



azienda
napoletana
mobilità s.p.a.

Carta della **Mobilità**

    **2018**

SOMMARIO

CARTA DELLA MOBILITÀ.....	4
- RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
LA NOSTRA AZIENDA.....	5
- DALLE ORIGINI AD OGGI.....	5
- PARTNERSHIP E ACCORDI ANM.....	6
- I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO.....	6
- I PRINCIPI ETICI DI ANM.....	7
- LE CERTIFICAZIONI.....	8
- COMITATO CONSULTIVO UTENTI.....	8
SERVIZI PER LA MOBILITÀ ANM.....	10
- SERVIZI DI MOBILITÀ SU GOMMA.....	10
- SERVIZI DI MOBILITÀ AD IMPIANTO FISSO.....	12
- LE STAZIONI DELL'ARTE.....	17
GESTIONE SOSTA E PARCHEGGI.....	19
- SOSTA A RASO SU STRADA.....	19
- PARCHEGGI.....	22
- SEGNALETICA STRADALE.....	24
ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE.....	25
SISTEMI DI CONTROLLO.....	28
COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM.....	30
- ORARI DI ESERCIZIO.....	30
- REGOLAMENTO VIAGGIATORI.....	31
- TITOLI DI VIAGGIO.....	38
- SANZIONI AMMINISTRATIVE.....	42
- OGGETTI SMARRITI.....	45
- FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE.....	46
- ALTRI SERVIZI.....	46
INFORMAZIONI E RAPPORTO CON LA CLIENTELA.....	48
- RECLAMI.....	51
- RICHIESTE E SUGGERIMENTI.....	52
ANM PER LA QUALITA'.....	53
- INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2017 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2018.....	53



CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi applicata nel settore dei trasporti ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Nell'ambito dei servizi erogati da ANM, essa consente di orientarsi al meglio nell'utilizzo del sistema integrato di trasporto pubblico (metropolitane, funicolari, bus, filobus, tram e parcheggi di interscambio).

La Carta si pone le seguenti finalità:

1. fornisce informazioni sui servizi erogati;
2. descrive gli indicatori di qualità ed i relativi obiettivi annuali;
3. riporta il giudizio espresso dalla clientela in occasione dell'indagine annuale di Customer Satisfaction sulla qualità del servizio erogato;
4. favorisce la comunicazione ed il monitoraggio degli obiettivi qualitativi dei servizi offerti.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito sono riportati i principali riferimenti normativi in materia di Carta della qualità dei servizi nel settore trasporti:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
2. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
3. Legge Regionale del 28 marzo 2002 n. 3 "Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania";
4. Regolamento 16 marzo 2012, n. 3 Regolamento di attuazione della legge regionale 28 marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea - contenuto minimo standard;
5. Contratto di Servizio stipulato il 18 dicembre 2014 tra le società Napoli Holding s.r.l. e Azienda Napoletana Mobilità S.p.A.

LA NOSTRA AZIENDA¹

DIMENSIONI DI ANM

- 110 milioni di passeggeri trasportati
- 182 milioni di euro (valore della produzione)
- 18,7 milioni di km percorsi
- 30.000 posti auto offerti (parcheggi)
- 2.435 persone che lavorano in ANM

DALLE ORIGINI AD OGGI

Le origini dell'Azienda risalgono al 1875, anno in cui il Comune di Napoli concesse alla S.A.T.N. (Société Anonime des Tramways Napolitains), con sede legale a Bruxelles, "...il diritto di costruire ed esercitare, nel perimetro della Città di Napoli, una rete di strade ferrate a trazione di cavalli".

Nel 1940 veniva inaugurata la prima linea filoviaria, a servizio del quartiere di Posillipo.

Nello stesso anno, l'Amministrazione Comunale rilevò la gestione del servizio. Il 24 dicembre 1947 nasceva l'azienda municipalizzata A.T.A.N. - Azienda Tranvie Autofilovie Napoli.

La storia recente dell'azienda suggella altre tappe fondamentali: l'A.T.A.N., nel 1995, è trasformata in Azienda Speciale e assume la denominazione di Azienda Napoletana Mobilità (ANM); nel 2001 è trasformata in Società per Azioni ed assume la denominazione di Azienda Napoletana Mobilità S.p.A., con capitale 100% del Comune di Napoli.

Di recente, ANM S.p.A. è stata coinvolta in un progetto di riorganizzazione complessiva delle società partecipate del Comune di Napoli operanti nel settore dei servizi di TPL e mobilità, quali Metronapoli e Napolipark.

Nel 2013 il Comune di Napoli ha approvato la configurazione del gruppo societario operante nel settore dei servizi di TPL e mobilità, stabilendo la trasformazione di Napolipark in Napoli Holding S.r.l., con conseguente possibile assunzione delle funzioni di Agenzia per la Mobilità Sostenibile.

¹ Dati al 31/12/2017.

Inoltre, ha approvato la fusione per incorporazione di Metronapoli S.p.A. in A.N.M. S.p.A. e il trasferimento a quest'ultima delle attività operative esercitate da Napoli Holding.

In conseguenza del percorso e degli atti su indicati, ANM S.p.A. è attualmente Società a Socio Unico, soggetta, fermo l'indirizzo del Comune di Napoli, alla direzione e coordinamento di Napoli Holding S.r.l..

L'Azienda gestisce il sistema della mobilità cittadina e l'esercizio della rete di trasporto pubblico di autobus, filobus, tram, ascensori, metropolitane, funicolari, scale mobili, parcheggi in struttura, sosta a raso ed il presidio della funzionalità degli impianti di controllo accessi, con l'elevazione delle sanzioni amministrative per la violazione del Codice della Strada.

PARTNERSHIP E ACCORDI ANM

L'ANM è partner strategico delle seguenti società:

CONSORZIO UNICOCAMPANIA, allo scopo di promuovere e migliorare il servizio di trasporto pubblico anche attraverso l'adesione all'integrazione tariffaria vigente nell'ambito della Regione Campania e alla capillare distribuzione dei titoli di viaggio aziendali. La quota di partecipazione di ANM è del 23,97 %.

CITY SIGHTSEEING, che si occupa del trasporto di turisti su quattro itinerari cittadini storico-paesaggistici: le fermate del servizio sono presenti nei principali punti della città e coincidono con quelle ANM e sono facilmente individuabili in quanto le indicazioni sulle linee CSS sono inserite in una dogia rossa. La quota di partecipazione di ANM è del 13,23 %.

CONSORZIO ANEA, che promuove l'uso razionale dell'energia, la diffusione delle fonti rinnovabili, la mobilità sostenibile e la tutela dell'ambiente. La quota di partecipazione di ANM è del 12,92 %.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

ANM si impegna, nell'ambito delle attribuzioni di competenze e degli obblighi assunti con il Contratto di Servizio stipulato con Napoli Holding, ad erogare i servizi affidati in gestione nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: il trasporto pubblico è al servizio di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente da razza, nazionalità, sesso, lingua, religione e

ceto sociale di appartenenza. Il trasporto collettivo è un mezzo democratico ed imparziale.

Partecipazione: l'Azienda offre un servizio orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità dei clienti attraverso la comprensione delle loro esigenze che emergono dall'indagine annuale di Customer Satisfaction e attraverso le segnalazioni e i suggerimenti inviati al call center aziendale.

Continuità: l'Azienda offre un servizio regolare e continuo. L'interruzione di tale attività è dovuta a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale, nel rispetto del diritto dei lavoratori e delle esigenze di pubblica utilità. In questi casi l'obiettivo è ridurre al minimo il disagio dei clienti.

Rispetto dell'ambiente: l'Azienda si impegna ad attuare tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: l'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia: l'Azienda si impegna ad ottimizzare le proprie risorse per migliorare i servizi erogati; inoltre, rispetto ai bisogni ed alle aspettative del cliente/utente, promuove diverse iniziative atte al raggiungimento della migliore corrispondenza possibile tra i livelli di servizio erogati e quelli attesi.

I PRINCIPI ETICI DI ANM

Nello svolgimento delle attività ANM adotta i seguenti principi fondamentali:

Lavoro minorile: non utilizzare o favorire il lavoro infantile;

Lavoro forzato: non usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro forzato, non consentendo forme di coercizione sui lavoratori in cambio di prestazioni lavorative;

Salute e sicurezza: adoperarsi per l'adozione di iniziative rivolte alla prevenzione degli incidenti e delle malattie sul lavoro e favorire il miglioramento delle condizioni di lavoro attraverso il confronto tra le parti;

Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva: rispettare il

diritto dei propri dipendenti di dare vita o iscriversi a sindacati di loro scelta e condurre contrattazioni;

Discriminazione: perseguire l'equità di trattamento dei lavoratori nel rispetto delle diversità e non attua né favorisce la discriminazione nei luoghi di lavoro;

Pratiche disciplinari: garantire l'osservanza delle regole aziendali nel rispetto della dignità dei lavoratori e non attuare né favorire la pratica di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abusi verbali;

Orario di lavoro: rispettare le leggi in vigore e gli standard di settore sull'orario di lavoro organizzando turni di lavoro in linea con le esigenze di vita dei lavoratori;

Remunerazione: garantire che gli stipendi pagati siano sempre rispondenti agli standard legali o settoriali.

LE CERTIFICAZIONI

ANM S.p.a. ha attivato un sistema di gestione certificato secondo le norme ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente) e OHSAS 18001 (Sicurezza).

La certificazione rappresenta l'impegno concreto della società verso la gestione integrata delle tematiche della qualità dei servizi offerti, della tutela ambientale e del rispetto della sicurezza e della salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

Costituisce un elemento importante nel percorso di sviluppo di ANM nei prossimi anni, l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio nell'ottica anche della sostenibilità sociale. A tal fine l'azienda ha avviato un nuovo progetto di integrazione ed estensione delle certificazioni che prevede per l'anno 2018 il conseguimento dello schema della SA 8000 per la responsabilità sociale.

COMITATO CONSULTIVO UTENTI

Nell'ambito del contratto di servizio stipulato tra ANM e Napoli Holding, quest'ultima ha istituito il COMITATO CONSULTIVO UTENTI. Tale scelta, conformemente a quanto previsto dall'art. 2 comma 461 della legge 244/2007, è nata dall'esigenza di garantire la certezza e l'efficacia del processo di partecipazione dei consumatori alla fase di pianificazione dei servizi – fermo restando l'indirizzo degli enti affidanti – nonché alla fase di monitoraggio della qualità degli stessi.

Le Associazioni invitate a far parte del Comitato Consultivo Utenti sono quelle riconosciute nell'ambito del Consiglio Nazionale dei Consumatori degli Utenti (CNCU), secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 2015 che ha rinnovato, per un triennio, il CNCU.

Attualmente partecipano all'attività del Comitato Consultivo Utenti per il trasporto in ambito urbano del Comune di Napoli le seguenti associazioni: ACU, Adiconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, CODICI, Federconsumatori.



SERVIZI PER LA MOBILITÀ ANM

L'attuale composizione dei servizi per la mobilità di ANM vede una rete di trasporto composta da n. 118 linee su gomma (autobus, tram e filobus), da n. 2 linee metropolitane (Linea 1 e Linea 6), da n. 4 impianti Funicolari (Chiaia, Centrale, Mergellina e Montesanto), da n. 4 ascensori cittadini, da un sistema diffuso e integrato di scale mobili intermodali e da numerosi nodi di collegamento per l'accesso ai parcheggi di interscambio in struttura e a raso, all'interno delle stazioni e in prossimità dei principali assi viari.

DIMENSIONI DEL SERVIZIO ALLA MOBILITÀ

- 16 comuni serviti²
- 412 kmq di territorio servito
- 1.570.000 circa di popolazione residente
- 1.618.000 circa di corse per servizi di trasporto di superficie urbano ed extraurbano
- 72.000 circa di corse per servizi di trasporto metropolitano
- 218.000 circa di corse per servizi di trasporto funicolari

SERVIZI DI MOBILITÀ SU GOMMA

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO ED EXTRAURBANO

RETE AUTOMOBILISTICA*	2017
Numero linee	115
Urbane	97
- ordinarie diurne	63
- ordinarie festive	6
- occasionali	3
- urbane integrative	17
- urbane notturne	8
Suburbane	18
- diurne	13
- notturne	5
Lunghezza totale della rete autobus (km)**	451
- rete urbana	345
- rete suburbana	106
- corsie preferenziali***	22,1

2 Calvizzano, Casoria, Cercola, Ercolano, Giugliano, Marano, Massa di Somma, Melito, Mugnano, Napoli, Pollena Trocchia, Portici, San Giorgio a Cremano, San Sebastiano, Villaricca, Volla). Sono esclusi i territori dei comuni di Torre del Greco e Casalnuovo, serviti unicamente da linee notturne.

Flotta****	488
autobus diesel	423
autobus metano	65
N. passeggeri anno	50.043.962
Km anno	12.456.433

*È compresa la linea Alibus.

**Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee senza ripetizione degli archi.

***Misurati per sviluppo totale delle corsie.

****Dati al 31/12/2017.

Nell'esercizio dei servizi di linea su gomma, l'ANM si avvale di veicoli di diverse tipologie e grandezze (tra cui bus, minibus e bus a metano) che assicurano il servizio nelle zone cittadine caratterizzate da distinti tratti morfologici e diverse esigenze di mobilità.

La flotta autobus conta 488 veicoli, di cui 17 bus ad alimentazione diesel della più moderna concezione Euro 6 e 65 mezzi alimentati a metano, che fanno registrare livelli di emissioni gassose inferiori a quanto stabilito dalle leggi vigenti (EEV).

SERVIZIO SPECIALE ALIBUS PER L'AEROPORTO

ALIBUS è la linea "speciale" di collegamento veloce tra l'Aeroporto ed il centro della città. Effettua unicamente le fermate di: Aeroporto, Piazza Garibaldi e Porto (Molo Beverello/Angioino presso stazione marittima) che consente sia di raggiungere i punti di uscita dalla città, che i principali interscambi per spostarsi in tutta Napoli. In Piazza Municipio/Beverello e alla Stazione Centrale i clienti, provenienti o in partenza dal Porto di Napoli, possono trovare tutti i principali collegamenti ferroviari e marittimi con le Isole oppure spostarsi in via Toledo o in via Medina per raggiungere, con bus o funicolare, Mergellina, Chiaia, Vomero-Arenella, Piazza Garibaldi e Piazza Carlo III.

Il titolo di viaggio, del costo attuale di 5 Euro, è acquistabile presso le rivendite autorizzate, a bordo senza maggiorazione e tramite smartphone, grazie all'app myCicero (v. sezione titoli di viaggio).

La linea è esercita con periodicità variabile tra i 15' e i 20'. Prima corsa dal Porto 5:30 e alle 06:00 dall'Aeroporto - ultima corsa dall'Aeroporto 23:30.

SERVIZI DI MOBILITÀ AD IMPIANTO FISSO

METROPOLITANA LINEA 1

LINEA 1	2017
Lunghezza linea metropolitana (km)	18,8
N. stazioni	18
Flotta*	45
Tempo percorrenza intera tratta (min.)	34
Velocità commerciale (km/h)	34,7
Pendenza massima (%)	5,5
N. passeggeri anno	42.523.914
Vetture-km anno	5.392.639

* Dato al 31/12/2017; il valore fa riferimento al totale delle unità di trazione, ognuna composta da due vetture-elettromotrici.

La Linea 1 della metropolitana di Napoli, costituisce l'asse portante del trasporto su ferro della città. Congiunge il nuovo capolinea Garibaldi con la stazione di Piscinola e copre attualmente 18 stazioni su un tracciato di 19 km circa.

La Linea 1, data la particolare configurazione morfologica della città di Napoli, ha al suo interno alcune tra le stazioni più profonde esistenti nell'ambito metropolitano. Per ovviare alle difficoltà connesse alla risalita fino al piano stradale, ANM gestisce i seguenti impianti a servizio della Linea 1:

IMPIANTI	2017
Scale mobili	147
Ascensori	70
Tapis roulant	18
Montascale e piattaforme elevatrici	2

La stazione Garibaldi è stata inaugurata il 31 dicembre 2013 e completa il collegamento tra i quartieri della periferia nord, quelli collinari con il centro città e le ferrovie nazionali (Alta velocità). Ad anello ferroviario completo, Linea 1 porterà direttamente all'aeroporto di Capodichino.

A giugno del 2015 è stata aperta la stazione di Municipio, che ha facilitato il collegamento agli imbarchi turistici principali del porto di Napoli.

Nel mese di luglio 2017 è stata inaugurata l'apertura della nuova uscita della

stazione Municipio e abbattuto il diaframma della galleria che farà di questa stazione un importante nodo di collegamento sotterraneo tra Linea 1 e Linea 6. Attualmente, usufruiscono della Linea 1 in media circa 120 mila passeggeri al giorno.

METROPOLITANA LINEA 6

LINEA 6	2017
Lunghezza linea metropolitana (km)	2,2
N. stazioni	4
Flotta8	6
N. passeggeri anno	–
Vetture-km anno	–

La Linea 6 è una metropolitana leggera inaugurata nel febbraio 2007. La tratta al momento comprende quattro fermate: Mostra, Augusto, Lala e Mergellina. Seppur breve, il tracciato presenta due importanti nodi di interscambio con la Cumana e la Circumflegrea dell'E.A.V. (a Mostra) e con la Linea 2 di Trenitalia. Il servizio della Linea 6 si completa dei seguenti impianti:

IMPIANTI	2017
Scale mobili	12
Ascensori	10
Tapis roulant	–
Montascale e piattaforme elevatrici	–

Al momento la Linea 6 è chiusa per interventi di ammodernamento e completamento degli impianti e dei veicoli da parte della Società Concessionaria.

SERVIZIO TRANVIARIO

RETE TRANVIARIA	2017
Numero linee	3
Lunghezza della rete tranviaria (km)	8,4
Flotta9	42
N. passeggeri anno	–
Km anno	–

L'ANM è dotata di un parco tranviario di 42 rotabili, che non produce localmente alcun tipo di emissione dannosa per l'ambiente, costituito da n. 22 tram SIRIO e n. 20 Tram CT139K.

Il tram SIRIO, progettato per la città di Napoli è un veicolo modulare e bidirezionale, dotato di cabina guida alle due estremità. Le vetture sono in esercizio dal 2005 sulla rete tranviaria esistente. L'accessibilità dei viaggiatori con ridotta capacità motoria è garantita da apposite pedane motorizzate.

A partire da luglio 2016 le linee tranviarie 1, 2 e 4 sono state temporaneamente sospese, per consentire i lavori di riqualificazione urbana dell'asse costiero. Nel frattempo sono stati istituiti servizi di trasporto autobus sostitutivi delle linee tranviarie aventi il seguente percorso:

LINEA 601 - Via Puglie Deposito ANM / Piazza Garibaldi;

LINEA 154 - C.so S. Giovanni a Teduccio / Piazza Vittorio.

FUNICOLARI

FUNICOLARI	Centrale	Chiaia	Mergellina	Montesanto	SISTEMA
Lunghezza tratta (km)	1,23	0,5	0,56	0,83	3,12
N. stazioni	4	4	5	3	16
Flotta	6	4	2	4	16
Tempo percorrenza intera tratta (min)	6,5	4,3	6,45	5,3	-
Velocità comm.le. (km/h)	11,35	6,98	5,21	9,11	-
Pendenza massima (%)	15,24	29,81	46,57	23,07	-
N. passeggeri anno	2.228.057	3.957.552	779.124	3.860.146	10.824.879
Vetture-km anno	102.885	70.942	30.566	105.250	309.642

Le Funicolari di Chiaia, Montesanto, Mergellina e Centrale svolgono nel sistema dei trasporti su ferro della città di Napoli un ruolo fondamentale per la mobilità. Collegano il centro cittadino alla zona collinare, assecondando da oltre 100 anni la particolare configurazione orografica della città. Complessivamente le quattro Funicolari coprono un percorso di 3.120 metri con 16 stazioni e trasportano mediamente più di 34 mila passeggeri al giorno.

Il servizio delle quattro funicolari si completa dei seguenti impianti:

IMPIANTI	2017
Scale mobili	6
Ascensori	6
Tapis roulant	-
Montascale e piattaforme elevatrici	6

La Funicolare Centrale è stata chiusa all'esercizio a partire dal mese di agosto 2016 e a fine luglio 2017 per consentire l'intervento di revisione speciale ventennale. Tale lavoro ha consentito importanti interventi migliorativi, ovvero: il rinnovo dei treni, la sostituzione dell'argano, interventi di ripristino dell'idoneità statica e funzionale delle gallerie, della linea aerea e dei binari, interventi strutturali sulle sale d'attesa ed altre aree di stazione, l'installazione di un ascensore nella stazione del Corso Vittorio Emanuele in sostituzione del montascale, per gli utenti con disabilità motoria.

SERVIZIO FILOVIARIO

RETE FILOVIARIA	2017
Numero linee	3
Urbane	2
ordinarie diurne	2
ordinarie festive	0
occasional	0
urbane Integrative	0
Suburbane	1
diurne	1
notturne	0
Lunghezza totale della rete (km)*	20,5
rete urbana	15
rete suburbana	5,5
corsie preferenziali**	6.6
Flotta10	61
N. passeggeri anno	6.297.390
Km anno	547.555

* Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee, senza ripetizione degli archi.

** Misurati per sviluppo corsie.

La flotta di filobus è composta di n. 61 vetture di costruzione ANSALDOBREDA a trazione bimodale (elettrico-diesel), con pianale ribassato e pedana elettrica, estraibile a comando dal conducente, e "kneeling" per inclinare la vettura sul lato destro in modo da ridurre l'angolo di salita per le persone a ridotta capacità motoria.

Per il 2017, l'indice di frequenza complessiva delle corse, sia del servizio su gomma che quello filoviario, è risultato essere pari al 85%³, mentre l'indice di

3 Indice: % frequenza reale media / frequenza programmata media.

corse effettuate con puntualità è stato dell'80%⁴.

Nello stesso anno, la distanza media delle fermate (autobus e filobus) si è attestata in 373 metri per il servizio urbano e 342 per quello extraurbano. Le fermate sono state pari a n. 2031 per l'urbano e n. 568 per quello extraurbano, di cui quelle attrezzate con pensiline e sedili sono state rispettivamente n. 580 e n. 36.

ASCENSORI PUBBLICI

Su concessione del Comune di Napoli, ANM gestisce 4 ascensori cittadini: l'impianto Ponte di Chiaia (composto da due ascensori, che collegano via Chiaia con Piazza S. Maria degli Angeli), quello di Acton (collega Via Acton con Piazza Plebiscito), quello di Sanità (collega il Ponte della Sanità in Via Santa Teresa degli Scalzi con il quartiere Sanità - Chiesa di S. Vincenzo) e il complesso ascensore/scale mobili di Ventaglieri (insieme alle scale mobili collega la parte bassa del parco Ventaglieri nel quartiere Montesanto con la parte alta di via Avellino a Tarsia).

Il servizio è attivo tra le ore 07.00 e 21:30 di tutti i giorni feriali e tra le 07:30 e le 14:00 dei giorni festivi (eccetto Ventaglieri che è chiuso nei festivi) ed è gratuito per l'utenza.

SCALE MOBILI ESTERNE

I servizi ad impianto fisso si completano di n.3 impianti di scale mobili esterne che fungono da nodo di interscambio tra i sistemi su ferro della zona Vomero. Esse sono situate nella zona di via Scarlatti e via Cimarosa e collegano piazza Vanvitelli alla stazione superiore della Funicolare di Montesanto.

INTERVENTI STRUTTURALI A BREVE TERMINE

Il rinnovo della flotta atteso nel corso dell'anno 2018 riguarda l'ingresso di nuovi autobus diesel Euro 6 in sostituzione di quelli più inquinanti (Euro 1 ed Euro 2). Di questi: n. 13 minibus già preassegnati dalla Regione Campania e concessi in usufrutto oneroso, con consegna attesa per fine anno 2018; n. 56 autobus di proprietà del Comune di Napoli cosiddetti "normali" (con capienza di 90 passeggeri e rampe per consentire l'accesso a bordo di carrozzelle per disabili), acquistati con i fondi PON - Metro, con consegna attesa per l'autunno 2018. In aggiunta, per fine 2018 e inizio 2019 si stima l'ingresso nella flotta

⁴ Indice: % corse puntuali / corse effettuate.

ANM di ulteriori autobus diesel per i quali è in corso la gara di acquisto bandita da ACAMIR, con un contributo all'acquisto da parte della Regione Campania del 70%; l'assegnazione provvisoria ad ANM riguarderebbe n. 38 autobus "normali".

Per migliorare l'affidabilità in esercizio e la fruibilità per la nostra clientela del parco veicoli, a partire dall'anno 2017 ANM ha avviato un'azione di retrofit delle pedane disabili, sostituendo quelle servocomandate con la pedane manuali. Questa attività, che finora ha visto il retrofit su un totale di n. 133 autobus, proseguirà anche nel corso del 2018.

Nel 2018 sono previsti interventi di revisione decennale alla Funicolare di Mergellina, che porteranno alla chiusura al pubblico dal 16 luglio al 3 settembre. Sempre nello stesso anno, è prevista inoltre l'installazione di un ascensore alla stazione Petraio della Funicolare Centrale.

LE STAZIONI DELL'ARTE

Le Stazioni dell'Arte della metropolitana di Napoli sono uno dei più importanti interventi di architettura e arte pubblica realizzati in Europa nell'ultimo ventennio. Tutte le stazioni della Linea 1 inaugurate dal 2001 sono il risultato di un progetto promosso dal Comune di Napoli per conferire qualità estetica ai luoghi della mobilità pubblica e riqualificare vaste aree del tessuto urbano. La progettazione delle stazioni sotterranee e dei corrispondenti interventi in superficie è stata affidata ad architetti e designer di fama internazionale, come Álvaro Siza, Dominique Perrault, Oscar Tusquets, Karim Rashid, Gae Aulenti, Alessandro Mendini. Gli spazi interni ed esterni delle stazioni hanno accolto, sotto il coordinamento di Achille Bonito Oliva, circa duecento installazioni di oltre novanta protagonisti dell'arte contemporanea.

Su www.anm.it è possibile consultare la sezione METRO ART con schede informative delle stazioni, delle opere e un ricco corredo fotografico.

Le Stazioni dell'Arte costituiscono un museo diffuso nel sottosuolo che richiede strategie di salvaguardia e valorizzazione articolate e sollecita un rapporto attivo con il pubblico "allargato" dei suoi fruitori. L'Azienda Napoletana Mobilità gestisce questo grande patrimonio culturale della città sia curandone la conservazione attraverso la manutenzione e il restauro, sia favorendone la conoscenza e la fruizione consapevole con attività di ricerca, educazione e divulgazione.

I SERVIZI EDUCATIVI METRO ART ANM

- per gli alunni di istituti scolastici ANM realizza visite ed progetti educativi dedicati. Nell'anno scolastico 2016/2017 sono stati circa 1.300 gli alunni coinvolti nelle attività didattiche METRO ART. Oltre alle lezioni d'aula e alle visite guidate alle Stazioni dell'Arte, si sono sviluppate collaborazioni con le scuole del territorio sui temi della comunicazione, divulgazione e promozione dell'arte contemporanea, anche con percorsi di tirocinio e alternanza scuola-lavoro.
- per gli adulti ANM offre periodicamente programmi di lezioni tematiche itineranti e di visite alle Stazioni dell'Arte, mentre per chi desidera una visita guidata costruita su misura, ANM propone il servizio METRO ART YOUR TOUR. Una visita personalizzata su appuntamento che prevede un'offerta base con due Stazioni dell'Arte a scelta fino a 20 partecipanti al costo di 100 euro per il tour in lingua italiana e 120 euro in lingua inglese. Sono previste ampie possibilità di personalizzazione. Dettaglio costi e modalità di prenotazione nella sezione METRO ART del sito www.anm.it.
- alle famiglie con bambini dai 6 ai 10 anni ANM dedica METRO ART KIDS, la visita didattica con laboratorio creativo finalizzata ad arricchire l'esperienza di apprendimento attraverso la sperimentazione di un'opera collettiva con materiali di recupero.

Per ulteriori informazioni sulle Stazioni dell'Arte e sui servizi METRO ART ANM: infoarte@anm.it.



GESTIONE SOSTA E PARCHEGGI

L'Azienda gestisce la sosta a pagamento su strada (strisce blu) e parcheggi per un totale di circa 30.000 posti auto, realizza interventi per la mobilità cittadina e gestisce la manutenzione programmata della segnaletica verticale e orizzontale, degli impianti semaforici, garantisce l'erogazione di servizi di assistenza informatica alla Polizia Municipale per la gestione delle Zone a Traffico Limitato (ZTL).

Fino al 30/06/2017, ha gestito il servizio di applicazione delle ganasce (servizio bloccaruote).

SOSTA A RASO SU STRADA

DIMENSIONI SERVIZIO

- *n. 8 ambiti territoriali a sosta tariffaria⁵*
- *n. 23.500 stalli blu (posti auto tariffati)*
- *n. 36 posti auto gratuiti per donne gestanti⁶*
- *n. 512 parcometri*

La gestione della sosta ANM comprende: attività di progettazione ed istituzione stalli, installazione e manutenzione parcometri e segnaletica, il presidio della funzionalità degli impianti di controllo accessi, la gestione dei sistemi di pagamento, la gestione del personale, le attività di rilascio/rinnovo/sostituzione permessi di sosta per residenti e autorizzazioni per accesso alle ZTL, l'elevazione delle sanzioni amministrative per la violazione del Codice della Strada e le conseguenti attività amministrative.

Nei pressi degli stalli è presente una segnaletica stradale di tipo verticale che riporta tutte le informazioni circa le modalità, le fasce orarie e le tariffe della sosta in vigore.

La sosta può essere pagata utilizzando il parcometro presente su strada; con i titoli prepagati; con scheda elettronica; con i sistemi EasyPark - Ping di Telepass - Neos Park - Tap&Park. Di seguito il dettaglio delle modalità di pagamento previste.

Parcometro

Il pagamento al parcometro avviene inserendo monete da €0,05, €0,10, €0,20, €0,50, €1,00 e €2,00. Il biglietto rilasciato dal parcometro deve essere esposto

⁵ Chiaia, Napoli Centro, Ferrovia, Centro Direzionale, Vomero, Arenella, Soccavo, Fuorigrotta.

⁶ Localizzati nelle vicinanze dei Presidi Ospedalieri con Divisione di Ostetricia e Ginecologia.

sul cruscotto.

Titoli prepagati

I titoli prepagati sono da esporre sul cruscotto, dopo aver grattato data e orario di inizio della sosta. Sono acquistabili presso le circa 700 rivendite convenzionate dislocate in tutte le aree in cui vige la sosta regolamentata a pagamento. L'attivazione capillare dei rivenditori è finalizzata a rendere più accessibili e disponibili i titoli di pagamento della sosta.

Scheda Elettronica

La scheda elettronica a scalare da €50,00 prepagata è acquistabile presso i rivenditori autorizzati. È programmabile in funzione del tempo di sosta desiderato e per l'accensione a tempo differito.

Easy Park

Pagare la sosta con il proprio smartphone. È questa la scelta innovativa che ANM ha adottato per rendere ancora più facile, veloce e comodo il pagamento della sosta. Grazie all'applicazione Easypark, disponibile su Apple Store, Google Play e Windows Phone, l'utente può attivare e disattivare il pagamento della sosta in qualsiasi momento con il proprio telefono cellulare. Per info: www.easyparkitalia.it

Telepass Pyng

È un servizio gratuito dedicato ai clienti Telepass Family o Business per pagare la sosta sulle strisce blu nella città di Napoli, comodamente dal proprio smartphone, anche senza avere l'apparato Telepass in auto. È possibile pagare la sosta per più targhe contemporaneamente e modificare il termine della sosta anche a distanza. Inoltre, non sono previsti costi aggiuntivi sulla tariffa della sosta. È obbligatoria l'esposizione sul parabrezza del tagliando con il logo Pyng che identifica i fruitori del servizio. Per info: www.telepass.it/pyng.

Neos Park

Anche nella città di Napoli è possibile utilizzare il dispositivo prepagato Neos Park per il pagamento della sosta. Si acquista al prezzo promozionale di €9,99 presso i punti vendita convenzionati. La ricarica si effettua ai punti di ricarica convenzionati o iscrivendosi al servizio di "Ricarica on line". Per maggiori informazioni è disponibile il sito dedicato al servizio www.neos-park.eu.

Tap&Park

È l'applicazione gratuita di ANM che consente di pagare la sosta, in tutta

sicurezza, sulle strisce blu direttamente dallo smartphone e senza costi aggiuntivi. L'applicazione, disponibile su Apple Store, Google Play e Windows Phone, calcola automaticamente l'importo della sosta in base alla tariffa e consente di pagare solo i minuti effettivi di parcheggio senza ulteriori spese. E' possibile, infatti, interrompere la sosta programmata in qualsiasi momento oppure prolungarne la durata in caso di necessità. Per info: www.tapandpark.com oppure scrivere a infoautorizzazioni@anm.it.

Sosta residenti

Nel servizio di gestione della sosta è inclusa anche l'attività di rilascio delle autorizzazioni di sosta per i residenti. Le modalità di rilascio sono indicate sul sito www.anm.it.

Auto Elettriche ed Ibride

Il Comune di Napoli ha rinnovato le agevolazioni per la sosta delle auto elettriche e delle auto ibride.

Dal 1 gennaio 2017 le auto elettriche possono sostare gratuitamente su tutti gli stalli blu cittadini mentre le auto ibride (solo quelle immatricolate a Napoli e provincia) possono usufruire di un abbonamento annuale il cui costo è commisurato al reddito ISEE dei possessori (€0; €50,00; €100,00 e €150,00). Per chi non presenta il certificato ISEE e per le aziende (persone giuridiche) è prevista la tariffa annua di €150,00. Sia per le auto elettriche che per quelle ibride il rilascio del contrassegno prevede un costo di €10,00.

La sosta è consentita su tutti gli stalli blu cittadini (ad esclusione dei parcheggi di struttura, e dei "Napoli Parcheggio Facile" quali Spalti Maschio Angioino, Mancini, Monaldi). Le modalità di rilascio sono indicate sul sito www.anm.it.

Abbonamenti

Il Comune di Napoli attraverso specifiche Ordinanze Sindacali ha individuato forme di abbonamento per categorie di utenti: lavoratori degli alberghi del lungomare, lavoratori della clinica Mediterranea, pescatori di Mergellina soci di cooperative, lavoratori pendolari delle isole del golfo, dipendenti ASL. Sono previsti, inoltre, abbonamenti per il parcheggio di in via S. Mancini.

Bus Turistici

La regolamentazione della sosta dei bus turistici, disciplinata dall'Ordinanza Dirigenziale n.1200 del 7 dicembre 2015 e s.m.i. (presenti sul sito www.anm.it) individua specifiche aree di sosta di lunga e breve durata per gli autobus turistici ed il relativo sistema tariffario.

La tariffa unica è di €1,50 per la sosta breve (max 20 minuti per consentire la

salita e la discesa dei passeggeri in una specifica area autorizzata) da acquistare mediante parcometro o dal personale dedicato alla sosta dei bus turistici.

Mediante bonifico bancario si possono acquistare tutte le tipologie di abbonamento previste dal piano:

- tariffa half day €20,00 (max 4 ore di sosta nelle aree di sosta lunga)
- tariffa unica giornaliera €40,00 nelle aree di sosta lunga
- tariffa unica giornaliera di €50,00 nelle aree di sosta lunga e sosta breve
- tariffa mensile di €400,00 nelle aree di sosta lunga
- tariffa mensile di €500,00 nelle aree di sosta lunga e sosta breve.

Si può ricevere l'abbonamento via e-mail o via fax. Per l'acquisto mediante bonifico scrivere a: busturistici@anm.it.

PARCHEGGI

DIMENSIONI PARCHEGGI DI STRUTTURA

- n. 15 parcheggi in struttura⁷
- n. 5.700 posti auto circa

DIMENSIONI PARCHEGGI “NAPOLI PARCHEGGIA FACILE”

(in cui sono previsti servizi aggiuntivi come la custodia e la prenotazione):

- n. 3 parcheggi⁸
- n. 250 posti auto circa

DIMENSIONI PARCHEGGI A RASO

- n. 3 parcheggi a raso⁹
- n. 660 posti auto circa

ANM gestisce sia parcheggi di struttura che parcheggi a raso in aree private, di cui n. 7 parcheggi sono prossimi alle fermate della metropolitana linea 1 (vedi tabella seguente).

Nel 2016 è stato aperto al pubblico il Parcheggio di Bagnoli in Viale Della Liberazione. Si tratta di un nuovo parcheggio di struttura multipiano, interrato di circa 300 posti auto, adiacente alla stazione di Bagnoli della Linea 2 della Metropolitana.

A partire dal mese di giugno 2017, in attuazione dell'Ordinanza Dirigenziale del Comune di Napoli N. 06 del 12/05/2017, sono state modificate le politiche tariffarie dei parcheggi Policlinico, Frullone, Pianura e Centro direzionale di Napoli¹⁰.

⁷ CDN L1 - L2 - L3 - T1 - T2 - G1 - P5; Ponticelli; Pianura; Brin; Colli Aminei; Frullone; Policlinico, Dell'Erba; Bagnoli.

⁸ Spalti Maschio Angioino, Monaldi e Mancini.

⁹ Chiaiano 1, Chiaiano 2 e Scampia.

¹⁰ Le informazioni sulle tariffe e le differenti modalità di abbonamento per singola struttura sono indicate sul sito www.anm.it.

Nel mese di marzo 2017 è stato riaperto al pubblico il Parcheggio di struttura di Ponticelli in Via Argine, che consta di 2 livelli e circa 150 posti, in adiacenza al Capolinea Autobus di via Argine.

TABELLA DI SINTESI: OFFERTA SERVIZIO DI SOSTA - INTERSCAMBIO CON IL SERVIZIO DI TRASPORTO

LINEE DI INTERSCAMBIO	PARCHeggi ANM	(FASCIA ORARIA SERVIZIO) E GG. DI APERTURA
LINEA 1	CHAIANO 1 - 2	- Parcheggio adiacente metro: (6.00- 20.00) feriali e festivi - Parcheggio sottostante viadotto metro: (6.00 -20.00) da lunedì a sabato; chiusura domenica e festivi.
	COLLI AMINEI	(H24) feriali e festivi
	FRULLONE	(6.00 – 24.00) da lunedì a sabato – chiusura domenica e festivi
	POLICLINICO	(7.00 – 20.00) dal lunedì e venerdì (7.00 – 13.30) sabato – chiusura domenica e festivi
	DELL'ERBA	(6.00 – 21.00) – h24 per abbonati – chiusura domenica e festivi
	SCAMPIA	(6.00 – 20.00) da lunedì a sabato – chiusura domenica e festivi
LINEA 6 – FUNICOLARI	-	-
LINEE DI SUPERFICIE ANM	PONTICELLI	(6.00 – 21.00) – h24 per abbonati – da lunedì a sabato – chiusura domenica e festivi
	PIANURA	(6.00 – 24.00) – h24 per abbonati – da lunedì a sabato – chiusura domenica e festivi
	BRIN	(H24) feriali e festivi
	SPALTI MASCHIO ANGIOINO	(7.20 – 23.30 con prolungamenti anche fino alle 02.00 in casi speciali) feriali e festivi
	MONALDI	(7.20 – 20.20) feriali e festivi
	MANCINI	(7.20 – 20.20) feriali e festivi
ALTRI OPERATORI (es. Circumvesuviana, Trenitalia, etc.)	CDN TUTTI	- L1 - L2: (6.30 - 24.00) da lunedì a sabato; - T1 - T2 - L3 - G1: (6.30 - 21.00) da lunedì a sabato; - P5 (6.30 - 24.00) da lunedì a venerdì – (6.30 - 13.30) sabato - - chiusura domenica e festivi
	BAGNOLI	(6.00 – 24.00) – h24 per abbonati – da lunedì a sabato – chiusura domenica e festivi

Tutti i parcheggi di Struttura, di “Napoli Parcheggio Facile” e quelli a Raso presentano interscambi con altre modalità come da tabella su riportata.

La percentuale invece di linee di superficie dotate di sistemi di interscambio con altre modalità (quali park and ride, taxi and drive, metro-funicolar and ride) si attesta per il 2017 sul valore di 65%.

Si prevede per il 2018 un intervento di miglioramento delle condizioni di interscambio tra linea Alibus e stazione centrale di Napoli.

Inoltre, nell'ambito della intermodalità della tariffazione, sono presenti n. 2418 stalli per i parcheggi in struttura con tariffa agevolata per interscambio con altri mezzi di trasporto e n. 4227 per quelli a raso e con gli stalli blu.

SEGNALETICA STRADALE

L'ANM esegue lavori di segnaletica stradale orizzontale e verticale secondo il piano predisposto dal Comune di Napoli. Nell'ambito di tale servizio, l'azienda garantisce il rilievo della segnaletica e l'aggiornamento della cartografia digitale e del database collegato (GIS).



ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE

La sicurezza dei clienti e dei lavoratori rappresenta per ANM un fattore fondamentale per la qualità del proprio servizio così come il rispetto per l'ambiente.

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

ANM dispone di 500 mezzi dotati di un sistema di videosorveglianza di bordo a circuito chiuso: il sistema di registrazione mobile (DVR) rileva le immagini da 4 telecamere di bordo e le archivia dopo averle crittografate; dopo 48/72 ore le registrazioni sono sovrascritte automaticamente in modalità ciclica.

In aggiunta i mezzi sono dotati di un sistema che consente al conducente di inviare una segnalazione specifica di allarme, in caso di pericolo, attivando la trasmissione delle immagini del vano guida in tempo reale alla centrale operativa. L'operatore del centro di controllo di ANM, oltre a prendere visione dei riferimenti dell'allarme (data, ora, matricola veicolo), visualizza le immagini provenienti da bordo veicolo su un apposito monitor e attiva immediatamente le Forze dell'ordine senza ulteriore intervento del conducente, grazie anche alla tracciatura e localizzazione del mezzo. Il tempo medio di intervento in questi casi si attesta intorno ai 15 minuti.

ANM ha predisposto e condiviso con la Questura di Napoli, un protocollo di gestione per il recupero e la visualizzazione delle immagini nel rispetto della normativa vigente sulla privacy. I passeggeri vittima di eventi criminosi a bordo dei veicoli aziendali devono immediatamente farne denuncia alle Forze dell'Ordine dettagliando il più possibile l'accaduto (ora, linea, località, matricola del bus); sulla base di queste segnalazioni, le autorità competenti inoltrano tempestiva richiesta di recupero immagini all'Azienda.

Il recupero delle immagini avviene in modalità anonima, selezionando il periodo e la fascia oraria di interesse; la visualizzazione del contenuto registrato è possibile solo previo inserimento in sequenza di due password di decodifica, una assegnata all'ANM e l'altra in possesso delle Forze dell'Ordine.

Tutti gli autobus diesel sono alimentati con carburante a basso tenore di zolfo e tutti gli autobus, sia metano che diesel, e sono sottoposti periodicamente a controllo dei gas di scarico e della rumorosità una volta l'anno.

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

Tutte le stazioni della Linea 1 e Linea 6 sono state progettate nel rispetto di moderni sistemi di sicurezza, prive di barriere architettoniche e dotate di percorsi per ipovedenti.

Nei box degli agenti di stazione, presenziati per tutta la durata dell'esercizio, sono installati gli allarmi degli impianti di stazione (ascensori, scale mobili, gruppi elettrogeni), la diffusione sonora, i telefoni interni ed il citofono per il colloquio con i viaggiatori presenti nei vani ascensori; sofisticati impianti di rilevazione incendi, collegati con centraline di azionamento di impianti sprinkler e sistemi a veli d'acqua per lo sbarramento fumi, garantiscono una protezione contro gli incendi consentendo l'evacuazione in sicurezza.

Le gallerie sono dotate di banchina illuminata e di ventilazione forzata, tramite opportuni pozzi di ventilazione naturale che garantiscono il ricambio d'aria con l'esterno.

A tutela della sicurezza personale e patrimoniale dei propri Clienti, le stazioni sono dotate di telecamere a circuito chiuso le cui immagini sono visionabili localmente dai banchi agenti di stazione e, in maniera centralizzata, dal centro di controllo dei Colli Aminei. A bordo dei treni il sistema Videositram diffonde, attraverso dei monitor, le immagini catturate in tempo reale dalle telecamere a bordo.

Anche le funicolari sono dotate di telecamere a circuito chiuso posizionate in tutte le stazioni che consentono un controllo costante dei luoghi di percorrenza.

I recenti lavori di revisione ventennale della Funicolare Centrale hanno consentito notevoli miglioramenti sia sotto il profilo della sicurezza che dell'impatto ambientale. Oltre a quelli già richiamati nella sezione "Servizi di Mobilità ad Impianto Fisso", rientrano tra essi: la sostituzione nella sala argano delle apparecchiature elettromeccaniche con quelle di nuova generazione, che garantiscono anche la sensibile riduzione della trasmissione delle vibrazioni alle strutture del fabbricato; rinnovo dei sistemi di illuminazione con lampade a LED; rinnovo completo sia degli impianti di videosorveglianza a circuito chiuso in stazione e sui treni che degli impianti di rilevazione incendi nelle stazioni, in galleria e sui treni.

Nelle stazioni impresenziate della funicolare di Mergellina, negli ascensori e nella maggior parte dei percorsi disabili sono presenti dei "citofoni". Sono installate

inoltre delle telecamere che da remoto (dalla sala manovra o dal banco agenti di stazione) consentono di intravedere l'utente in prossimità del dispositivo.

PARCHEGGI

Tutti i parcheggi sono dotati di sistemi antincendio e di videosorveglianza. Questi ultimi, seppur non hanno lo scopo di garantire la sicurezza delle autovetture parcheggiate, consentono di monitorare a distanza gli impianti di accesso e i beni aziendali (es. casse automatiche, varchi entrata uscita, etc.).



SISTEMI DI CONTROLLO

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

Il Sistema di Ausilio all'Esercizio (SAE) attivo in ANM costituisce uno dei punti cardine nella gestione dei trasporti nella città di Napoli. Integra funzioni di monitoraggio e controllo della flotta a funzioni di info mobilità e sicurezza, gestendo oltre ai mezzi di trasporto anche paline e display di pensilina per l'informazione all'utenza.

La Centrale Operativa effettua la gestione dinamica della flotta in esercizio comunicando con i mezzi in linea, fornendo una serie di indicazioni ed informazioni ai conducenti e alla clientela a bordo e a terra. Il monitoraggio costante del servizio in tempo reale, consente agli operatori di centrale di intervenire rapidamente in caso di eventi di qualsiasi natura che si riflettono sull'esercizio (deviazioni, incidenti variazioni di percorso). Inoltre, la possibilità per il conducente di comunicare direttamente con la Centrale - in fonia, mediante appositi messaggi precodificati o tramite un segnale di allarme accessibile in maniera riservata al solo autista - rende più tempestiva la gestione delle emergenze (richiesta Forze dell'Ordine, assistenza medica, Vigili del Fuoco).

Il sistema rappresenta al momento uno strumento fondamentale per l'Azienda, sia per gli obiettivi di gestione dell'esercizio che per lo svolgimento delle attività di supporto alla programmazione e agli ulteriori processi aziendali.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto a trazione elettrificato, ANM dispone, tra l'altro, di una control room (Posto Pilota), con presenziamento fisso h24. La centrale è dotata di un sistema di telecomando e di videosorveglianza, che consente di effettuare da remoto operazioni di disalimentazione elettrica della rete di trasporto elettrificato, in qualsiasi momento per motivi di sicurezza.

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

Dalla sala di controllo del P.C.O. (Posto Centrale Operativo) di Colli Aminei si ha il controllo del traffico ferroviario sulla linea, del segnalamento, dell'elettrificazione e dei sistemi di videosorveglianza di tutte le stazioni.

Il traffico ferroviario è regolato da un sistema di segnalamento di tipo ATP (Automatic Train Protection) continuo, che garantisce il rispetto automatico del

distanziamento dinamico nella marcia treni ad inseguimento nonché le velocità massime che i treni devono rispettare sulle diverse sezioni della linea, con notevoli benefici dal punto di vista della sicurezza.

Con la revisione ventennale della Funicolare Centrale sono stati rinnovati completamente gli impianti di diffusione sonora e interfono a terra e bordo treno per facilitare la comunicazione tra passeggeri conducente e stazioni.



COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM

ORARI DI ESERCIZIO¹¹

ANM garantisce l'effettuazione dei servizi di superficie e su ferro tutti i giorni dell'anno, fatta eccezione per cause di forza maggiore, quali calamità naturali o eventi imprevedibili e nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine, sicurezza e salute pubblica e comunque per eventi straordinari non imputabili all'Azienda.

Esercizio Auto-Filo-Tranviario: l'orario di esercizio copre le ventiquattro ore, tra servizio ordinario diurno e notturno. Per i dettagli sugli orari/frequenze aggiornati e sull'articolazione dell'offerta commerciale attraverso le linee che compongono il servizio di superficie, è possibile consultare il sito internet www.anm.it.

Esercizio Metropolitano Linea 1: prima corsa da Piscinola ore 06:00; da Garibaldi ore 06:20. Ultima corsa da Piscinola ore 22:30, ultima corsa da Garibaldi ore 23:02.

Esercizio Metropolitano Linea 6: (al momento non in esercizio).

Esercizio Funicolari (Centrale, Chiaia, Montesanto e Mergellina): in esercizio tutti i giorni, prima corsa ore 7:00, ultima corsa ore 22:00.

Servizio Ascensori: nei giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 21:30; nei giorni festivi dalle ore 7:30 alle ore 14:00.

Servizio Parcheggi: l'orario di esercizio è compreso principalmente nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 24.00. I parcheggi Brin e Colli Aminei offrono un servizio H24 tutti i giorni (per un maggior dettaglio vedere sezione "Parcheggi - Tabella di Sintesi: Offerta Servizio di Sosta - Interscambio con il servizio di trasporto")

ORARIO RIDOTTO IN CASO DI FESTIVITÀ E ORARIO ESTIVO

Di sabato, domenica e nei giorni festivi e in caso di particolari ricorrenze (ad es. Natale, Capodanno, Pasqua...), nonché nel periodo estivo, il servizio può subire

¹¹ Per informazioni aggiornate sugli orari in vigore, sulle variazioni al programma del servizio, sui prolungamenti notturni, consultare il sito internet www.anm.it e gli altri canali istituzionali.

riduzioni e/o rimodulazioni in ragione delle diverse caratteristiche qualitative e quantitative della domanda.

In questi casi, le variazioni all'offerta di servizio sono preventivamente comunicate a mezzo dei canali informativi aziendali.

FASCE DI GARANZIA IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero avente articolazione sulle 24 ore, è garantito il servizio completo nelle seguenti fasce orarie:

Esercizio Auto-Filo-Tranviario: dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20.00. Le ultime corse mattinali sono previste fino a circa 30 minuti prima della fine della fascia di garanzia, analogamente per le corse serali.

Esercizio Metropolitano e Funicolari: dalle ore 6:30 alle ore 9:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00.

REGOLAMENTO VIAGGIATORI¹²

ACCESSO E TRANSITO NELLE METROPOLITANE E FUNICOLARI

Le aree e gli impianti gestiti da A.N.M. S.p.A., inclusi spazi interni delle stazioni, scale esterne e treni, sono soggetti alla normativa prevista dal regolamento comunale di Polizia Urbana e dal D.P.R. 753/80.

Normalmente tali aree sono divise in due parti a mezzo di una barriera di controllo accessi per l'imbarco ai treni. L'accesso ai treni -attraverso la barriera di controllo accessi- è consentito solo a chi è in possesso di un valido titolo di viaggio.

Comportamento da tenere nelle Metropolitane e nelle Funicolari

È severamente vietato:

- entrare, senza specifica autorizzazione, nelle cabine di guida dei treni e nelle postazioni riservate al personale, nonché nei locali tecnici;
- accedere alle aree gestite da ANM a chi è in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti.

È altresì vietato:

- l'accesso calzando pattini a rotelle o privi di calzature;

¹² Estratto del Regolamento Viaggiatori vigente. Eventuali modifiche e/o integrazioni saranno pubblicate all'interno delle stazioni e/o sul sito web istituzionale www.anm.it.

- trasportare oggetti pericolosi o colli ingombranti nel transito nelle stazioni o a bordo treni;
- cantare, suonare, schiamazzare, usare radio portatili senza gli appositi auricolari: in generale è vietato
- arrecare disturbo o molestare gli altri viaggiatori nel transito nelle stazioni o a bordo treni;
- affiggere manifesti o locandine sulle pareti delle stazioni o dei treni;
- sporgersi o sporgere alcun oggetto dai finestrini dei treni ovvero gettare oggetti di qualsiasi natura sui binari;
- manovrare i dispositivi di allarme a bordo treno se non è in atto una condizione di pericolo;
- occupare più di un posto a sedere, anche con bagagli o borse, ed ostruire i passaggi;
- distrarre il personale in servizio dalle sue mansioni;
- praticare accattonaggio nel transito nelle stazioni o a bordo treni;
- fumare nelle stazioni o a bordo treni.

Cautele in fase di salita e discesa dal treno:

- prestare attenzione allo spazio vuoto e al gradino tra il piano banchina ed il pavimento del treno;
- mettersi in fila per salire a bordo del treno;
- dare la precedenza ai viaggiatori che scendono dal treno prima di salire, ponendosi preferibilmente ai margini della luce delle porte;
- non insistere nel salire o scendere dai treni quando è attivo il segnale sonoro di chiusura delle porte, ovvero quando è iniziata la loro chiusura, e salire o scendere dai treni quando essi non sono completamente fermi;
- prepararsi per tempo sia a salire che a scendere dal treno, senza appoggiarsi alle porte.

Uso delle porte dei treni

Ogni porta delle vetture è, di norma, abilitata sia per la salita che per la discesa. È vietato ogni blocco abusivo delle porte o del libero movimento di salita e di discesa dei passeggeri nonché appoggiarsi alle porte dei treni, incluse quelle di accesso alla cabina del personale viaggiante.

Cautela per evitare danni personali o a terzi a causa di eventuali frenate di emergenza

I viaggiatori in piedi sono sempre tenuti a sorreggersi agli appositi sostegni e mancorrenti, prestando attenzione a bloccare anche eventuali bagagli personali.

Uso dei segnali d'allarme

In caso di necessità i viaggiatori possono:

- a bordo del treno, azionare gli appositi dispositivi contrassegnati con la scritta “ALLARME PASSEGGERI”, aspettando l’arresto del treno per riferire al macchinista il motivo dell’azionamento dell’allarme;
- nelle stazioni, rivolgersi al personale in servizio o attivare i pulsanti SOS di banchina, laddove presenti.

Evacuazione dai treni

In caso di arresto in linea di un treno seguito da annuncio di evacuazione dello stesso da parte del macchinista, seguire le indicazioni diffuse tramite altoparlanti. Si raccomanda di procedere all’evacuazione, comunque gestita dal personale di servizio, in maniera ordinata e con la dovuta calma, fornendo assistenza ai viaggiatori più emotivi, servendosi della banchinetta laterale di soccorso; è pericoloso scendere dal lato opposto a quello su cui insiste la banchinetta di soccorso.

ACCESSO AGLI AUTOBUS AI FILOBUS E AI TRAM

- tutte le fermate, in salita e discesa, sono a richiesta: è necessario segnalare chiaramente e per tempo al conducente la vostra esigenza. Il conducente non può effettuare fermate segnalate in ritardo che comporterebbero brusche frenate o sosta al di fuori degli spazi consentiti.
- non è consentito salire o scendere fuori fermata o quando la vettura è in movimento per motivi di sicurezza. Non farne richiesta per non ricevere un netto rifiuto.
- servirsi delle porte in salita e in discesa come indicato dalla segnaletica sulle portiere per evitare di dare intralcio e aumentare i tempi di sosta.
- munirsi di titolo di viaggio valido e vidimarlo a bordo; in caso di cattivo funzionamento delle obliterate eseguire la vidimazione a mano.
- non è ammessa la salita sull’autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

Comportamento da tenere negli Autobus e Tram

È severamente vietato:

- sporcare, danneggiare, rimuovere o manomettere parti dell’autobus;
- appoggiare le scarpe sui sediolini;
- distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitario senza apposita autorizzazione o, esercitare qualsiasi commercio e vendere

- oggetti anche a scopo reclamistico;
- appoggiarsi alle portiere;
 - fumare (DPR 11 luglio 1980 n. 753);
 - cantare, suonare, schiamazzare, mendicare o disturbare in qualsiasi modo gli altri passeggeri e il conducente.
 - portare armi cariche (eccezione fatta per gli appartenenti alle Forze di Polizia), materie infiammabili o esplosive, oggetti che per natura, forma o volume possano essere molesti, pericolosi, ingombranti o maleodoranti;
 - sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo.

È obbligatorio sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura. Non è possibile occupare più di un posto a sedere con buste, borse e simili.

Hanno precedenza nei posti a sedere gli anziani, gli invalidi, le donne in gravidanza e le persone con bambini piccoli al seguito; rispettare le disposizioni relative ai posti riservati.

Nei mezzi non predisposti per lo spazio-carrozzella è opportuno lasciare il “posto riservato” a disposizione di tutte le persone con ridotte capacità motorie (mamme con bambini, anziani, donne incinte, diversamente abili, etc.).

Per l'utilizzo ottimale degli spazi sui mezzi, evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle macchinette obliterate.

Adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio. È possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida. Utilizzare i dispositivi di emergenza e i segnali di allarme solo in caso di grave ed imminente pericolo.

TRASPORTO BAMBINI E PASSEGGINI

In tutti i mezzi ANM, per i minori di anni 6 che non occupano posti a sedere è consentito viaggiare gratuitamente se accompagnati da un adulto munito di regolare titolo di viaggio e di un documento di riconoscimento comprovante l'età del minore. Il numero di minori di anni 6 che possono viaggiare gratuitamente è fissato in uno per ogni adulto.

È consentito il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, purché ripiegati in modo da ridurre al massimo l'ingombro. Durante il viaggio

il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

Nei bus in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti sotto la responsabilità dell'adulto accompagnatore; durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate. Ha comunque la precedenza il diversamente abile.

TRASPORTO ANIMALI

Negli autobus, filobus e tram è ammesso il trasporto gratuito di animali alle seguenti condizioni:

- devono essere di piccole dimensioni,
- devono essere tenuti in braccio e/o in appositi contenitori e/o gabbiette coperti;
- i cani devono essere dotati di museruola e guinzaglio.

Per i cani di media taglia, dotati di museruola e guinzaglio, è necessario munirsi anche di titolo di viaggio.

Per i cani guida è consentito il trasporto gratuito.

In tutti gli altri casi non è ammesso il trasporto di animali.

Gli animali devono essere tenuti in maniera da non dare ingombro superfluo nel veicolo ed in particolare nei pressi delle porte; qualora dovessero arrecare danno a cose o persone, l'accompagnatore sarà tenuto al relativo risarcimento.

Sono ammessi in vettura non più di due animali, oltre i cani guida, purché siano rispettate le condizioni di sicurezza, comfort e igiene dei passeggeri a giudizio del personale ANM.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato o escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento o, comunque, di rischio per i viaggiatori.

Nelle metropolitane e funicolari è consentito il trasporto di un solo cane per passeggero purché di piccola o media taglia, munito di guinzaglio e museruola

in modo da non arrecare molestia agli altri passeggeri. In tali casi il trasporto è a titolo gratuito.

Solo a bordo delle Funicolari è consentito anche il trasporto di cani di grossa taglia, previo pagamento del biglietto per il cane a tariffa ordinaria, sia nei giorni festivi che in quelli feriali. In quest'ultimo caso solo nelle seguenti fasce orarie: da inizio servizio fino alle ore 08.00; dalle ore 14.00 alle ore 16.00; dalle ore 20.00 fino a fine servizio.

E' consentito il trasporto gratuito di cani-guida per non vedenti, in ragione di un cane per ogni non vedente.

E' altresì consentito il trasporto gratuito di altri piccoli animali collocati in appositi contenitori di dimensioni non eccedenti i 70x50x30 cm. E' vietato il trasporto di animali di grossa taglia.

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati dagli stessi alla vettura, a cose o a passeggeri.

TRASPORTO OGGETTI E BAGAGLI

È consentito il trasporto gratuito di un bagaglio a mano purché questo non occupi un posto a sedere e non sia d'intralcio per gli altri passeggeri.

Nelle metropolitane e funicolari è consentito il trasporto gratuito di un collo/bagaglio di peso non eccedente i 20 Kg e di dimensione non superiore a 70x50x30 cm. Colli/bagagli eccedenti tali dimensioni non possono essere trasportati.

Negli autobus, filobus e tram, per i bagagli particolarmente ingombranti come strumenti musicali o valige e borse di grosse dimensioni, è necessario il pagamento di un biglietto aggiuntivo; il bagaglio non deve eccedere il peso di 20 kg e le dimensioni di 80x45x25 e non deve contenere sostanze pericolose o nocive. Colli/bagagli eccedenti tali dimensioni non possono essere trasportati.

L'ANM, nella persona del conducente di linea, ha la facoltà di rifiutare il trasporto di bagagli voluminosi sulla base anche delle condizioni di affollamento degli autobus.

TRASPORTO BICICLETTE

Nei bus è vietato il trasporto di biciclette.

Nelle metropolitane e nelle funicolari è consentito trasportare biciclette gratuitamente con le limitazioni e le prescrizioni di seguito specificate:

- il trasporto al seguito è consentito tutti i giorni su Linea 6 e sulle Funicolari, mentre sulla Linea 1 il trasporto di bici è consentito dalle ore 6.00 alle ore 7.00 e dalle ore 20.00 fino a fine servizio nei giorni feriali; Nelle giornate di sabato e nei giorni festivi è consentito in tutta la fascia di apertura giornaliera;
- il cliente con bicicletta al seguito deve rivolgersi all'Agente di Stazione che, in caso di eccessivo affollamento, può invitarlo ad attendere un convoglio successivo; durante il percorso all'interno delle stazioni la bici deve essere spinta a mano ed è vietato in modo tassativo l'uso delle scale mobili, dei tapis roulant, dei montascale;
- sulle funicolari l'uso degli ascensori è vietato. Il numero massimo di bici trasportabili per ciascun convoglio è fissato in tre unità per le Funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto, e in 2 unità per la Funicolare di Mergellina;
- sulle metropolitane è possibile trasportare una bicicletta ogni due vetture. Durante la corsa, la bicicletta dovrà sostare negli spazi contrassegnati da un apposito pittogramma e non dovrà ostruire le porte di uscita dai treni; il cliente si fa altresì carico di garantire il blocco della bici in caso di brusca frenata e di abbandonare la bici a bordo in caso di evacuazione di emergenza. Eventuali danni alla vettura, a cose o a passeggeri saranno a carico del cliente.



TITOLI DI VIAGGIO

L'accesso ai servizi di linea è consentito previo acquisto di un regolare titolo di viaggio o presso uno dei punti vendita autorizzati presenti nella città di Napoli e nei Comuni serviti dall'ANM, o con SMS come descritto in seguito o presso le emettitrici automatiche self service.

E' possibile acquistare il biglietto anche direttamente a bordo, a prezzo maggiorato, ma tale possibilità è soggetta a disponibilità da parte dell'autista ed alla presenza di condizioni di sicurezza. Inoltre, il pagamento deve avvenire con importo esatto.

Dal 1° gennaio 2015, la struttura tariffaria del trasporto pubblico in Campania è cambiata radicalmente. Con la riforma, sono stati reintrodotti sul mercato i titoli di viaggio aziendali, accanto ai titoli integrati denominati TIC (Ticket Integrato Campania, già Unico).

Per conoscere i punti di vendita disponibili in zona è possibile usare l'App Unicocampania che fornisce la ragione sociale dell'esercizio commerciale e la distanza in metri rispetto alla posizione del cliente.

ANM ha iniziato, pertanto, a emettere i propri biglietti e i propri abbonamenti, utilizzabili su qualunque mezzo (autobus, filobus, tram, metropolitana e funicolari) dell'Azienda Napoletana Mobilità.

I viaggiatori possono scegliere se acquistare titoli integrati o aziendali, a seconda delle proprie esigenze di spostamento.

Per conoscere le tariffe applicabili alle diverse tipologie di spostamento, consultare la pagina "Biglietti/Trova la tariffa" presente sul sito www.unicocampania.it.

Non è ammesso viaggiare sui mezzi di ANM con biglietti aziendali di altre aziende. Si ricorda, tra l'altro, che:

- è obbligatorio convalidare il titolo di viaggio, sia esso biglietto o abbonamento, ogni volta che si accede ad una stazione (nel caso di linee metropolitane e funicolari) o in vettura (nel caso di bus, filobus e tram);
- dopo la convalida nelle apposite validatrici, è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, ora); solo nel caso che le validatrici siano fuori servizio o forniscano una timbratura errata, il biglietto deve essere convalidato completando a penna i campi previsti, indicando data, linea e ora di utilizzo;

- la durata del biglietto è specificata sul titolo stesso, ove si utilizzi un biglietto integrato orario; qualora il viaggio duri oltre la validità indicata dal titolo, è necessario convalidare un nuovo biglietto;
- gli abbonamenti vanno esibiti su richiesta del personale di controlleria, al pari degli altri titoli di viaggio. L'utilizzatore deve sempre recare con sé un valido documento di riconoscimento, da esibire su richiesta in caso di controlli;
- biglietti e abbonamenti sono sempre personali e non cedibili;
- in caso di controlli, la mancata esibizione di un valido titolo di viaggio da parte del viaggiatore rappresenta una violazione della normativa regionale in materia di titoli di viaggio e dà luogo a una sanzione amministrativa ai sensi della L. 689/91.

Per conoscere le sanzioni e le modalità di oblazione, visitare la sezione successiva o la pagina "Sanzioni" presente sul sito web www.anm.it.

Il mobile ticketing

L'acquisto di titoli di viaggio col telefono cellulare, in quanto modalità integrativa rispetto ai canali di vendita tradizionali, consente ad ANM di ridurre i costi di stampa e distribuzione dei biglietti e permette al cliente di acquistare il titolo di viaggio in qualsiasi orario e senza utilizzare contanti.

E' possibile acquistare i biglietti aziendali di corsa semplice dal telefono cellulare nei seguenti modi:

- utilizzando l'app Unicompania del Consorzio Unico Campania, scaricabile gratuitamente dai rispettivi store per dispositivi iOS e Android.
- inviando al numero 4868680 un SMS con scritto ANM seguito dalla linea (es. ANM R2) oppure dal codice della fermata (es. ANM 1225).
- Il viaggiatore riceve un SMS che costituisce un titolo di viaggio già convalidato, utilizzabile entro 10 minuti per effettuare una sola corsa su un solo mezzo ANM.

Esempio:

Scrivere:	ANM R2	per acquistare un biglietto valido per una sola corsa sulla linea R2
Scrivere:	ANM FCH	per acquistare un biglietto valido per una sola corsa sulla Funicolare di Chiaia
Scrivere:	ANM 1225	per acquistare un biglietto utilizzabile per una sola corsa su una qualsiasi delle linee di superficie che transitano per la fermata n. 1225

Il servizio è utilizzabile solo per la Funicolare di Chiaia e per viaggiare su tutti i mezzi di superficie (bus, filobus e tram) in ambito urbano. Per accedere ai mezzi di superficie è sufficiente salire a bordo e, in caso di controllo, mostrare l'SMS di conferma ricevuto sul proprio telefono del titolo di viaggio acquistato in precedenza.

Per aprire il tornello e accedere alla Funicolare di Chiaia, il viaggiatore deve

scaricare un QR Code (codice a barre bidimensionale) cliccando sul link presente nell'SMS di conferma, avvicinarlo al lettore di codici a barre presente nelle stazioni di via Cimarosa e Parco Margherita ed entrare; in caso di controlli, fa fede sempre l'SMS di conferma. Questo servizio è disponibile solo per i possessori di smartphone.

Il costo del biglietto viene scalato dal credito telefonico prepagato o dal conto telefonico dell'utente; al costo del biglietto si aggiunge sempre il costo dell'SMS, che varia a seconda dell'operatore telefonico. Per utilizzare il servizio, il cliente deve avere abilitato i servizi premium sulla propria linea ed possedere credito sufficiente.

Biglietto Alibus con l'app myCicero

Con l'app myCicero è possibile acquistare il biglietto Alibus direttamente dallo smartphone, con zero sovrapprezzi e costi aggiuntivi e massima garanzia di sicurezza dei pagamenti.

Il titolo è valido per effettuare una corsa singola sulla sola linea Alibus. Dopo averlo acquistato con myCicero, il titolo è open e deve essere convertito in un tagliando di viaggio al momento di salire a bordo. Una volta acquistato un titolo, per utilizzarlo occorre:

- attivare il titolo dall'interno dell'app myCicero;
- presentare all'autista (che ne rilascerà il tagliando) il QR Code che apparirà sul cellulare.

Per tutte le info, consultare www.mycicero.it/trasporto/index.htm.

Biglietto combinato Trenitalia + Alibus

A partire da luglio 2017 è possibile acquistare il biglietto per l'Alibus anche sulle piattaforme di vendita Trenitalia in combinazione con l'acquisto di un viaggio ferroviario.

Con un solo biglietto è possibile, così, effettuare anche gli spostamenti tra Porto (Molo Beverello), Stazione Centrale e Aeroporto Internazionale di Capodichino, grazie a un accordo tra ANM e Trenitalia - Direzione Regionale Campania.

Il biglietto combinato, emesso da Trenitalia, va mostrato all'autista che ne verifica la validità e può essere utilizzato per un solo viaggio di andata o un solo viaggio di ritorno sull'Alibus.

Informazioni di dettaglio sulla nuova offerta commerciale e le modalità di acquisto, sono disponibili su www.trenitalia.com – sezione in regione – e www.anm.it.

Attività in corso

Nel corso dell'anno 2017, ANM si è impegnata ad introdurre nuove modalità di vendita del titolo di viaggio, puntando in particolare sulla vendita on line o attraverso cellulare.

A tale scopo, ANM si è dotata di un sistema di stampa diretta di biglietti a bordo, in grado di leggere e verificare anche titoli muniti di QR Code e ha stipulato convenzioni con diversi operatori che possono rivendere i titoli all'interno delle loro app o piattaforme.

Sebbene finora le sperimentazioni si sono limitate alla sola linea Alibus, l'intenzione è quella di allargare queste modalità anche alle linee ordinarie del trasporto su ferro e in superficie.

Un altro settore di innovazione riguarda le emettitrici automatiche self service, per le quali è in progetto un radicale rinnovamento delle apparecchiature presenti all'interno delle stazioni e parcheggi di interscambio, nell'ambito di un intervento che vede la cooperazione fra tutte le aziende aderenti al Consorzio UnicoCampania.

Infine, dall'inizio del 2018 i biglietti sono in vendita anche a bordo dei mezzi di superficie. Gli autisti, infatti, possono vendere su richiesta biglietti di corsa singola a prezzo maggiorato, fatte salve le condizioni di sicurezza e purché il pagamento avvenga con importo esatto. Questa modalità di vendita sarà, a breve, sperimentata anche all'interno delle stazioni di Linea 1 e Funicolari. Per informazioni dettagliate su titoli di viaggio e tariffe:

ANM

Unità Comunicazione e Customer Care
Numero Verde: 800 639525
Sito internet: www.anm.it
E-mail: info@anm.it

CONSORZIO UNICOCAMPANIA

Servizio Assistenza alla Clientela
Piazza Matteotti, 7 - 80133 Napoli
Tel. 081 5513109 fax 081 5521237
Sito internet: www.unicocampania.it
E-mail: info@unicocampania.it
App: Unicocampania

SANZIONI AMMINISTRATIVE

Evadere la tariffa prevista per il servizio di trasporto costituisce un illecito, per il quale il nostro ordinamento prevede una sanzione amministrativa pecuniaria. Per questo motivo, si effettuano quotidianamente controlli a campione sui viaggiatori, i quali sono tenuti per legge a munirsi di valido e adeguato titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta al nostro personale incaricato dei controlli.

I clienti che presentano ai controllori un titolo di viaggio contraffatto o alterato sono passibili del sequestro del titolo di viaggio, delle sanzioni previste dalla legge regionale e di denuncia all'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'art. 465 del Codice Penale.

Le sanzioni previste per i viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio

Le sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori sono regolate dall'art. 40 della Legge Regionale n. 3 del 28 marzo 2002, e successive modifiche e integrazioni.

Le sanzioni previste per i passeggeri sprovvisti di un titolo di viaggio valido e regolarmente convalidato, comportano a carico degli stessi:

A. TRASPORTI URBANI:

- il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- la sanzione amministrativa pari a 100 volte l'importo del titolo di viaggio di corsa semplice, oltre spese di notificazione.

B. TRASPORTI EXTRAURBANI:

- il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- la sanzione amministrativa pari a centoventi volte la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, oltre la spesa di notificazione.

Quando il verbalizzato è un minore, A.N.M. S.p.A. provvede a notificare la violazione al tutore entro 90 giorni dall'accertamento.

Pagamento in forma ridotta (oblazione)

La stessa legge consente il pagamento in forma ridotta di un importo pari al 50% della sanzione oltre alla tariffa di corsa semplice e alle spese di procedimento, se

il pagamento viene effettuato entro 60 giorni dall'accertamento dell'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori).

Se pagata entro 5 giorni dall'accertamento dell'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori), l'oblazione vale il 30% della sanzione oltre alle spese di procedimento.

Le stesse sanzioni si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento mensile o annuale che non siano in grado di mostrarlo ai controllori. Tuttavia, la legge prevede la trasformazione della multa originaria in una sanzione di soli 6,00 € per chi è in grado di esibire entro 5 giorni dall'infrazione l'abbonamento personale convalidato prima dell'infrazione. In tal caso, l'abbonamento può essere esibito recandosi in orario di ufficio presso la sede di:

A.N.M. S.p.A. - Sanzioni

Via Bernardo Tanucci n. 33 - Napoli.

L'accesso agli uffici può avvenire dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 ed è strettamente personale, previa presentazione di idoneo e valido documento di riconoscimento.

Analoga sanzione di €6,00 è prevista per i viaggiatori i quali, pure in possesso di un abbonamento elettronico, contravvengano all'obbligo di convalida ad ogni passaggio sui mezzi ANM.

Le modalità di pagamento dell'oblazione

Il pagamento dell'oblazione può avvenire:

- direttamente nelle mani dell'agente accertante, il quale è tenuto a rilasciare una ricevuta per l'importo versato;
- utilizzando il bollettino di pagamento postale allegato al verbale, oppure
- effettuando il versamento su conto corrente postale n. 813808 intestato a:

A.N.M. S.p.A. – Sanzioni Amministrative da Utenza

Via Giambattista Marino n. 1

80125 - Napoli

indicando nello spazio riservato alla causale il numero e la data del verbale.

Istanze di reclamo

I viaggiatori sanzionati perché sprovvisti di titolo di viaggio possono inviare scritti difensivi e documenti a loro discolpa. L'istanza può essere proposta esclusivamente per iscritto dall'interessato facendo pervenire entro 30 giorni dalla violazione (o dalla notifica al tutore, in caso di minori) una nota difensiva

debitamente sottoscritta corredata di copia del documento di riconoscimento e dei necessari documenti allegati, indirizzata a:

A.N.M. S.p.A. - Settore Commerciale - Gestione Sanzioni

Via B. Tanucci n. 33 - 80137 - Napoli

Eventuali titoli di viaggio facenti parte della documentazione a supporto dell'istanza, vanno allegati in copia fronte/retro. L'interessato può chiedere di essere ascoltato (art.18 legge 689/81).

Le istanze pervenute oltre il termine dei 30 giorni, oppure scritte a nome di terzi o prive di documentazione non verranno prese in considerazione.

L'invio di istanza di ricorso non interrompe i termini per il pagamento in forma ridotta. Pertanto, trascorsi 60 giorni dall'emissione del verbale (o dalla notificazione al tutore in caso di minore), non si ha più diritto al pagamento della oblazione ma si è obbligati al pagamento della sanzione intera per l'estinzione dell'illecito.

Ciascuna istanza di ricorso verrà valutata dagli uffici competenti esaminando la documentazione prodotta e verificando per quanto possibile tutte le circostanze del caso.

L'A.N.M. S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto alle istanze di ricorso, comunicando l'esito positivo o negativo della valutazione svolta.

In caso di esito positivo, l'A.N.M. S.p.A. emetterà un provvedimento di annullamento della sanzione dandone comunicazione anche all'unità preposta al controllo dei titoli di viaggio.

Ordinanza ingiunzione

In caso di esito negativo dell'eventuale istanza di reclamo presentato dall'interessato o, se questi non si avvale della possibilità di pagamento in forma ridotta, trascorsi i 60 giorni dall'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori) l'A.N.M. S.p.A. emetterà ordinanza di ingiunzione di pagamento per una somma pari alla sanzione intera maggiorata del costo del titolo di corsa semplice dovuto, oltre €30,00 per spese di procedimento e di €6,80 per spese di notifica. Tali importi sono soggetti a variazione per adeguamento delle tariffe.

Pagamento dell'ordinanza ingiunzione

Il pagamento della sanzione dovrà essere effettuato, entro 30 giorni dalla data di

notificazione dell'atto, mediante versamento in conto corrente postale valendosi dell'unito bollettino prestampato pagabile anche on line.

In caso di mancato pagamento, si procederà alla riscossione coattiva mediante iscrizione a ruolo delle somme dovute, con le ulteriori maggiorazioni previste dalla normativa vigente.

In caso di avvenuto pagamento del verbale prima della notificazione dell'ingiunzione, l'ordinanza stessa è da ritenersi nulla previo invio della copia della relativa ricevuta di pagamento anche a mezzo fax al n. 0817632793 o via mail all'indirizzo sanzioni amministrative@anm.it.

La somma versata in misura inferiore od oltre il termine previsto di 30 giorni dalla data di notificazione sarà ritenuta acconto all'iscrizione a ruolo.

Opposizione avverso l'ordinanza ingiunzione

Ai sensi dell'Art. 22 e ss. della Legge n. 689 del 24.11.1981, contro l'ordinanza di ingiunzione è ammessa opposizione al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione entro 30 giorni dalla notifica. Il termine è di 60 giorni se l'interessato risiede all'estero.

La data di notifica è quella del timbro postale, come disposto dalla legge n. 890 del 20/11/1982 e s.m.i.

Per informazioni dettagliate su sanzioni e modalità di pagamento:

A.N.M. S.p.A.

Settore Commerciale – Gestione Sanzioni Amministrative

Via B. Tanucci, 33 - 80137 Napoli

Ufficio assistenza clienti: tel. 081/7632792 - fax 081/7639792

Sito internet www.anm.it

OGGETTI SMARRITI

L'ANM presta attenzione che i viaggiatori non riportino danni alla persona, agli oggetti personali, ai bagagli ed al vestiario per cause ad essa direttamente imputabili, congiuntamente non risponde di furti o danneggiamenti ad opera di terzi.

Tuttavia nel caso fossero rinvenuti oggetti smarriti a bordo dei veicoli aziendali, ai capolinea, nonché negli ascensori e nei parcheggi, nelle metropolitane, nelle

funicolari e nelle stazioni, l'Azienda applica le disposizioni del Codice Civile (art. 927 e successivi).

Gli oggetti rinvenuti sono trasferiti presso la direzione ANM in via G. Marino 1 all'ufficio Clienti, preposto anche alla raccolta delle denunce di oggetti smarriti nei siti aziendali.

Se è possibile individuare e rintracciare il proprietario del bene, questi viene prontamente contattato ed invitato a ritirare l'oggetto negli uffici preposti; se invece l'oggetto non viene ritirato nell'arco temporale di dieci giorni, questo sarà consegnato al Sindaco, nel merito all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Napoli.

FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Per fotografie e riprese TV su metro e bus i giornalisti possono contattare: ufficiostampa@anm.it.

Per Enti, Istituzioni e Associazioni, la richiesta di riprese video nelle stazioni e sui bus devono essere preventivamente autorizzate a seguito di specifica richiesta da indirizzare a comunicazione@anm.it, utilizzando l'apposito format di liberatoria scaricabile dal sito internet www.anm.it.

Per finalità di natura culturale e/o di studio la richiesta deve essere indirizzata a infoarte@anm.it. Per finalità di natura commerciale la richiesta deve essere indirizzata a contrattiattivi@anm.it.

In tutti i casi le attività devono essere eseguite con le dovute cautele per evitare danni agli impianti e alle persone, rispettando l'assoluto divieto, per la sicurezza della circolazione dei treni, di utilizzo di flash in banchina.

Le richieste di autorizzazione devono essere inoltrate almeno cinque giorni prima della data prevista per le riprese.

ALTRI SERVIZI

Attività pubblicitarie

L'ANM è una realtà radicata sul territorio e raggiunge, capillarmente, attraverso diversi tipi di servizi, la gran parte delle zone cittadine.

Le modalità per pubblicizzare i propri prodotti o servizi sono numerose e differenti:

- attività “tradizionali”: affissioni di manifesti e adesivi nelle stazioni di Metropolitane e Funicolari, a bordo treni, autobus, filobus e tram, nei parcheggi ANM e sulle pensiline dislocate lungo il percorso cittadino dei mezzi su strada;
- attività non convenzionali: decorazioni parziali o totali di stazioni (station domination), decorazioni di mezzi, “adotta una stazione” (naming right), organizzazione di eventi;
- soluzioni digitali: interazioni con il cliente attraverso Wi-Fi, proiezioni di contenuti pubblicitari, trasmissione di spot sugli impianti audio video, trasmissione di palinsesti su impianti LCD.

Il concessionario in esclusiva di tutte le aree pubblicitarie del sistema ANM è la IGP Decaux.

Per informazioni è possibile contattare la IGP Decaux ai seguenti recapiti: servizioclienti@igpdecaux.it o al numero 02 651651. È possibile anche rivolgersi all'ANM scrivendo una mail all'indirizzo contrattiattivi@anm.it.

Locazione aree commerciali

Periodicamente ANM pubblica delle richieste di manifestazione d'interesse per la locazione di aree commerciali. Gli interessati possono scrivere una mail a contrattiattivi@anm.it per essere informati dell'avvio di una nuova procedura di manifestazione d'interesse.

Noleggio tram storico

ANM ha realizzato il restauro del tram storico 1029 per consentirne il noleggio a scopo turistico. La vettura è stata costruita dalle Officine Ferroviarie Meridionali di Napoli nel 1935 ed è stata utilizzata anche per diversi film.

Per il noleggio scrivere una mail a contrattiattivi@anm.it.

INFORMAZIONI E RAPPORTO CON LA CLIENTELA

ANM informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

Sito Web

Il sito internet www.anm.it offre tutte le informazioni sui servizi ANM (sosta, orari, calendario, titoli di viaggio, modifiche programmate ed estemporanee del servizio di bus, metropolitana e funicolari) e sulle iniziative aziendali.

Calcola percorso

Collegandosi al sito www.anm.it e cliccando sul calcola percorso si attiva il servizio di travel planning di Moovit che permette di pianificare i propri spostamenti in città con i mezzi pubblici, a piedi o in auto. Basta inserire il punto di partenza e quello d'arrivo per ottenere le indicazioni stradali. Oltre all'indicazione della destinazione geografica, il servizio offre la possibilità di inserire un'attività commerciale (cinema, ristorante o semplice negozio) nel campo di ricerca, ottenendo le informazioni per raggiungere il luogo prescelto con i mezzi pubblici.

Servizi on line e App

ANM consente, attraverso la sottoscrizione di accordi di riservatezza, l'accesso ai propri database per condividere informazioni sul programma di esercizio e sulla posizione in tempo reale dei mezzi in servizio. Tali dati sono utilizzati dalle applicazioni multimediali per dispositivi mobili Gira Napoli, Moovit, Moovel, Unicocampania e dai servizi online Google Transit e Here Transit per fornire alla clientela informazioni a valore aggiunto sulla mobilità urbana e per consentire la pianificazione intelligente degli spostamenti attraverso il calcolo dei percorsi ottimizzati.

Unicocampania

L'app Unicocampania è lo strumento che offre la possibilità di acquistare direttamente con il telefonino il biglietto per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico e consente di avere informazioni sulle tariffe applicate, di visualizzare la localizzazione sul territorio di Napoli delle rivendite più vicine al cliente, indicando l'effettiva distanza in metri.

Social Network

ANM ha una propria pagina Facebook, ANM Napoli, e un account Twitter, @anmnapoli, che aggiornano in tempo reale i passeggeri sulla circolazione

dei mezzi ANM, sulle modifiche di percorso e sulle variazioni del servizio programmate ed estemporanee. I profili social rispondono anche alle richieste e alle segnalazioni dei passeggeri. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 6:30 alle ore 20:00.

Infodrin

E' un servizio on demand che permette di ricevere, in tempo reale e direttamente sul cellulare, le previsioni di arrivo dei mezzi ANM presso la fermata richiesta. Per utilizzare il servizio è necessario inviare un sms al numero 3399941326, digitando il codice a quattro cifre che si trova alla sommità del pannello giallo della fermata di interesse. Infodrin risponderà con un messaggio in cui saranno elencate tutte le linee in transito nell'arco dei successivi 30 minuti.

Infoclick

Sul sito è disponibile questo servizio che offre, oltre alle previsioni di arrivo relative ad una fermata determinata, informazioni su percorsi e linee ed eventuali perturbazioni del servizio direttamente a casa propria.

Paline elettroniche Infostop, Display elettronici e Poli Informativi

Situate principalmente nei punti di interscambio della rete aziendale e gestite tramite il Sistema di Ausilio all'Esercizio, forniscono informazioni relative ai tempi di attesa delle linee in transito, informazioni collegate al servizio e alla viabilità (scioperi, deviazioni linee, cortei e manifestazioni, soppressione di linea, etc.) e di pubblica utilità.

La rete del servizio di trasporto di superficie si compone di n. 117 tra paline Infostop e paline informative. Inoltre il parco veicolare aziendale è dotato al 95% di dispositivi per la diffusione vocale interna.

I treni della Linea 1 invece sono dotati di apparecchiature di bordo integre e non danneggiate (quali display prossima fermata, annunci sonori lato apertura porte), la cui funzionalità per il 2017 si attesta al 100%.

Totem Infopoint

In metropolitana e funicolari display informativo multimediale e touchscreen per cittadini e turisti, fornisce tutte le informazioni di servizio sul sistema di trasporto ANM (frequenza e variazioni corse, ticket di viaggio). È disponibile inoltre una mappa interattiva dei siti di interesse culturale e dei servizi di utilità in zona (bancomat, farmacie, ospedali, forze dell'ordine, fermate autobus, stazionamento taxi).

Videowall

In metropolitana e funicolari: monitor per informazioni di servizio e spot istituzionali nelle stazioni di metro e funicolari.

Call Center ANM

Numero verde 800 639525. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 6:30 alle ore 20:00. Offre il supporto informativo riguardo, sosta in struttura e strisce blu, rete di trasporto di metropolitana, funicolari e linee bus, orari, tariffe e documenti di viaggio. Chiamando questo numero è possibile ricevere informazioni in tempo reale sui servizi di trasporto ANM, grazie all'uso di moderni strumenti tecnologici collegati direttamente con la centrale di controllo.

ANMpoint

Sono punti informativi situati in luoghi strategici per la mobilità cittadina. Presso gli ANMpoint si possono ricevere informazioni su servizi ANM, ritirare materiale informativo e acquistare i principali ticket di viaggio. Gli ANMpoint sono situati presso le stazioni Materdei, Garibaldi e Municipio della metro linea 1, in piazza Garibaldi, all'interno delle stazioni di Parco Margherita e Cimarosa della Funicolare di Chiaia, della stazione di Fuga e Augusteo della Funicolare Centrale.

Ufficio Assistenza Alla Clientela

Presso la sede ANM in via G. Marino 1 è attivo un vero e proprio centro di assistenza per i nostri utenti, che rappresenta un prezioso strumento di informazione sui servizi e sulle modalità di viaggio. La clientela viene accolta dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00

Brochure tematiche

Materiale informativo dedicato ai titoli di viaggio, alle stazioni dell'arte, alla linea Alibus, alla rete di trasporto. La mappa del trasporto è scaricabile dal sito e scaricabile dal sito e in distribuzione gratuita presso gli ANMPONT come tutte le brochure ANM. Questo materiale informativo è disponibile in metropolitana e funicolari presso le postazioni degli operatori di stazioni.

Campagne di comunicazione

ANM organizza campagne di comunicazione per informare i clienti su titoli di viaggio, permessi di sosta, ticketing elettronico, promuovere i servizi ANM e sensibilizzare i passeggeri al rispetto delle regole di viaggio.

RECLAMI

L'azienda gestisce il trattamento e le modalità di risposta ai reclami gli standard dalle norme di certificazione aziendali, periodicamente sottoposto a verifica interna ed esterna da parte degli enti di certificazione.

Per l'anno 2017 sono stati registrati n. 177 reclami su comportamento del personale relativo al trasporto di superficie, n. 30 per la Linea 1, n. 8 per le Funicolari e n. 6 per la Sosta.

L'indice di cortesia e correttezza del personale¹³ si attesta al 3,14 per i trasporti di superficie, allo 0,71 per la Linea 1 e allo 0,74 per le Funicolari.

Come formalizzare un reclamo

È possibile formalizzare un reclamo in uno dei seguenti modi:

- compilando l'apposita modulistica facendone richiesta al personale di stazione;
- tramite fax al numero 0817632074;
- tramite telefono al numero verde 800639525;
- inviando una e-mail all'indirizzo reclami@anm.it;
- tramite lettera da indirizzare a: A.N.M. S.p.A., Ufficio Comunicazione e Customer Care, Via G. Marino 1;
- personalmente presso l'Ufficio Comunicazione e Customer Care, Via G. Marino 1, 80125 Napoli, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 14.00.

I reclami relativi ad episodi verificatisi a bordo dei bus devono indicare: data, ora, linea, matricola della vettura o eventualmente il numero di targa. Per i reclami sulla regolarità di metro e funicolari bisogna specificare data, ora, stazione e direzione di marcia.

Entro trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo, l'ANM invia risposta. Qualora non fosse possibile dare una risposta risolutiva alla problematica segnalata, l'ANM si impegna, comunque, ad informare il cliente sullo stato di avanzamento del reclamo e sui tempi previsti per la sua risoluzione.

Si può inoltre, trascorsi 90 giorni, se non si è avuto riscontro dall'ANM, inoltrare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti ai seguenti recapiti:

¹³ Indice: n. reclami su comportamento del personale per tipologia di trasporto per 1 mln passeggeri trasportati.

Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza 230, 10126 Torino
Telefono: 011.0908500
E-mail: art@autorita-trasporti.it
PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it.

RICHIESTE E SUGGERIMENTI

L'ufficio Comunicazione e Customer Care accoglie richieste e suggerimenti tesi al miglioramento della qualità del servizio erogato. Tutte le indicazioni sono codificate e sottoposte ai responsabili delle direzioni aziendali direttamente interessate; al termine del processo di consultazione interno degli uffici interessati il cliente riceve una risposta via mail che lo informa dell'eventuale accoglimento della sua istanza o delle motivazioni sull'impossibilità di darvi seguito.



ANM PER LA QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2017 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2018

La società ANM, recependo gli indicatori di qualità previsti dal Regolamento regionale n. 3 del 16 marzo 2012, definisce gli standard qualitativi del servizio che intende raggiungere nel corso dell'anno.

Obiettivi monitorati e raggiunti anche attraverso una sistematica ed intensa attività di osservazione e miglioramento continuo degli standard qualitativi del servizio offerto.

Nel corso del 2017 particolare attenzione è stata rivolta a tali aspetti: sono stati effettuati costanti controlli all'interno dei treni e delle stazioni, audit interni di processo e monitoraggio a cadenza settimanale degli impianti di movimentazione.

Ciò ha consentito, grazie al coinvolgimento di tutti i lavoratori, di risolvere le criticità riscontrate e garantire la realizzazione degli obiettivi pianificati.

Di seguito si riportano i risultati conseguiti nel corso del 2017 e gli obiettivi prefissati per il 2018.

Il dato sulla percezione della clientela (rif. "Sondaggio") fa riferimento ai risultati dell'Indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2017, i cui valori, espressi in percentuale, sono messi in relazione ad ogni singolo indicatore della qualità erogata.

N.B. I dati relativi alla Linea 6 non sono riportati a causa della temporanea chiusura all'esercizio per interventi di ammodernamento e completamento degli impianti e dei veicoli da parte della Società Concessionaria.

I dati, invece, della Funicolare Centrale risentono della chiusura all'esercizio nel periodo che va dal mese di gennaio a luglio 2017, per consentire i lavori di revisione ventennale.



SERVIZIO DI TRASPORTO DI SUPERFICIE

Autobus - Filobus - Tram

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Incidentalità mezzi di trasporto	% n. incidenti con feriti e/o morti / n. corse effettuate	0.001 %	0,0028% ¹	0.001 %	Interna
Età dei mezzi	età del parco bus (anni)	14,54	14,23	10,21 ²	Interna
Perc. complessiva sicurezza di guida (STILE DI GUIDA)	% soddisfatti	-	79,90%	-	Sondagg.

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2017 sono pari a n. 45.

² Ved. sezione "Interventi Strutturali A Breve Termine" – Servizi per la mobilità

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% denunce / corse effettuate	0,004%	0,0015% ¹	<0,004%	Interna
Veicoli collegati con la Centrale operativa SAE (Sistema di Ausilio all'Esercizio)	% veicoli con telecontrollo / parco attivo	95%	95%	95%	Interna
Veicoli dotati di telecamere	% mezzi con telecamere / parco attivo	85%	85%	85%	Interna
Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)	% soddisfatti	-	67,20%	-	Sondagg.

¹ Il numero di denunce per l'anno 2017 è pari a 25 casi.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate/ corse programmate	≥ 95%	91,81% ²	≥ 95%	Interna

Regolarità complessiva del solo servizio speciale Alibus ¹	% corse effettuate/ corse programmate	98%	98%	98%	Interna
Puntualità	% autobus in ritardo al termine corsa (>10')	10%	10%	10%	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	53,80%	-	<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva qualità del servizio a bordo Alibus</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	100%	-	<i>Sondagg.</i>

¹ Escluse dal calcolo le corse non effettuate a causa di forza maggiore (scioperi, manifestazioni, occupazioni, eventi meteorologici, ecc.).

² La riduzione del numero di corse effettuate nel 2017 (n. 1617727) rispetto al programmato per l'anno ha determinato una riduzione dell'offerta di trasporto su gomma dovuta principalmente al sottodimensionamento della flotta veicolare, unitamente al ridimensionamento dell'organico autisti.

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria veicoli (interna)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	99%	99%	Interna
Pulizia veicoli (esterno)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	50%	50%	50%	Interna
Pulizia radicale veicoli (interno)	frequenza media in giorni	15	10	10	Interna
Pulizia strutture (pensiline)	frequenza media in giorni	7	7	7	Interna
Pulizia strutture (paline)	frequenza media in giorni	15	15	15	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia (interna)</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	58,40%	-	<i>Sondagg.</i>

CONFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione	% veicoli dotati di climatizzatori / flotta veicoli	47%	50%	67%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	51,30%	-	<i>Sondagg.</i>

SERVIZI PER VIAGGIATORI A RIDOTTE CAPACITA' MOTORIE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% veicoli con pianale ribassato / parco attivo	60,76%	63,86%	82,55%	Interna
Veicoli attrezzati con pedana mobile	% veicoli con pedana mobile / parco attivo	56,66%	61,53%	81,10%	Interna
Veicoli attrezzati con sistema Kneeling	% veicoli con sistema Kneeling / parco attivo	55,24%	59,03%	77,54%	Interna
Veicoli attrezzati con fissaggio carrozzella	% veicoli con fissaggio carrozzella / parco attivo	58,36%	62,46%	81,10%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità del servizio per viaggiatori a ridotte capacità motorie</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	48,40%	-	<i>Sondagg.</i>

¹ Ved. sezione "Interventi Strutturali A Breve Termine" – Servizi per la mobilità

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% veicoli attrezzati con display elettronico indicante la linea esercita / parco attivo	100%	100%	100%	Interna
	% veicoli attrezzati con display informativo interno / parco attivo	100%	100%	100%	Interna

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	% soddisfatti	-	82,10%	-	Sondagg.
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	% soddisfatti	-	77,10%	-	Sondagg.

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. Complessiva livello integrazione modale</i>	% soddisfatti	-	57,40%	-	Sondagg.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 1	% veicoli a norma Euro 1 / flotta	5,70%	6%	3%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 2	% veicoli a norma Euro 2 / flotta	32,96%	28%	11%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 3	% veicoli a norma Euro 3 / flotta	5,42%	6%	6%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 4	% veicoli a norma Euro 4 / flotta	6,12%	7%	7%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 5	% veicoli a norma Euro 5 / flotta	12,52%	14%	14%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 6	% veicoli a norma Euro 6 / flotta	4,00%	3%	20%	Interna
Mezzi a trazione elettrica	% mezzi a trazione elettrica / flotta	20%	22%	22%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EEV	% veicoli EEV / flotta	13,49%	15%	16%	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Urbano</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	53,60%	-	<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Extraurbano</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	56,80%	-	<i>Sondagg</i>

¹ Ved. sezione "Interventi Strutturali A Breve Termine" – Servizi per la mobilità

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media veicoli	16,5%	15,40%	15,40%	Consorzio Unicompania

SERVIZIO DI TRASPORTO METROPOLITANE

Linea 1

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Incidentalità dei mezzi	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0,001%	0,0111% ¹	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	19,4	19,4	20,4	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	86,60%	-	<i>Sondagg.</i>

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2017 sono pari a n. 8.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / n. corse effettuate	≤ 0,07%	0%	≤ 0,07%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Videocitofoni banchine/ mezzanini ascensori	si – no	si	si	si	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si – no	si	si	si	Interna
<i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	72,00%	-	<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	70,60%	-	<i>Sondagg.</i>

¹ Dispositivi non presenti

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ^{1 2}	% corse effettuate/corse programmate	≥ 95%	97,68%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>5)	≤ 1%	< 1%	≤ 1%	Interna
Frequenza corse ore di punta ^{2 3}	intervallo medio tra due corse	8	8	10	Interna
Frequenza corse ore di morbida ^{2 3}	intervallo medio tra due corse	12	12	14	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	69,20%	-	<i>Sondagg.</i>

¹ Escluse dal calcolo le corse non effettuate a causa di forza maggiore (scioperi, manifestazioni, occupazioni, eventi meteorologici, ecc.).

² La riduzione del numero di corse effettuate nel 2017 rispetto al programmato per l'anno ha determinato una riduzione dell'offerta di trasposto dovuta principalmente al sottodimensionamento della flotta treni, per indisponibilità di quelli attuali e mancato rinnovamento con nuovi convogli.

³ Ora di punta: dalle 7.00 alle 21.00. Ora di morbida: dalle 21.00 fino al termine dell'esercizio.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	100%	100%	Interna
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni	60	60	60	Interna
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana	7	7	7	Interna
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni	30	30	30	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	87,30%	-	<i>Sondagg.</i>

COMFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione ¹	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità WC	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	82,00%	-	<i>Sondagg.</i>

¹ I veicoli sono dotati unicamente di un sistema di ventilazione interna.

SERVIZI AGGIUNTIVI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi aggiuntivi</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	89,70%	-	<i>Sondagg.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Percorsi per motulesi e ipovedenti e presenza di posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	89,70%	-	<i>Sondagg.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e-o visivi sul totale	100%	100%	100%	Interna
Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	93,10%	-	<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	89,60%	-	<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale	83%	83%	83%	Interna
<i>Perc. complessiva livello integrazione modale</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	77,20%	-	<i>Sondagg.</i>

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	18800	17524	18000	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	66,00%	-	<i>Sondagg.</i>

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media treni	22%	21,86%	21,86%	Consorzio Unico Camp.



SERVIZIO DI TRASPORTO FUNICOLARI

Centrale¹ - Chiaia - Mergellina - Montesanto

¹ Tutti i valori del consuntivo anno 2017 sono stati calcolati in riferimento al solo periodo di apertura all'esercizio dell'impianto.

SICUREZZA DEL VIAGGIO														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	
Incidentalità mezzi di trasporto¹	% n. incidenti con feriti e/o morti / n. corse effettuate	0,001%	0,0036%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	27	27	28	43	43	44	27	27	28	43	43	44	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	40%	40%	40%	100%	100%	100%	Interna
Perc. complessiva sicurezza del viaggio	% soddisfatti	-	89,0%	-	-	82,1%	-	-	77,8%	-	-	86,0%	-	Sond.

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2017 sono risultati i seguenti: n. 1 per F. Centrale; n. 0 per le restanti

Funicolari

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / corse effettuate	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Videocitofoni banch./ mezz./ ascens. ²	si - no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si - no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Interna
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	-	91,0%	-	-	91,0%	-	-	66,0%	-	-	89,0%	-	Sond.
Perc. complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	-	91,0%	-	-	-	-	-	73,3%	-	-	90,0%	-	Sond.

¹ Dispositivi non presenti.

² Sono presenti citofoni nelle stazioni impresenziate della Funicolare di Mergellina, negli ascensori e lungo la maggior parte dei percorsi disabili.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate / corse programmate	≥ 95%	84,7%	≥ 95%	≥ 95%	95,6%	≥ 95%	≥ 95%	86,7%	≥ 95%	≥ 95%	100%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>10)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Frequenza corse ore di punta e ore di morbida ²	intervallo medio tra due corse (minuti)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Interna
Perc. complessiva regolarità del servizio	% sodd/fatti	-	86,0%	-	-	83,9%	-	-	98,7%	-	-	90,0%	-	Sond.

¹ Escluse dal calcolo le corse non effettuate a causa di forza maggiore (scioperi, manifestazioni, occupazioni, eventi meteorologici, ecc.).

² Ora di punta: dalle 7.00 alle 21.00. Ora di morbida: dalle 21.00 fino al termine dell'esercizio.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE						
Indicatori di qualità	Unità di misura		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Mod. Rilev.
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale		100%	100%	100%	Interna
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni		30	30	30	Interna
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana		7	7	7	Interna
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni		30	30	30	Interna
Perc. complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	FCE 92%	FCH 94,6%	FME 97,8%	FMO 84%	Sond.

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERCELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	
Accessibilità facilità (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione¹	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità wc	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	50%	50%	50%	40%	40%	40%	67%	67%	67%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna

Perc. compl. livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	-	67,0%	-	-	79,0%	-	-	81,0%	-	-	72,0%	-	Sond.
---	---------------	---	-------	---	---	-------	---	---	-------	---	---	-------	---	-------

¹ I veicoli sono dotati unicamente di un sistema di ventilazione interna.

SERVIZI AGGIUNTIVI														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	
Area di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	50%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	Interna
Perc. compl. qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti	-	89,0%	-	-	94,6%	-	-	100%	-	-	88,0%	-	Sond.

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	
Percorsi per motulesi	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0% ¹	0% ¹	0% ¹	100%	100%	100%	Interna
Percorsi per ipovedenti e presenza posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Perc. complessiva qualità servizi	% soddisfatti	-	78,3%	-	-	79,6%	-	-	42,9%	-	-	47,4%	-	Sond.

¹ Percorsi non presenti.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Mod. Rilev.
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	100%	100%	Interna
Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Mod. Rilev.
<i>Perc. complessiva livello di presentabilità e riconoscibilità</i>	% soddisfatti	-	88,0%	-	Sond.
<i>Perc. complessiva livello cortesia e disponibilità per le informazioni richieste</i>	% soddisfatti	-	92,8%	-	Sond.

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE						
Indicatori di qualità	Unità di misura		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Mod. Rilev.
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale		75%	75%	75%	Interna
Perc. complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	FCE 86%	FCH 83,9%	FME 80%	FMO 72%	Sond.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Mod. Rilev.
<i>Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente</i>	<i>indici di tonnellate di CO2 equivalente</i>	980	986	988	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente</i>	% soddisfatti	-	83,7%	-	Sond.

EFFICACIA DEL SERVIZIO														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	Obiet. 2017	Cons. 2017	Obiet. 2018	
Frequenzazione delle linee	occupazione media treni	21%	15,40%	15,40%	16%	16,74%	16,74%	17%	16,99%	16,99%	15%	16,14	16,14	Cons. Unico Camp.

SERVIZIO SOSTA E PARCHEGGI

PR: Parcheggio a Raso

NPF: Napoli Parcheggio facile

PS: Parcheggio in Struttura

SICUREZZA DELLA SOSTA							
Indicatori di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce per Infortuni	n. denunce con feriti e-o morti	PS	< 3	0	0	Int.	Indicat. ANM.
Presenza controllo accessi automatizzati	n. controlli accessi automatizzati per PS (n. colonnine)	CDN	n. 8 in entr. n. 8 in usc.	n. 10 in entr. n. 11 in usc. ¹	Nuovo sist. contr. acces.	Int.	Indicat. ANM.
		Frullone, Bagnoli	n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sist. attuale	mant. sist. attuale	Int.	Indicat. ANM.
		Dell'Erba, Pianura, Policlinico	nuovo sist. contr. accessi	interv. riprogr. nel 2018	nuovo sist. contr. accessi	Int.	Indicat. ANM.
		Brin	n. 2 in entr. n. 3 in usc.	mant. sist. attuale	nuovo sist. contr. accessi	Int.	Indicat. ANM.
		Colli Aminei	n. 2 in entr. n. 2 in usc.	mant. sist. attuale	mant. sist. attuale	Int.	Indicat. ANM.
		Ponticelli	nuovo sist. contr. accessi	n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sist. attuale	Int.	Indicat. ANM.

¹ Per il Parcheggio L3 sono state installate 2 colonnine (n.1 in entr. e n.1 in usc.) relative al nuovo impianto di accesso per abbonati con tecnologia Rfid.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE ¹						
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce anno	< 17	7 ²	< 7	Int.	Indicat. ANM
Disponibilità sistemi tvcc	% dispositivi tvcc funzionanti sul totale	95%	97%	95%	Int.	Indicat. ANM
Perc. complessiva sicurezza della sosta (PERS. E PATRIM.)	% soddisfatti	-	97,00%	-	Sond.	

¹ Solo Parcheggi in Struttura

² Nel 2017 il dato si riferisce alle sole denunce per danni a persone.

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia parcheggi	freq. med. in gg. per diff. tipologie di interv.	PR	1, 7, 30	1, 7, 30	1, 7, 30	Int.	Indicat. ANM
		PS	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	Int.	Indicat. ANM
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>	<i>PS e PR</i>	-	98,70%	-	<i>Sond.</i>	

CONFORTEVOLEZZA DELLA SOSTA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.	Fonte
Casse automatiche PS e NPF	n. casse automatiche	28	25 ¹	30	Int.	Indicat. ANM
Sistemi di pagamento PR	n. parcometri	621	512 ²	662	Int.	Indicat. ANM
	modalità di pagamento sosta ³	da 1 a 6	da 1 a 7	da 1 a 7	Int.	Indicat. ANM

¹ L'acquisto delle nuove apparecchiature posticipato agli anni 2018/2019

² Il dato è in diminuzione a seguito dell'aumento di guasti dei parcometri in uso. L'acquisto delle nuove apparecchiature è posticipato agli anni 2018/2019

³ 1. Parcometri; 2. Grattini; 3. Schede a scalare; 4. Pagamento con cellulare (Easy park); 5. Neos Park; 6. Telepass; 7. Tap & Park

SERVIZI PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.	Fonte
Posti riservati ai diversamente abili ¹	n. posti ogni 50 stalli	PS e NPF	1	1	1	Int.	Indicat. ANM
	n. posti ogni 30 stalli	PR	3	3	3	Int.	Indicat. ANM

¹ I titolari di contrassegno HD possono sostare gratuitamente sugli stalli di sosta a pagamento escluso quelli denominati "a rotazione".

SERVIZIO ASCENSORI CITTADINI

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE						
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.	Fonte
Sicurezza (incolumità fisica)	n. incidenti in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM
Sicurezza (furti, molestie...)	n. furti denunciati in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	88,10%	-	<i>Sond.</i>	

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA						
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia ascensori pubblici	frequenza media in giorni	Giornal. Settim. Mens.	1 7 30	1 7 30	Interna	Indicat. ANM
<i>Perc. complessiva livello di pulizia ascensori</i>	<i>% soddisfatti</i>	-	80,20%	-	<i>Sond.</i>	

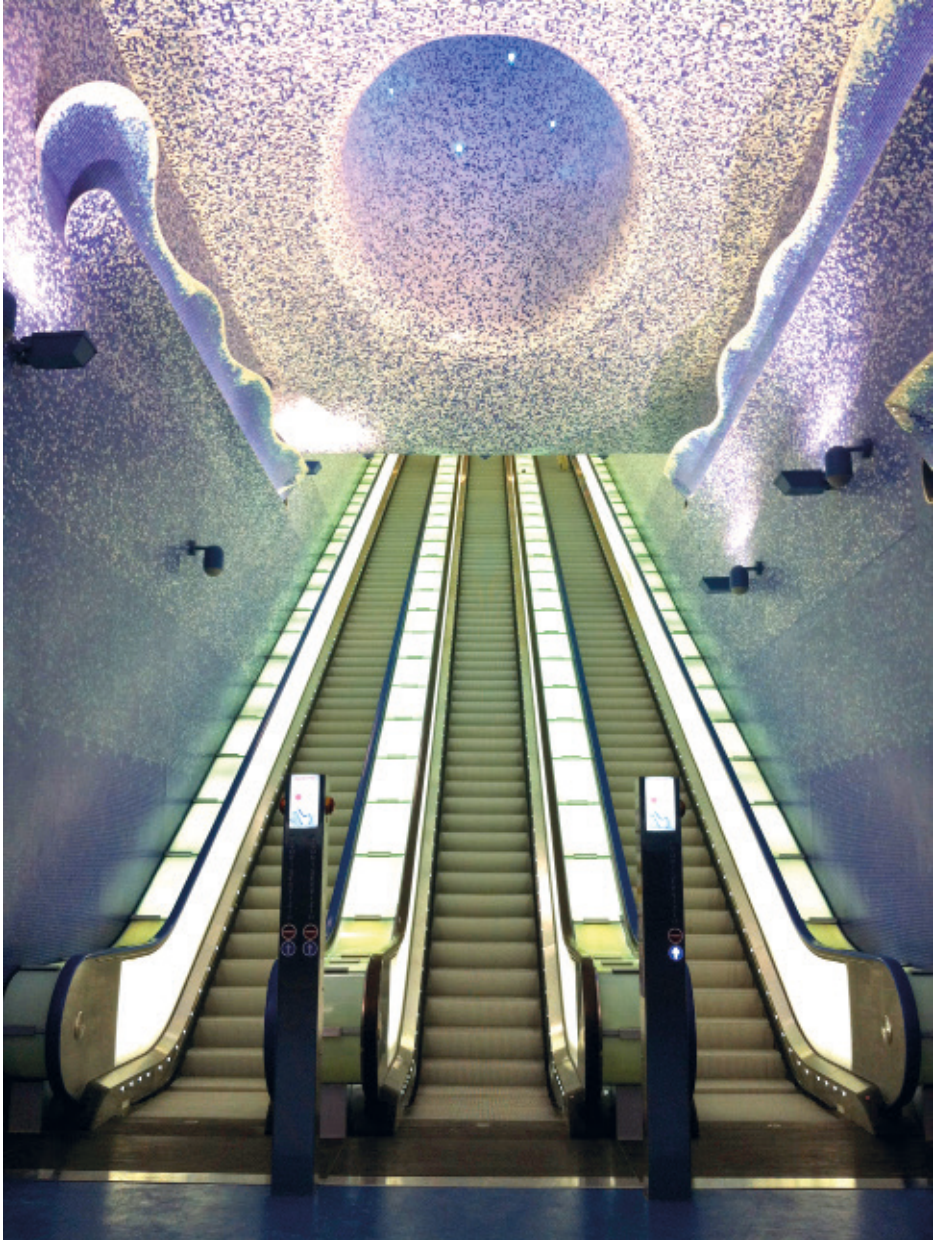
INDICATORI DI QUALITA' COMUNI PER IL SISTEMA ANM

Servizio di Trasporto di Superficie, Metropolitane, Funicolari e Sosta

LIVELLO DI SERVIZIO SPORTELLO								
Indicatori di qualità	Unità di misura				Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.
Raccolta reclami	disponibilità delle diverse modalità: call center, mail, fax, telefono, Infopoint (si-no)				si	si	si	Interna
Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 gg. sul totale				15%	29%	30%	Interna
<i>Perc. complessiva livello servizio allo sportello</i>	<i>% soddisfatti</i>	<i>Autobus e Filobus 34,3%</i>	<i>Linea 1 65,4%</i>	<i>FCE 60%</i>	<i>FCH -</i>	<i>FME 33,3%</i>	<i>FMO -</i>	<i>Sond.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA								
Indicatori di qualità	Unità di misura				Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.
Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste in giorni				16	5	5	Interna
	Tempo medio di preavviso per variazioni di percorso o fermi impianto programmati in giorni				3	3	3	Interna
Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio informazioni				Lun-dom 07:00-20:00	lun ven 06:30-20:00	Lun-dom 07:00-20:00	Interna
	Disponibilità informazioni su Sito Internet (si-no)				si	si	si	Interna
	Disponibilità numero verde (si-no)				si	si	si	Interna
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	Autobus e Filobus 45,8%	Linea 1 46,7%	FCE 89%	FCH 91,1%	FME 95,6%	FMO 88%	Sond.

SERVIZIO COMMERCIALE					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Obiettivo 2018	Mod. Rilev.
Punti vendita titoli di viaggio	n. punti vendita titoli di viaggio in ambito urbano	800	850	900	Consorzio Unicompania
	n. punti vendita titoli di viaggio in ambito extraurbano nei comuni serviti	250	147	150	Consorzio Unicompania
Distributori automatici titoli di viaggio	n. emettitrici in ambito urbano	150	137	141	Consorzio Unicompania
n. emettitrici e/o distributori automatici funzionanti in ambito urbano totale emettitrici e/o distributori automatici controllati	% funzionanti sul totale	≥ 95%	64,00%	≥ 95%	Consorzio Unicompania



info:



www.anm.it



anm napoli