore con denaro contante.

Le tariffe sono maggiorate, ai sensi delle vigenti disposizioni regionali.

3.5 Condizioni e tariffe per il trasporto bagagli

È consentito trasportare gratuitamente due valigie di peso complessivo non superiore a kg. 10 e non superiori alle dimensioni di cm. 50x30x25

I colli eccedenti tali limiti dovranno essere sistemati nella bauliera del veicolo e dovrà essere pagato un biglietto:

TARIFFE

Da 0-10kg	€ 4,00
Da 10,1 a 20kg	€ 5,50
Da 20,01 a 30kg	€ 7,00

Sulle corse ATN le operazioni di carico e scarico dei bagagli nelle bauliere potranno essere effettuate direttamente dal cliente, se necessarie lungo il percorso e se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione.

3.6 Condizioni e tariffe per il trasporto animali

Il trasporto di cani è ammesso soltanto se muniti di museruola e di guinzaglio dietro pagamento di regolare titolo di viaggio. I cani di piccola taglia viaggiano gratuitamente, a condizione che non occupino lo spazio di un sedile. Ogni passeggero può portare con sé un solo cane.

È gratuito il trasporto di cani guida per non vedenti.

Se richiesto dal conducente e/o dai passeggeri, il cane guida deve essere munito di museruola.

Il trasporto di altri animali domestici di piccola taglia è gratuito purché racchiusi in idonei contenitori ed a condizione che non occupino lo spazio di un sedile.

È in ogni modo vietato il trasporto di animali che possano in qualunque modo recare danno o molestia ai passeggeri.

3.7 Condizioni e tariffe per il trasporto bambini

I bambini di altezza non superiore ad un metro, accompagnati da un viaggiatore adulto, sono trasportati gratuitamente; oltre tale limite pagano la tariffa ordinaria.

Nel caso in cui un viaggiatore accompagni più di un bambino, solo uno di questi viaggerà gratuitamente, permanendo l'obbligo del pagamento della tariffa ordinaria per gli altri.

Passeggini: i passeggeri pieghevoli possono essere trasportati purché ripiegati ed il bambino deve essere custodito dalla persona che lo accompagna.

3.8 Condizioni per il trasporto di materie pericolose o nocive

E' vietato il trasporto di qualsiasi oggetto o sostanza nociva o pericolosa. E' vietato trasportare armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle norme vigenti in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica; le munizioni in dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della Forza Pubblica.

3.9 Servizio informazione dove informarsi sui servizi

L'Azienda effettua il servizio informazioni dalle 8.00 alle 21.00 da Lunedì a Domenica tramite numero verde

PRONTO ATN
800 - 223010

Inoltre gli utenti possono ricevere informazioni da:
Avenza-URP - via G. Pietro, 2 - tel. 0585 -852122 - fax 0585 - 857277
Orario dal lunedì al venerdì: 8,00-12,00

Lunedì, martedì e mercoledì anche il pomeriggio : 15,00-17,00

Ulteriori informazioni:

indirizzo sito web: www.atnsl.it
posta elettronica: info@atnsl.it

Parte Quarta

Le Condizioni di Viaggio

Le Condizioni di Viaggio

4.1 I doveri dei clienti

Sugli autobus e nelle infrastrutture a disposizione del pubblico, i sigg. ri viaggiatori sono tenuti al rispetto dei seguenti comportamenti (L. Regione Toscana n. 42/1998 e delib. Consiglio Regionale n. 245/2001):

a. Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso ed alla fermata di discesa ed esibirlo a richiesta del personale di vigilanza;

b. Occupare un solo posto a sedere;

c. Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;

d. Non disturbare gli altri viaggiatori; l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;

e. Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Le sanzioni di cui all'art. 25, comma 4 della legge regionale n. 42/1998 (sotto riportate) non si applicano qualora tali atti siano compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento del danno eventualmente arrecato.

f. Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi;

g. Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica;

h. Non usare i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;

i. Rispettare le disposizioni concernenti il trasporto animali ed il trasporto bagagli;

j. Non fumare

k. Non gettare alcun oggetto dai veicoli.

4.2 Sanzioni a carico dei clienti

In caso di non rispetto degli obblighi sopra indicati si applicano le seguenti sanzioni amministrative (L. R. Toscana n. 33/2003)

Il personale di controllo deve controllare il rispetto di tutto quanto previsto dalle norme emanate dalla Regione Toscana circa l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico locale (L.R.T. 42 del 31/07/98 modificata dalla L.R. 33 del 8/07/03 e s.m.).

Coloro che violano una delle norme contenute nella legge suddetta, sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa.

Tali sanzioni ammontano, nella misura ridotta, a:

- € 80,00 per i passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o muniti di titolo di viaggio non valido per il percorso oppure non convalidato oppure alterato/ contraffatto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria. Se il passeggero presenta ai competenti uffici aziendali, entro 5 giorni dalla data del verbale di accertamento, l'abbonamento personale regolarmente validato in data antecedente a quella dell'accertamento, non si applica alcuna sanzione;

- € 20,00 per le violazioni di quanto indicato al paragrafo "Doveri dei clienti" dal punto b) al punto k) con esclusione del punto "j) non fumare".

Per il pagamento diretto all'incaricato della verifica o entro i 5 giorni successivi,

le sanzioni sono ridotte rispettivamente alla misura minima di € 40,00 e € 10,00. Può inoltre effettuare il pagamento mediante versamento a mezzo bollettino di conto corrente postale n. 98335789 intestato a ATN S.r.l. – Via Giovan Pietro 2 54033 Avenza, indicando sul retro la data ed il numero del verbale di accertamento.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione/notifica senza che sia avvenuto il pagamento, sarà emessa (ai sensi dell'art. 10 L.R.T. 81/2000) un'ordinanza/ingiunzione. In questo caso la sanzione sarà aumentata come previsto dalla normativa vigente (art. 25 L.R.42 del 31/07/98 e successive modificazioni ed integrazioni) fino ad € 240,00 ed € 60,00 rispettivamente.

Si fa presente che chiunque utilizzi biglietti contraffatti o alteri i segni presenti sui biglietti stessi è punibile a norma dell'art. 462 C.P., nonché degli artt. 465 e 466 C.P., questi ultimi come modificati dal D.Lgs. 507/99.

I dati anagrafici del trasgressore, il cui conferimento è obbligatorio ai sensi dell'art. 651 C.P., sono raccolti per le finalità di cui all'art. 25 L.R.42/98 ed il loro trattamento sarà effettuato da personale di ATN Il rifiuto di fornire le proprie generalità o la falsa attestazione di esse è punibile a norma del Codice Penale.

E' facoltà dell'autore della trasgressione (o della persona obbligata in solido al pagamento) inviare entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, scritti difensivi in carta libera e/o chiedere di essere ascoltato dalla Direzione ATN.

punto j): in caso di **violazione del divieto di fumo**, è elevata sanzione amministrativa per l'importo da Euro 27,50 a Euro 275,00 ai sensi della Legge n° 3/2003 e Legge R. Toscana n. 25/2005.

Resta salva l'applicazione di sanzioni derivanti da specifiche normative.

4.3

I diritti dei clienti

I clienti dei servizi di trasporto hanno diritto:

- a. a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- b. all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- c. alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- d. al rispetto degli orari in essere;
- e. ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- f. al comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- g. alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- h. ad inoltrare reclami;
- i. ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- j. alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta;

k. al rimborso del biglietto nel caso in cui, nei servizi extraurbani, la corsa venga effettuata con oltre 30 minuti di ritardo per cause imputabili all'azienda (secondo quanto disposto dal Regolamento Regionale n° 9 art. 16, approvato in attuazione dell'art. 23 comma 1 della l.r. 42/98);

l. per tutte le controversie nascenti dal contratto di trasporto verrà esperimento preliminarmente un tentativo di conciliazione secondo il regolamento di Conciliazione adottato dalla Camera di Commercio di Massa Carrara.

4.4 Oggetti smarriti

Ogni oggetto smarrito sugli autobus o nei locali aziendali potrà essere richiesto al Numero 0585 852166 e per la sola zona della Lunigiana al Numero 0187 027002, ed eventualmente ritirato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Gli oggetti di valore o personali rinvenuti sugli autobus o nei locali delle infrastrutture saranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune dove l'oggetto è stato ritrovato.

4.5 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero viene data tempestiva comunicazione nel rispetto della normativa stabilita dalla L. 146/1990 e successive modifiche. In ogni caso sono garantite corse nelle seguenti fasce orarie: 6.00-9.00 e 16.30-20.00

Parte Quinta

Relazioni con la clientela

Relazioni con la clientela

5.1 L'ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il canale istituzionale di comunicazione fra l'Azienda ed i clienti. È a disposizione della clientela per:

- acquisire reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relative al servizio fornito dall'azienda, distribuendo modelli per facilitarne l'inoltro in forma scritta;
- fornire informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- curare la procedura relativa ai reclami pervenuti;
- fornire risposta orale a chi abbia formulato oralmente, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- fornire risposta scritta **entro 30 giorni** a chi abbia formulato in forma scritta, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque fatte pervenire ad esso oppure alla Direzione aziendale richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- acquisire le richieste dei clienti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla Legge 241/90, provvedendo all'espletamento delle medesime;
- trasmettere all'Osservatorio aziendale della qualità reclami, richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti pervenuti.

5.2 Procedura dei reclami

Esporre un reclamo: modalità di inoltro e termini per la risposta

In caso di violazione dei diritti dei clienti e in ogni modo in tutti i casi di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, il cliente può inoltrare reclamo telefonicamente, verbalmente, in forma scritta, via e-mail o via fax a:

Direzione ATN S.r.l.
Via G. Pietro, 2 - 54033Avenza (MS)
Tel. 0585.852122 - fax 0585.857277
Orario dal lunedì al venerdì: 8,00-12,00
Lunedì, martedì e mercoledì anche: 15,00-17,00

e-mail: reclami@atnsl.it

L'Azienda si impegna a comunicare al cliente:

- al momento del ricevimento del reclamo, nel caso in cui non sia in grado di dare una tempestiva risposta definitiva, una risposta scritta interlocutoria in cui

è specificato il nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per l'espletamento dello stesso ed i mezzi di tutela di cui il cliente dispone in caso di risposta sfavorevole:

- entro 30 giorni dalla stessa data del ricevimento del reclamo, la risposta definitiva, in cui è specificato il termine entro il quale saranno rimosse le irregolarità riscontrate e/o ristorato il pregiudizio arrecato;

- solo in casi eccezionali ed espressamente motivati, l'impegno ad una risposta definitiva entro un termine non superiore a complessivi 45 giorni.

Il trattamento dei dati personali conseguenti al ricevimento di un reclamo/suggerimento è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza (D. Lgs. 196/2003).

PRONTO ATN

800 - 223010

5.3 Numero Verde della Regione Toscana



Per i reclami degli utenti

Numero Verde

800-570530

Parte Sesta

Gli impegni dell'azienda

Gli impegni dell'azienda

6.1 La qualità del servizio che ci impegnamo ad offrire

Individuazione e definizione degli standard di qualità

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, ATN assume, per l'anno 2010, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura e s'impegna a monitorarli assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard indicati a fianco di ciascun indicatore; si impegna inoltre al raggiungimento degli standard-obiettivo. ATN si impegna inoltre a rendere noti gli esiti dei monitoraggi anche in relazione al raggiungimento degli standard obiettivo.

I fattori indicativi della qualità del servizio

Per poter valutare le caratteristiche generali e specifiche del servizio offerto e misurarne il livello qualitativo, sono individuati i seguenti elementi, i cosiddetti fattori - base:

1. Sicurezza
2. Regolarità del servizio
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni
4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni
6. Servizi per disabili
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e di comunicazione
9. Livello di servizio commerciale e nel front office
10. Integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente

Per ognuno dei fattori-base individuati sono effettuate indagini di "soddisfazione del cliente" (customer satisfaction), mediante appositi rilevamenti statistici i cui esiti sono resi noti nell'edizione della Carta immediatamente successiva.

6.2 L'indagine di "Soddisfazione del cliente"

Nelle schede di "Misurazione della qualità" in ogni fattore è riportato il grado di soddisfazione del cliente, risultante dall'indagine di "Customer satisfaction" commissionata da ATN alla società specializzata TiForma di Firenze. L'indagine di soddisfazione della clientela è stata svolta nel mese di GENNAIO 2010, con interviste dirette effettuate ai clienti del servizio da appositi rilevatori a bordo dei bus ed alle fermate.

I clienti sono stati intervistati identificando campioni rispetto alle tipologie del servizio urbano ed extraurbano, alle linee, agli orari delle corse tenendo conto delle fasce orarie di "punta" e di "morbida", nel rispetto delle "Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti previste dalle Carte dei Servizi" approvate dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n° 7261 del 29/12/2005.

La tabella di riepilogo dei risultati dell'indagine di customer satisfaction, con dettaglio relativo ai servizi urbani ed extraurbani e per le linee "forti" e "deboli" è pubblicata a pag. 39.

Misurazione della qualità del servizio di trasporto pubblico locale ATN

SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Incidentalità	N° sinistri /Km di servizi	1/34.582	Riduzione del 5%	base dati aziendali
2. Vetustà dei mezzi	N° veicoli >15 tra 10 e 15 anni, tra 5 e 10 anni totale veicoli	tra 0 e 5 anni: 30 tra 5 e 10 anni: 41 tra 10 e 15 anni: 39 >15 di 15 anni: 20	tra 0 e 5 anni: 21 tra 5 e 10 anni: 46 tra 10 e 15 anni: 47 >15 di 15 anni: 18	base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore Sicurezza del Viaggio		78,31%	85%	sondaggio

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Affidabilità del servizio	Km svolti / Km programmati	99,85%	100%	base dati aziendali
2. Puntualità	n° corse in ritardo corse in rit. tra 5' e 15' " tra 15' e 30' oltre 30'	tra 5' e 15' = 0,17% tra 15' e 30' = 0,56% oltre 30' = 0,14%	-1% -1% -1%	base dati aziendali
3.	mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7/9	10	12	base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del Fattore regolarità del servizio		65,76%	70%	sondaggio

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Pulizia Ordinaria bus oltre a quella giornaliera	frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 2 gg	ogni 2 gg	base dati aziendali
2. Pulizia straordinaria dei Bus	frequenza (cadenza delle pulizie)	ogni 15 gg	ogni 15 gg	base dati aziendali
3. Pulizia impianti di servizio al cliente	frequenza (cadenza delle pulizie)	emettitrici ogni 6 mesi	emettitrici ogni 6 mesi	base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni		56,82%	60,00%	sondaggio

COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato / totale bus	62/130	65/132	base dati aziendali
2. Climatizzazione	n° bus climatizzati / totale bus	92/130	97/132	base dati aziendali
3. Pensiline	n° fermate con pensilina / totale fermate	84/1492	84/1492	base dati aziendali
4. servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate / totale autostazioni	1/1	1/1	base dati aziendali
5. Corse sature* Corse affollate**	n° corse urbane sature / totale corse urbane	0,267%	-1%	base dati aziendali
	n° corse extraurbane affollate/ totale corse extraurbane	0,352%	-1%	
indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore comfort del viaggio a bordo e sul percorso		81,77%	85%	sondaggio

* corsa saturata: che non consente ulteriori operazioni di carico passeggeri

** corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 15

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO E NELLE STAZIONI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Dispositivi speciali	n° bus con annuncio di fermata / totale bus	36/130	38/132	base dati aziendali
	n° bus con radio-tv / totale bus	3/130	3/132	
2. altri servizi nelle stazioni	n° autostazioni con servizi di ristoro / totale autostazioni	1/1	1/1	base dati aziendali
indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni		63,11%	65%	sondaggio

SERVIZI PER DISABILI

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Servizi speciali	n° bus con pedana / totale bus	62/130	67/132	base dati aziendali
2. Mezzi attrezzati	n° bus con ausili per non vedenti / totale bus	38/130	43/132	base dati aziendali
3. Barriere	n° autostazioni accessibili / totale autostazioni	1/1	1/1	base dati aziendali
Indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore servizi per disabili		45,75%	50%	sondaggio

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA				
INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	1000	1000	base dati aziendali
2. Cartine linee	copie cartina dei servizi diffuse annualmente	3000	3000	base dati aziendali
3. Sito internet	presenza sito internet	www.atnsrl.it	www.atnsrl.it	base dati aziendali
4. Servizio informazioni telefonico	orario del servizio informazioni	08,00 - 21,00 lunedì-domenica	idem	base dati aziendali
5. Orario in palina	n° paline con orario / totale paline	100%	100%	base dati aziendali
6. Informazioni a bordo	% mezzi con informazioni a bordo	100%	100%	base dati aziendali
7. Informazioni presso le autostazioni	orari, percorsi, tariffe, modalità e norme relativi al servizio	100%	100%	base dati aziendali
8. Segnalazione emergenze	numero verde	800 223010	idem	base dati aziendali
indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore informazione alla clientela		73,66%	75%	sondaggio

ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Correttezza e cortesia	reclami su comportamento / totale reclami	10%	10%	base dati aziendali
1. Riconoscibilità	personale dotato di cartellino / totale personale al pubblico	100%	100%	base dati aziendali
indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore aspetti relazionali e di comunicazione		80,74%	85%	sondaggio

LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Punti vendita	n° punti vendita / n° comuni serviti	249/17	260/17	base dati aziendali
2. Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo / totale linee	100%	100%	base dati aziendali
	ore di vendita a bordo / totale ore di servizio	100%	100%	
3. tempi di attesa risposta reclami	tempo massimo risposta reclami	23 gg	23 gg	base dati aziendali
indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore livello di servizio commerciale e nel front office		82,36%	85%	sondaggio

INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità / totale fermate	4%	4%	base dati aziendali
	corse con obbligo di rispetto coincidenza / totale corse	7,98%	7,98%	
indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore integrazione modale		63,83%	70%	sondaggio

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ di MISURA	STANDARD al 31.12.2009	STANDARD OBIETTIVO al 31.12.2010	MODALITÀ e PERIODICITÀ della RILEVAZIONE
1. Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali / totale consumi carburante	100%	100%	base dati aziendali
2. Dispositivi	veicoli a norma euro 2-3-4 / totale veicoli	109/30 inclusi bus a metano	114/132	base dati aziendali
	autobus alimentati a metano / totale veicoli	23/130	23/132	
indagine di soddisfazione della clientela percentuale di soddisfazione del fattore attenzione all'ambiente		66,47%	70%	sondaggio

TABELLA DI ANALISI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA					
FATTORI DI QUALITÀ	URBANO		EXTRAURBANO		TOTALE GENERALE SODDISFATTI%
	forte	debole	forte	debole	
	SODDISFATTI %				
1. Sicurezza	73,74	75,92	79,23	85,87	78,31
2. Regolarità del servizio	64,80	67,28	62,16	71,54	65,76
3. Pulizia e condizioni igieniche	56,15	58,64	54,23	59,85	56,82
4. Comfort del viaggio	86,59	88,02	76,61	76,09	81,77
5. Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni	64,81	67,26	60,44	60,00	63,11
6. Servizi per disabili	50,61	49,70	42,86	39,30	45,75
7. Informazione alla clientela	76,97	77,30	70,45	70,15	73,66
8. Aspetti relazionali e di comunicazione	79,78	76,19	85,48	79,71	80,74
9. Livello di servizio commerciale e front-office	81,46	91,67	79,35	75,91	82,36
10. Integrazione modale	63,16	66,45	60,89	66,96	63,83
11. Attenzione all'ambiente	71,01	73,81	59,65	62,81	66,47

La definizione di linee “forti” e “deboli” fa riferimento al Contratto di Servizio e si riferisce alle caratteristiche della linea.

I valori indicati esprimono la percentuale di soddisfazione della clientela.

6.3 Le Certificazioni

L'azienda ATN S.r.l. è un'azienda che ha conseguito la Certificazione per il proprio sistema di qualità in base alla norma Iso 9001:2008, e la Certificazione Etica SA8000.

La SA8000 è la norma internazionale per la certificazione volontaria delle aziende e delle organizzazioni che intendono dimostrare l'eticità delle proprie azioni e quindi della propria politica industriale.

La gestione della Responsabilità Sociale è uno strumento della gestione che ATN S.r.l. ha liberamente scelto di adottare per garantire che i propri servizi sono stati realizzati nel rispetto dei lavoratori, ottemperando così ai criteri relativi al non impiego di lavoro minorile o di lavoro obbligato, al mantenimento di condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, alla libertà di associazione, all'assenza di pratiche discriminatorie o coercitive, alla definizione di un orario di lavoro e di una retribuzione equi.

Certificazione Sistema Qualità

Nell'anno 2009 l'istituto specializzato DNV Italia ha deliberato il rilascio Ad ATN della Certificazione del sistema di qualità in base alla norma internazionale ISO 9001:2008 - Pianificazione, organizzazione, erogazione di servizi di linea trasporto pubblico locale di persone su gomma, urbano ed extraurbano; servizio di noleggio autobus con conducente. Attività di manutenzione, rimessaggio, lavaggio e rifornimento mezzi.

Certificazione Etica SA 8000

Nell'anno 2009 ATN ha conseguito la Certificazione Etica SA 8000 rilasciata dall'Istituto DNV Italia per le attività di T.P.L.

6.4 La tutela dei clienti: il risarcimento dei danni

Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose

ATN fornisce copertura assicurativa ai propri clienti, per fatti derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda. Ciò nel rispetto di quanto stabilito dalle leggi in materia.

L'azienda provvede al risarcimento di eventuali danni causati da propria responsabilità per danni involontariamente provocati ai passeggeri trasportati durante la circolazione del bus.

Procedura per accedere al risarcimento:

1. rivolgersi nell'immediatezza del fatto all'autista del mezzo aziendale coinvolto nel sinistro al fine dello scambio dei dati utili per l'accertamento delle responsabilità ed il successivo risarcimento;

2. contattare l'ufficio sinistri aziendale per meglio formalizzare le comunicazioni/richieste di risarcimento di cui al codice delle assicurazioni e successive modifiche.

L'indirizzo è:

Ufficio sinistri: Via G. Pietro, 2 - 54033 Avenza (MS)

Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

6.5 La tutela dei clienti: il rimborso

Il diritto al rimborso

ATN si impegna a risarcire il cliente nei seguenti casi dovuti a colpa dell'Azienda:

- ritardo superiore a 30 minuti nei servizi extraurbani per cause imputabili all'organizzazione aziendale;

- servizio soppresso senza preventiva informazione;

- non garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione richiesta.

L'entità del rimborso

L'entità del rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato dal cliente. In caso di abbonamento mensile, sarà rimborsata la tariffa di corsa semplice per il percorso in abbonamento.

Gli abbonamenti intera rete non danno origine a richiesta di rimborso.

Gli abbonamenti personali non sono rimborsabili.

La richiesta del rimborso

La richiesta di rimborso deve essere inviata a "Direzione ATN via G. Pietro, 2 54033 Avenza (MS)" **per scritto** entro 30 giorni lavorativi dal disservizio, specificando tutte le notizie utili per l'individuazione dello stesso (giorno, ora, linea,) ed allegando fotocopia del titolo di viaggio utilizzato.

ATN s'impegna entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta a comunicare l'eventuale accoglimento ed a provvedere, entro i 15 giorni successivi, all'effettuazione del rimborso.

Accesso alle vie conciliative e giudiziarie

L'Azienda ha sottoscritto un Protocollo d'intesa con la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Massa Carrara in cui riconosce che l'arbitrato e la conciliazione costituiscono oggi validi strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta all'esigenza di trovare soluzioni soddisfacenti, che siano in grado di ovviare alla lunghezza ed ai costi che caratterizzano i giudizi ordinari e si impegna a ricorrere ai servizi di conciliazione e arbitrato della Camera di Commercio di Massa Carrara, attraverso l'adozione di una apposita clausola conciliativa: "per tutte le controversie nascenti dal contratto di trasporto verrà esperito preliminarmente un tentativo di conciliazione secondo il Regolamento di Conciliazione adottato dalla Camera di Commercio di Massa Carrara".

Normativa per la tutela della Privacy

Tutti i dati personali conferiti per qualsiasi motivo a ATN, sono trattati nel rispetto della normativa di cui al D. Lgs. 196/2003.

6.6

Publicazione, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

C'impegnamo a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della Carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa, a partire dal secondo anno di pubblicazione della medesima, degli esiti delle rilevazioni effettuate in conformità a dati oggettivi e delle indagini di soddisfazione della clientela.

La Carta dei Servizi è consultabile presso la sede dell'Azienda e le biglietterie; è inoltre inviata alla Regione Toscana ed a tutti i Comuni ed alle Province nel cui ambito territoriale è svolto il servizio.

E' inviata anche alle Associazioni dei Consumatori (elenco regionale - pag.8).

E' consultabile sul sito internet www.atnsl.it

La presente Carta è distribuita gratuitamente presso le biglietterie.

Nel corso dell'anno di riferimento la versione cartacea della Carta dei servizi è aggiornata con le eventuali integrazioni che si rendessero necessarie. La versione telematica della Carta consultabile sul sito internet www.atnsl.it è costantemente aggiornata in tempo reale.

6.7 L'Osservatorio aziendale della Qualità

Una struttura per la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi

L'Osservatorio della Qualità ATN, presso la Direzione aziendale, ha le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli indicatori di cui alla tabella a pag. 33 e segg. ed elaborazione dei relativi dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard e degli standard obiettivo;
- monitoraggio della qualità percepita dai clienti del servizio tramite l'indagine di customer satisfaction ed elaborazione dei relativi dati;
- raccolta ed elaborazione dei dati aziendali di natura economico-gestionale al fine della verifica di efficacia ed efficienza della gestione aziendale, nonché dell'elaborazione di piani di miglioramento aziendali;
- catalogazione ed elaborazione dei dati relativi a reclami, richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti all'azienda e trasmessi dall'ufficio relazioni con il pubblico, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- raccolta, catalogazione ed elaborazione delle informazioni e delle osservazioni pervenute dal personale aziendale, al fine di elaborare proposte di miglioramento del servizio;
- predisposizione di riepiloghi concernenti le rilevazioni sulla qualità di cui alle schede a pag. 33 e segg ai fini dell'aggiornamento della carta dei servizi in relazione ai risultati di monitoraggio e proposizione di standard e standard obiettivo per la successiva generazione della carta;
- trasmissione dei dati di monitoraggio e dei dati di natura economico-gestionale previsti dal contratto di servizio, all'Osservatorio regionale per la mobilità e i trasporti di cui all'articolo 21 della L.R. 42/1998 con formati, modalità e tempi stabiliti dalla stessa Regione.

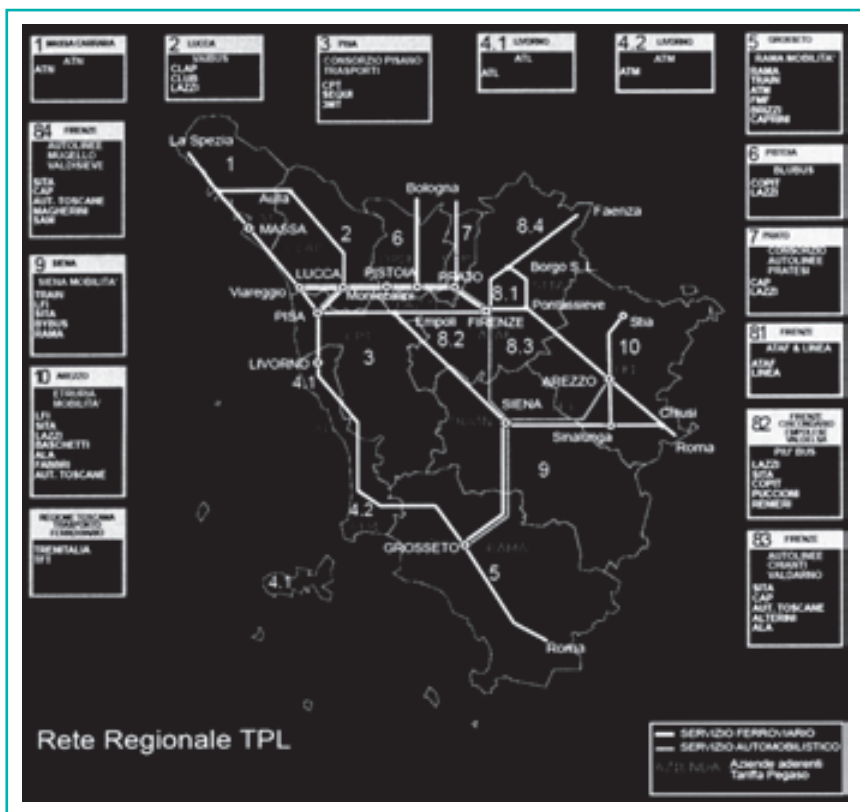
Parte Settima

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

Il Sistema Regionale di Trasporto Pubblico Locale

7.1 Rete Regionale dei Servizi di trasporto Pubblico Locale

I servizi gestiti da ATN sono inseriti nel sistema regionale del trasporto pubblico qui di seguito rappresentato.



SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE SU GOMMA E FERRO - ANNO 2009

KM GOMMA	124.594.602
KM FERRO	24.181.712
KM RETE (FERRO+GOMMA)	25.710
PASSEGGERI GOMMA (num. medio pass. autobus per Km. svolti in giorno medio)	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	20.883.080
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	24.709.782
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	193.677.532
PASSEGGERI FERRO	
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO ESTIVO	299.000
POSTI OFFERTI NEL GIORNO FERIALE MEDIO INVERNALE	293.960
PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI	61.130.401
PERSONALE GOMMA	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	466
MANUTENZIONE	608
MOVIMENTO	5.047
TOTALE	6.121
PERSONALE FERRO	
SETTORE AMMINISTRAZIONE	72
MANUTENZIONE	372
MOVIMENTO	1.501
TOTALE	1.945
SOGGETTI GESTORI	
AZIENDE	16
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (FERRO)	214.180.000
COMPENSO RICEVUTO DA Regione Toscana (GOMMA)	202.540.529
	* esclusa IVA 10%
COMPENSO RICEVUTO DA EE.LL (GOMMA)	11.026.989
dati parziali	* esclusa IVA 10%
ULTERIORI TRASFERIMENTI DA Regione Toscana e Stato	31.192.000
	* esclusa IVA 10%
ABITANTI TOSCANA	3.707.818
	Al 31/12/2008

7.2 Soggetti gestori

Elenco delle aziende che effettuano i servizi di cui al grafo a pag. 44

ATN S.R.L.

Via Giovan Pietro, 2
54033 Avenza (MS)
Tel. 0585 85211 - Fax 0585 857277
URP
Tel. 0585 852122 - Fax 0585 857277
reclami@atnsrl.it
N° Verde
800 223010
attivo dalle 8,00 alle 21,00 tutti i giorni
WEB
www.atnsrl.it

VAI BUS S.C. a R.L.

Viale Luporini, 895
55100 Lucca (LU)
Tel. 0583 5411 - Fax 0583 541240
URP
Fax 0583 508636
urp@vaibus.it
800 602525
N° Verde
800 602525
WEB
www.vaibus.it

CPT S.C. a R.L.

Via Bellatalla, 1
56121 Pisa
Tel. 050 884111 - Fax 050 884284
URP
Tel. 050 500717 - Fax 050 505525
puncocpt@pisa.it
N° Verde
800 012773
WEB
www.cpt.pisa.it

ATL S.p.A.

Via Meyer, 57
57127 Livorno (LI)
Tel. 0586 847111 - Fax 0586 847256
URP
Tel. 0586 847262 - Fax 0586 847406
bastogib@atl.livorno.it
N° Verde
800 317709
WEB
www.atl.livorno.it

ATM S.p.A.

Via L. Da Vinci, 13
57025 Piombino (LI)
Tel. 0565 260111 - Fax 0565 34388
URP
Tel. 848 580028 da fisso
Tel. 199 500305 da cellulare
atm.info@atm.li.it
WEB
www.atm.li.it

RAMA MOBILITA' S.C. a R.L.

Via Topazio, 12
58100 Grosseto (GR)
Tel. 0564 475111 - Fax 0564 456754
URP
Tel. 0564 475211 - Fax 0564 456754
urp@ramamobilita.it
info@ramamobilita.it
servizio informazioni call center
199848787
WEB
www.ramamobilita.it

BLUBUS S.C. a R.L.

Via F. Pacini, 47
51100 Pistoia (PT)
Tel. 0573 3630 - Fax 0573 364266
N° Verde 800 277825
Fax 0573 018691
info@blubus.it
N° Verde
800 277825
WEB
www.blubus.it

CAP S.C. a R.L.

Piazza Duomo, 18
59100 Prato (PO)
Tel. 0574 6081 - Fax 0574 21038
URP
Prato
Tel. 0574 608256 - Fax 0574 42952
puncocap-po@capautolinee.it
Firenze
Tel. 055 214637 - Fax 055 292319
puncocap-fi@capautolinee.it
WEB
www.capconsorzio.it

SIENA MOBILITÀ S.C.a R.L.
S.S. 73 Levante, 23 - Loc. Due Ponti
53100 Siena (SI)
Tel. 0577 204111 - Fax 0577 223896
Servizio informazioni
Tel. 0577 204246 - fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
URP
Tel. 0577 204259 - Fax 0577 223896
info@sienamobilita.it
WEB
www.sienamobilita.it

ETRURIA MOBILITÀ S.C.a R.L.
Via G. Monaco, 37
52100 Arezzo (AR)
Tel. 0575 39881
Fax 0575 28414 (via Monaco 2)
Fax 0575 292981 (via Concini 2)
Ticket Point
Piazza Repubblica, 1 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 382651 - reclami@lfi.it
N° Verde
800 115605
WEB
www.lfi.it

ATAF & Li-NEA S.C. a R.L.
Viale dei Mille, 115
50131 Firenze (FI)
Tel. 055 5650216 - Fax 055 5650209
Servizio informazioni
Tel. 055 5650642 - Fax 055 5650648
Altro numero 199 104245 (da cellulare)
protocollo@ataf.fi.it
N° Verde
800 424500
WEB
www.ataf-linea.it

**AUTOLINEE MUGELLO
VALDISIEVE S.C. a R.L.**
Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze (FI)
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253
N° Verde
800 373760
Fax 055 4782203
clienti.toscana@sitabus.it
N° Verde
800 373760
WEB
www.amvbus.it

**AUTOLINEE CHIANTI
VALDARNO S.C. a R.L.**
Viale dei Cadorna, 105
50129 Firenze (FI)
Tel. 055 47821 - Fax 055 4782253
N° Verde
800 373760
Fax 055 4782203
clienti.toscana@sitabus.it
N° Verde
800 373760
WEB
www.acvbus.it

PIU'BUS S.C. A R.L.
Via Mercadante, 2
50144 Firenze (FI)
Tel. 055 363041 - Fax 055 363691
URP N° Verde
800 277825
Fax 0573 018691
urp@piubus.it
info@piubus.it
N° Verde
800 277825
WEB
www.piubus.it

TRENITALIA S.p.A.
Direzione Regionale Toscana
Viale S. Lavagnini, 58
50129 Firenze (FI)
Tel. 055 2353937 - Fax 055 2353953
Tel. 055 2353264 - 2353829
Fax 055 2353953
Call center 892021 e 199 892021
direzione.toscana@trenitalia.it
N° Verde
800 892021
gratuito solo in caso di sciopero
direzione.toscana@trenitalia.it
www.ferroviedellostato.it

Trasporto Ferroviario Toscano - TFT S.p.A.
Via G. Monaco, 37
52100 Arezzo (AR)
Tel. 0575 39881
Fax 0575 28414 (via Monaco 2)
Fax 0575 292981 (via Concini 2)
Ticket Point
Piazza Repubblica 1 - 52100 Arezzo
Tel. 0575 382651 - reclami@lfi.it
N° Verde
800 115605
WEB
www.lfi.it

