



CARTA DELLA MOBILITA' 2008

Presentare la nostra Carta della Mobilità non è solo un modo per parlarvi di ATINOM, ma è soprattutto un impegno preciso che prendiamo con voi, Clienti, per migliorare la qualità del servizio di trasporto.

La Carta della Mobilità è un patto che stipuliamo con tutti i nostri passeggeri e la clientela istituzionale e/o potenziale: vi mostriamo con chiarezza i mezzi a disposizione e la situazione attuale del trasporto pubblico extraurbano nelle province di Milano, e nell'Area Milanese, riportiamo i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction, che evidenzia le aree critiche e quelle di forza del nostro servizio, identifichiamo in modo preciso gli standard di qualità, definiamo gli obiettivi di miglioramento.

Questo significa mettere a vostra disposizione tutti gli strumenti che vi servono per utilizzare al meglio e per giudicare il nostro servizio. Perché ATINOM è un servizio pubblico e, come tale, ha nel giudizio dei Clienti che lo utilizzano il più importante metro di valutazione della sua attività.

La Carta della mobilità, è stata adottata dalla Azienda ATINOM SpA in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (supplemento ordinario alla G.U. n.26 del 02.02.99)

La Carta della mobilità è stata pubblicata in data 31.03.2008 e comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, in pari data.

La Carta della mobilità è comunicata ai clienti in una versione sintetica mediante distribuzione delle copie presso la sede legale di Via Tobagi, 30 in Magenta così come presso la sede operativa di Via per Busto Arsizio 131/133 in Busto Garolfo, pubblicata sul sito internet aziendale e rimane a disposizione del pubblico presso l'ufficio stesso.

1. POLITICA DELLA QUALITA'

Il Vertice di ATINOM s.p.a., si prefigge la finalità di una costante e crescente attenzione al livello dei servizi offerti, ed esige l'ottimizzazione di una metodologia di lavoro organizzata, che risponda alle aspettative dinamiche della Clientela.

La Politica per la Qualità attesta l'impegno concreto di ATINOM Spa per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

Per il ruolo di erogatore di servizio pubblico e per la convinzione che lo sviluppo industriale di ATINOM debba avvenire in modo sostenibile anche rispetto alle problematiche ambientali, l'Alta Direzione ha deciso di gestire le attività produttive tenendo nel dovuto conto questa esigenza.

Allo scopo di perseguire al meglio tale finalità, ATINOM si impegna a mettere a disposizione risorse, mezzi economici e competenze adeguate, ad attribuire poteri e responsabilità in modo ottimale ed a definire le procedure necessarie per il corretto ed efficace funzionamento del proprio Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e di Gestione Ambientale.

Considerando che il cliente è diventato il baricentro del "core business" aziendale attorno al quale ruota tutta l'organizzazione, ATINOM si impegna a soddisfare i requisiti espressi dal cliente stesso e dalle normative cogenti applicabili ed a migliorare con continuità l'efficacia del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e di Gestione Ambientale.



A tal fine tutta l'organizzazione è consapevole del fatto che l'Alta Direzione di ATINOM considera tali fattori di importanza fondamentale.

Il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e di Gestione Ambientale assurge a mezzo fondamentale per condurre l'organizzazione verso il miglioramento delle sue prestazioni e costituisce una parte paritaria e coerente della politica e della strategia generale di ATINOM.

ATINOM si impegna a promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- creare un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo personale;
- promuovere e diffondere la consapevolezza dell'impegno alla soddisfazione del cliente ed al miglioramento continuo in funzione delle esigenze ed aspettative del cliente e delle altre parti interessate;
- creare corretti canali di informazione affinché la politica sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione;
- definire gli obiettivi di miglioramento ed il quadro strutturale per il loro riesame.

Inoltre ATINOM si impegna:

- ad assicurare la disponibilità delle adeguate risorse per la realizzazione degli obiettivi stabiliti;
- a perseguire una migliore efficienza in termini di qualità e ambiente in modo continuativo, valutando, di volta in volta, la praticabilità economica dell'impegno delle migliori tecnologie disponibili sul mercato;
- a garantire che le proprie attività vengano condotte nel più rigoroso rispetto, continuato nel tempo, di tutte le normative ambientali e che le attività stesse vengano regolamentate a livello aziendale e monitorate in un'ottica di prevenzione dell'inquinamento;
- a riesaminare la Politica di anno in anno al fine di accertarne la sua continua idoneità.

Il Vertice Aziendale si impegna ad attuare la politica per la qualità qui definita, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione e provvedendo periodicamente al riesame per verificare le effettive prestazioni ed il conseguimento degli obiettivi indicati.

1.2 Principi della Carta della Mobilità

L'Azienda ATINOM Spa, come società erogatrice di servizi di trasporto pubblico su gomma, persegue i seguenti principi fondamentali:

eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione per motivi di nazionalità, etnia, censo, sesso, condizioni psico-fisiche, religione. L'Azienda persegue l'equità dei diritti dei Clienti;
- l'Azienda rispetta nell'erogazione del servizio e nel confronto critico con la propria Clientela i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- la nostra attenzione è volta alla domanda di mobilità cui si risponde, nei limiti del possibile, offrendo servizi integrati con altre modalità
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda, ed il recepimento delle richieste sorgenti da parte delle fasce più deboli nell'ambito dell'esercizio autorizzato.

continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, lungo l'intero arco annuale, secondo i programmi d'esercizio noti ed orari pubblicati e diffusi;



- questo principio può essere condizionato, dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, fatto del terzo indipendente dalla volontà dell'Azienda, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è oggettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi o variazioni di percorso dandone, del pari, tempestiva comunicazione tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.

partecipazione

- L'Azienda orienta il proprio servizio al mercato prestando la massima attenzione al rapporto attivo con il cittadino/cliente: le segnalazioni ed i suggerimenti, così come i reclami, hanno diritto ad una pronta risposta e fungono da base concreta per periodiche analisi sulle criticità rilevate nella costante ricerca della soddisfazione del Cliente
- L'Azienda riconosce alla Clientela il diritto di accesso alle informazioni di suo interesse, garantendo nel contempo reperibilità ed aggiornamento delle stesse.
- L'Azienda si impegna ad aggiornare annualmente la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta;

efficienza ed efficacia

- L'Azienda, si impegna ad erogare un servizio efficiente, inteso come prestazione che, in condizioni di economicità, soddisfa le esigenze di mobilità dei suoi Clienti, ed efficace, un servizio quindi che persegua un crescente grado di soddisfazione delle esigenze dei Clienti, monitorando costantemente i livelli di Qualità percepita dei servizi resi.
- L'Azienda investe le proprie risorse al fine di migliorare l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza e il rispetto dell'ambiente, offrendo ai clienti il miglior rapporto tra costi e prestazioni;
- L'Azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, adottando piani aziendali volti al miglioramento dell'efficienza nella erogazione del servizio, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima

1.3 Finalità

La ATINOM S.p.A. ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo attivo nei confronti di esso.

Per assolvere a questo ruolo si deve offrire un servizio competitivo e per fare ciò è necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili costantemente confrontati con le Parti interessate.

Miglioramento significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione nell'ottica di Sistema Integrato laddove la prestazione attuale viene determinata per mezzo di un'analisi che seleziona i parametri significativi e ne riporta il valore; quindi ne viene determinato il valore obiettivo che l'organizzazione deve raggiungere in un periodo determinato sulla base dei riferimenti oggettivi disponibili.

La riforma del trasporto pubblico locale prevede che i servizi di linea vengano affidati dall'Ente Pubblico competente a seguito di gara europea. La procedura di gara in corso di assegnazione con il mese di luglio 2008, include la carta della mobilità fra gli elementi di valutazione dell'offerta, con l'obbligo di soddisfare determinati requisiti minimi, precisati nei capitolati di gara.



In ogni caso, i contratti di servizio stipulati a seguito di gara includeranno l'obbligo del Gestore di adottare la carta della mobilità relativa al servizio di trasporto regolato contrattualmente.

Il Gestore, pertanto, dovrà emettere tante edizioni della carta della mobilità quanti saranno i contratti di servizio stipulati con gli Enti Pubblici affidanti (Provincia o Comune); ogni edizione della carta riguarderà la rete di trasporto di competenza dell'Ente Locale. In relazione ai servizi interurbani della Provincia di Milano, la cui procedura di gara risulta assegnata, ATINOM spa segue la prassi consolidata di pubblicare la Carta della Mobilità secondo lo schema tipo suggerito dalla Regione Lombardia nella Legge 22/98.

2 STRUTTURA E FINALITÀ DELL'AZIENDA

In data 29.10.1974 con Decreto del Prefetto della Provincia venne costituito il CONSORZIO PER IL SERVIZIO TRASPORTI PUBBLICI A NORD OVEST DI MILANO.

Detto Consorzio a cui aderivano inizialmente 18 Comuni della zona del Magentino ed Abbiatense aveva lo scopo di proseguire la gestione del servizio trasporti nel Bacino Ticino Valle Olona, a seguito della cessata attività della Società Autolinee Rimoldi di Busto Garolfo.

In data 03.05.1977 veniva costituita la ATINOM S.p.A. che, secondo gli indirizzi programmati dal Consorzio per il Servizio Trasporti Pubblici a Nord Ovest di Milano e nel quadro dei programmi regionali, aveva per oggetto l'esercizio sotto qualsiasi forma di linee di trasporto pubblico di persone.

Il capitale sociale era suddiviso tra i seguenti soci: consorzio per il servizio Trasporti Pubblici a Nord Ovest di Milano per l' 85%; il comune di Busto Arsizio per il 10%; l'amministrazione Provinciale di Milano per il 5%.

Con Decreto del Presidente della Regione Lombardia in data 27.12.1977 veniva accettata la rinuncia alle concessioni di linea da parte delle Autolinee Rimoldi e le stesse venivano rilasciate ad ATINOM S.p.A.

Le concessioni di linea sono state annualmente rinnovate prima dalla Regione poi dall'Amministrazione Provinciale di Milano ed infine una parte sono transitate sotto la competenza del Comune di Milano quali servizi d'Area metropolitana.

Il capitale sociale, tramite ricapitalizzazione con conferimento di beni, veniva portato nel 1991 a £. 2.800.000.000.

In data 31.05.1995 con delibera n. 17 del Commissario Prefettizio a seguito delle determinazioni assunte dalle Amministrazioni consorziate ai sensi e per gli effetti dell'Art.60 della Legge 8.6.1990 n.142 e successive modificazioni ed integrazioni si prendeva atto della soppressione del Consorzio.

Con atto n.15 del Commissario Prefettizio in data 15.9.95 le quote azionarie del disciolto Consorzio venivano assegnate ai Comuni allora aderenti al Consorzio.

Attualmente ATINOM continua ad esercitare l'attività di trasporto pubblico di persone ed è concessionaria di linee extraurbane. La Società è amministrata da un Consiglio di amministrazione composto da cinque persone.

Negli ultimi anni la Società ha provveduto ad una massiccia sostituzione del parco autobus ormai obsoleto.

Nel mese di Giugno 1999 la Società è stata interessata da un avvenimento di una certa rilevanza: l'ingresso di un socio privato, Autoguidovie Italiane S.p.A. - AGI, che ha portato alla Società l'obiettivo di sviluppare un nuovo progetto di sviluppo strategico volto a consentire, dal punto di



vista sia organizzativo che tecnico, la realizzazione di una maggiore dinamicità aziendale necessaria per affrontare le modifiche apportate dalle norme di legge di riforma del TPL.

Nel maggio del 2003, per effetto del bando di gara per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma nella Provincia di Milano, ATINOM ha però optato per una differente alleanza sul Lotto Ovest, rivelatasi vincente, che ha condotto all'aggiudicazione dell'Area in Associazione Temporanea d'Imprese con le aziende STIE spa ed ATM Spa.

Per effetto dell'avvio del Contratto di Servizio a far data dal prossimo 1° luglio 2008, l'Azienda ridimensionerà la propria produzione e, conseguentemente, la forza lavoro ed il materiale rotabile, cedendo al nuovo gestore un ramo d'impresa corrispondente a circa due terzi del proprio esercizio attuale.

L'obiettivo verso cui tendiamo, partendo dalla compilazione ed accettazione della Carta della Mobilità è creare un sistema che rispecchi le direttive aziendali, frutto di un'esperienza di certificazione e della costante limatura di quelle osservazioni che rallentano la dinamica di coerenza del sistema qualità con l'evoluzione della realtà aziendale.

Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

Descrizione dell'area nella quale l'Azienda opera: L'azienda opera nell'Area occidentale della Provincia di Milano, da Abbiategrasso a Vanzaghello e Legnano, servendo oltre 40 comuni nelle province di Milano e Varese, con connessioni modali sia con la metropolitana che con i servizi di superficie ATM, altri vettori, nonché le Ferrovie dello Stato.

Tipologia di servizi forniti: Come già accennato la ATINOM SpA integra la propria produzione di percorrenze di linea extraurbana con servizi atipici dedicati al trasporto delle maestranze, degli alunni e mercatali, oltre ad aver avviato con modello sperimentale una robusta esperienza nell'ambito dei servizi a chiamata. Per quanto attiene i servizi di linea, questi sviluppano una percorrenza complessiva che nel 2007 è stato di 3.505.214 chilometri.

I dipendenti attuali sono 120, nel 2007 abbiamo trasportato 3.087.995 passeggeri mentre i nostri passeggeri*km sono stati 57.004.046, il nostro parco bus è composto da n.101 mezzi di tipologia extraurbana, urbana e noleggio – destinato al servizio a chiamata con le seguenti dotazioni tecniche :

- ABS – ASR – VOITH automatico – THELMA
- Limitatore di velocità
- Aria condizionata
- Pianale ribassato e/o posto disabili
- Motorizzazione EURO 0 - EURO 5

Evoluzione sul mercato

Le decisioni assunte dalla Provincia di Milano nel mese di luglio 2007 hanno impresso una brusca accelerazione al processo di cambiamento atteso dal momento di presentazione delle offerte per l'assegnazione dei servizi di TPL extraurbano su gomma in Provincia di Milano, datato gennaio 2004, principalmente a causa della decisione, maturata dalle Imprese e dai Consorzi aggiudicatari di cinque lotti escluso l'Ovest, di rinunciare ai contenziosi aperti e di arrivare ad una transazione che ha consentito di avviare l'affidamento dei servizi già dalla metà del 2007.

Questa evoluzione ha comportato, per la nostra Impresa e per le prospettive politiche ed imprenditoriali ad essa legate, la necessità di una accurata riflessione sugli scenari futuri e sugli assetti conseguenti.



Il lotto Ovest produrrà complessivi 6.786.343 bus*km e vede coinvolte le tre Aziende dell'A.T.I. Stie-ATM-ATINOM. Il testo scritto prevede che le quote di partecipazione siano così individuate: Stie 50,5% mandatario, ATM 25,5% mandante, ATINOM 24% mandante.

Le quote di produzione ipotizzate fanno confluire circa 2,3 milioni di bus*km dell'attuale produzione sul nuovo soggetto giuridico sorgente, residuando così dal secondo semestre dell'anno le percorrenze dell'Area Sud-Ovest nonché quelle trasferite all'Area Milanese ancora in concessione.

Secondo quanto stabilito nel Capitolato l'A.T.I. ha l'obbligo di trasformarsi in soggetto giuridico nuovo entro un anno dall'aggiudicazione, quindi entro il 31 luglio 2008: la nascente Newco gestirà direttamente i servizi e la riscossione dei corrispettivi, e ad essa verranno apportati conferimenti in natura (materiale rotabile già dimensionato in 95 mezzi per STIE, 50 mezzi per ATM e 59 mezzi per ATINOM).

Le parti adotteranno inoltre in via di principio una forma d'affitto del ramo d'impresa alla New-Co per le infrastrutture, gli immobili, i plessi di terra e le attrezzature necessarie per l'espletamento dei servizi.

ATINOM dovrà apportare all'organizzazione del nuovo Gestore il personale adibito ai servizi ed in particolare la forza lavoro indicata nell'Allegato 7 del Capitolato di Gara, per complessivi 65 addetti suddivisi per mansioni secondo quanto indicato nei documenti di Gara: il trasferimento riguarda 3 impiegati, 8 operai d'officina e 54 conducenti.

L'Azienda, persegue come priorità vitali: la razionalizzazione della propria rete operativa al fine di ottenere il raggiungimento di obiettivi di ottimizzazione ed efficientamento superiori agli attuali, lo sviluppo di un ruolo attivo nei rapporti con le Amministrazioni Comunali socie al fine di continuare a costituire l'interfaccia operativa delle istanze dei passeggeri sul territorio.

Manutenzione e assistenza in linea

L'ATINOM mette a disposizione del servizio di trasporto pubblico la propria officina, con personale specializzato nella manutenzione di autobus, in grado di effettuare in piena autonomia interventi su meccanica e carrozzeria.

Le principali sinergie attivate al fine di ridurre al minimo gli interventi di assistenza sui guasti in linea, effettuati direttamente con proprio personale o con officine convenzionate e qualificate, riguardano il contratto d'assistenza quinquennale che viene stipulato con la succursale italiana del produttore SCANIA, nonché la convenzione per la reperibilità con l'officina IVECO operante sul territorio per la vendita e l'assistenza al mercato dei mezzi pubblici di linea.

Esiste quindi un rapporto di collaborazione diretta tra l'ATINOM e le principali case costruttrici di bus per il mantenimento in piena efficienza della flotta.

Il parco bus viene periodicamente sottoposto a manutenzione preventiva, secondo scadenze temporali o chilometriche prefissate, calibrate sulle varie tipologie di mezzi, con lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti su tutti gli impianti dei mezzi del parco rotabile e pianificare i lavori di manutenzione, ingrassaggi, cambi olio e fluidi compresa fornitura materiali (oli, grassi, filtri e/o cartucce) secondo quanto previsto nel programma di manutenzione del costruttore e nel piano di intervento chilometrico di ciascun componente stabilito dallo stesso.

Sono naturalmente previsti anche interventi di manutenzione straordinaria, atti a ripristinare il pieno funzionamento di una vettura a seguito di un guasto, finalizzati a minimizzare il fermo del mezzo e le ripercussioni di tali non conformità sull'erogazione del servizio di linea.

Sistemi tariffari e tipologie di titoli di viaggio

SISTEMA SITAM



Il sistema tariffario a zone in vigore nell'area metropolitana milanese è denominato SITAM (Sistema Integrato Trasporti Area Milanese); è gestito dall'ATM e ATINOM Spa vi aderisce con la quasi totalità della propria rete avendo affidato anche l'intero sistema di distribuzione dei titoli di viaggio ad ATM.

I biglietti e gli abbonamenti interurbani e cumulativi sono a tariffa progressiva, in funzione della distanza da percorrere. A questo scopo, Milano è stata divisa in due corone (interna ed esterna alla linea 90/91); il territorio circostante a Milano -che possiamo immaginare come un grande cerchio- è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate via via dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata in gergo "semizona" (= ½ zona). Ne deriva che le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione. In linea generale, il risultato è che le tariffe aumentano man mano che si percorre una distanza maggiore. Seguono questo principio i biglietti ordinari, i settimanali 2x6 e gli abbonamenti mensili per studenti, che vengono contraddistinti con la stessa progressione di colori utilizzata per le corone.

Altri tipi di documenti interurbani e cumulativi hanno invece tariffe che procedono per "aree", ossia raggruppamenti di corone. Infatti le corone descritte sopra vengono accorpate per maggior semplicità in aree concentriche, sulla base delle quali -sempre secondo il principio della distanza percorsa- vengono definiti i prezzi degli abbonamenti. Le aree così individuate sono:

l'Area Piccola (rete di Milano + corona gialla)

l'Area Media (Area Piccola + corone verde e rossa)

l'Area Grande (Area Media + corone azzurra e marrone)

l'Area Plus 1 (rete di Milano + tutta la rete interurbana)

l'Area Intera (territorio di Milano esterno alla filovia 90/91 + tutte le corone fino alla marrone compresa)

l'Area Esterna (Area Intera + alcune località esterne alla corona marrone).

Dal mese di febbraio è stata introdotta la bigliettazione magnetica ed elettronica anche sulle percorrenze extraurbane e l'Azienda ha provveduto a dotare la propria flotta di convalidatici idonee ad obliterare i nuovi titoli di viaggio, accogliendo la convenzione di comodato gratuito degli strumenti con ATM.

TITOLI DI GRATUITA' ED AGEVOLATI

La Carta Regionale di Trasporto (CRT) è un titolo di viaggio agevolato che permette ai residenti in Lombardia di viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico nei territori in cui vengono applicate le tariffe regionali. (Linee e stazioni per cui è valida l'estensione della CRT oltre i confini della regione Lombardia).

La Carta Regionale di Trasporto sostituisce la Tessera Regionale di Trasporto entrata in vigore nel 2004 e con essa si può viaggiare su : autobus, tram, metropolitana, funivie di trasporto locale, battelli sul lago d'Iseo, treni regionali, interregionali, intercity, intercityplus ed eurocity (in seconda classe), mentre non può essere utilizzata sul Malpensa Express, sugli autobus che effettuano i collegamenti aeroportuali, sulle funivie turistiche e sciistiche.

La Carta Regionale di Trasporto (CRT) deve essere accompagnata da un documento di riconoscimento valido e non scaduto.

La Carta Regionale di Trasporto si articola in 4 diverse agevolazioni: Carta Regionale di Trasporto Gratuita, per ottenere la quale è richiesto un versamento una tantum di 10 €, Carta Regionale di Trasporto Agevolata, per la cui emissione è richiesto il pagamento di un abbonamento annuale (80 €) o trimestrale (20 €) riservato a categorie deboli, la Carta Regionale di Trasporto Ridotta



riservata ai residenti in Lombardia, che è un abbonamento annuale (699 €) o trimestrale (199 €) riservato ai pensionati ultrasessantenni, la Carta Regionale di Trasporto Intera (per tutti) che è un abbonamento annuale (999 €) o trimestrale (250 €).

Hanno infine diritto a viaggiare gratuitamente:

I Funzionari del Ministero delle Infrastrutture.

Gli appartenenti alle Guardie della Polizia di Stato, all'Arma dei Carabinieri, alla Guardia di Finanza, al Corpo di Polizia Stradale, al Corpo di Polizia Penitenziaria, al Corpo dei Vigili del Fuoco, al Corpo delle Guardie Zoofile dell'Ente Nazionale Protezione Animali e delle Guardie Forestali, in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

Le agevolazioni di cui sopra sono riferite esclusivamente alle persone e non ai bagagli che sono soggetti al pagamento del biglietto ordinario. Anche gli aventi diritto alla libera circolazione devono accedere sull'autobus dalla sola porta anteriore ed esibire spontaneamente la tessera al personale di guida.

SISTEMA TARIFFARIO: la linea 800 e la tariffazione a base chilometrica

Il sistema tariffario è di tipo convenzionale – cartaceo – con relazioni espresse in tratta chilometrica per la sola linea “Abbiategrasso – Motta Visconti con dv e dr” ed adozione delle tariffe definite dagli Enti ed in accoglimento del dettato della D.G.R. n.VIII/408 del 26/07/05: per le tariffe sugli abbonamenti settimanali cinque giorni, esiste una differenziazione dovuta alle decisioni unilaterali maturate in sede di accoglimento, da parte delle Amministrazioni Provinciali, dei dispositivi regionali.

I titoli di viaggio accolti sono pertanto:

- biglietto di corsa semplice, emesso in vettura a cura del personale viaggiante senza pagamento di un sovrapprezzo. Il biglietto deve essere timbrato nelle apposite obliterate appena saliti in vettura, ovvero pinzato dal Conducente e deve essere conservato fino al termine di viaggio. Il biglietto convalidato non è cedibile. Il diritto a viaggiare scade all'arrivo nella fermata corrispondente alla relazione per cui si è acquistato il titolo.
- abbonamento settimanale cinque giorni a vista, valido dal lunedì al venerdì, senza limitazioni di corse
- abbonamento settimanale a vista: valido per i giorni feriali senza limitazioni di corse
- abbonamento mensile a vista: valido per i giorni feriali senza limitazioni di corse

La vendita delle convalide mensili degli abbonamenti, ovvero degli abbonamenti settimanali e cinque giorni, avviene in vettura essendo la struttura priva di una rete di vendita sull'area extraurbana. I possessori degli abbonamenti, in corso di validità, devono accedere sull'autobus dalla sola porta anteriore ed esibire spontaneamente, una volta acquistato, l'abbonamento al personale di guida.

Trasporto bagagli

L'ammissione dei bagagli sulle vetture, è regolata, conformemente alle disposizioni di legge, dalle seguenti disposizioni:

a) è consentito il trasporto di valigie o pacchi aventi caratteristiche di bagaglio personale e perciò sempre portati dal viaggiatore, purché non contengano materiale pericoloso, maleodorante, che possa insudiciare e comunque, per la loro natura e confezione, possano procurare disagio ad altri passeggeri.

E' tassativamente vietato il trasporto di colli contenenti materiali infiammabili;



- b) sono soggetti al pagamento del biglietto i bagagli che superino le misure di cm. 50x30x25 e che non vadano oltre le dimensioni di cm. 80x45x25 e il peso approssimativo di kg. 20;
- c) ciascun viaggiatore potrà portare con sé non più di due colli fino alle massime dimensioni consentite dal punto precedente;
- e) in deroga possono ammettersi al trasporto, pagando il biglietto, sempre che l'affollamento della vettura lo consenta, anche colli speciali come sci, strumenti musicali di notevole ingombro, canne da pesca, etc. di cui una delle dimensioni superi il limite di cm. 80 di cui al punto b).
I bagagli o colli di cui sopra sono soggetti al pagamento del regolare biglietto per ogni unità trasportata.

Il trasporto può essere rifiutato quando la vettura sia molto affollata e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli.

Bagagli ammessi a trasporto gratuito

Sono ammessi al trasporto, senza l'obbligo del pagamento del biglietto, i colli di piccole dimensioni che non superino le misure di cm. 50x30x25, in numero di uno per passeggero.

Sono ammessi parimenti al trasporto gratuito i colli speciali come canne da pesca smontate, canne metriche, scope singole etc., i quali pur avendo una delle dimensioni superiori a cm. 30 abbiano le altre dimensioni di misura limitata.

I fucili, alle condizioni di cui sopra, possono essere trasportati semprechè siano tenuti aperti e scarichi.

Trasporto carrozzine per bambini

Le carrozzine per bambini possono essere ammesse in vettura, previo pagamento, soltanto se rientrano nelle misure fissate per i normali bagagli (80x45x25).

Il trasporto può essere rifiutato quando le vetture siano molto affollate.

Trasporto di animali

Ai passeggeri delle vetture è fatto divieto di portarvi cani od altri animali, salvo le particolari concessioni riguardanti i cani-guida per ciechi, i cani da caccia limitatamente alla stagione venatoria ed i cani di piccole dimensioni, per i quali vigono le seguenti norme:

- a) ogni viaggiatore può portare con sé un solo cane guida o da caccia o di piccole dimensioni. Il cane deve essere munito di museruola a panierino; mentre i cani-guida sono ammessi gratuitamente, per tutti gli altri cani deve essere acquistato il biglietto alla tariffa minima in vigore;
- b) il cane da caccia deve essere tenuto al guinzaglio dal viaggiatore munito di licenza di caccia e portato verso l'uscita in modo da non ingombrare il passaggio.

Il cagnolino di piccole dimensioni deve essere tenuto in modo da non arrecare disturbo agli altri viaggiatori;

c) i cani-guida ed i cagnolini sono ammessi in vettura senza limitazione di orario; l'ammissione dei cani da caccia dall'inizio del servizio alle ore 8 e dalle ore 20 al termine del servizio. (Circolari Ministero dei Trasporti n°205 0/F dell'8.11.1950 e n°5403 del 27.12.1950);

d) ove il cane insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri o cose, la persona che l'accompagna è tenuta al pagamento dell'ammenda come stabilito dall'art. 89 ed al risarcimento dei danni.

Rete di vendita

ATINOM non dispone di una rete di vendita autonoma né gestisce convenzioni commerciali in proprio avendo aderito integralmente al sistema SITAM di integrazione tariffaria gestito da ATM.

Ogni indicazione o segnalazione inerente la disponibilità dei titoli di viaggio e l'opportunità di ampliare la rete di vendita viene inoltrata agli uffici competenti del gestore che definisce le modalità di distribuzione, la tipologia dei titoli da commercializzare ed i livelli delle scorte.



3 RAPPORTI CON LA CLIENTELA

I reclami possono e devono rappresentare il punto fondamentale dal quale partire per attivare azioni di miglioramento dell'intera organizzazione.

I reclami possono essere avanzati sia verbalmente (anche tramite telefono) sia per iscritto (tramite posta tradizionale o elettronica) e possono avere diverse implicazioni per gravità, responsabilità, necessità d'approfondimenti.

Il Cliente per l'invio di osservazioni, suggerimenti e reclami può utilizzare la forma telefonica, l'invio di e-mail ovvero la forma scritta tradizionale.

Nella forma verbale, il Cliente deve fornire un proprio recapito telefonico nonché le proprie generalità per eventuali contatti successivi da parte dell'Azienda: qualora la segnalazione si riveli fondata il Cliente riceverà comunque un riscontro, scritto o telefonico.

Nella forma scritta, il Cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi dell'accaduto, affinché l'Azienda possa ricostruire l'accaduto e verificarne la fondatezza; in particolare data, ora, località, linea e numero aziendale bus.

La segnalazione è sintetizzata ed inserita in idoneo database per le necessarie valutazioni e gli opportuni approfondimenti o provvedimenti.

I reclami che pervengono in forma anonima non sono di norma accettati, perché non è possibile fornire risposta.

I reclami sui servizi sono protocollati ed inoltrati al fine di verificare gli elementi forniti (nome autista, targa o numero sociale dell'autobus, orario della corsa, ecc.) e procedere ad identificarne le cause.

L'Azienda si obbliga a rispondere entro trenta giorni lavorativi al Cliente che ha inoltrato il reclamo, anche previa indagine dell'Ufficio Movimento, formulerà la risposta sulla base dell'esito della procedura d'inchiesta; quando il reclamo comporta rilievi di ordine disciplinare nei confronti del personale dipendente, è il direttore a disporre gli adempimenti secondo quanto previsto dalla normativa contrattuale in vigore.

I reclami sul servizio possono inoltre pervenire in seguito a:

- rilievi dell'Ente concedente/affidante o dei clienti di servizi di trasporto a committenza continuativa a seguito di accertamenti diretti o di segnalazioni pervenute dai clienti finali;
- reclami, suggerimenti, osservazioni inoltrati tramite il modello A13 CMCL "SUGGERIMENTI ED OSSERVAZIONI DEL CLIENTE" a disposizione presso tutte le biglietterie dell'area servita da ATINOM
- evidenze da rassegna stampa;
- criticità emerse nei sondaggi.

La risposta viene data in tempi diversificati a seconda dell'entità della problematica emersa; si passa dalla risposta immediata a quella in cui occorrono più giorni per la complessità e per la necessità di verificare con gli Agenti le anomalie segnalate.

Il personale a contatto con i Clienti al quale può essere rivolta la richiesta di informazioni ovvero il reclamo verbale diretto è il personale di controllo (in vettura o in corrispondenza delle fermate)

In alternativa può essere interpellato direttamente o telefonicamente il personale di terra telefonando al numero 02-9723841.

Sia in caso di reclamo sia qualora il Cliente ritenga di proporre suggerimenti (variazioni degli orari o alle modalità di servizio), richiedere qualsiasi genere di informazione inerente il servizio, può farlo anche via posta elettronica ad uno degli indirizzi

info@atinom.it itreclami@atinom.it



4 QUALITA'

Il Sistema Integrato di ATINOM ha ottenuto il riconoscimento della Certificazione nell'anno 2004 e si estende alle attività e processi concepiti e realizzati con l'obiettivo di garantire il miglioramento delle condizioni ambientali, e di garantire al Cliente la propria capacità di gestire, in termini di progettazione e realizzazione, le attività finalizzate all'offerta di servizi di trasporto di persone su strada.

Si tratta di un risultato che premia e riconosce anche, nella sostanza, un lavoro ed una organizzazione che sono cresciuti nel tempo e che nel tempo si sono consolidati e cementati sempre nell'ottica del miglioramento della risposta alle esigenze della Clientela. Questo risultato non viene infatti da solo, ma è sicuramente il prosieguo ed il corollario, forse più ambito e significativo, di una politica e di una strategia perseguite dal Vertice aziendale in collaborazione con tutto il Personale.

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne fruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla ed a adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici' ed alle successive modificazioni ed integrazioni.

Riferimenti normativi:

- Direttiva P.C.M. 27.1.1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- DPCM 30.12.98 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Legge regionale, n. 22. 98 "Norme per il trasporto pubblico locale",

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi diventa la Carta della Mobilità.

La Carta della Mobilità, è quel documento che regola i rapporti fra l'azienda che offre servizi pubblici di trasporto ed i cittadini: per ATINOM Spa costituisce una sorta di patto scritto con i suoi clienti, con cui l'azienda si assume precisi impegni e doveri affinché i Clienti siano in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dall'azienda.

Nel rispetto del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità in atto la Carta della Mobilità costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti da ATINOM Spa ed i risultati conseguiti.

Essa rappresenta quindi per l'Azienda uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto e l'impegno scritto a migliorare il rapporto con la Clientela, per i Clienti uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda.

Il Sistema Integrato di ATINOM si estende alle attività e processi concepiti e realizzati con l'obiettivo di garantire il miglioramento delle condizioni ambientali, e di garantire al Cliente la propria capacità di gestire, in termini di progettazione e realizzazione, le attività finalizzate all'offerta di servizi di trasporto di persone su strada.

In particolare per:

- servizi regolari di linea (urbani ed extraurbani);
- servizi a committenza continuativa

Il Sistema Integrato di ATINOM viene applicato tenendo conto del contesto aziendale di seguito descritto:

- il contratto richiede capacità di gestire la fornitura di servizi di trasporto collettivo di persone su strada con servizi regolari di linea ed a committenza continuativa;



- le specifiche e le caratteristiche dei servizi di trasporto di linea vengono definite dalle norme emanate dalla Pubblica Amministrazione;
- l'applicazione riguarda tutte le attività connesse all'erogazione dei servizi di trasporto di persone su strada;
- il sistema include l'attività di manutenzione programmata ed a caduta dei mezzi di trasporto.

Le tipologie dei Clienti sono:

- l'Ente affidante (Provincia o Comune) che stipula il contratto di servizio per il trasporto di linea;
- gli utenti viaggiatori che utilizzano i servizi di trasporto di linea;
- gli Enti, le Associazioni, i privati che stipulano contratti a committenza.

Il Sistema Integrato viene documentato attraverso la predisposizione della documentazione a più livelli, strutturato in forma piramidale su quattro livelli di norme aziendali documentate e gerarchicamente strutturate, che comprende il Manuale Integrato, le dichiarazioni documentate sulla politica e sugli obiettivi, le procedure documentate richieste dalle norme UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004, i documenti necessari ad ATINOM per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi, le registrazioni richieste dalle norme UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004.

5. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA'

ATINOM pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi;
- assicurare la conformità del Sistema Integrato;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema Integrato.

ATINOM individua i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

Lo scopo fondamentale di tali monitoraggi, misure ed analisi di miglioramento è quello di verificare il livello di perseguimento degli obiettivi, di misurare la validità e l'efficacia del Sistema Integrato e di approfondire la conoscenza delle criticità riscontrate nelle fasi di ciascun processo per giungere al miglioramento continuo.

Una misura fondamentale delle prestazioni del Sistema Integrato è rappresentata dalla misura della soddisfazione o della insoddisfazione del Cliente.

ATINOM sottopone a monitoraggio le informazioni relative alla percezione del cliente il servizio, inteso nella sua complessità, per verificare che abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo.

L'inchiesta tramite sondaggio consente di rilevare contemporaneamente, su un elevato numero di persone le informazioni cercate in una forma che può essere preventivamente definita e successivamente misurata ed analizzata in tempi contenuti.

L'analisi della Customer Satisfaction attraverso l'impiego di sondaggi garantisce una sistematicità all'inchiesta qualitativa tale da favorire la corretta quantificazione del trend di ogni specifico argomento testato.

A tale proposito deve essere tenuto presente che non sempre la misura della qualità percepita e le conseguenti azioni intraprese per migliorarla producono un evidente ritorno economico quantificabile con l'acquisizione di nuove quote di mercato. E' più corretto ritenere l'inchiesta come un ordinario strumento operativo di feedback inteso a controllare che i valori della qualità fornita e



percepita siano allineati ai valori definiti dalla Carta dei Servizi e che si verifichi, nelle successioni delle valutazioni, una crescita di tendenza positiva.

Le informazioni raccolte vengono registrate ed elaborate per la loro analisi, l'emissione e la pubblicazione dei risultati e per l'informazione ed il successivo esame da parte del CdA.

Le indagini sulla soddisfazione della Clientela vengono effettuate, al minimo, per una sessione l'anno in un periodo definito dall'Alta Direzione, compreso tra i mesi di ottobre e marzo di ogni anno (ovvero nei mesi di ottobre, novembre, dicembre, gennaio, febbraio e marzo), con esclusione dei periodi ricadenti fra le festività.

ATINOM seleziona inizialmente un campione di clientela tenendo conto che il campione minimo complessivo deve risultare pari almeno al 5% dei viaggiatori trasportati in un giorno feriale invernale nei mesi da ottobre a marzo.

Il campione statistico deve poi essere ripartito in base alle relazioni di traffico ed alle fasce orarie (punta e morbida), con il criterio del 75% nella fascia di punta e del 25% in quella di morbida.

Nell'anno appena trascorso l'indagine ha coinvolto oltre 1000 passeggeri, attraverso un questionario di una pagina consegnato a bordo grazie al personale viaggiante, ed ha generato l'elaborazione di oltre 850 riscontri il cui dettaglio è riportato nelle schede modali allegata alla Carta della Mobilità.

L'indagine ha preso in considerazione quattro macro-fattori quali: efficienza, sicurezza ed ambiente, comfort, informazione e comunicazione, con un totale di 24 aspetti dell'offerta del servizio in ordine ai quali il Cliente era chiamato ad esprimere, con una scala numerica da 1 a 10, il proprio indice di qualità percepita dal servizio offerto e l'indice di qualità attesa.

L'indicatore che ha ottenuto il riscontro di minor gradimento è stato "l'affollamento dei mezzi", spiegabile con il fatto che la fascia di punta, ossia quella che garantisce la maggior concentrazione di passeggeri, è il periodo della giornata in cui si sono concentrati i tre quarti delle indagini; a poca distanza si è piazzato l'indice delle "attrezzature alle fermate" che è fortemente condizionato da due fattori, la carenza di pensiline – istituibili solo su espressa istanza dei Comuni e nel rispetto dei regolamenti di occupazione del suolo pubblico - e la terziarizzazione della manutenzione, che sarà oggetto di idoneo approfondimento.

I due indicatori di maggior gradimento si sono rilevati la "sicurezza del mezzo" e la "sicurezza da furti e borseggi": nel primo caso è evidente il positivo riscontro della progressiva riduzione dell'età media degli autobus, nel secondo ha un ruolo importante la tipologia delle direttrici servite che non hanno penetrazione nel capoluogo milanese.

6. Diritti e Doveri dei viaggiatori

DIRITTI DEI VIAGGIATORI

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, ove possibile, in caso di anomalie o di incidente;
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Pulizia dei mezzi e delle strutture;
- Presentabilità del personale e delle mansioni svolte;
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie;



- 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 secondo quanto garantito sulla Carta della Mobilità.

DOVERI DEI VIAGGIATORI

Il Cliente collabora al miglioramento del servizio attenendosi a quei doveri che facilitano il buon operato dell'azienda, quali ad esempio:

- Rispettare le indicazioni dell'azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- Viaggiare in possesso di un titolo di viaggio regolarmente vidimato ed esibirlo al conducente al momento della salita ovvero al personale di controllo ad ogni richiesta;
- Agevolare le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;

Non tenere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori; rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;

- non occupare più di un posto a sedere;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Non distrarre il conducente durante la guida, non impedirlo od ostacolarlo nelle sue funzioni;
- Non chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

7. Estratto delle condizioni generali di viaggio.

PRESCRIZIONI PER LA SICUREZZA DEI VIAGGIATORI

Gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi.

I viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:

occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato.

Viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti.

Vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la loro custodia.

ATINOM Spa declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate.

Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per esigenze di servizio, caso fortuito o cause di forza maggiore.

ATINOM Spa declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

OBBLIGO DI DECLINARE LE PROPRIE GENERALITÀ



Il viaggiatore è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale addetto alla vigilanza, in borghese o in divisa, munito di regolare documento di riconoscimento. Nell'esercizio delle loro funzioni gli operatori addetti alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

SANZIONI AMMINISTRATIVE

I passeggeri devono convalidare il biglietto appena saliti in vettura e non devono attardarsi in prossimità delle porte di salita.

Qualora al controllo non fossero in grado di presentare i regolari documenti di viaggio, verrà elevato Verbale di Accertamento di Sanzione Amministrativa pari a € 100,00; è ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta, pari alla terza parte della sanzione sopra indicata se il pagamento avviene al momento della contestazione ovvero entro 60 giorni dalla stessa. Decorso inutilmente detto termine l'Azienda si rivolgerà ad un Legale per il recupero coatto del credito.

Entro 30 giorni dalla data della contestazione l'interessato può fare pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla direzione di ATINOM spa – Via Tobagi, 30 – 20013 MAGENTA (MI).