CARTA dei SERVIZI

ACCREDIA
ENTE DI ACCREDITAMENTO

ANCIS

ISO 9001
ISO 14001
BS OHSAS 18001

INDICE

Introduzione del Direttore e del Presidente	pag.	1
Politica aziendale	pag.	3
Premessa	pag.	6
Principi	pag.	8
Reciproci diritti e doveri	pag.	9
Breve storia dell'A.T.A.P	pag.	10
La qualità del servizio	pag.	11
Oggetti smarriti	pag.	12
Il rispetto dell'ambiente	pag.	13
Il sistema della sicurezza aziendale	pag.	14
Sintesi dei dati al 31 dicembre	pag.	16
Informazioni alla clientela	pag.	17
Rapporti con l'utenza	pag.	18
Documenti di viaggio e norme correlate, sanzioni	pag.	20
Gli impegni dell'A.T.A.P.	pag.	26
Standards	pag.	27
La funicolare Biella Piano - Biella Piazzo	pag.	33
Parametri funicolare Biella Piano - Biella Piazzo	pag.	37
Rapporti fra A.T.A.P. ed Associazioni dei Consumatori	pag.	39
Spazio riservato agli Enti committenti	pag.	40

Gentili Utenti,
nel rispetto degli impegni assunti, viene riproposta anche nel 2015 la carta dei servizi ("Carta della Mobilità") giunta alla sua 17.a edizione.

Gentili Utenti,
nel rispetto degli impegni assunti, viene riproposta anche nel 2015 la carta dei servizi ("Carta della Mobilità") giunta alla sua 17.a edizione.

L'adozione della "Carta della Mobilità" non rappresenta semplicemente l'adeguamento ad un obbligo normativo, ma costituisce un importante momento di dialogo con il pubblico; uno strumento per illustrare le risorse messe in campo dall'azienda, descrivere i risultati delle indagini di Customer Satisfaction mettendo in evidenza sia i punti di forza che le criticità del servizio, e tracciare gli obiettivi futuri.

La pubblicazione della nuova edizione della Carta interviene in un contesto di particolare criticità per il sistema dei servizi di trasporto pubblico locale.

La persistente situazione di crisi economica pone il settore di fronte a prospettive contrastanti; da un lato, stante la carenza delle risorse pubbliche disponibili, gli enti preposti alla programmazione (Regioni, Province e Comuni) si trovano nella necessità di procedere ad interventi di riduzione dei finanziamenti, razionalizzazione delle reti (con conseguente drastica diminuzione dell'offerta dei servizi) e incremento dei livelli tariffari.

D'altro canto, in un momento in cui i bilanci familiari sono pesantemente penalizzati dal costo dei carburanti, il servizio di trasporto pubblico si offre più che mai come imprescindibile alternativa all'autovettura privata per fare fronte alle esigenze di mobilità dei cittadini, perseguendo nel contempo le finalità della decongestione delle strade e della tutela dell'ambiente.

In questo difficile contesto, ulteriormente condizionato dalle ancora incerte prospettive di liberalizzazione del mercato dei servizi pubblici, le aziende di trasporto come ATAP spa sono più che mai chiamate a perseguire obiettivi di efficacia, efficienza, sostenibilità ambientale e sicurezza dei servizi erogati allo scopo di garantire il mantenimento di adeguati standard di servizio.

Per questo motivo, pur nella continua ricerca di soluzioni volte ad ottimizzare i costi delle proprie attività, l'azienda si sforza di mantenere viva una prospettiva di sviluppo intraprendendo investimenti finalizzati al miglioramento della qualità complessiva dei propri servizi.

In particolare, la gestione di un'azienda di trasporto pubblico locale non può prescindere da una costante attenzione al mantenimento dell'adeguatezza e dell'efficienza del proprio parco autobus; per questo motivo, l'azienda ha provveduto, nei primi mesi del 2015, a completare il "Piano di Rinnovo del parco autobus aziendale 2014-2015", attraverso l'immissione in servizio di 30 nuovi autobus in sostituzione di altrettanti veicoli di elevata anzianità.

Tale misura persegue il miglioramento della "qualità" del parco in termini di affidabilità ed economia gestionale (riduzione dei costi di manutenzione, riduzione dei costi di gestione, riduzione dei disservizi), confort del viaggio e possibilità di accesso ad utenti svantaggiati, sicurezza (migliori dotazioni di sicurezza, minore sinistrosità) e rispetto dell'ambiente (con standard di emissione degli inquinanti allineati con le più recenti norme europee).

Si vuole ulteriormente sottolineare il fatto che l'avvio delle procedure di acquisto dei nuovi autobus è stato deciso pur non sussistendo, al momento, garanzie certe circa l'emanazione di iniziative di finanziamento regionale, a riprova della volontà dell'azienda di perseguire, anche con risorse finanziarie proprie, gli obiettivi di miglioramento dei servizi erogati.

Nell'ottica del miglioramento dei livelli di sostenibilità ambientale dei servizi merita di essere menzionato, altresì, il progetto che ha visto la recente installazione su 15 autobus a standard ecologico EURO3 di sistemi per l'abbattimento delle emissioni di particolato; con questa iniziativa, anch'essa autofinanziata, ATAP ha anticipato i tempi delle normative regionali in materia, garantendo un significativo contributo di riduzione delle emissioni di gas inquinanti.

Vogliamo inoltre ricordare che è ormai a regime l'utilizzo, su tutti gli autobus aziendali, di speciali sistemi denominati "VEDR"; tali sistemi sono costituiti da una scatola nera integrata con due telecamere, rispettivamente in grado di visualizzare la strada di fronte al veicolo e l'interno dell'autobus.

In caso di sinistro il sistema rende disponibili i dati di marcia e le immagini relativi all'evento, consentendo così la ricostruzione della dinamica dell'incidente.

Il sistema rende altresì possibile la registrazione di eventi anomali occorsi su strada o all'interno dell'abitacolo dell'autobus (aggressioni, cadute di passeggeri, ecc.).

L'adozione di tali sistemi rappresenta quindi un elemento in grado di incentivare presso i conducenti aziendali una condotta di guida improntata alla massima prudenza, a tutto vantaggio della sicurezza dell'utenza e della circolazione; la prevedibile riduzione della sinistrosità comporterà altresì una riduzione dei costi di riparazione dei mezzi.

Inoltre, l'uso dei predetti sistemi consentirà di:

- *scagionare i nostri conducenti (e con essi l'azienda) rispetto alla responsabilità di sinistri anche molto gravi, scongiurando così conseguenze fortemente negative sul piano professionale (sanzioni, perdita della patente) ed in certi casi anche sul piano penale;*
- *costituire un valido deterrente o elemento di prova rispetto all'eventualità di aggressioni, molestie, rapine a bordo, a tutela della sicurezza dei passeggeri e del conducente;*
- *costituire un valido deterrente o elemento di prova rispetto all'eventualità di frodi assicurative (falsi infortuni a bordo).*

Concludendo, sebbene in una fase congiunturale sfavorevole come l'attuale, ATAP spa ha scelto di restare fedele alla sua linea, incrementando il proprio sforzo nella convinzione che la qualità, la sicurezza, il rispetto per l'ambiente e per le regole di buona condotta rappresentino valori assoluti ed imprescindibili della propria missione oltreché fattori che si riveleranno alla lunga vincenti.

Buon viaggio con ATAP spa!

Il Presidente di ATAP SpA

POLITICA AZIENDALE

A.T.A.P. Spa considera la qualità del servizio, la tutela ambientale e la sicurezza dei lavoratori un valore fondamentale che deve guidare il management nelle scelte aziendali. Per questa ragione ha adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio e i processi interni. Altrettanto rilevante è l'attenzione posta nei confronti dei diversi portatori di interesse, quali personale aziendale, cittadini, fornitori, Enti ed Istituzioni, la comunità e il territorio di riferimento, affinché anche per essi il miglioramento continuo comporti benefici tangibili del servizio erogato, degli impatti ambientali e sulla salute e sicurezza.

Per poter assicurare il raggiungimento di tali obiettivi strategici il CDA ha istituito un Sistema Aziendale Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute (di seguito citato come SGI).

In questo contesto si inserisce la Politica Aziendale che, oltre a sostenere il rispetto di tutte le vigenti disposizioni normative in materia di qualità, sicurezza e ambiente, sostiene:

- L'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro;
- Gli impegni finalizzati ad un costante miglioramento dell'efficacia e dell´efficienza dell´azienda in merito alle prestazioni del Sistema Aziendale;
- La riduzione delle incidenze negative delle proprie attività a livelli corrispondenti all´applicazione economicamente praticabile della migliore tecnologia disponibile.

Fra i principi ispiratori della politica aziendale si colloca pertanto l´attenzione agli aspetti qualitativi, ambientali e di salute e sicurezza che l´azienda ha individuato nel contesto dei propri processi operativi, nonché l´impegno etico e la responsabilità che **A.T.A.P. spa** assume nei confronti dei cittadini e degli utenti, per garantire un servizio con elevati standard qualitativi, di sicurezza nonché una sempre maggiore sostenibilità ambientale delle attività svolte con preciso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

La nostra Politica Aziendale, indirizzata anche a adeguati investimenti su mezzi, tecnologie ed attrezzature, nonché per le strutture immobili, si pone le seguenti finalità:

Finalità generali:

- Selezionare i fornitori coinvolgendoli al miglioramento delle proprie prestazioni in modo da ridurre gli impatti negativi che potrebbero riversarsi nel Sistema Aziendale, privilegiando quei fornitori che hanno adottato un sistema di gestione per la Qualità e/o per l'Ambiente e/o per la salute e Sicurezza certificato;
- Mantenere aggiornato e migliorare il proprio Sistema Aziendale in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001 assunta a riferimento nonché alla legislazione cogente;
- Destinare adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;

- Mantenere un efficace sistema di comunicazione con il Cliente, la collettività e tutto il personale allo scopo di recepirne le esigenze, informandoli in merito al processo di miglioramento continuo ed in merito ai risultati raggiunti;
- Ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco mezzi;
- Verificare sistematicamente il raggiungimento degli obiettivi pianificati intervenendo con appropriate azioni correttive qualora questi non siano raggiunti;
- Verificare le migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili, al fine di migliorare le prestazioni del Sistema e ridurre i disservizi, le insoddisfazioni del Cliente e gli impatti ambientali prodotti.

Finalità correlate al sistema di gestione per la Qualità:

- Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico erogato dall'A.T.A.P. Spa (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);
- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web;
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nella Carta dei Servizi e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- Migliorare il livello del servizio di noleggio occasionale, in termini di comfort dei mezzi e di attenzione alle esigenze dei Clienti;
- Migliorare il servizio di funicolare, in termini di attenzione alle esigenze evidenziate anche dalla comunità;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Verificare lo standard qualitativo dei servizi di noleggio occasionale per migliorare il livello di soddisfazione atteso dal Cliente.

Finalità correlate al sistema di gestione per l'Ambiente:

- Valutare gli impatti ambientali prodotti o potenziali, con particolare attenzione a tutti gli aspetti ambientali (aria, acqua, suolo, sottosuolo e rumore) correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti e alla ricerca di soluzioni per la riduzione delle emissioni prodotte.
- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), in termini di riduzione dell'inquinamento, attraverso il rinnovamento del parco mezzi con veicoli a minore impatto ambientale;
- Valutate le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;

- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurne gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.

Finalità correlate alla gestione per la Salute e la Sicurezza:

- Valutare i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti;
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte, nella riduzione dell'esposizione ai pericoli e nella diminuzione delle probabilità di infortunio; garantendo inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- Valutate le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:

- Coinvolgere l'utente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, nonché sugli immobili;
- Dare adeguata informazione e formazione al personale, sui temi della qualità del servizio e dell´attenzione all´ambiente;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e condivise;
- Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento;
- Interpretare costantemente, aggiornandole, le esigenze dell'utenza, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- Dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, finalizzato alla progressiva eliminazione delle cause delle possibili inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- Assicurare al cliente affidabilità del servizio coniugato ad una sempre maggiore sostenibilità ambientale dello stesso;
- Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

Tutti i dipendenti devono impegnarsi ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendo gli eventuali miglioramenti.

La Direzione Generale

Premessa

Cos'è e a cosa serve la carta dei servizi

La carta dei servizi è un documento che definisce i rapporti fra l'Azienda fornitrice dei servizi ed i cittadini.

Il documento contiene pertanto:

- La descrizione dei servizi erogati
- La quantificazione dei servizi e delle loro caratteristiche
- L'impegno a fornire livelli qualitativi adeguati e da migliorarsi nel tempo
- Le procedure per la comunicazione fra i cittadini e l'azienda

Evoluzione della carta dei servizi

La carta dei servizi è una parte della carta della mobilità generale, ovverosia di quel documento che regola i diritti ed i doveri dei cittadini nei confronti di tutti i sistemi di trasporto esistenti sul territorio:

- Autobus
- Taxi (compresi i servizi a chiamata)
- Treni (compresa l'intermodalità della ferrovia con gli altri mezzi di trasporto)
- Automobili (parcheggi)

Elementi della carta dei servizi

Nella carta dei servizi sono evidenziati tutti i parametri che concorrono a qualificare i servizi stessi; sarebbe comunque fuorviante considerarli tutti come derivanti unicamente dalla prestazione aziendale, infatti le Province ed i Comuni affidano alle aziende la gestione del servizio, sulla base di un "Contratto di Servizio" dove sono esplicitati i criteri di economicità e di qualità ai quali l'azienda deve uniformarsi.

Ci sono quindi prestazioni la cui attuazione è di esclusiva responsabilità dell'azienda ed altri elementi per i quali la responsabilità dell'attuazione è da riferirsi in tutto od in parte agli Enti committenti il servizio.

Nella fattispecie sono di esclusiva pertinenza aziendale i parametri di efficienza del servizio (quali: pulizia dei mezzi, ripristino del servizio per guasti eccetera).

Sono invece di esclusiva competenza degli Enti committenti i parametri di programmazione del servizio, quali la copertura del territorio, l'intensità di servizio, gli orari delle corse o la sospensione del servizio a seguito di interruzione stradale, l'integrazione degli orari ATAP con quelli degli altri mezzi di trasporto (treni).

Sono parzialmente di competenza degli Enti preposti i parametri che

prevedano un accordo fra gli stessi e le aziende (quali l'uso di autobus ecologici o la puntualità nelle ore di punta, dove sono rilevanti gli interventi di viabilità).
Pertanto l'azienda è l'interlocutore del cittadino per i parametri che la riguardano direttamente, mentre è tramite fra Cittadino ed Ente per gli altri parametri. Ne derivano impegni di tipo diverso, ciascuno dei quali è descritto nella presente carta.

Diritto alla mobilità

Il valore sociale della mobilità ha un riscontro giuridico sia nella legislazione italiana (Costituzione e leggi specifiche) che in quella europea (trattato di Maastricht); è pertanto un valore tutelato nell'odierna organizzazione sociale ed è alla base della carta dei servizi.

Definizione di viaggio

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale - assieme ai beni che accompagnano il viaggiatore.

Com'è strutturata la carta dei servizi dell'A.T.A.P.

La carta dei servizi è così articolata:

- notizie di carattere generale;
- dati aziendali riferiti all'anno precedente;
- standards di qualità promessi;

Principi

1. Eguaglianza ed imparzialità:
   L'azienda:
   - Garantisce l'uguaglianza del diritto ai servizi di trasporto, senza distinzione di sesso, razza, lingua, area geografica, religione ed opinioni;
   - Si impegna a migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto a beneficio di tutti i cittadini, con particolare attenzione alle persone con disabilità od a mobilità ridotta dovuta a disabilità, all'età o ad altri fattori, attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate.

2. Continuità:
   L'azienda:
   - garantisce che i servizi di trasporto siano continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a causa di forza maggiore o per gli eventi meteorologici di particolare rilevanza);
   - ha concordato con le organizzazioni sindacali i servizi minimi garantiti in caso di sciopero, nel rispetto della normativa vigente, indicando sull'orario, con apposito simbolo, le corse garantite;
   - garantisce il servizio sostitutivo della funicolare Biella Piano - Biella Piazzo in caso di interruzione e attua i servizi sostitutivi per interruzioni stradali eventualmente previsti dagli Enti Concedenti.

3. Partecipazione:
   Tutti i cittadini possono far pervenire all'azienda memorie e documenti, o reclami relativi al servizio.
   L'azienda, inoltre, assicura la partecipazione dei cittadini attraverso momenti di confronto con organismi di rappresentanza degli stessi.

4. Efficienza :
   L'azienda persegue il raggiungimento degli standards indicati nella carta dei servizi attraverso un monitoraggio delle prestazioni offerte, nell'ambito del sistema di gestione aziendale. Persegue inoltre il miglioramento dei parametri giudicati insufficienti dai cittadini.

5. Efficacia:
   L'azienda s'impegna a monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio offerto, provvedendo eventualmente ad elaborare proposte migliorative agli enti concedenti il servizio.

Reciproci Diritti e Doveri

Il Cittadino ha diritto a:

- CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE
- SICUREZZA DEL VIAGGIO
- CONTINUITÀ E CERTEZZA DEL SERVIZIO
- RISPETTO DEGLI ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO IN TUTTE LE FERMATE PROGRAMMATE DEL PERCORSO
- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE (L'AZIENDA SI IMPEGNA RISPETTO A QUELLE DI PROPRIA COMPETENZA)
- PUBBLICAZIONE TEMPESTIVA E FACILE REPERIBILITÀ DEGLI ORARI
- FACILE ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI SULLE TARIFFE
- RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE E DELLE MANSIONI SVOLTE
- CONTENIMENTO DEI TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI
- RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DI "DIVIETO DI FUMO" SUI MEZZI E NEI LOCALI APERTI AL PUBBLICO
- FACILE ACCESSIBILITÀ ALLA PROCEDURA DEI RECLAMI, NONCHÉ TEMPESTIVA RISPOSTA

Il cliente ha il dovere di rispettare le condizioni generali di viaggio, in sintesi:

- NON USARE I MEZZI DI TRASPORTO SENZA TITOLO DI VIAGGIO
- NON OCCUPARE PIÙ DI UN POSTO A SEDERE
- NON SPORCARE E NON DANNEGGIARE IL MEZZO
- RISPETTARE IL "DIVIETO DI FUMO"
- TENERE COMPORTAMENTI CHE NON RECHINO DISTURBO AD ALTRE PERSONE E CHE NON COMPROMETTANO IN ALCUN MODO LA SICUREZZA DEL VIAGGIO
- SOSTENERSI AGLI APPOSITI SOSTEGNI ED OCCUPARE TUTTI I POSTI A SEDERE EVENTUALMENTE LIBERI
- NELLE AREE EXTRAURBANE, INDOSSARE LE CINTURE DI SICUREZZA SUGLI AUTOBUS CHE NE SONO MUNITI
- NON TRASPORTARE OGGETTI CLASSIFICATI COME NOCIVI E PERICOLOSI
- RISPETTARE LE NORME PER IL TRASPORTO DI BAGAGLI E ANIMALI
- AGEVOLARE DURANTE IL VIAGGIO LE PERSONE ANZIANE E CON DISABILITÀ E LE DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA
- FARE RICHIESTA DI FERMATA PER TEMPO
- NON USARE IMPROPRIAMENTE DISPOSITIVI DI EMERGENZA

Breve storia dell'A.T.A.P.

A.T.A.P. s.p.a. venne fondata il 20 settembre 1986 dalla Provincia di Vercelli (a quella data comprendente i territori delle attuali Province di Vercelli e Biella), 105 Comuni e 4 Comunità Montane; al 31 dicembre 2014 gli azionisti erano: la Provincia di Biella, la Provincia di Vercelli, 116 Comuni e 4 Comunità Montane.

In precedenza, a partire dal maggio 1977, le autolinee extraurbane erano esercite direttamente dalla Provincia di Vercelli che era subentrata alla società privata A.T.A. (che operava nel campo del trasporto pubblico di persone fin dagli anni '50, gestendo sia il trasporto su gomma sia quello su rotaia), quando questa si era trovata in una difficile situazione economica e gestionale.

Nel 1980 la Gestione Diretta Trasporti della Provincia aveva rilevato le linee urbane del Comune di Vercelli e le linee extraurbane che facevano capo alla società S.A.A.C.V. di Cigliano e, nel 1997, le linee dell'alta Valsesia, dalla ditta A.S.A.L.A.V.

Attualmente A.T.A.P. gestisce il trasporto pubblico di persone su gomma nelle Province di Biella e Vercelli (dove rappresenta il vettore principale) e nella Provincia di Torino, all'interno del Consorzio "Extra.TO", oltre ad un servizio di funicolare per conto del Comune di Biella; inoltre effettua servizi di noleggio con conducente.

Nel tempo si è dotata di un Sistema di Gestione Aziendale Integrato la cui efficacia è attestata dalle certificazioni acquisite:

- nel 2000, anno in cui A.T.A.P. è risultata una fra le prime aziende italiane di trasporto su gomma ad ottenere la "certificazione di qualità" in conformità alla norma UNI EN ISO 9002, successivamente aggiornata in base al nuovo standard UNI EN ISO 9001;
- nel 2008, anno in cui l'azienda ha conseguito la "certificazione ambientale"in conformità alla norma UNI EN ISO 14001;
- nel 2012, anno in cui il quadro organizzativo aziendale è stato completato con il conseguimento della "certificazione di sicurezza" in conformità alla norma BS OHSAS 18001.

Il mantenimento del suddetto sistema di gestione certificato garantisce agli utenti, agli enti committenti e più in generale alla collettività elevati standards di qualità, di sostenibilità ambientale e di sicurezza dei servizi di trasporto erogati, nonché l'adozione di sistematici programmi di miglioramento aziendale.

La qualità del servizio

Aspetti relazionali (Front line)

Il personale dall'A.T.A.P. è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.
Premesso che per rapporti si intendono sia le richieste che il cittadino avanza all'azienda, sia il comportamento del personale dell'azienda a fronte di queste richieste (e comunque durante tutto lo svolgimento del proprio lavoro) , i rapporti fra cittadini ed Azienda possono avvenire:

- attraverso il conducente dei mezzi ed i verificatori
- attraverso le rivendite esterne
- al telefono (con l'ufficio preposto ai rapporti con l'utenza, con la biglietteria o con il centralino)
- per iscritto

L'Azienda cura pertanto l'immagine ed il comportamento dei propri dipendenti che effettuano servizi al pubblico e definisce le modalità di risposta (vedi punto specifico). Al fine di migliorare sia l'immagine che il comportamento l'azienda effettua corsi di formazione specifici al proprio personale. Tutti i dipendenti che effettuano servizio al pubblico espongono una tessera di riconoscimento secondo le normative vigenti. I conducenti di linea sono tenuti ad indossare la divisa aziendale.

Sicurezza del viaggio

Ciascun mezzo dell'A.T.A.P. è coperto da assicurazione R.C. avente massimale unico pari ad €. 26.000.000.
Ai conducenti vengono effettuati corsi di formazione specifici per fronteggiare le situazioni di emergenza, in particolar modo in caso di incidente. Tali corsi prevedono anche la prova pratica di spegnimento incendi e nozioni di pronto soccorso.

Affidabilità dei mezzi

Tutti i mezzi aziendali, in ottemperanza alle disposizioni legislative, sono sottoposti a revisione annuale ed a cicli di manutenzione programmata.

Affidabilità e regolarità del servizio

Attraverso il controllo dei fogli macchina degli autobus, compilati dagli autisti, viene monitorata la regolarità del servizio: ritardi, corse non effettuate e guasti in linea. Vengono inoltre effettuati controlli a campione, da parte di personale incaricato.
I dati relativi alla regolarità del servizio sono oggetto di riesame periodico.

Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti rinvenuti sugli autobus devono essere consegnati al responsabile di deposito di appartenenza ed essere trattati con le modalità previste dall'apposita procedura.
Le tessere di riconoscimento e gli abbonamenti vengono trasmessi all'ufficio biglietteria che contatta il titolare per la riconsegna degli abbonamenti in corso di validità.
Gli altri oggetti vengono presi in carico, registrati e custoditi con cura presso le dipendenze ATAP per almeno quindici giorni. Successivamente, con cadenza mensile, vengono trasmessi all'ufficio oggetti smarriti del Comune di Biella.
Se si tratta di documenti o di oggetti di valore indicativamente maggiore di 300 € vengono invece trasmessi alla questura entro una settimana.
La riconsegna avviene dopo aver riscontrato elementi oggettivi che accertino l'effettiva proprietà del bene da parte della persona che si presenta per ritiro (con particolare attenzione nel caso di telefoni cellulari ed al apparecchiature informatiche).
Per le informazioni e per la riconsegna, i clienti possono rivolgersi alle dipendenze aziendali, da lunedì a venerdì, in orario d'ufficio.
Tutti i recapiti telefonici ed indirizzi sono riportati nella sezione "informazioni alla clientela".

Il rispetto dell'ambiente

Il rispetto dell'ambiente rappresenta storicamente un fondamentale principio informatore delle scelte e delle attività aziendali. L'assidua applicazione di tale principio ha condotto, fin dagli anni passati, all'adozione di strategie mirate al contenimento degli impatti e del consumo delle risorse, quali il massiccio impiego di carburanti alternativi per l'alimentazione dei mezzi, l'acquisto di veicoli a trazione ibrida (diesel-elettrica), l'utilizzo di pneumatici rigenerati per un'elevata percentuale (circa il 70%) dell'intero parco gomme, nonché di pneumatici "fuel saver" caratterizzati da una ridotta resistenza al rotolamento che favorisce minori consumi di carburante, e ancora l'adozione di particolari soluzioni impiantistiche (es.: impianti di lavaggio bus con sistema di riciclo dell'acqua depurata). Tale "modus operandi" ha definitivamente trovato consacrazione e riconoscimento nel corso dell'anno 2008 con il **conseguimento della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004**, riferita alla totalità delle sedi aziendali, la quale rappresenta la garanzia del costante impegno di ATAP, nella ricerca di un miglioramento delle proprie performance ambientali.
Il conseguimento di tale importante riconoscimento, viene inteso dall'azienda non come un punto di arrivo, ma di partenza, per intraprendere nuovi e sempre più ambiziosi progetti volti al raggiungimento di un **elevato standard di compatibilità ambientale** nello svolgimento del proprio servizio. In coerenza con tale politica sono proseguiti nell'anno 2014, una serie di progetti i più importanti dei quali vengono di seguito menzionati:

- Si è conclusa in corso anno la costruzione della nuova palazzina uffici, officina e magazzino presso la nuova sede di via Maggia. Tali edifici sono stati progettati tenendo in particolare considerazione i criteri propri dell'edilizia bioclimatica, utilizzando tecniche costruttive e tecnologie impiantistiche volte a ridurre l'impatto ambientale delle strutture e a contenere i consumi energetici sfruttando le fonti energetiche rinnovabili.
- Prosegue, ormai a far data dal 2008 l'acquisto e l' utilizzo costante di oli lubrificanti low S.A.P.S. (acronimo inglese che sta per "basso zolfo, fosforo e ceneri") in sostituzione dei lubrificanti tradizionali; specificamente studiati per garantire l'efficienza e la durata dei sistemi di trattamento dei gas di scarico dei veicoli EURO 4 e superiori. Tali oli contribuiscono al mantenimento degli standard delle emissioni inquinanti entro i limiti di legge, e consentono una dilatazione dei tempi di sostituzione e quindi una riduzione dei relativi consumi.

Nel corso del 2014 il costante utilizzo di veicoli a minore impatto ambientale, nonché l'installazione su 15 autobus a motorizzazione Euro 3 di nuovi filtri antiparticolato (FAP) ha consentito una ulteriore riduzione delle emissioni rispetto al precedente anno, come evidenziato nelle tabelle seguenti. Dalle tabelle si riscontra in particolare che la riduzione dei valori unitari medi è dovuta sia all'ottimizzazione dell'utilizzo dei veicoli a minore impatto ambientale sia

all'installazione dei suddetti nuovi filtri antiparticolato che, sulla base dei dati forniti dal costruttore consentono un abbattimento delle polveri inquinanti di circa il 99%, degli idrocarburi dell' 87% e del monossido di carbonio del 97% equiparando, sugli specifici parametri, gli autobus EURO 3 su cui sono stati installati ad autobus EURO 5.

	2013	2014	
Inquinante	Emissione totale (Kg)	Emissione totale (Kg)	variazione rispetto a periodo precedente
HC	18265,67	15104,64	-17,31%
CO	63801,31	52358,50	-17,94%
NOX	127648,40	116394,56	-8,82%
PT	1443,69	1111,15	-23,03%

	2013	2014	
Inquinante	Emissione unitaria media (g/km)	Emissione unitaria media (g/km)	variazione rispetto a periodo precedente
HC	2,82610	2,53379	-10,34%
CO	9,87147	8,78309	-11,03%
NOX	19,75002	19,52509	-1,13%
PT	0,22337	0,18639	-16,56%

Il sistema della sicurezza aziendale

Come già ricordato nell'introduzione alla "Carta", nel mese di aprile del 2012, l'azienda è pervenuta al conseguimento della certificazione di conformità alla norma BS OHSAS 18001 relativa alla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.
La certificazione attesta l'efficace mantenimento, da parte dell'azienda, di un sistema organizzativo volto a garantire:

- la corretta valutazione dei rischi insiti nelle attività aziendali;
- la definizione delle corrette procedure operative;
- la pianificazione delle attività di informazione, formazione ed addestramento degli operatori;
- la messa in atto di programmi di miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza e salute negli ambienti di lavoro;

- il controllo di adeguatezza alle norme di sicurezza;
- l'analisi sistematica dei quasi incidenti, degli incidenti e degli infortuni;
- il riesame di efficacia delle azioni correttive e preventive intraprese.

Nel corso del 2014, gli aggiornamenti del sistema aziendale della sicurezza hanno interessato, in particolare, le seguenti attività:

- Aggiornamento della valutazione dei rischi (valutazione rischio chimico, stress lavoro correlato e valutazione del rischio per la gestione dei parcheggi a pagamento).
- Controllo periodico dello stato delle strutture di copertura degli edifici contenenti amianto ubicate presso le sedi di Biella e Alice Castello.
- Controllo periodico degli impianti di messa a terra.
- Adempimenti relativi all'adeguamento e alla verifica periodica programmata dei presidi antincendio.
- Mantenimento dei presidi di primo soccorso ivi compresi quelli previsti a bordo dei veicoli aziendali.
- Attività di formazione specifica degli addetti aziendali.
- Svolgimento delle prove periodiche di evacuazione dei locali aziendali.
- Svolgimento dei programmi di manutenzione e controllo degli impianti, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione individuale con attivazione di prassi per il preventivo controllo e relativa sostituzione dei dispositivi soggetti a scadenza.

Inoltre nel corso dell'anno il Medico Competente aziendale ha provveduto a:

- visitare gli ambienti di lavoro riscontrando l'adeguatezza degli stessi;
- mantenere aggiornato il protocollo sanitario sulla base dell'evoluzione del documento di valutazione dei rischi, nonché sulla base delle evidenze riscontrate in sede di sorveglianza sanitaria;
- effettuare il regolare svolgimento delle visite mediche.

Sotto quest'ultimo profilo si deve in particolare evidenziare come siano stati regolarmente effettuati su tutti i lavoratori aziendali addetti a mansioni che comportano particolari rischi per la sicurezza, l'incolumità e la salute di terzi, gli accertamenti sanitari volti ad attestare l'assenza di tossicodipendenza o di assunzione di sostanze stupefacenti / psicotrope nonché l'assenza di alcool dipendenza.

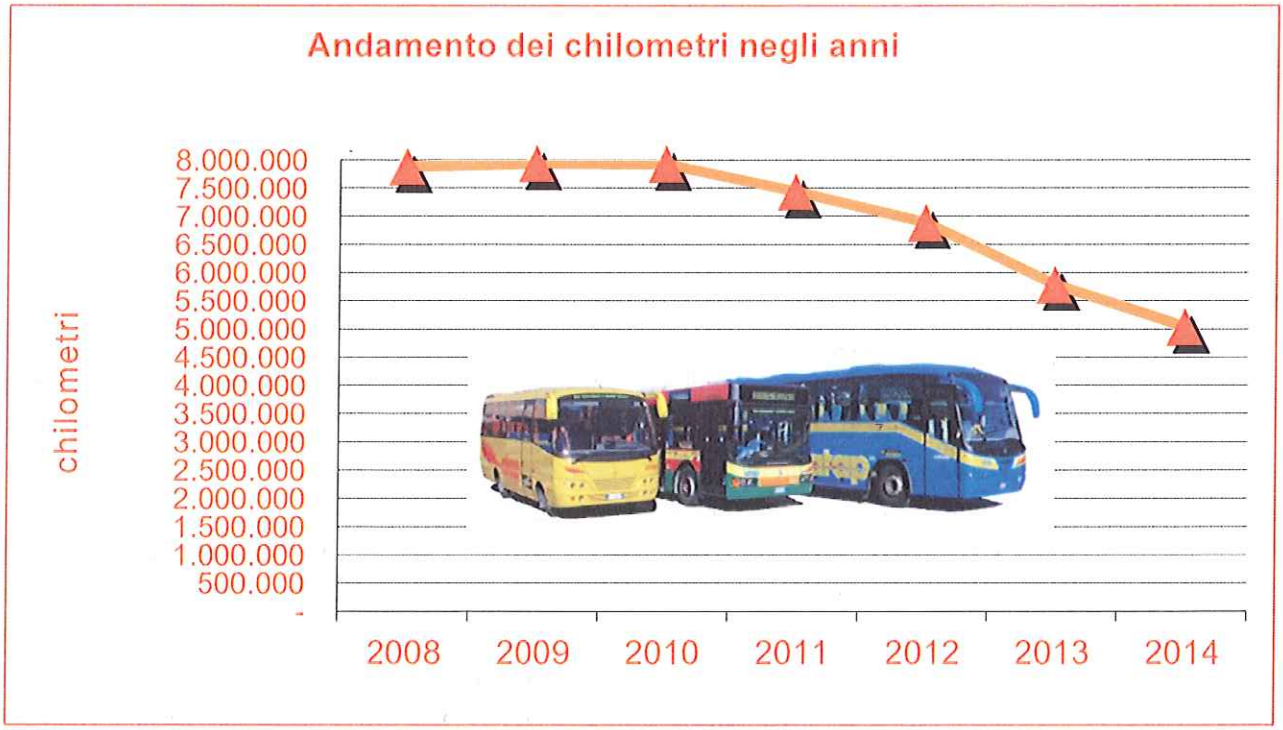
Per quanto concerne la statistica degli infortuni aziendali sul lavoro occorsi nel 2014, il loro numero, il carattere fortuito, l'assenza di correlazioni con lo svolgimento di pratiche "pericolose" e la loro modesta gravità, hanno reso superflua l'adozione di particolari ulteriori misure preventive o protettive.

Sintesi dei dati aziendali 31 dicembre 2014

- 122 soci
- 205 autobus di linea
- 223 dipendenti
- oltre 4.000.000 di viaggiatori trasportati

CONTRATTI DI SERVIZIO ANNO 2014

Ente Committente	tipo linea	chilometri
Comune Biella (funicolare)	Urbane	23.277
Comune Vercelli	Urbane	391.963
Provincia Biella	Extraurbane	2.036.532
Provincia Torino	Extraurbane	528.783
Provincia Vercelli	Extraurbane	2.068.522
Totale		5.049.077



PUNTI VENDITA AL 31 DICEMBRE 2014	
Biglietterie convenzionate, totalmente automatizzate, abilitate al rilascio dei biglietti e rinnovi degli abbonamenti	26
Biglietterie convenzionate presso le quali è possibile acquistare biglietti e prenotare i rinnovi di abbonamenti	1
Biglietterie presso le quali è possibile acquistare i biglietti ordinari	276

Informazioni alla clientela

L'Azienda

- provvede costantemente agli aggiornamenti dell'orario generale e ne fornisce copia ai punti vendita
- espone alle fermate principali gli orari, nei limiti consentiti dalla continua evoluzione del programma d'esercizio
- dota tutti i punti vendita di estratti degli orari (volantini)
- quando riceve comunicazione di interruzioni e deviazioni, informa l'utenza 48 ore prima dell'evento e, comunque, con la massima tempestività possibile
- comunica almeno con 5 giorni di anticipo gli scioperi del proprio personale
- pubblica periodicamente i rilievi sui parametri del servizio offerto
- aggiorna costantemente le informazioni sul sito internet www.atapspa.it
- presso gli uffici di Biella è in funzione un "Ufficio Relazioni con il Pubblico" che ha il compito di fornire le informazioni e riscontrare proposte e reclami. E' aperto al pubblico nei giorni feriali, escluso sabato, dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00 (escluso periodo ferie di agosto).

Per informazioni sugli orari e rivendite titoli di viaggio, sono attivi:
il sito internet www.atapspa.it
e, dalle 9 alle 17 dei giorni feriali (escluso sabato ed il periodo ferie di agosto), il
numero verde 800 912716

Inoltre, informazioni locali sui servizi sono fornite presso i depositi Aziendali:

BIELLA	Corso G. A. Rivetti 8b		
Centralino (operativo 365 giorni all'anno, 24 ore su 24)		☎	015 - 8488411
Ufficio relazioni con il pubblico		☎	015 - 8488446
ALICE CASTELLO	Via Don Caffaro, 4	☎	0161 - 90571
PRAY BIELLESE	Via Biella, 21	☎	015 - 767167
VERCELLI	Corso Gastaldi, 16	☎	0161 - 250015
FUNICOLARE BIELLA	Via Avogadro, 4	☎	015 - 8488409

altri numeri telefonici di interesse della clientela:

Segreteria direzione	Corso G. A. Rivetti 8b	☎	015 - 8488455
Ufficio biglietteria	Corso G. A. Rivetti 8b	☎	015 - 8488428
Ufficio noleggi	Corso G. A. Rivetti 8b	☎	015 - 8488437

Il servizio di T.P.L. è in funzione tutti i giorni dell'anno, eccetto
il 1° gennaio, il 1° maggio e Natale
In concomitanza con le ferie degli stabilimenti, nel mese di agosto,
viene ridotto per quattro settimane

Rapporti con l'utenza

Procedura e tempi di risposta a richieste e reclami

Di tutte le richieste e di tutti i reclami, come per altro delle telefonate di verifica o interlocutorie che si rendono necessarie, viene tenuto apposito registro - nel rispetto delle norme stabilite dal D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).
Nel caso sia necessario assumere informazioni ed effettuare valutazioni che richiedano tempi maggiori di 24 ore, viene aperta una pratica affidata ad un incaricato.
I tempi delle risposte dipendono dal tipo di parametro oggetto di valutazione e dalla modalità di risposta (telefonica o scritta); a questo proposito si rimanda a quanto precisato in premessa per definire l'ambito di responsabilità di attuazione delle prestazioni.

1 Parametri dipendenti solo dall'Azienda

1.1 Qualsiasi richiesta o reclamo pervenuti tramite l'ufficio relazioni con il pubblico riceveranno risposta immediata o entro il primo giorno lavorativo successivo se l'informazione è disponibile in Azienda (orari, percorsi, mancati servizi), o entro trenta giorni quando si debbano effettuare valutazioni di carattere tecnico, ricerche d'archivio, indagini interne;

1.2 Le comunicazioni pervenute per iscritto riceveranno risposta scritta entro trenta giorni.

2 Parametri dipendenti solo dall'Ente competente

2.1 Qualsiasi richiesta o reclamo pervenuti saranno trasmessi all'Ente entro quindici giorni, accompagnati dall'eventuale valutazione aziendale;

2.2 Il cittadino verrà informato al momento del passaggio della sua pratica all'Ente;

2.3 Il cittadino verrà informato al momento della risposta da parte dell'Ente (se questo non ha provveduto direttamente).

3 Parametri dipendenti da accordi fra Enti ed Azienda

3.1 Qualsiasi richiesta o reclamo pervenuti saranno trasmessi all'Ente entro quindici giorni, accompagnati se del caso dalla valutazione azien-dale;

3.2 Il cittadino verrà informato al momento del passaggio della sua pratica all'Ente;

3.3 Il cittadino verrà informato sull'esito dell'accordo fra Ente e Azienda.

TUTELA DEL CLIENTE

Sono previste forme di indennizzo per gli eventuali disservizi ed irregolarità dovute a cause imputabili all'Azienda. Sono invece escluse forme di indennizzo per ritardi ed irregolarità dovute a causa di forza maggiore (come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici particolari, scioperi, interruzioni stradali o altri eventi comunque non imputabili all'Azienda).

L'AZIENDA SI IMPEGNA ALLE SEGUENTI FORME DI INDENNIZZO:

1. SERVIZI NON SVOLTI REGOLARMENTE PER CAUSA IMPUTABILE ALL'AZIENDA:

corse con arrivo in ritardo superiore a 30 minuti:

- indennizzo forfetario pari ad € 1,00 per corse fino a 30 km.;
- indennizzo forfetario pari ad € 1,50 per corse oltre 30 km.;

corse saltate:

- prezzo del biglietto di corsa semplice.

2. SMARRIMENTO O DETERIORAMENTO DEI BAGAGLI

Qualora il bagaglio:

- venga deteriorato per cause imputabili all'Azienda,
- venga smarrito (se affidato all'autista)

il cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al valore dello stesso, tino ad un importo massimo di € 520,00.

N.B.: l'Azienda non è responsabile di danni causati dagli utenti nei confronti di cose o persone.

ACCESSO ALLA PROCEDURA DI INDENNIZZO E RISARCIMENTO:

Ai sensi del regolamento CE 181/2011, il cliente ha diritto a trasmettere un reclamo entro tre mesi dalla data del disservizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notificherà al cliente se il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame (e, in quest'ultimo caso, fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento). Il cliente dovrà dichiarare, sotto la propria responsabilità, nome, cognome, giorno, ora dei fatti e fornire gli elementi identificativi del servizio (fermata, linea, corsa... ove si sia verificata l'irregolarità). Al reclamo scritto, indirizzato alla direzione aziendale di Biella corso G. A. Rivetti, 8b dovrà essere allegato il biglietto timbrato o non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Sul sito internet aziendale è possibile scaricare l'estratto del Regolamento CE 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri.

Documenti di viaggio e norme correlate

Tutti i titoli di viaggio non sono cedibili e devono essere conservati integri fino al termine della corsa.
Si acquistano a terra presso le rivendite autorizzate e devono essere esibiti al conducente al momento della salita a bordo, nonché al personale incaricato delle verifiche.
Su tutte le linee aziendali extraurbane e suburbane è attivo un servizio di vendita a bordo dei biglietti ordinari di corsa semplice, associata al controllo a vista dei titoli di viaggio. A bordo bus, i conducenti possono vendere il solo biglietto necessario al cliente per la relazione di viaggio effettivamente utilizzata (per la tratta completa origine/destinazione, anche con cambio autobus). Sui biglietti acquistati a bordo è applicato il sovrapprezzo previsto dalla Regione Piemonte.
L'utente che, alla salita sull'autobus, non mostri al conducente il proprio titolo di viaggio, viene invitato ad acquistarlo a bordo. Nel caso in cui l'utente, sprovvisto di regolare titolo di viaggio, rifiuti di acquistarlo a bordo, il conducente lo inviterà a rimanere a terra.
La convalida dei titoli (secondo le modalità previste ogni tipologia) **deve avvenire all'inizio della corsa**, tramite le obliteratrici. In caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice, il conducente provvederà a forare le corse e l'utente dovrà annullare il biglietto apponendo data ed ora. **In mancanza della prescritta convalida il titolo di viaggio non è considerato valido.**
In caso di verifica da parte del personale aziendale addetto, i viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido, non convalidato, alterato o scaduto, (ivi compresi i casi di abbonamento privo della prescritta tessera di riconoscimento o dimenticato) sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa prevista dagli Enti, oltre al prezzo del biglietto.
Si rammenta di conservare gli abbonamenti anche dopo la loro scadenza, per gli usi consentiti dalla legge e, in particolare, per accedere a contributi e rimborsi fiscali se previsti; ATAP non rilascerà dichiarazioni afferenti tipo e/o quantità di abbonamenti acquistati e/o importi pagati.

TARIFFE E DOCUMENTI DI VIAGGIO EXTRAURBANI

I titoli di viaggio extraurbani sono utilizzabili su tutte le linee extraurbane.
BIGLIETTO ORDINARIO: Deve essere obliterato al momento della salita a bordo e cessa di validità al momento della discesa salvo siano necessarie più corse per raggiungere la località di destinazione, con conseguente cambio autobus, nel qual caso l'utente può utilizzare un unico biglietto di corsa semplice a condizione che: il biglietto sia valido per la percorrenza complessiva dall'origine alla destinazione finale; ciascuna corsa utilizzata risulti da orario la prima corsa utile verso la destinazione seguente; il biglietto sia obliterato ad ogni nuova salita.
I biglietti ordinari extraurbani acquistati a terra hanno la codifica CSE, quelli acquistati a bordo hanno la codifica BOB. Il prezzo facciale dei biglietti ordinari acquistati a bordo (BOB) è dato dalla somma fra il prezzo della corsa semplice

extraurbana ed il sovraprezzo, entrambi determinati dalla Regione Piemonte.
ABBONAMENTI: Possono essere acquistati ed utilizzati solo dagli utenti titolari di una tessera di riconoscimento, che viene rilasciata in seguito alla presentazione di una domanda. Alla scadenza della tessera non sarà più possibile acquistare gli abbonamenti. Tutti gli abbonamenti sono utilizzabili fino alla loro scadenza, anche nel caso in cui la tessera di riconoscimento scada anteriormente.
Il titolo di viaggio è costituito dalla tessera di riconoscimento e dal relativo abbonamento.
Gli abbonati, oltre che presso le rivendite automatizzate, hanno la possibilità di rinnovare gli abbonamenti extraurbani mensili e plurimensili mediante funzionalità di tipo e-commerce disponibile sul sito internet aziendale, all'indirizzo: "https://webticketing.atapspa.it/". Ogni tagliando, stampabile dall'utente direttamente da casa, è univocamente identificato da un Qr code che ne consente la verifica di validità previa lettura mediante app su smatphone in dotazione ai verificatori aziendali.
Biglietto multiplo 20 corse: è formato da due biglietti da 10 corse ciascuno, che non possono essere acquistati singolarmente. Ha validità 60 giorni dalla data di rilascio, la scadenza è stampata sul biglietto. Deve essere obliterato ad ogni viaggio, al momento della salita a bordo, salvo il caso delle corse in coincidenza.
Abbonamenti a vista, validi per un numero illimitato di corse che devono essere obliterati al primo viaggio in andata ed al primo viaggio in ritorno ed esibiti al conducente ad ogni salita sul mezzo; la data di scadenza è fissa ed è stampata sul biglietto. Sono:
Settimanale: valido da lunedì a domenica.
Mensile solare: valido dal primo all'ultimo giorno del mese.
Mensile: valido dal 16 di un mese al 15 del mese successivo.
Trimestrale solare: valido dal primo all'ultimo giorno di tre mesi dopo.
Trimestrale: valido dal 16 di un mese al 15 di tre mesi dopo.
Annuale: valido per un anno consecutivo dal primo giorno del mese iniziale all'ultimo giorno del dodicesimo mese.
Annuale Studenti: valido dal 1° settembre al 30 giugno. E' riservato agli studenti fino a 25 anni di età, dev'essere accompagnato da un documento di riconoscimento e, fra i 15 ed i 25 anni, da un documento comprovante l'iscrizione scolastica. Il documento comprovante l'iscrizione alla scuola dev'essere esibito alla rivendita per essere abilitati all'acquisto dell'abbonamento e, su richiesta, ai verificatori.

TARIFFE E DOCUMENTI DI VIAGGIO URBANI

All'interno della validità temporale dell'obliterazione, è ammesso l'utilizzo di più corse e l'interscambio fra linee, senza procedere ad un'ulteriore obliterazione, ma con l'obbligo di esibire il titolo al momento della salita a bordo. Gli abbonamenti mensili e plurimensili sono validi per un numero illimitato di corse feriali e festive e devono essere obliterati al primo viaggio in andata ed al primo viaggio in ritorno; la data di scadenza è riportata sugli abbonamenti.

TARIFFE URBANE DI BIELLA

Con l'attuazione del piano di integrazione del servizio di trasporto pubblico urbano con il servizio di trasporto pubblico extraurbano, il Comune di Biella, ha provveduto ad una complessiva ridefinizione delle tariffe.

Titoli di viaggio validi su tutte le tratte urbane all'interno del territorio comunale e sulla Funicolare:

Biglietto Ordinario: valido 60 minuti dalla convalida.

Mensile Ordinario: vale dal 1 alla fine di ciascun mese.

Mensile Anziani: vale dal 1 alla fine di ciascun mese; è riservato a persone con un'età maggiore di 65 anni;è vendibile ed utilizzabile solo dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità.

Mensile Agevolato: vale dal 1 alla fine di ciascun mese; acquistabile solo previa consegna della autorizzazione rilasciata dal Comune di Biella agli aventi diritto;vendibile ed utilizzabile solo dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità.

Mensile Studenti: vale dal 1 alla fine di ciascun mese; riservato a studenti con un'età inferiore a 26 anni;vendibile ed utilizzabile solo dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità e, per i maggiori di 15 anni, da un documento comprovante l'iscrizione alla scuola.

L'utente che sale e scende all'interno del territorio comunale si doterà a terra di un titolo di viaggio urbano (non vendibile a bordo); in alternativa potrà acquistare dal conducente un biglietto **BOBEXT01**, che non avrà validità oraria e consentirà un viaggio in coincidenza con la prima corsa utile (e solo all'interno dei limiti territoriali comunali).

Titoli di viaggio validi esclusivamente sulla Funicolare Biella Piano – Biella Piazzo

Andata/ Ritorno Funicolare: vale per un'andata ed un ritorno, entro 24 ore dalla prima convalida;

Mensile Funicolare: vale dal 1 alla fine di ciascun mese;

TARIFFE URBANE DI VERCELLI

I titoli di viaggio consentono di utilizzare unicamente le linee urbane della Città; sono previste le seguenti tipologie di tariffe: ordinarie, agevolate, servizio telebus.

TARIFFE ORDINARIE

Biglietto ordinario: valido 90 minuti dalla convalida.

Biglietto 24 ore: biglietto valido 24 ore dalla convalida.

10 corse: biglietto multiplo 10 corse, ogni corsa vale 90 minuti dalla convalida; può essere utilizzato e convalidato da più persone contemporaneamente.

Mensile: valido dal 1° a fine mese

Annuale: valido dal 1° alla fine del dodicesimo mese.

TARIFFE AGEVOLATE

Per avere diritto a queste tariffe è fatto obbligo di rivolgersi preliminarmente al Comune di Vercelli per ottenere l'autorizzazione e per ritirare il modulo di domanda, sono previsti i seguenti titoli di viaggio:

Mensile agevolato: valido dal 1° a fine mese

Annuale agevolato: valido dal 1° alla fine del dodicesimo mese.

- ☑ **riservati a bambini fino a 12 anni d'età**
- ☑ **riservati a persone oltre gli 80 anni d'età**
- ☑ **riservati a studenti fino a 25 anni e disoccupati senza limite d'età**
- ☑ **riservati a persone fra 65 ed 80 anni d'età**

Tutti gli abbonamenti mensili e plurimensili sono validi per un numero illimitato di corse feriali e festive.
Sono inoltre previsti dei titoli di viaggio "Estensione di abbonamento extraurbano o ferroviario.

TARIFFE DEDICATE AL SERVIZIO A CHIAMATA "TELEBUS"

biglietto ordinario: biglietto valido per una corsa semplice
biglietto gruppo 10 persone: biglietto a tariffa ridotta valido per una corsa semplice - vendibile ed utilizzabile unicamente da un gruppo di 10 persone
biglietto gruppo oltre 10 persone: biglietto a tariffa ridotta valido per una corsa semplice - vendibile ed utilizzabile solo contemporaneamente ad un biglietto per gruppi da 10 persone (oltre la decima persona e fino alla capienza massima del bus)

NORME CORRELATE

- ☑ Non si rilasciano duplicati né si riconosce rimborso in caso di danneggiamento del titolo di viaggio.
- ☑ In caso di smarrimento/furto della tessera personale di riconoscimento e/o del tagliando di abbonamento (con l'esclusione dei tagliandi multicorsa), l'utente potrà compilare il modello di "Denuncia di smarrimento abbonamento". La denuncia deve essere compilata e sottoscritta in triplice copia dal titolare dell'abbonamento smarrito o (se questi è soggetto a potestà dei genitori o a tutela) da chi esercita la patria potestà o la tutela; il modulo ha valore di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000. In osservanza a quanto prescritto all'art. 38 del predetto D.P.R. la denuncia è valida se sottoscritta direttamente in presenza degli addetti incaricati presso la sede centrale ATAP SpA di Biella, via G. A. Rivetti. In alternativa la richiesta può essere sottoscritta e presentata, unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, alla sede centrale ATAP SpA di Biella o presso una rivendita ATAP autorizzata all'emissione di abbonamenti. Il modulo, debitamente compilato in ogni sua parte, presentato e sottoscritto secondo le modalità sopra precisate, ha valore di sostitutivo del/i documento/i di viaggio smarrito/i (tessera personale e/o tagliando di abbonamento); la sua validità si esaurisce con la scadenza del tagliando di abbonamento smarrito che deve essere indicata nell'apposito spazio del modulo. L'utente dovrà conservarlo e presentarlo al personale addetto al controllo a bordo vettura. Il modulo non dà titolo all'acquisto di nuovi tagliandi di abbonamento. Per l'emissione della nuova tessera l'utente dovrà compilare l'apposito modello, disponibile presso le rivendite, allegandovi una foto recente in formato tessera e versando l'importo previsto.
- ☑ Le tessere di libera circolazione a favore degli invalidi danno diritto ai titolari (e, ove espressamente indicato, al loro accompagnatore) a viaggiare

gratuitamente sulle linee extraurbane ed urbane finanziate dalla Regione Piemonte e vengono rilasciate dagli Enti competenti per territorio.

- ☑ I bambini di altezza non superiore al metro, purché accompagnati ognuno da un adulto con valido titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente, senza avere diritto ad occupare un posto a sedere; altrimenti pagano regolarmente.
- ☑ Ogni viaggiatore può portare gratuitamente un bagaglio, purché di dimensioni non superiori a cm 80x50x50, collocandolo a bordo in modo da non danneggiare gli altri passeggeri; in caso di dimensioni eccedenti il passeggero è tenuto al pagamento del biglietto. Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati. È consentito trasportare gratuitamente un passeggino, purché sia ripiegato (per ridurne l'ingombro) ed opportunamente immobilizzato. È altresì ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia purché siano contenuti in borse o cestini delle dimensioni ammesse per i trasporto gratuito di bagagli.
- ☑ I cani possono essere ammessi a bordo solo quando vi è disponibilità di posto. Pagano la tariffa ordinaria e devono essere tenuti in modo da non ingombrare o arrecare fastidio agli altri passeggeri. Si sottolinea che, nell'ordinanza del 14/1/2008 del Ministero della salute, è previsto l'obbligo di applicare museruola e guinzaglio ai cani condotti sui mezzi pubblici di trasporto. L'OBBLIGO DI MUSERUOLA E GUINZAGLIO NON SI APPLICA AI CANI GUIDA PER NON VEDENTI E NON UDENTI, CHE SONO SEMPRE AMMESSI A BORDO E SONO ESENTATI DAL PAGAMENTO DEL BIGLIETTO.

- ☑ È vietato trasportare oggetti e sostanze maleodoranti, nocive, infiammabili, esplosive o comunque pericolose, ivi compresi motocicli; nonché armi non smontate e munizioni (ad eccezione di quelle delle forze armate e di polizia).

SUGLI AUTOBUS AZIENDALI SONO AFFISSE
LE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO
SI RACCOMANDA DI PRENDERNE VISIONE
E DI OTTEMPERARE ALLE PRESCRIZIONI

SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITÀ DI VIAGGIO

All'atto del controllo effettuato da parte del personale aziendale incaricato, coloro i quali, senza averne dato preavviso al conducente, risultino sprovvisti di documento di viaggio, ovvero siano muniti di documento di viaggio non valido (incluso quindi biglietto ordinario o multicorsa non obliterato) o scaduto o alterato, sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa, a norma della L.R. 1/2000, il cui importo è determinato dall'Ente appaltante.

Il verbale di accertamento e contestazione avvia la procedura sanzionatoria di cui all'art. 20 della L.R. 1/2000; la procedura sarà espletata con le modalità stabilite dalla L. 689/1981. La sottoscrizione ed il ritiro del verbale da parte del trasgressore e dell'eventuale obbligato in solido attesta l'immediata contestazione della violazione; in mancanza, l'azienda, di norma decorsi i primi trenta giorni, provvede nei termini di legge alla notificazione degli estremi della violazione al trasgressore ed all'eventuale obbligato in solido (in caso di trasgressore minorenne) con addebito delle relative spese. L'ammontare della sanzione indicato sul verbale corrisponde all'importo ridotto previsto in caso di oblazione entro 60 giorni dall'immediata contestazione o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione (ma, in tal caso, maggiorato delle spese di notifica e accertamento).

Ove il pagamento non sia effettuato entro il suddetto termine, si applica l'importo pieno della sanzione, come definito con specifico provvedimento dell'Ente committente l'autolinea sulla quale è stata accertata la violazione, con aggravio delle ulteriori spese e maggiorazioni di legge.

Entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, gli interessati possono far pervenire all'A.T.A.P. scritti difensivi e documenti, o possono richiedere di essere sentiti.

Taluni Enti hanno stabilito i termini entro cui il sanzionato, che non abbia con sé, al momento del controllo:

1. l'abbonamento a vista (utilizzabile cioè sul percorso prescelto, per un numero illimitato di corse all'interno del periodo di validità), acquistato in data antecedente la contestazione o, se acquistato il giorno stesso, obliterato in orario antecedente a quello della contestazione e/o la relativa tessera di riconoscimento;
2. la sola tessera di riconoscimento abbinata ad abbonamento multicorsa, a condizione che lo stesso sia stato regolarmente obliterato sulla corsa, prima del controllo del verificatore;
3. la tessera di libera circolazione;

il sanzionato può regolarizzare la propria posizione versando un importo ridotto, previa presentazione (in originale o in copia) del documento di viaggio completo (ed ovviamente con periodo di validità e percorso coerenti con quanto indicato nel verbale).

Le modalità di pagamento sono riportate sul retro del verbale.

Gli impegni dell'A.T.A.P.

Il decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 ha approvato lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore dei trasporti, individuando:

- **Fattori di qualità**: definiti come aspetti rilevanti per la realizzazione della qualità del servizio e la sua percezione da parte dell'utente;
- **Indicatori di qualità**: definiti come variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni erogate;
- **Standard**: definito come livello di servizio promesso per ogni indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità dell'azienda che eroga il servizio.

L'Azienda fissa gli standards, assumendosi l'impegno a rispettarli.
Di seguito, sono esposte le tabelle con i fattori e gli indicatori previsti dal decreto.
Oltre a monitorare gli standards, A.T.A.P. si impegna ad aggiornare la carta in relazione:

→ dell'esperienza acquisita;
→ dell'evoluzione dei servizi;
→ all'evoluzione della normativa sui contratti di servizio;
→ alle aspettative dei cittadini, anche in seguito ad incontri con associazioni di tutela dei consumatori.

Standards

Nelle tabelle sono stati riportati tutti gli standards previsti dal decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 definiti in conformità a quanto ivi indicato, ovverosia come estrapolazione dai dati aziendali rilevati (relativi all'anno 2014) e dai sondaggi effettuati (nel caso della percezione del livello di soddisfazione del cliente).

Il monitoraggio, effettuato in modo continuativo dall'azienda, consente di valutare l'opportunità di attivare eventuali interventi correttivi, al fine di perseguire il rispetto dei valori obiettivo, nei limiti delle competenze aziendali.

Ogni anno, a seguito dell'esame dei risultati ottenuti, vengono fissati gli standards aziendali.

I servizi indicati nella carta della mobilità sono svolti direttamente da A.T.A.P. o tramite vettori privati che garantiscono il mantenimento degli standards richiesti nei contratti di servizio con gli Enti competenti.

Pertanto tutti i parametri e gli standards relativi ai servizi si riferiscono anche a quanto effettuato dai suddetti vettori privati, viceversa gli standards riferiti ai mezzi ed alla organizzazione aziendale si riferiscono esclusivamente all'A.T.A.P. (fermo restando che anche i vettori privati sono certificati ISO 9001).

In riferimento agli standards di qualità relativi alla percezione del livello del servizio da parte dell'utenza, rilevata attraverso indagini a campione, si fa presente che:

- il mantenimento di una percentuale di soddisfazione ≥ 90% viene considerato quale risultato di eccellenza; per tale motivo, per quei parametri per i quali la percentuale di soddisfazione rilevata risulti soddisfare tale condizione, la promessa aziendale relativa allo standard per l'anno successivo viene espressa in termini di mantenimento di un livello di soddisfazione ≥ 90%;
- ove i risultati dell'indagine forniscano valori che si discostano dalla promessa espressa per non più di tre punti percentuali, si è comunque considerato conseguito il rispetto della promessa medesima.

Per quanto concerne i risultati presentati nella tabella riepilogativa relativa agli standards di servizio si registra il rispetto pressoché puntuale di tutti gli standard promessi in relazione a parametri dipendenti direttamente dalla gestione e dal controllo aziendale.

I risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza relative ai servizi erogati nel corso dell'anno 2014, evidenziano un generale peggioramento. Tuttavia, si deve osservare come tale andamento vada letto anche e soprattutto alla luce di

fattori esterni che intervengono a condizionare negativamente la percezione del livello dei servizi aziendali.

In particolare, per effetto della crisi economica generale in atto e dei tagli alla spesa pubblica intervenuti a partire dal 2011, si è assistito anche nell'anno 2014 ad una rilevante contrazione delle risorse finanziarie destinate al finanziamento dei servizi di trasporto pubblico. A livello locale, la carenza delle suddette risorse ha avuto i seguenti effetti:

- gli enti delegati alla programmazione dei servizi (Province e Comuni) si sono trovati nella necessità di proseguire con le azioni di razionalizzazione dei servizi di rispettiva competenza già intraprese nei precedenti esercizi. Ciò ha comportato successive riduzioni dei servizi e modifiche degli orari, spesso disposte con tempistiche di preavviso all'utenza insufficienti a garantire un'adeguata informazione. In taluni casi, tali riduzioni hanno comportato una vera e propria ristrutturazione complessiva dei servizi determinando inevitabilmente disagi per l'utenza e conseguenti rilievi negativi sulla soddisfazione espressa rispetto ai parametri connessi con l'efficacia dei servizi e l'informazione. Peraltro, si tratta di una situazione per la quale, al momento, non sussistono prospettive di miglioramento.
- limitazione della possibilità di procedere al rinnovamento del parco autobus dedicato ai servizi che pertanto ha subito un progressivo invecchiamento; per ovviare a tale limitazione e garantire la funzionalità e la sicurezza del proprio parco autobus l'azienda ha attuato nel corso degli ultimi anni significativi interventi di straordinaria manutenzione.

I commenti riportati di seguito in relazione agli standards promessi per l'anno 2014 e le promesse espresse dall'azienda per l'anno 2015, riportate nelle tabelle allegate, non possono pertanto prescindere da tali considerazioni.

Gli standards promessi per l'anno 2014, sono stati raggiunti con le seguenti eccezioni:

1. Percezione della sicurezza patrimoniale e personale: si è riscontrata una percentuale di soddisfazione pari al 70%, con un significativo scostamento negativo rispetto allo standard promesso per l'anno 2014 (85%). Questo dato non trova corrispondenza nell'andamento del dato statistico relativo alla numerosità delle denunzie di furti o di aggressioni subite dall'utenza a bordo autobus, risultate assenti. Peraltro, nel corso del 2014 l'azienda si è impegnata nell'installazione a bordo dei mezzi di apparati di Video Event Data Recorder in grado di registrare le immagini anche all'interno degli autobus al fine, tra l'altro, di documentare eventuali situazioni legate ad aggressioni con finalità preventive. Si confida nel fatto che l'estensione alla totalità dei veicoli aziendali di sistemi di videosorveglianza attivi in continuo, prevista nell'ambito di specifico progetto da attuarsi nel corso del 2015,

accompagnata da una campagna di informazione, possa determinare un miglioramento del livello di soddisfazione dell'utenza; per questi motivi, si ritiene di fissare per l'anno 2015 all'85% il parametro obiettivo.

2. Percezione della sicurezza del viaggio: si è riscontrata una percentuale di soddisfazione pari al 82%, con uno scostamento negativo rispetto allo standard promesso per l'anno 2014 (88%) di 6 punti percentuali. Anche in questo caso il risultato non trova corrispondenza nel contrapposto andamento positivo dei dati relativi all'incidentalità del servizio, testimoniato da tutti gli standard riportati in tabella. In ogni caso, l'azienda sta profondendo un notevole impegno per traguardare un significativo miglioramento degli standard in questione, attraverso:

    - investimenti già realizzati (installazione a bordo bus di apparati per la videoregistrazione degli episodi di sinistro);
    - investimenti previsti in corso d'anno 2015 (acquisizione ed immissione in servizio di ben 28 autobus di nuova generazione);
    - interventi organizzativi volti alla maggiore responsabilizzazione dei conducenti al fine di garantire condotte di guida improntate alla massima prudenza.

    L'assunzione di queste misure, porta a determinare, per l'anno 2015, nell'85% l'obiettivo fissato per il presente parametro.

3. Regolarità del servizio e puntualità: si è riscontrata una percentuale di soddisfazione pari al 73%, con uno scostamento negativo rispetto allo standard promesso per l'anno 2014 (80%) di 7 punti percentuali. Anche in questo caso i parametri aziendali esprimono un andamento più che soddisfacente in relazione agli obiettivi fissati per l'anno 2014, cui non corrisponde, però, un livello adeguato di percezione da parte dell'utenza. Con riferimento al presente standard di servizio appare plausibile ritenere che l'utenza abbia, in realtà, inteso penalizzare le modifiche ai programmi di esercizio attuate dagli enti concedenti per ovviare alla progressiva riduzione delle risorse per il finanziamento dei servizi. Auspicando che nel corso del 2015 la stabilizzazione dei programmi di esercizio possa migliorare la fruibilità dello stesso da parte dell'utenza, si determina di indicare nell'80% il livello di soddisfazione previsto per l'anno 2015.

4. Percezione del livello di pulizia dei mezzi e delle strutture: si è riscontrata una percentuale di soddisfazione pari al 71%, con uno scostamento negativo rispetto allo standard promesso per l'anno 2014 (80%). Tale parametro in realtà nel corso dell'ultimo triennio appare in costante peggioramento. Tenuto conto del fatto che lo scostamento rispetto all'obiettivo fissato appare peraltro significativo, l'azienda determina per l'anno in corso di operare secondo le due seguenti linee di indirizzo:

- con il rinnovo del servizio, intervenuto in corso d'anno, si è proceduto alla scelta del soggetto incaricato delle attività di pulizia autobus e sedi secondo criteri che tengano in debito conto anche gli aspetti relativi all'organizzazione ed alla qualità dei servizi svolti, oltreché all'adozione da parte del soggetto affidatario di un adeguato sistema di autocontrollo della qualità del servizio reso;
- riorganizzazione delle attività di controllo del servizio reso da parte delle funzioni aziendali incaricate.

A seguito dell'adozione dei suindicati provvedimenti, si determina di indicare per l'anno 2015 uno standard obiettivo dell'80%.

5. Percezione del livello d'informazione alla clientela: si è riscontrata una percentuale di soddisfazione pari al 54% in luogo di uno standard promesso del 70%. Tale risultato risente in modo più evidente dei disagi, già ripetutamente segnalati, connessi con i ripetuti interventi di riprogrammazione del servizio disposti dagli Enti concedenti. L'andamento negativo del parametro si registra, purtroppo, nonostante l'impegno profuso dall'azienda per garantire un'informazione tempestiva e più allineata alle esigenze dell'utenza, impegno che si è concretizzato principalmente nell'avvenuta ristrutturazione del sito internet aziendale e delle funzionalità di consultazione orari. In considerazione di quanto sopra e delle azioni previste in attuazione nel corso del 2015 (apertura di un nuovo punto di informazione alla clientela presso la stazione ferroviaria di Biella S. Paolo, accesso attraverso il sito all'applicativo google transit), si ritiene di poter confermare nel 70%, già fissato per il 2014, il valore obiettivo del presente standard di servizio anche per l'anno 2015.

6. Livello del servizio di sportello: a fronte di uno standard promesso per l'anno 2014 del 70% di soddisfatti, si è registrato, a fine anno, un risultato del 65%. Lo scostamento, pari a circa il 5% dallo standard promesso, va ricercato per lo più negli effetti della già menzionata crisi economica generale che nel corso degli ultimi anni ha causato la chiusura di un rilevante numero di esercizi commerciali, presso i quali l'azienda aveva allestito i propri punti vendita. Tenuto conto che per l'anno 2015 l'azienda ha in previsione le seguenti iniziative:
   - apertura di un nuovo punto informazioni e vendita titoli di viaggio sito presso la stazione di Biella S. Paolo;
   - attivazione di un nuovo canale di vendita dei titoli di viaggio di corsa semplice mediante utilizzo di apposita app attivabile da cellulari smartphone;
   - promozione del nuovo canale di vendita degli abbonamenti a mezzo sito internet aziendale, attivato in realtà già a decorrere dallo scorso mese di dicembre 2014;

si ritiene di determinare nel 70% il livello di soddisfazione promesso per l'anno 2015.

7. Percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale: a fronte di uno standard promesso per l'anno 2014 del 90%, si è registrato, a fine anno, un risultato del 82% di soddisfatti. Va peraltro evidenziato che nei bacini in cui le modifiche al servizio sono state più contenute e si sono pertanto limitati fortemente anche i disagi per l'utenza, si è registrato un andamento decisamente positivo anche del livello di soddisfazione percepito dall'utenza per il presente parametro. L'azienda intende, in ogni caso, procedere con un'attività formativa e di sensibilizzazione volta a migliorare la soddisfazione dell'utenza rispetto a questo parametro, fissando il relativo standard dell'anno 2015 ad un valore ≥ 90%.

8. Percezione del livello di confortevolezza dei mezzi: a fronte di uno standard promesso per l'anno 2014 del 75%, si è registrato, a fine anno, un risultato del 71% di soddisfatti.

9. Percezione del livello di servizi aggiuntivi per persone con disabilità: a fronte di uno standard promesso per l'anno 2014 del 70% di soddisfatti, si è registrato, a fine anno, un risultato del 65%. Per entrambi i parametri su indicati, in considerazione dell'immissione in servizio prevista per l'anno 2015 di ben 28 nuovi autobus, dotati di ogni dispositivo di bordo utile per rendere un servizio più confortevole possibile, garantendo l'agevole fruizione alle persone con disabilità (pedane di incarrozzamento, postazioni di alloggiamento per carrozzine, dispositivo video e audio di annuncio di linea e prossima fermata), si ritiene di confermare:

   - al 75% il livello di soddisfazione promesso per l'anno 2015 relativo al parametro di cui al precedente punto 8;
   - al 70% il livello di soddisfazione promesso per l'anno 2015 relativo al parametro di cui al precedente punto 9.

Per quanto concerne la gestione della funicolare, esercita nell'ambito del servizio urbano della città di Biella, stante la sua peculiarità e marginalità, i relativi parametri sono riportati a parte in apposita tabella.

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2014 - 2015	
Sicurezza del Viaggio	incidentalità del mezzo	n° morti su 1.000.000 di viaggiatori km	0	**0**
	incidentalità del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0,6	**0,6**
	incidentalità del mezzo	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	25	**23**
	incidentalità passiva del mezzo	n° morti su 1.000.000 di viaggiatori km	0	**0**
	incidentalità passiva del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0,4	**0,4**
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	16	**14**
	vetustà dei mezzi	% autobus>15 anni	30,50%	**18,00%**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	88,00%	**≥85,00%**
Sicurezza Personale e Patrimoniale	denunce	n° denunce su 1.000.000 di viaggiatori trasportati	2	**2**
	efficacia azioni deterrenza	% soddisfatti	non presenti	**non presenti**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	85,00%	**85,00%**
Regolarità del Servizio e Puntualità	territorio servito*	popolazione residente/ kmq.	155	**152**
	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	98,50%	**98,50%**
	frequenza corse urbane*	n° linee con frequenza fino a 15' per giorno	1	**1**
	frequenza corse urbane*	n° linee con frequenza fra 15' e 30' per giorno	1	**1**
	frequenza corse urbane*	n° linee con frequenza fra 30' e 60' per giorno	2	**2**
	frequenza corse urbane*	n° linee con corse ad orario per giorno	1	**1**

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2014 - 2015	
Regolarità del Servizio e Puntualità	(frequenza o) quantità corse extraurbane*	n° corse giornaliere	609 Biella 72 Torino 349 Vercelli	**567 Biella** **80 Torino** **281 Vercelli**
	copertura giornaliera (urbano)*	ore di servizio/ 24 ore: copertura massima	13.20 Vercelli	**13.20 Vercelli**
	distanza media fermate urbane*	metri	392	**409**
	distanza media fermate extraurbane*	metri	880	**1.761**
	velocità commerciale urbano*	km/ora	17,0	**17,0**
	velocità commerciale extraurbano*	km/ora	33,0	**30,0**
	puntualità ore di punta	% bus ritardo da 0 a 10'/ n° totale	97,50%	**97,50%**
	puntualità ore di punta	% bus ritardo da 10 a 15'/ n° totale	1,50%	**1,50%**
	puntualità ore di punta	% bus ritardo >15'/n° totale	1,00%	**1,00%**
	puntualità ore rimanenti	% bus ritardo da 0 a 10'/ n° totale	98,00%	**98,00%**
	puntualità ore rimanenti	% bus ritardo da 10 a 15'/ n° totale	1,00%	**1,00%**
	puntualità ore rimanenti	% bus ritardo >15'/ n° totale	1,00%	**1,00%**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	80,00%	**80,00%**
Pulizia dei Mezzi e delle Strutture	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi giornalieri/ n° mezzi	1 al giorno	**1 al giorno**
	pulizia radicale dei mezzi	frequenza media in giorni	1 / 2 al mese	**1 / 2 al mese**
	pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	1 al giorno	**1 al giorno**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	80,00%	**80,00%**
Confortevolezza del Viaggio	affollamento nelle ore di punta	posti offerti/ n° viaggiatori	sostituito dal dato seguente	
		posti offerti seduti/ n° viaggiatori		

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2014 - 2015	
Confortevolezza del Viaggio	affollamento nelle ore rimanenti	posti offerti/ n° viaggiatori posti offerti seduti/ n° viaggiatori	sostituito dal dato seguente	
	affollamento	posti offerti/ n° viaggiatori	4	**4**
	affollamento	posti offerti seduti/ n° viaggiatori	2	**2**
	climatizzazione urbano	% climatizzati/ n° totale mezzi	62,50%	**65,00%**
	climatizzazione extraurbano	% climatizzati/ n° totale mezzi	97,50%	**97,50%**
	accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	% accessibilità facilitata/ n° totale mezzi	67,50%	**73,00%**
	accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano	% accessibilità facilitata/ n° totale mezzi	0,00%	**0,00%**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	75,00%	**75,00%**
Servizi Aggiuntivi	elenco	% bus sul totale	non presenti	**non presenti**
	percezione complessiva livello	% soddisfatti	non presenti	**non presenti**
Servizi Aggiuntivi per persone con disabilità	Mezzi attrezzati per trasporto disabili (pedane o scivoli e posto carrozzella)	% bus sul totale	57,00%	**71,00%**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	70,00%	**70,00%**
Informazione alla Clientela	tempestività	tempo medio di attesa utente (anche al telefono) per informazioni - comprese quelle relative a disservizi per interruzioni e scioperi: minuti	1,5	**1,5**
	tempestività	tempo medio su disservizi: interruzioni (giorni preavviso)	2	**2**
	tempestività	tempo medio su disservizi: scioperi (giorni preavviso)	5	**5**
	tempestività	fascia operatività (anche telefono)	vedere carta dei servizi parte descrittiva	

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2014 - 2015	
Informazione alla Clientela	diffusione	% mezzi con dispositivi elettronici di informazione visiva e/o acustica	100,00%	**100,00%**
	orari alle fermate	% su totale aziendale	25,00%	**25,00%**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	70,00%	**70,00%**
Aspetti Relazionali Comportamentali	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità,comportamento	% soddisfatti	≥ 90%	**≥ 90%**
Livello del Servizio Sportello	punti vendita territorio	n° sportelli ogni 100.000 abitanti residenti	65	**65**
	raccolta reclami	modalità	vedere carta dei servizi parte descrittiva	
	riscontro proposte e reclami	entro n° giorni	vedere carta dei servizi parte descrittiva	
	percezione complessiva livello	% soddisfatti	70,00%	**70,00%**
Grado di integrazione modale	coincidenza con altre modalità*	n° corse intermodali/ n° totale corse	vedere carta dei servizi parte descrittiva	
	percezione complessiva livello	% soddisfatti	47,00%	**49,00%**
Attenzione all'ambiente	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100,00%	**100,00%**
	mezzi elettrici o ibridi	% ore servizio/ totale ore	0,00%	**0,00%**
	mezzi alimentati con carburanti alternativi	% ore servizio/ totale ore	0,50%	**0,50%**
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro3	% ore servizio/ totale ore	37,00%	**dato superato**
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro4 o Euro5 o EEV	% ore servizio/ totale ore	25,00%	**28,00%**

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2014 - 2015	
Attenzione all'ambiente	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro6	% ore servizio/ totale ore	nuovo dato dal 2015	**21,00%**
	mezzi elettrici o ibridi	% autobus sul totale	1,50%	**1,50%**
	mezzi alimentati con carburanti alternativi	% autobus sul totale	1,50%	**1,50%**
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro3	% autobus sul totale	35,00%	**dato superato**
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro4 o Euro5 o EEV	% autobus sul totale	19,00%	**19,00%**
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro6	% autobus sul totale	nuovo dato dal 2015	**13,50%**
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	80,00%	**80,00%**

NOTE:

- gli standards identificati con un asterisco si riferiscono a parametri che non sono influenzabili dall'Azienda (perché sono un semplice dato statistico o dipendono dalla programmazione degli Enti Committenti);
- per i dati statistici di popolazione e superficie sono stati presi in esame tutti i Comuni serviti delle province di BI - VC - TO (esclusi Brandizzo, Settimo e Torino con rispettive rivendite) ed il Comune di Romagnano Sesia per la provincia di NO.
- Le ore di punta sono definite nei contratti di servizio e sono le seguenti: dalle 7 alle 9, dalle 12 alle 14 e dalle 17 alle 19
- i dati del parco autobus alla voce "urbano" sono costituiti dalla somma di autobus urbani e sub – urbani.

viaggiare insieme...

La funicolare Biella Piano - Biella Piazzo

L'Azienda gestisce per conto del Comune di Biella la funicolare che collega i quartieri di Biella Piano e Biella Piazzo.
Si tratta di una funicolare terrestre "a va e vieni" a doppio binario con un piano inclinato lungo m. 176 e il dislivello pari a 56 metri.
Nel 1995 l'impianto è stato computerizzato e sono stati eseguiti lavori di ristrutturazione presso le stazioni.

Le due cabine sono così strutturate: una dispone di 4 posti a sedere e 14 posti in piedi, con spazio attrezzato per incarrozzamento di una bicicletta, l'altra dispone di 3 posti a sedere e 15 posti in piedi, con spazio attrezzato per incarrozzamento di una carrozzella per disabili.
L'impianto funziona dalle 07 alle 24 tutti i giorni; al venerdì e al sabato la chiusura è posticipata alle 02. Il servizio viene svolto in relazione alla presenza di clienti nelle due stazioni; i biglietti sono in vendita presso la stazione a monte e presso tutte le rivendite del servizio urbano di Biella ed i reclami seguono le modalità indicate a pagina 18.
Le stazioni e le cabine sono monitorate costantemente da un sistema di telecamere a circuito chiuso.
Un avvisatore acustico segnala la partenza delle vetture e un dispositivo luminoso segnala la chiusura delle porte.
Le pulizie ordinarie nelle stazioni e sulle vetture vengono effettuate tre volte alla settimana ed una volta al mese viene effettuata la pulizia a fondo.
In prossimità delle stazioni si trovano aree di parcheggio gratuito.
Ogni primo martedì del mese viene effettuata la manutenzione dell'impianto e funziona un servizio sostitutivo a mezzo autobus. La quarta e la decima revisione, definite semestrali, richiedono la chiusura dell'impianto (e conseguente servizio sostitutivo mediante autobus) per due giorni.

Parametri funicolare Biella Piano - Biella Piazzo

Nella seguente tabella sono riportati i valori dei principali parametri di servizio per l'anno 2014 relativi alla funicolare di Biella (per una più ampia descrizione delle caratteristiche del servizio si veda lo specifico paragrafo della Carta).
Il livello di soddisfazione manifestato dall'utenza del servizio, rilevato nel corso di specifica indagine, si attesta su livelli più che positivi, con punte di eccellenza (fino al 100%) associate a numerosi parametri.
In generale, l'impegno dell'azienda per l'anno 2015 resta quello di mantenere la qualità del servizio sui livelli estremamente positivi rilevati negli ultimi anni.

aspetto	parametro	valore
Sicurezza del viaggio	Sinistri sui mezzi	0
	Avvisatori acustici chiusura porte	Presenti
	Percezione livello di sicurezza del viaggio (% soddisfatti)	94%
Sicurezza personale	Denunce	0
	Dispositivi videocontrollo	Presenti
	Percezione livello di sicurezza personale (% soddisfatti)	100%
Regolarità del servizio	Copertura giornaliera lunedì/giovedì e domenica	7:00-24:00
	Copertura giornaliera venerdì e sabato	7:00-02:00
	Frequenza corse	in base a presenza
Pulizia impianto	N° interventi settimanali (cabine e stazioni)	3
	N° interventi mensili (pulizia radicale)	1
	Percezione del livello di pulizia (% soddisfatti)	100%
Confort di viaggio	Accessibilità facilitata (vetture ad altezza banchina)	Sì
	Climatizzazione	No
	Percezione del livello di confortevolezza (% soddisfatti)	100%
Servizi per persone con disabilità	Accesso facilitato a banchine (servoscala, rampe)	Presenti
	Percezione del livello di servizio (% soddisfatti)	100%
Informazione alla clientela	Modalità gestione reclami e tempi di risposta	Vedi dati aziendali
	Percezione del livello del servizio informazioni (% soddisfatti)	92%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione del livello di servizio (% soddisfatti)	100%
Servizio di sportello e gestione reclami	N. rivendite titoli di viaggio (presso l'impianto)	1
	Modalità gestione reclami e tempi di risposta	Vedi dati aziendali
	Percezione del livello del servizio gestione reclami (% soddisf.)	
	Percezione del livello del servizio di sportello (% soddisfatti)	100%
Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva (% soddisfatti)	100%

Rapporti tra A.T.A.P. S.p.A. ed Associazioni dei Consumatori

Premesso che il rapporto fra aziende erogatrici dei servizi ed Associazioni dei consumatori è fondamento della "Partecipazione" quale elemento essenziale della Carta dei Servizi, A.T.A.P. ed Associazioni dei consumatori sono impegnate a consultarsi ed incontrarsi ogni qualvolta sia utile a migliorare il rapporto con i cittadini. A tal fine A.T.A.P. si impegna a fornire alle Associazioni i dati relativi al trasporto ed in particolare i valori degli standards rilevati sull'effettuazione del servizio, recependo al contempo le segnalazioni delle Associazioni ed impegnandosi a valutare congiuntamente le possibili soluzioni.

L'attenzione prestataci nel tempo da parte delle Associazioni è stata proficuamente impiegata nella predisposizione della carta dei servizi e, al fine di facilitare i cittadini, si fornisce l'elenco delle Associazioni che, nel tempo, hanno collaborato con A.T.A.P. o hanno fornito i loro recapiti per l'inserimento nella presente carta.

Associazione	indirizzo	Città	Tel	Fax	Email
A.C.U. Ass. Consumatori Utenti	Via Matteo Pescatore, 15	**TORINO**	011 4346964	011 4477555	sportello@acupiemonte.it
ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente	Via Gramsci, 19	**BIELLA**	015 0973033	015 3973004	adiconsum.bi@libero.it
	Via Madama Cristina, 50	**TORINO**	011 5613666	011 546258	adiconsumtorino@libero.it
	Via Paggi, 1	**VERCELLI**	0161 255026	0161 215105	adiconsum.vercelli@email.it
ADOC Piemonte	Via Parma, 10	**TORINO**	011 4364331	011 4364373	adoc.torino@tiscali.it
Associazione Consumatori Piemonte	Corso Risorgimento, 15	**BIELLA**	015 401444 e 015 8461457	015 401444	bi@consumatoripiemonte.it
	Via Mameli, 19	**VERCELLI**	0161 211943	0161 260465	vc@consumatoripiemonte.it
CODACONS	Via Ivrea, 11	**BIELLA**	015 405747	015 0990402	codaconsbiella@hotmail.it
FEDERCONSUMATORI Federazione nazionale consumatori e utenti	Via Lamarmora, 4	**BIELLA**	015 3599237	015 22433	biella@federconsumatoripiemonte.it
	Via Pedrotti 25	**TORINO**	011 285981	011 2485897	sportello@federconsumatori-torino.it
	Via Stara, 2	**VERCELLI**	0161 224107	0161 224101	vercelli@federconsumatoripiemonte.it
LEGA CONSUMATORI	Via Galileo Galilei, 3	**BIELLA**	015 23630		biella@legaconsumatori.it
	Via Perrone, 3bis/a	**TORINO**	011 5712711		torino@legaconsumatori.it
MOVIMENTO CONSUMATORI	Str. Fornace 8b c/A.R.C.I.	**BIELLA**	015 8491179		
	Via San Secondo, 3	**TORINO**	011 5069546	011 5611414	torino@movimentoconsumatori.it
	Corso Cavour,1	**GATTINARA**	0163 833420	0163 833420	valsesia@movimentoconsumatori.it

Si ringraziano fin d'ora le eventuali altre Associazioni di tutela dei consumatori che vorranno prendere contatto con la ns. Azienda, segnalando le loro osservazioni ed i loro recapiti.

Spazio riservato agli Enti committenti

mobility
management
Vercelli

Città di Vercelli

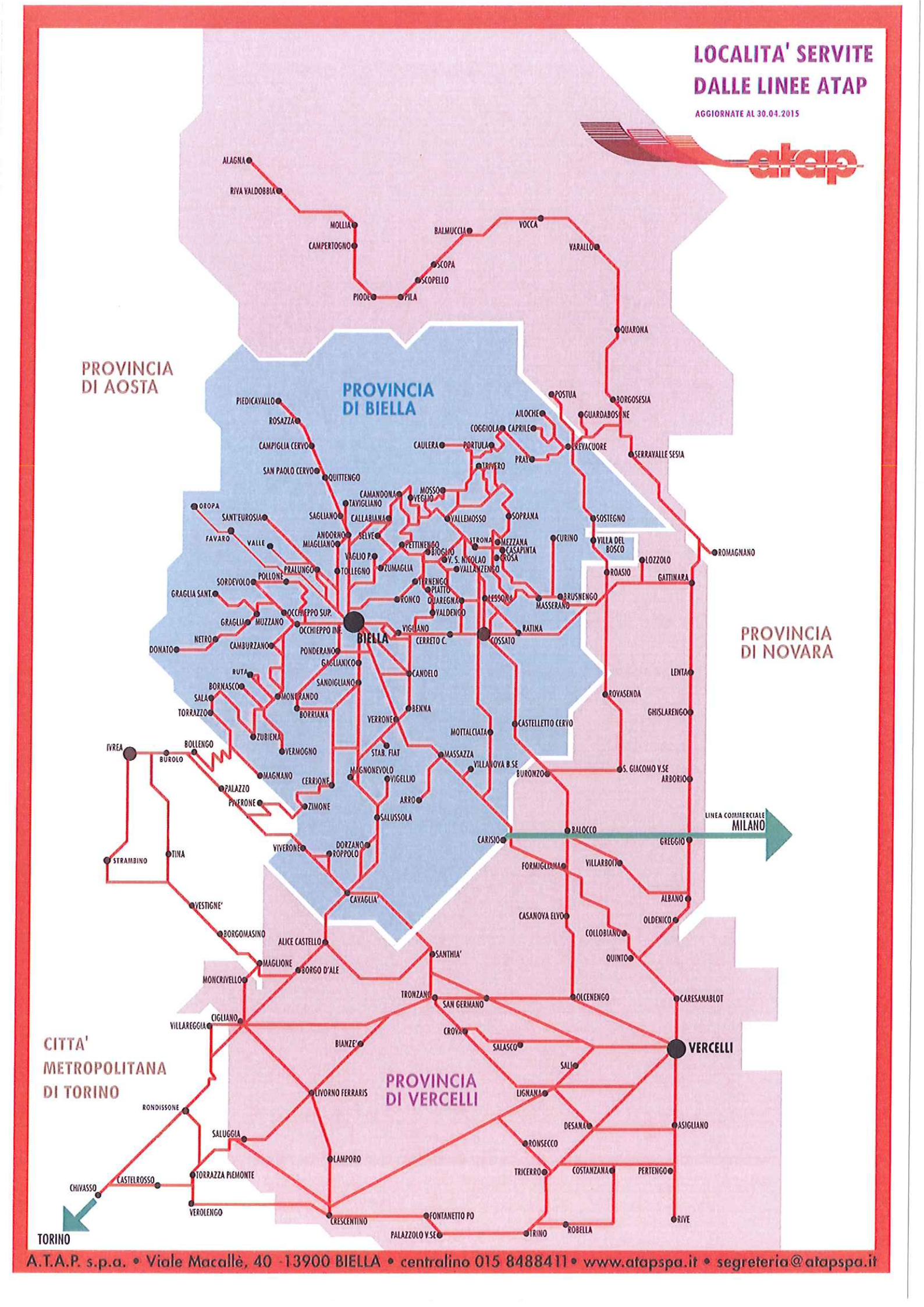
Il progetto di *Mobility Management* della Città di Vercelli, cofinanziato dal Ministero dell'Ambiente, studierà nuove intermodalità di mobilità sostenibile in tutta la conurbazione, con la collaborazione delle aziende di trasporti pubblici e collettivi locali. Dove, con chi, perché, quando e come ci muoviamo e come ci piacerebbe farlo? Inventeremo insieme e con piacere nuove alternative all'auto per muoversi meglio, più razionali, efficienti, integrate, confortevoli, pulite, salutari, sicuri a piedi o in bici, in compagnia e con veicoli collettivi privati o aziendali, chiamando un bus come si farebbe con un amico, inforcando una bici pubblica o aziendale o prenotando un posto di parcheggio in centro via sms...

sali in autobus...

Stampato su carta riciclata

LOCALITA' SERVITE DALLE LINEE ATAP

AGGIORNATE AL 30.04.2015



A.T.A.P. s.p.a. • Viale Macallè, 40 -13900 BIELLA • centralino 015 8488411 • www.atapspa.it • segreteria@atapspa.it

Ufficio Noleggi

Telefono 015 8488437 - Fax 015 401398

segreteria@atapspa.it