

SEZIONE I - PECULIARITÀ DELL'AZIENDA

1. COSTITUZIONE E FINALITÀ

In seguito alle gare effettuate, l'Associazione temporanea di impresa (ATI) tra ASF AUTOLINEE srl (già SPT LINEA srl) e ATM S.p.A. si è aggiudicata il servizio di trasporto pubblico per il Comune di Como e la sua area urbana. Il 9 giugno 2006 l'ATI è stata trasformata in soggetto con personalità giuridica: Co.Mo. Fun&Bus Scarl.

ASF AUTOLINEE gestisce l'89% del servizio previsto (tutto il servizio automobilistico) mentre ATM la funicolare Como - Brunate (11% del servizio totale).

ASF AUTOLINEE srl è subentrata l'11/09/2007 a SPT LINEA, che era operativa dal 2003, ma ha dietro le spalle una importante storia di famiglie con degli antenati illustri che da sempre hanno svolto il servizio di Trasporto Pubblico Locale nel comasco.

L'eredità diretta è quella di SPT SpA a sua volta nata dalla fusione di A.C.P.T. e A.C.T., le aziende speciali, extraurbana ed urbana di proprietà degli Enti Locali comaschi (Comune di Como, Consorzio Provinciale Trasporti, Amministrazione Provinciale di Como e Amministrazione Provinciale di Lecco).

Nell'ottica prevista dalle leggi nazionali e regionali in materia, SPT SpA ha scorporato la gestione del trasporto pubblico locale dando vita a una società di scopo per la partecipazione alle gare di appalto per l'aggiudicazione dei servizi di trasporto pubblico sia nella Provincia di Como che in quelle contermini.

L'11/09/2007 SPT SpA con OMNIBUS Partecipazioni Srl, costituita da FERROVIE NORD SpA e SAB Autoservizi Srl (capogruppo in Italia della società inglese ARRIVA) ha dato vita a ASF AUTOLINEE srl.

Il capitale sociale attuale è di € 7.460.785,00

ATM gestisce il servizio di trasporto pubblico a Milano e nell'hinterland dal 1931, grazie al lavoro di 8.600 persone, attraverso 2.938 mezzi e 1.568 km di rete su cui viaggiano 93 linee automobilistiche, 3 filoviarie, 20 tranviarie e le 3 linee della metropolitana.

Ad ATM è stata anche affidata dal Comune di Milano la gestione della sosta a pagamento (23.000 posti) e dei parcheggi di corrispondenza (16.500 posti auto).

Dal gennaio 2001 è una Società per Azioni, con unico socio il Comune di Milano, e il suo capitale sociale ammonta a € 700.000.000,00 interamente sottoscritto.

2. STRUTTURA

RISORSE UMANE

Attualmente le risorse umane (per i servizi di tutte le Aree) in forza presso le Società sono le seguenti:

	ASF AUTOLINEE	ATM (solo funicolare)
Dirigenti	1	–
Quadri	5	1
Impiegati	8	1
Personale di movimento	5	13 ⁽¹⁾
Conducenti di linea	120	–
Personale di officina	10	–
TOTALE	149	15

(1) tecnici (manovratori e bigliettai)

N.B. Per ASF AUTOLINEE il personale indicato – escluso il Dirigente e i Quadri – è riferita all'area del Contratto di servizio del Comune di Como.

SEDI

ASF AUTOLINEE – Direzione, uffici, officina centrale:

via Asiago, 16/18 – Como

tel. 031.247.111 fax 031.340.900

ATM S.p.A. – Direzione:

Foro Buonaparte, 61 – 20121 Milano

Tel. 02.48.03.11 – Fax 02.48.03.92.10

Ufficio Informazioni e Abbonamenti:

ASF AUTOLINEE – piazza Matteotti – Como

da lunedì a sabato dalle 6,15 alle 20,15

domenica dalle 8,10 alle 12,25 e dalle 13,25 alle 19,40

Tel. 031.247.247

ATM S.p.A. – Piazza De Gasperi, 4 – 22100 Como

Tutti i giorni, dalle 5,30 alle 22,30

Tel. 031.303.608

Ufficio Rapporti con l'Utenza:

ASF AUTOLINEE – via Asiago, 16/18 – Como

da lunedì a venerdì dalle 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00

Tel. 031.247.311

ATM S.p.A. – Piazza De Gasperi, 4 – 22100 Como

Tutti i giorni, dalle 5,30 alle 22,30

Tel. 031.303.608

Ufficio Noleggi (ASF AUTOLINEE):

via Asiago, 16/18 – Como

Depositi:

1) Como (Lazzago) **Tel. 031.247.272**

2) Stazione funicolare: Como, piazza De Gasperi
Brunate, piazza Funicolare



3. TERRITORIO SERVITO

Co.Mo. Fun&Bus Scarl gestisce (tramite il contratto di servizio del Comune di Como) la rete di area urbana di Como e il servizio della funicolare Como – Brunate.

	Residenti	Superficie	Densità
Comune di Como	84.083	37,34 kmq	2.251,8 res/kmq
Area Urbana (Comuni di Brunate, Casnate con Bernate, Cernobbio, Maslianico, S. Fermo)	21.342	23,49 kmq	908,0 res/kmq
Totale Comune di Como e Area Urbana	105.425	60,83 kmq	1.733,1 res/kmq

✓ Linee esercitate:

Rete di area urbana di Como:

- **12 linee automobilistiche**
- **funicolare Como–Brunate**

Nel dettaglio le linee automobilistiche sono le seguenti:

- n.1 P. Chiasso – Como – San Fermo
- n.3 Grandate Stazione – Camerlata – Lora/Albate
- n.4 Como Staz. FS – Camnago Volta
- n.5 Como Staz. FS – Caviglio
- n.6 Maslianico – Albate MCTC
- n.7 Sagnino – Como – Lora
- n.8 Como Staz. FS – Casnate
- n.9 Como (Piazza Cavour) – Cimitero
- n.10 Albate – Navedano
- n.11 P. Chiasso – Sagnino – Bassone
- n.12 Camerlata – S. Fermo – P. Chiasso – Tavernola
- T3 Brunate Funicolare – Faro Voltiano – Cao

Inoltre vi è una linea internazionale che serve anche la città di Como:

- **Como – Chiasso**

- ✓ Veicoli impiegati e tipologia: 68 di cui

Autobus:

Corti	8
Medi/mediani	9
Normali	26
Lunghi	16
Snodati	7

Carrozze funicolare 2

- ✓ Passeggeri trasportati annualmente: 9.994.675 di cui 741.185 sulla funicolare.
- ✓ Vetture km annuali: 2.800.168 di cui 48.274 per la funicolare Como–Brunate.
- ✓ Passeggeri–km annuali: 41.977.635

4. LA NOSTRA POLITICA

Poiché la Direzione ha stabilito come prioritario obiettivo:

- l'efficacia del servizio in termini di affidabilità, frequenza, regolarità e puntualità;
- l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort e gli standard di sicurezza;
- la riduzione dei costi derivanti dall'erogazione di servizi non conformi;
- il consolidamento ed il miglioramento della presenza dell'azienda sul territorio.
- l'accrescimento delle competenze del proprio personale, non solo per quanto concerne gli aspetti tecnici e professionali, bensì ponendo una forte attenzione anche su quelli relazionali e comunicazionali del personale a diretto contatto con i clienti;
- il miglioramento della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni sia all'interno dell'Azienda sia verso il cliente;
- la promozione di ogni azione diretta a salvaguardare l'ambiente, a far sì che i servizi erogati direttamente o indirettamente e le attività ad essi connesse non presentino rischi significativi per le persone e per l'ambiente;
- la tutela e la salvaguardia della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

Ne conseguono i seguenti impegni, individuali e di tutti:

- rispettare le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti applicabili e sottoscritti;
- fare ogni sforzo per eliminare o ridurre l'inquinamento, i consumi di materie prime e, per quanto possibile, i rifiuti privilegiando il recupero;

- valutare gli aspetti ambientali dei servizi erogati direttamente e indirettamente e le attività ad essi connesse, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la maggiore protezione per l'ambiente;
- ottimizzazione dei processi tecnici ed economici per il conseguimento di un inferiore impatto ambientale;
- rispettare i requisiti qualitativi minimi per i servizi richiesti dal cliente, da requisiti cogenti e/o interni, ai fini della competitività tecnologica e gestionale;
- agire in conformità ai principi per la qualità, indicati nelle norme della famiglia UNI EN ISO 9001:2000 ed ai requisiti, ai principi ed alle tecniche di supporto relative ai sistemi di gestione ambientale, riportati nelle norme della serie UNI EN ISO 14001:2004;
- fare attività di formazione e sensibilizzazione per tutti i dipendenti, per incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente ed al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi.

La Direzione, con la profonda convinzione che solo una corretta applicazione dei principi sopra esposti consenta il raggiungimento degli obiettivi di qualità e ambientali prefissati, ha affidato lo studio, la realizzazione e la conduzione del Sistema Integrato ad un Servizio appositamente istituito, il Servizio Sistema Qualità & Ambiente, il cui Responsabile (RSQA) è, agli effetti della Qualità, il Rappresentante della Direzione.

La politica per la Qualità & l'Ambiente è portata a conoscenza di tutti i livelli dell'organizzazione attraverso la pubblica affissione nelle bacheche aziendali e mediante trasmissione trasparente della stessa da parte dei Responsabili alle strutture di loro competenza. La politica è inoltre resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Ogni anno la Direzione riesamina la politica e formula obiettivi e traguardi di miglioramento continuo della prestazione ambientale e della qualità, comunicandoli a tutti gli interessati.

Tutto il personale ha l'obbligo di agire in conformità con le regole descritte nel Manuale Qualità & Ambiente ed a quest'obbligo sono tenuti anche fornitori ed appaltatori, in quanto ritenuti parte fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti.

5. REGOLAMENTO DI VETTURA

Di seguito sono riportate le principali norme aziendali relative all'utilizzo del mezzo pubblico. Lo scopo è quello di agevolare l'accesso al servizio ai cittadini contribuendo alla creazione tra gli stessi e il personale di un clima collaborativo.

✓ Disposizioni generali:

- 1) Il comportamento anomalo difforme a norme e regolamenti in vigore è sanzionato per quanto disposto dal D.P.R. n. 753 del 01.07.1980 e dalle Leggi della Regione Lombardia n. 43 del 06.09.1976, n. 74 del 18.12.1978 e n. 44 del 11.09.1989 e successive modificazioni.
* In aggiunta alle sanzioni previste, i trasgressori sono allontanati previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare. Nei confronti dei trasgressori l'Azienda può rifiutare il rilascio del titolo di viaggio.
- 2) I viaggiatori che non osservino le disposizioni di cui agli articoli successivi sono tenuti responsabili degli eventuali danni arrecati alla Società Esercente, agli altri viaggiatori ed a terzi.
- 3) I viaggiatori non devono distrarre gli Addetti dall'attendere alle loro funzioni tranne che per necessità del servizio.
- 4) Gli addetti in servizio sono considerati dalle leggi vigenti, pubblici ufficiali e come tali devono essere rispettati dai viaggiatori.

✓ Titolo di viaggio:

Per usufruire del servizio il viaggiatore deve essere munito del prescritto titolo di viaggio. Sono esclusi dal viaggio coloro che si trovino in stato di ubriachezza, ovvero in condizioni psicofisiche anormali.

Il titolo di viaggio deve essere esibito al personale dell'impianto a richiesta. Il viaggiatore trovato senza è tenuto a fornirsi di titolo di viaggio e pagare le sanzioni previste da norme e leggi.

✓ **Comportamento in vettura:**

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca al personale, al patrimonio aziendale, agli altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali.

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la Società è responsabile in via oggettiva ma è fatta, in ogni caso, salva l'azione di regresso nei confronti del dipendente.

La Società risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dell'autista che si trovi in stato di necessità.

✓ **Norme per il trasporto dei bambini:**

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro e 10 centimetri.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggeri per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro.

E' consentito trasportare passeggeri o carrozzine per bambini anche non ripiegati solo sugli autobus forniti di postazione per disabili in carrozzella entro la zona ad essi riservata.

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

✓ **Norme per il trasporto di cose:**

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi.

✓ **Norme per il trasporto degli animali domestici:**

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

✓ **Oggetti smarriti:**

La Società non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi per 3 mesi presso l'Ufficio Rapporti con l'Utenza o presso i tre depositi principali (Como, Cantù, Menaggio).

✓ **Norme generali:**

1a) Diritti del viaggiatore

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ Sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo);
- ✓ continuità e certezza del servizio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo), anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe (inclusa la vendita a bordo dei biglietti di corsa semplice ove previsto);
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzi;

- ✓ igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ riconoscibilità del personale;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo ove previsto;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

1b) Doveri del viaggiatore

Tutte le fermate sono a richiesta, pertanto il passeggero a bordo deve segnalare con apposito pulsante la prenotazione della fermata per scendere e il passeggero a terra deve richiederla con un cenno della mano.

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- ✓ non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non sporcare e non danneggiare i mezzi, nonché pareti, accessori e suppellettili;
- ✓ rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- ✓ agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni della società nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- ✓ non accedere in autobus con materiali, oggetti od involucri voluminosi che per forma o natura, possano risultare molesti, pericolosi o dannosi sia per i viaggiatori che per la società esercente;

- ✓ risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- ✓ non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- ✓ non disturbare durante la guida il conducente;
- ✓ non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- ✓ non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro;
- ✓ utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – insieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori;
- ✓ esibire, a richiesta del personale addetto al controllo un documento attestante le proprie generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale.

✓ **Sanzioni amministrative:**

La sanzione amministrativa prevista per i passeggeri sprovvisti di regolare documento di viaggio ammonta da un minimo di 30 ad un massimo di 100 volte il biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima. In caso di reiterazione della violazione entro cinque anni, la sanzione è raddoppiata.

✓ **Sanzioni per irregolarità**

A seguito del riscontro di irregolarità il cliente viene sanzionato.

Nel caso in cui venga comminata la contravvenzione, il cliente può presentare eventuali scritti difensivi o richiesta di audizione entro il termine di 60 giorni dalla data di consegna o di notifica di verbale.

A detto ricorso L'Azienda darà riscontro entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione, riferita al timbro apposto dall'ufficio protocollo dell'Azienda.

Solo per la funicolare Como–Brunate:

- A. I passeggeri, nel caso in cui si verifichi un guasto lungo la linea che determini l'intervento delle squadre di soccorso, verranno informati dell'accaduto tramite l'utilizzo dei sistemi di diffusione sonora presenti all'interno delle carrozze e nelle stazioni della Funicolare. Ai passeggeri, che dovranno rimanere all'interno delle vetture, verranno date istruzioni relative a comportamenti/azioni da intraprendere sempre per mezzo dei sistemi di diffusione sonora.
- B. I trasgressori delle disposizioni rese pubbliche dall'Esercente, sia nelle stazioni sia all'interno delle vetture e la cui inosservanza rechi pregiudizio all'incolumità dei rimanenti viaggiatori o danno agli impianti, saranno deferiti, qualora il fatto integri una delle ipotesi di reato previste dagli artt. 432 e 650 del Codice Penale, all'Autorità Giudiziaria dagli addetti Responsabili dell'Esercizio della Funicolare; i trasgressori che compieranno violazioni meno gravi saranno perseguiti ai sensi del D.P.R. 11.07.1980 n° 753 e successive modificazioni.
- Per l'accertamento delle contravvenzioni sono competenti gli uffici, gli Addetti ed i Funzionari di cui all'art. 71 del D.P.R. 11.07.1980 n° 753 e successive modificazioni.
- C. La precedenza all'utilizzo della Funicolare è determinata dall'ordine di presentazione dei viaggiatori alla partenza. Per ragioni di servizio il personale della Funicolare e i funzionari delle Autorità di Sorveglianza avranno la precedenza su tutte le altre categorie di viaggiatori.
- D. Per effettuare fotografie, riprese televisive e cinematografiche è necessario richiedere regolare autorizzazione. Per informazioni: www.atm-mi.it, sezione Sala stampa.

Regole per il personale a contatto con il pubblico:

La Società assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità ed il numero di matricola del personale medesimo.

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia.

Inoltre il conducente di linea:

- ☞ non legge durante la guida;
- ☞ non utilizza, durante la guida, apparecchi telefonici salvo che per esigenze di servizio, ma con autobus fermo;
- ☞ rispetta gli orari di partenza ai capolinea ed alle fermate intermedie compatibilmente con il traffico e la viabilità;
- ☞ è attento alle esigenze del cliente sempre che non siano contrarie alle disposizioni di servizio e non pregiudichino la sicurezza;
- ☞ agevola la salita dei passeggeri, prestando attenzione all'apertura e chiusura delle porte.

LA RETE DI ESERCIZIO

1. CARATTERISTICHE COMPLESSIVE DI CIASCUNA RETE E TOTALE AZIENDALE

124,6 km di lunghezza, di cui rete :

123,5 km su gomma

1,1 km di funicolare

430 fermate, di cui:

- con pensilina 65
- con informazioni statiche 430
- con informazioni variabili 0
- con sedili 60

2. IL SERVIZIO EROGATO PER CIASCUNA RETE E TOTALE AZIENDALE

Km prodotti:

rete su gomma	funicolare	totale
2.751.894,6	48.273,6	2.800.168,2

Regolarità: % corse effettuate/corse programmate

rete su gomma	funicolare	totale
99,14%	107,24%	100,30%

Puntualità:

81% dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore o uguale ai 2 minuti per le linee del Comune di Como e la sua area urbana.

12% dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore o uguale ai 5 minuti per le linee del Comune di Como e la sua area urbana.

4% dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore o uguale ai 10 minuti per le linee del Comune di Como e la sua area urbana.

2% dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti per le linee del Comune di Como e la sua area urbana.

1% dei passaggi non in anticipo o con un ritardo superiore ai 15 minuti per le linee del Comune di Como e la sua area urbana.

FUNICOLARE: servizio continuo cadenzato.

Partenze contemporanee dalle stazioni di Como e di Brunate.

Tempo di percorrenza: 7 minuti.

Copertura oraria

Giorni di trasporto nell'arco dell'anno: 365

In una giornata feriale il servizio viene coperto nelle seguenti fasce orarie:

6,00 - 9,00 11,30 - 14,30 17,00 - 20,00 (9 ore)	Tutte le linee della rete (ad eccezione delle n.9 e n.10)
6,30 - 20,00 (13,5 ore)	Tutte le linee della rete (ad eccezione delle n.9 e n.12)

n.1	5,00 - 6,00 e 22,00 - 0,30	Collegamenti notturni sulle direttrici principali
n.6, n.11	5,30 - 6,00 e 22,00 - 22,30	
n.3, n.4, n.5, n.7, n.8	5,30 - 6,00	

ORARI DELLA FUNICOLARE:

6.00	FER.6 6.15	6.30	FER.6 6.45	7.00	FER.6 7.15	7.30	7.45
8.00	FER.6 8.15	8.30	8.45	9.00	9.15	9.30	10.00
10.30	11.00	11.30	11.45	12.00	12.15	12.30	12.45
13.00	13.15	13.30	13.45	14.00	14.15	14.30	14.45
15.00	15.30	16.00	16.30	17.00	17.15	17.30	17.45
18.00	18.15	18.30	18.45	19.00	19.15	19.30	19.45
20.00	20.15	20.30	21.00	21.30	22.00	22.30	*

* Nel periodo estivo (da giugno a settembre) prolungamento del servizio fino alle 24.00 con corse ogni 30'.

Il 25/12 il servizio è effettuato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 con corse ogni 30'.

3. INIZIATIVE CON L'AZIENDA DI PROMOZIONE TURISTICA E PROMOZIONALI (PER OGNI RETE)

La Società ha intrapreso una serie di iniziative a carattere turistico. A questo proposito la collaborazione con l'Azienda di Soggiorno e Turismo ha portato all'emissione di un biglietto giornaliero valido per l'intera rete e, per la funicolare, di documenti di viaggio integrati con ristoranti locali.

4. SERVIZI SPECIALI

Servizio scolastico;
Servizio eventi culturali/sportivi/stadio;
Servizio cimitero.

5. CORSI PER IL PERSONALE DI GUIDA E CONTROLLO

La cultura della "qualità" è stata posta come uno degli obiettivi strategici per la Società. A questo proposito la diffusione tra il proprio personale dipendente di tale obiettivo si concretizza con un ciclo di attività formative.

SEZIONE II - INDICATORI VALORIZZATI

PRESTAZIONI

EFFICIENZA DEL SERVIZIO (funicolare e servizio automobilistico)

Percentuale dei chilometri giornalmente percorsi in linea rispetto a quelli programmati:

Anno 2008 99,5%

FREQUENZA URBANA (servizio automobilistico)

Intervallo medio tra due passaggi consecutivi di ogni linea. Il dato riguarda la frequenza sulle linee urbane nel periodo invernale:

	Ore di punta	Ore di morbida
Anno 2008	7' - 30'	15' - 60'

1. COMFORT

- ✓ **Affollamento (funicolare + servizio automobilistico)**

Numero di posti offerti per ogni passeggero

Ore di punta	Ore di morbida
> 1,25	> 2

- ✓ **Mezzi climatizzati (servizio automobilistico):** 61%

- ✓ **Tablette di fermata (funicolare + servizio automobilistico):** i siti di fermata sono attrezzati con tabelle di segnalazione che consentono al cliente una agevole lettura delle informazioni di interesse. L'Impresa affidataria ritiene infatti strategico e necessario poter fornire le necessarie informazioni all'utenza in tempo reale ed in questo provvede all'aggiornamento costante delle informazioni ad ogni fermata relativamente agli orari di transito, alle coincidenze, alle modalità di acquisto dei titoli di viaggio.

- ✓ **Pensiline (funicolare + servizio automobilistico):**

fermate attrezzate con pensilina e panchina/totale siti di fermata:

Anno 2008 65/430

fermate attrezzate con emettitrice automatica/totale siti di fermata **(funicolare + servizio automobilistico):**

Anno 2008 146/430

- ✓ **Informazioni a bordo delle vetture (servizio automobilistico):** esternamente, viene riportato il numero della linea percorsa con la denominazione del capolinea di destinazione nonché altre informazioni essenziali sullo svolgimento della corsa (limitazioni, deviazioni, ecc.)

✓ **Informazioni:**

La Società assicura attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione del servizio.

Presso le agenzie e biglietterie ASF AUTOLINEE srl e della funicolare, nelle pensiline e sulle paline sono esposti orari e comunicazioni dirette ai viaggiatori inerenti al servizio.

A bordo degli autobus sono esposti, per linee, gli avvisi al pubblico.

Per i necessari riferimenti vedi pag. 29.

✓ **Igiene (funicolare + servizio automobilistico):**

Numero vetture giornalmente pulite all'interno:

Anno 2008 Tutte

✓ **Servizio invalidi (servizio automobilistico):**

Numero di veicoli accessibili agli invalidi non deambulanti:

Anno 2008 70% Anno 2009 75 %

2. SICUREZZA

In questi ultimi anni i dispositivi di sicurezza sono stati rafforzati dalla Società; anche per l'anno corrente la Società si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri. La politica della Società in termini di sicurezza del viaggiatore è perseguita mediante la strategia di supporto al cliente e prevede le seguenti iniziative:

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

- dotazione a tutti gli autisti di telefono cellulare aziendale;
- possibilità di contatto immediato con il centro operativo.

3. TEMPO (vale solo per il servizio automobilistico)

Il viaggio, per il cliente, ha inizio nel momento in cui sorge la necessità di spostarsi e si conclude quando la persona raggiunge il luogo desiderato.

✓ Pedonale:

Il numero delle fermate, dislocate sulla rete dell'area urbana è di 430.

La distanza media intercorrente tra due fermate, è di circa 290 metri. Ciò consente un tempo medio pedonale valutabile in 2,5 minuti.

✓ Di attesa:

Il tempo di attesa è determinato dalla frequenza programmata per ogni singola linea. Le frequenze programmate si differenziano nell'arco della giornata, nel tipo di giorno della settimana e nel periodo dell'anno. Una stima approssimativa dei tempi di attesa necessari nelle fasce delle ore di punta le linee vengono così suddivise:

TEMPO DI ATTESA	TIPO DI LINEE	NUMERI DELLE LINEE
7-8 Minuti	Linee di forza (linee di forza con elevati carichi)	n° 1
15 - 30 Minuti	Altre linee	-----

✓ Di viaggio:

La velocità commerciale delle linee urbane è di 16,0 km/h.

L'azienda in collaborazione con Enti locali sta attuando tutta una serie di azioni volte ad incrementare le direttrici riservate ai mezzi pubblici. Gli interventi hanno lo scopo di incrementare la velocità commerciale e, di conseguenza, di ridurre i tempi di percorrenza.

- Riduzione percentuale emissioni Monossido di Carbonio del parco mezzi

Anno 2009 9%

- Riduzione percentuale emissioni di idrocarburi incombusti (HC) del parco mezzi

Anno 2009 9%

5. MANUTENZIONE

L'intero parco mezzi è sottoposto a tutta una serie di operazioni periodiche di manutenzione preventiva, secondo scadenze temporali o chilometriche prefissate con lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti nelle apparecchiature.

Interventi di manutenzione preventiva: 1 per veicolo ogni 10.000 km. Esistono anche interventi di manutenzione correttiva, atti a ripristinare il pieno funzionamento di una vettura a seguito di un guasto.

Per quanto concerne la Funicolare la manutenzione è regolata da precise norme dettate da USTIF. Le manutenzioni e le verifiche ispettive vengono svolte a scadenze prefissate sotto il costante controllo del Ministro dei Trasporti. Tali manutenzioni e verifiche sono costantemente svolte sia sulle vetture che sugli impianti.

6. ACQUISIZIONE ED USO DEI TITOLI DI VIAGGIO

La Società dispone di 105 rivendite autorizzate sul territorio.

I documenti di viaggio possono inoltre essere acquistati presso:

- la stazione autolinee di Piazza Matteotti;
- la Stazione Funicolare, in Piazza De Gasperi 4 (aperta dalle 5.30 alle 22.30).
- le 146 emettitrici a terra automatiche per la fascia oraria non garantita dalle rivendite.

SEZIONE III - PROCEDURE

RELAZIONI CON I CLIENTI

1. I CANALI DI INFORMAZIONE

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto con la clientela la Società ha costituito una serie di luoghi istituzionali dedicati alla comunicazione con la clientela.

PER IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO:

- Ufficio Rapporti con l'Utenza – Como, via Asiago 16, aperto da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00; telefono n. 031.247.311 e fax 031.247.222.

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, tariffe, linee, abbonamenti, sanzioni, ecc.

- E' inoltre disponibile nei seguenti orari un ulteriore punto di informazione presso la stazione di piazza Matteotti, telefono n. 031.247.247 – fax n. 031.247.222: lunedì–sabato dalle 6.15 alle 20.15, domenica dalle 8.10 alle 12.25 e dalle 13.25 alle 19.40.

PER LA FUNICOLARE:

- Piazza De Gasperi, 4 – tutti i giorni, dalle 5.30 alle 22.00, telefono 031.30.36.08 – fax 031.30.25.92.

Inoltre, il numero verde ATM 800.80.81.81 è attivo tutti i giorni, dalle 7.30 alle 19.30.

Indirizzo e-mail:

info@asfautolinee.it

segnalazioni-proposte@atm-mi.it

Sempre nell'ambito dell'Ufficio rapporti con l'utenza, la Società ha concordato la condivisione delle informazioni aziendali con Enti, Associazioni, Comune di Como. In questo modo al cittadino viene data l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili all'uso del servizio di trasporto pubblico locale oltre agli orari delle diverse linee.

Le informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) sono anche disponibili su internet, ai seguenti indirizzi:

www.funandbus.it

www.asfautolinee.it

www.atm-mi.it

2. PROCEDURE PER IL RECLAMO

E' riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, avanzare reclami sia verbali che scritti, debitamente firmati, precisando i propri dati anagrafici, a:

**ASF AUTOLINEE srl, via Asiago n. 16/18 – 22100 Como,
n. fax 031.340.900 indirizzo e-mail: info@asfautolinee.it
n. telefono 031.247.311**

per la funicolare:

ATM S.p.A. – Funicolare Como – Brunate

P.zza de Gasperi, 4 – 22100 Como

n° fax 031.302.592

indirizzo e-mail: segnalazioni-proposte@atm-mi.it

n° telefono 031.303.608

e, p.c.

Comune di Como

Settore Trasporti

Via Vittorio Emanuele II, 97

22100 COMO

Ogni cliente può inviare alla Società comunicazioni, segnalazioni, istanze e suggerimenti precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

3. TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

La Società si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a **trenta** giorni decorrenti dalla data di ricezione.

Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

INFORMAZIONI UTILI

OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RI VOLGERSI	GIORNI E ORARIO	N. TELEFONO e FAX
CENTRALINO DIREZIONE		Lunedì-Giovedì 8.00 - 18.00 Venerdì: 8.00 - 17.00	Tel. 031.247.111 Fax 031.340.900
RICHIESTA INFORMAZIONI	STAZIONE AUTOLINEE	Lunedì.sabato 6.15 - 20.15 Domenica 8.10 - 12.25 13.25 - 19.40	Tel. 031.247.247
	DEPOSITO DI COMO (rete urbana)	Lunedì – Sabato 4.30 - 20.30 Festivi 6.30 - 20.30	Tel. 031.247.272 Fax 031.593.295
	ATM S.p.A. Funicolare Piazza De Gasperi, 4 22100 COMO	Tutti i giorni 5.30 - 22.30	Tel. 031.303.608 Fax 031.302.592
NOLEGGIO AUTOBUS	UFFICIO NOLEGGI Via Asiago n.16/18 22100 COMO	Lunedì – Venerdì 8.00 – 12.00 14.00 - 17.00	Tel. 031.247.311 Fax 031.247.222
Denuncia violazione Carta della mobilità Inoltro reclami scritti Richiesta informazioni	UFFICIO RAPPORTI CON L'UTENZA Via Asiago n. 16/18 22100 COMO	Lunedì – Venerdì 8.00 – 12.00 14.00 - 17.00	Tel. 031.247.311 Fax 031.340.900
Segnalazione infortuni a bordo degli autobus e/o con terzi	UFFICIO SINISTRI Via Asiago n. 16/18 22100 COMO	Lunedì-Giovedì 8.30-12.30 14.00 - 17.30 Venerdì: 8.30-12.30 14.00 - 16.30	Tel. 031.247.303 Fax 031.247.220

SITI INTERNET: www.asfautolinee.it

www.atm-mi.it

www.funandbus.it

E-MAIL : info@asfautolinee.it

segnalazioni-proposte@atm-mi.it

Tessere Regionali Libera Circolazione	N. DI TELEFONO: Da telefono fisso: da cellulare	840 000008 02 67087474	
--	---	---------------------------	--

INDICE

Sezione I – PECULIARITA' DELL'AZIENDA	1
Costituzione e finalità	1
Struttura	2
Risorse umane	2
Sedi	3
Territorio servito	5
La Nostra Politica	7
Regolamento di vettura	10
La rete di esercizio	16
Caratteristiche complessive di ciascuna rete e totale aziendale	16
Il servizio erogato per ciascuna rete e totale aziendale	17
Iniziative con l'azienda di promozione turistica e promozionali	19
Servizi speciali	19
Corsi per il personale di guida e controllo	19
Sezione II – INDICATORI VALORIZZATI	19
Prestazioni	19
Efficienza del servizio	19
Frequenza urbana	19
Comfort	20
Sicurezza	21
Tempo	23
Rispetto ambientale	24
Manutenzione	25
Acquisizione ed uso dei titoli di viaggio	25
Sezione III – PROCEDURE	26
Relazione con i clienti	26
I canali di informazione	26
Procedure per il reclamo	27
Tempi di risposta in caso di reclamo	28
INFORMAZIONI UTILI	29