

LA CARTA DELLA MOBILITÀ

Edizione 2022

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| CARTA DELLA MOBILITÀ | 3 |
| PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DI INDIRIZZO | 3 |
| LA NOSTRA AZIENDA | 4 |
| DALLE ORIGINI AD OGGI..... | 4 |
| PARTNERSHIP E ACCORDI ANM | 5 |
| I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO | 5 |
| LE CERTIFICAZIONI..... | 6 |
| ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ | 7 |
| PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI | 7 |
| COMITATO CONSULTIVO UTENTI | 8 |
| SERVIZI DI TRASPORTO | 9 |
| SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA..... | 9 |
| SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO. | 11 |
| SERVIZI ALLA MOBILITÀ | 20 |
| SOSTA A RASO SU STRADA | 20 |
| PARCHEGGI..... | 22 |
| ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE | 25 |
| SISTEMI DI CONTROLLO | 27 |
| LE STAZIONI DELL'ARTE | 28 |
| COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM | 32 |
| ORARI DI ESERCIZIO | 32 |
| REGOLAMENTO VIAGGIATORI..... | 33 |
| TITOLI DI VIAGGIO | 33 |
| SANZIONI AMMINISTRATIVE | 38 |
| OGGETTI SMARRITI | 38 |
| FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE.. .. | 39 |
| ALTRI SERVIZI | 39 |
| INFORMAZIONE E CUSTOMER CARE | 41 |
| RECLAMI | 46 |
| RICHIESTE E SUGGERIMENTI | 47 |
| ANM PER LA QUALITÀ | 48 |
| INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2021 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2022. . . . | 48 |

CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che operano nel settore dei trasporti e chi ne usufruisce. Attraverso la sua pubblicazione, ANM si pone come finalità di fornire informazioni sui servizi erogati, sui principi fondamentali che regolano lo svolgimento della propria attività, sui risultati raggiunti nel corso del 2021 e gli obiettivi che si è posta per l'anno 2022.

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DI INDIRIZZO

Il documento è conforme ai seguenti riferimenti normativi in materia di Carta della qualità dei servizi nel settore trasporti:

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

DIMENSIONI DI ANM¹

- 47,1 milioni di passeggeri trasportati²
- 174,7 milioni di euro (valore della produzione)
- 15,5 milioni di km percorsi
- 34.205 posti auto offerti (parcheggi in struttura e a raso)
- 1887 persone che lavorano in ANM

DALLE ORIGINI AD OGGI

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

Nel 1940 veniva inaugurata la prima linea filoviaria, a servizio del quartiere di Posillipo, gestita dall'Amministrazione Comunale, che ne rileva la gestione del servizio. Il 24 Dicembre 1947 nasceva l'azienda municipalizzata A.T.A.N. - Azienda Tranvie Autofilovie Napoli.

Nel 1995 l'A.T.A.N., è trasformata in Azienda Speciale e assume la denominazione di Azienda Napoletana Mobilità (ANM). Nel 2001 è trasformata in Società per Azioni ed assume la denominazione di Azienda Napoletana Mobilità S.p.A., con capitale 100% del Comune di Napoli.

Nel 2013 il Comune di Napoli ha approvato la configurazione del gruppo societario operante nel settore dei servizi di TPL e mobilità, stabilendo la trasformazione di Napolipark³ in Napoli Holding S.r.l., con conseguente possibile assunzione delle funzioni di Agenzia per la Mobilità Sostenibile.

Inoltre, ha approvato la fusione per incorporazione di Metronapoli S.p.A.⁴ in A.N.M. S.p.A. e il trasferimento a quest'ultima delle attività operative esercitate da Napoli Holding.

¹ Dati al 31/12/2021

² Il dato tiene conto del valore stimato di passeggeri trasportati nell'anno 2021 per il Trasporto di Superficie. Per maggiori informazioni vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2021" nella sezione Servizi di Trasporto.

³ Società di proprietà del Comune di Napoli che ha gestito fino al 2013 la gestione dei parcheggi e della sosta su strada.

⁴ Società a controllo pubblico, precedentemente partecipata dal Comune di Napoli e da Trenitalia, che ha gestito fino al 2013 la rete di trasporti su ferro, Linea 1 e Linea 6, e le quattro funicolari della città

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

Per effetto del Contratto di Servizio stipulato con quest'ultima nell'anno 2014, l'Azienda attualmente gestisce il sistema della mobilità cittadina con l'esercizio della rete di trasporto pubblico di autobus, filobus, tram, metropolitane, funicolari, ascensori e scale mobili.

Il contratto, scaduto al 31/12/2019, è stato prorogato dal socio/committente con la D.G.C. n. 183 del 12/06/2020, tenuto conto anche che l'iter per l'avvio delle procedure di gara del Lotto 5 (Comune di Napoli) da parte della Regione Campania è ancora nella fase di iniziale di pubblicazione, sulla gazzetta europea, dell'avviso di preinformazione, avvenuta in data 12/08/2019.

L'ANM è inoltre titolare di un contratto ponte per la gestione di alcune linee suburbane, con la Città Metropolitana di Napoli, prorogato di anno in anno in attesa dell'assegnazione della gara, indetta dalla Regione Campania, per i servizi di TPL del Lotto 4 nell'ambito del territorio della Città Metropolitana di Napoli (escluso Comune di Napoli).

Completa l'offerta dei servizi erogati dall'azienda, la gestione dei parcheggi in struttura, della sosta a raso, il presidio della funzionalità degli impianti di controllo accessi, con l'elevazione delle sanzioni amministrative per la violazione del Codice della Strada.

PARTNERSHIP E ACCORDI ANM

L'ANM è partner strategico delle seguenti società:

CONSORZIO UNICOCAMPANIA, allo scopo di promuovere e migliorare il servizio di trasporto pubblico anche attraverso l'adesione all'integrazione tariffaria vigente nell'ambito della Regione Campania e alla capillare distribuzione dei titoli di viaggio aziendali. La quota di partecipazione di ANM è del 18,44 %.

CITY SIGHTSEEING, che si occupa del trasporto di turisti su quattro itinerari cittadini storico-paesaggistici: le fermate del servizio sono presenti nei principali punti della città e coincidono con quelle ANM e sono facilmente individuabili in quanto le indicazioni sulle linee CSS sono inserite in una dogia rossa. La quota di partecipazione di ANM è del 13,24 %.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

ANM si impegna, nell'ambito delle attribuzioni di competenze e degli impegni assunti, ad erogare i servizi affidati in gestione nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: il trasporto pubblico è al servizio di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente da *razza, nazionalità, sesso, lingua, religione e ceto sociale* di appartenenza. Il trasporto collettivo è un mezzo democratico ed imparziale.

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

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

Rispetto dell'ambiente: l'Azienda adotta tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: ANM garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

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

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

Qualità del servizio; l'Azienda è impegnata nella realizzazione di un servizio efficiente che soddisfi le aspettative dei clienti attraverso il miglioramento dei livelli di qualità del servizio erogato. Pertanto mette in pratica un monitoraggio costante della qualità del proprio servizio al fine di garantire:

- La regolarità del servizio;
- La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture aziendali;
- Il comfort del viaggio;
- La riconoscibilità del personale di front line
- Le informazioni alla clientela;
- Un servizio commerciale alla clientela.

LE CERTIFICAZIONI

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

ANM ha attivato un sistema di gestione certificato secondo le norme ISO 9001:2015 (Qualità) e ISO 14001:2015 (Ambiente).

Costituisce un elemento importante nel percorso di sviluppo di ANM nei prossimi anni, l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio nell'ottica anche della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e sostenibilità sociale. A tal fine l'azienda ha avviato un progetto di integrazione ed estensione delle certificazioni che prevede anche il conseguimento degli schemi ISO 45001 (Sicurezza) e SA 8000 (responsabilità sociale).

ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ

ANM orienta la propria attività, sia all'interno che all'esterno, al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

L'azienda si è dotata già da tempo di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 e del relativo Codice Etico che stabilisce l'insieme delle regole e dei principi aziendali. Documentazione che è stata oggetto di revisione ed aggiornamento nel corso del 2020.

Inoltre, in conformità a quanto disposto del D.lgs. 33/2013 in combinato disposto con le determinate dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, ANM pubblica, secondo la tempistica indicata dalla Determina n 1134/2017, sul proprio sito alla sezione "*SOCIETÀ TRASPARENTE*" tutte le informazioni legislativamente richieste, salvaguardando le prescrizioni vigenti in materia di privacy, tra cui i bilanci, dati ed informazioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività istituzionali ed operative delle società, unitamente al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

ANM pone costante attenzione al trattamento dei dati personali, la cui protezione è un diritto fondamentale dell'individuo tutelato dal Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) e dal D.lgs. n. 101 del 2018, contenente le disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale (D.lgs. n. 196/2003) ai principi del GDPR.

La responsabilizzazione del Titolare del trattamento (c.d. principio di accountability) rappresenta il motore del complesso e continuo processo di adeguamento alla normativa comunitaria sul trattamento dei dati personali, che ad oggi ha portato all'adozione di molteplici azioni per garantire maggiore sicurezza ai dati personali: aggiornamento della policy Privacy, definizione di un Modello Organizzativo Privacy aziendale, nomina del Data Protection Officer (DPO), adozione di procedure per l'esercizio dei diritti degli interessati e per la segnalazione degli eventi di data breach, aggiornamento delle informative, nomina dei soggetti terzi che trattano dati personali per conto dell'ANM, quali Responsabili del Trattamento ai sensi dell'art.28 del GDPR.

Per approfondimenti consultare la pagina "PRIVACY" del sito www.anm.it.

COMITATO CONSULTIVO UTENTI

Nell'ambito del Contratto di Servizio e successive proroghe, Napoli Holding ha istituito il *COMITATO CONSULTIVO UTENTI*⁵ al fine di garantire la certezza e l'efficacia del processo di partecipazione dei consumatori alla fase di pianificazione dei servizi – fermo restando l'indirizzo degli enti affidanti – nonché alla fase di monitoraggio della qualità degli stessi.

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

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

⁵ Tale scelta è avvenuta in conformità all'art. 2 comma 461 della legge 244/2007.

SERVIZI DI TRASPORTO

L'attuale composizione dei servizi di trasporto di ANM vede una rete di superficie (autobus, tram e filobus) composta da n. 94 linee urbane e n. 21 linee suburbane, n. 2 linee metropolitane (Linea 1 e Linea 6); n. 4 impianti Funicolari (Chiaia, Centrale, Mergellina e Montesanto); n. 4 ascensori cittadini; un sistema diffuso e integrato di scale mobili intermodali e da numerosi nodi di collegamento per l'accesso ai parcheggi di interscambio in struttura e a raso, all'interno delle stazioni e in prossimità dei principali assi viari.

DIMENSIONI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO ANM⁶

- 16 comuni serviti⁷
- 314 kmq di territorio servito
- 1.557 000 la popolazione residente⁸
- 1.368.834 di corse per servizi di trasporto di superficie urbano ed extraurbano
- 48.947 di corse per servizi di trasporto metropolitano
- 198 802 di corse per servizi di trasporto funicolari

SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO ED EXTRAURBANO

| <i>Rete Automobilistica</i> | |
|---|-------------|
| <i>Numero linee</i> | <i>107</i> |
| <i>Urbane</i> | <i>87</i> |
| <i>Suburbane</i> | <i>20</i> |
| <i>Lunghezza totale della rete autobus (km)⁹</i> | <i>365</i> |
| <i>- rete urbana</i> | <i>265</i> |
| <i>- rete suburbana</i> | <i>100</i> |
| <i>- corsie preferenziali¹⁰</i> | <i>16,7</i> |
| <i>Flotta</i> | <i>415</i> |

⁶ Dati al 31/12/2021.

⁷ Calvizzano, Casoria, Cercola, Ercolano, Giugliano, Marano, Massa di Somma, Melito, Mugnano, Napoli, Pollena Trocchia, Portici, San Giorgio a Cremano, San Sebastiano, Villaricca, Volla.). Sono esclusi i territori dei comuni di Torre del Greco e Casalnuovo, serviti unicamente da linee notturne,

⁸ Fonte: Dati ISTAT.

⁹ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee senza ripetizione degli archi.

¹⁰ Misurati per sviluppo totale delle corsie.

| | |
|---------------------------|--------------------------------|
| - autobus diesel | 338 |
| - autobus metano | 77 |
| <i>N. passeggeri anno</i> | <i>23.409.068¹¹</i> |
| <i>Km anno</i> | <i>10.484.788</i> |

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

La flotta autobus conta 451 veicoli, di cui n. 194 bus ad alimentazione diesel della più moderna concezione Euro 6, n. 8 Ibridi seriali con trazione elettrica e motogeneratore di bordo Euro 6 e n. 78 mezzi alimentati a metano, che fanno registrare livelli di emissioni gassose molto contenute (EEV ed Euro 6).

SERVIZIO SPECIALE ALIBUS PER L'AEROPORTO

ALIBUS è la linea "speciale" di ANM per il collegamento veloce tra l'Aeroporto ed il centro della città. Effettua unicamente le fermate di Aeroporto - Piazza Garibaldi - Porto (Molo Beverello/Angioino presso stazione marittima) e consente di raggiungere i punti di uscita dalla città ed i principali interscambi per spostarsi in tutta Napoli.

Il titolo di viaggio, del costo attuale di 5 Euro, è acquistabile presso le rivendite autorizzate, a bordo senza maggiorazione e tramite smartphone, grazie all'app myCicero (v. sezione "TITOLI DI VIAGGIO") o attraverso i canali di e-commerce di Gesac e Trenitalia.

La linea prevede l'utilizzo sistematico di 8 autobus di nuova generazione motorizzati Euro 6 e quindi a basso impatto ambientale in quanto ad emissioni di CO e polveri sottili, modello CityMood. La periodicità delle corse è variabile tra i 10 e i 20 minuti. Prima corsa dal Porto 5:30 e alle 06:00 dall'Aeroporto - ultima corsa dall'Aeroporto 23:20.

¹¹ Il dato dei passeggeri per l'anno 2021 per il Trasporto di Superficie Automobilistico è un valore stimato. Per approfondimenti vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2021" nella sezione Servizi di Trasporto.

SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO

METROPOLITANA LINEA 1

| <i>Linea 1</i> | |
|---|------------------|
| <i>Lunghezza linea metropolitana (km)</i> | 18,8 |
| <i>N. stazioni</i> | 19 ¹² |
| <i>Flotta¹³</i> | 35 |
| <i>Tempo percorrenza intera tratta (min)</i> | 34 |
| <i>Velocità commerciale (km/h)</i> | 34,7 |
| <i>Pendenza massima (%)</i> | 5,5 |
| <i>N. passeggeri anno</i> | 17.348.438 |
| <i>Vetture-km anno</i> | 3 621 024 |

La metropolitana Linea 1 di Napoli costituisce l'asse portante del trasporto su ferro della città attraverso un tracciato di circa 19 km che congiunge i quartieri della periferia nord di Piscinola/Scampia e quelli collinari del Vomero e con il centro storico della città, fino alla stazione di Garibaldi, con una pendenza molto elevata (circa 5,5%).

La linea è composta attualmente da n. 19 stazioni e n. 4 seconde uscite presidiate da personale aziendale: Salvator Rosa 2 (incrocio Battistello Caracciolo/Girolamo Santacroce), Rione Alto (uscita Ospedale Pascale Via A. D'Antona); Montedonzelli Via dell'Erba; Toledo Montecalvario (Piazza Montecalvario). A queste si aggiungono i corridoi di collegamento di Museo Passante, interscambio con la Linea 2 di Trenitalia (fermata Piazza Cavour), e quello di Colli Aminei con Ospedale Cardarelli.

A servizio della linea, ANM gestisce i seguenti impianti:

| <i>Impianti</i> | |
|--|-----|
| <i>Scale mobili</i> | 150 |
| <i>Ascensori</i> | 72 |
| <i>Tapis roulant</i> | 18 |
| <i>Montascale e piattaforme elevatrici</i> | 3 |

I lavori di estensione della linea sono stati oggetto negli ultimi anni delle aperture delle stazioni di Garibaldi (Dicembre 2013) e Municipio (Giugno 2015). La prima è un fondamentale punto di connessione con le Ferrovie nazionali e l'Alta velocità, la seconda come collegamento agli imbarchi turistici principali del porto di Napoli e snodo di interscambio tra la Linea 1 e la Linea 6, ad ultimazione dei lavori di quest'ultima. La

¹² Garibaldi, Duomo, Università, Municipio, Toledo, Dante, Museo, Materdei, Salvator Rosa, Quattro Giornate, Vanvitelli, Medaglie d'Oro, Montedonzelli, Rione Alto, Policlinico, Colli Aminei, Frullone, Chiaiano, Piscinola.

¹³ Il valore fa riferimento al totale delle unità di trazione, ognuna composta da due vetture-elettromotrici.

stazione Municipio, progettata dagli architetti portoghesi Álvaro Siza ed Eduardo Souto de Moura, nel Dicembre 2018, ha visto l'apertura della nuova uscita in Via Depretis nella parte bassa della piazza.

Nel 2021 è stata aperta la stazione Duomo in piazza Nicola Amore, all'incrocio tra via Duomo e corso Umberto I. Progettata dall'architetto Massimiliano Fuksas, la stazione funge da congiunzione tra le fermate di Università e Municipio e consente di aumentare i collegamenti nel centro storico della città.

METROPOLITANA LINEA 6

La Linea 6 è una metropolitana leggera inaugurata nel Febbraio 2007 ed in esercizio fino al 2013 nella tratta parziale Mostra-Augusto-Lala-Mergellina.

Attualmente è chiusa all'esercizio in quanto interessata da lavori di completamento della tratta da Mergellina a Municipio, insieme ad interventi di ammodernamento e completamento degli impianti e dei veicoli da parte della Società Concessionaria.

La linea nasce per coprire il percorso litoraneo est-ovest della città di Napoli, con origine da Fuorigrotta, passando per la Riviera di Chiaia fino al Centro-Porto. A conclusione dei lavori la linea si estenderà in galleria per una lunghezza di circa 6,4 km con 8 stazioni (Mostra, Augusto, Lala, Mergellina, Arco Mirelli, San Pasquale, Chiaia, Municipio) e comprenderà i nodi d'interscambio a Mostra (Cumana e la Circumflegrea dell'E.A.V., vicina stazione Campi Flegrei di Trenitalia), a Mergellina (Linea 2 di Trenitalia) e Municipio (Linea 1).

Nel 2022 si prevede l'ultimazione dei lavori ed apertura all'esercizio delle stazioni di: Arco Mirelli in piazza della Repubblica, progettata dall'architetto tedesco Hans Kollhoff, posta all'estremità ovest della Villa Comunale; San Pasquale, progettata dall'architetto Boris Podrecca, sorgente all'altra estremità della Villa Comunale.

SERVIZIO TRANVIARIO

| <i>Rete Tranviaria</i> | |
|--|------|
| <i>Numero linee</i> | 4 |
| <i>Urbane</i> | 4 |
| <i>Suburbane</i> | 0 |
| <i>Lunghezza totale della rete (km)¹⁴</i> | 30,6 |
| - <i>rete urbana</i> | 30,6 |
| - <i>rete suburbana</i> | 0 |
| - <i>corsie preferenziali¹⁵</i> | 14,3 |
| <i>Flotta</i> | 38 |

¹⁴ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee, senza ripetizione degli archi.

¹⁵ Misurati per sviluppo corsie.

| | |
|--------------------------|----------------------|
| <i>N passeggeri anno</i> | 690268 ¹⁶ |
| <i>Km anno</i> | 309 167 |

L'ANM è dotata di un parco tranviario di 38 rotabili, costituito da n. 22 tram SIRIO e n. 16 Tram CT139K, che non producono localmente alcun tipo di emissione dannosa per l'ambiente.

Il tram SIRIO, progettato per la città di Napoli è un veicolo modulare e bidirezionale, dotato di cabina guida alle due estremità. L'accessibilità dei viaggiatori con ridotta capacità motoria è garantita da apposite pedane motorizzate.

Da Gennaio 2020 è stata riattivata la linea tranviaria 1, esercita completamente con 8 tram Sirio, che collega l'attestamento di via C. Colombo (Piazza Municipio) all'attestamento dell'Emiciclo di Poggioreale (realizzazione provvisoria).

A partire dal 04 gennaio 2021 sono state riattivate al servizio la Linea 2 (San Giovanni-Piazza Nazionale) e Linea 4 (Corso San Giovanni - via Cristoforo Colombo) a seguito di tutte le operazioni di collaudo da parte degli enti esterni. Da questa data l'esercizio tranviario prevede l'impiego su Linea 1 e Linea 4 di tram Sirio, su Linea 2 invece tram CTK.

FUNICOLARI

| <i>Impianti</i> | <i>Centrale</i> | <i>Chiaia</i> | <i>Mergell</i> | <i>Montes.</i> | <i>SISTEMA</i> |
|--|-----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| <i>Lunghezza tratta (km)</i> | 1,23 | 0,5 | 0,56 | 0,83 | 3,12 |
| <i>N stazioni</i> | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 |
| <i>Flotta</i> | 6 | 4 | 2 | 4 | 16 |
| <i>Tempo percorrenza intera tratta (min)</i> | 6,5 | 4,3 | 6,45 | 5,3 | - |
| <i>Velocità commerciale. (km/h)</i> | 11,35 | 6,98 | 5,21 | 9,11 | - |
| <i>Pendenza massima (%)</i> | 15,24 | 29,81 | 46,57 | 23,07 | - |
| <i>N passeggeri anno</i> | 1 857 000 | 984 000 | - | 1 335 000 | 4 176.000 |
| <i>Vetture-km anno</i> | 238 603 | 63.878 | - | 106 042 | 408 523 |

Le Funicolari di Chiaia, Montesanto, Mergellina e Centrale svolgono nel sistema dei trasporti su ferro della città di Napoli un ruolo fondamentale per la mobilità urbana collegando il centro cittadino alla zona collinare ed assecondando da oltre 100 anni la particolare configurazione orografica della città.

Il servizio delle quattro funicolari si completa dei seguenti impianti:

¹⁶ Il dato dei passeggeri per l'anno 2021 per il Trasporto di Superficie Tram è un valore stimato. Per approfondimenti vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2021" nella sezione Servizi di Trasporto.

| | |
|-------------------------------|---|
| <i>Impianti</i> | |
| <i>Scale mobili</i> | 6 |
| <i>Ascensori</i> | 6 |
| <i>Tapis roulant</i> | - |
| <i>Piattaforme elevatrici</i> | 4 |

SERVIZIO FILOVIARIO

| | |
|--|-------------------------|
| <i>Rete Filoviaria</i> | |
| <i>Numero linee</i> | 4 |
| <i>Urbane</i> | 3 |
| <i>Suburbane</i> | 1 |
| <i>Lunghezza totale della rete (km)¹⁷</i> | 36,5 |
| - <i>rete urbana</i> | 31 |
| - <i>rete suburbana</i> | 5,5 |
| - <i>corsie preferenziali¹⁸</i> | 6,2 |
| <i>Flotta</i> | 60 |
| <i>N. passeggeri anno</i> | 1.472 495 ¹⁹ |
| <i>Km anno</i> | 659 522 |

La flotta di filobus è composta di n. 60 vetture di costruzione ANSALDOBREDA, modello F19H, a trazione bimodale (elettrico-diesel). Tutti sono dotati di pianale ribassato e pedana elettrica estraibile a comando dal conducente e sistema di "kneeling", per inclinare la vettura sul lato destro in modo da ridurre l'angolo di salita per le persone a ridotta capacità motoria.

Completa la flotta anche un filobus storico matricola 8021 usato solo in caso di manifestazioni.

A completamento dei lavori di riqualificazione dell'asse costiero che hanno interessato la linea tranviaria, si prevede il ripristino anche del servizio filoviario della linea 203, che collega il parcheggio BRIN alle stazioni metropolitane, rispettivamente Museo (metropolitana Linea 1) e Cavour (metropolitana Linea 2).

In data 25 giugno 2021 è stata inaugurata la Linea 204, che collega il Museo Nazionale con la zona Ospedaliera del Cardarelli, attraversando il Ponte della Sanità, per poi

¹⁷ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee, senza ripetizione degli archi.

¹⁸ Misurati per sviluppo corsie.

¹⁹ Il dato dei passeggeri per l'anno 2021 per il Trasporto di Superficie Filobus è un valore stimato. Per approfondimenti vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2021" nella sezione Servizi di Trasporto.

risalire lungo via Colli Aminei. L'infrastruttura filoviaria della nuova linea va a sostituire l'esistente linea 604 con 12 filobus senza emissioni inquinanti.

ASCENSORI CITTADINI

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

SISTEMA INTERMODALE VOMERO

I servizi ad impianto fisso si completano di n.3 impianti di scale mobili esterne e un corridoio di collegamento con tapis roulant che fungono da nodo di interscambio tra i sistemi su ferro della zona Vomero. Le prime sono situate nella zona di via Scarlatti e via Cimarosa e collegano piazza Vanvitelli alla stazione superiore della Funicolare di Montesanto, mentre il tapis roulant è inserito nel corridoio di collegamento tra la stazione di Fuga della Funicolare Centrale e Cimarosa della Funicolare di Chiaia.

PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2021

Nel corso del 2021, per effetto delle misure restrittive imposte dal Governo e dalla Regione Campania, il Consorzio Unico Campania non ha condotto le consuete analisi dei flussi di traffico per la rilevazione dei passeggeri sui nostri mezzi, di conseguenza si è proceduto ad effettuare una stima per il Trasporto di Superficie (gomma) sulla base dei coefficienti di riempimento consentiti nell'anno di riferimento, rispetto ai valori riscontrati, in condizioni normali, nel 2019.

Nel corso del 2021 si è assistito ad un graduale recupero dei passeggeri trasportati (pari al 18% circa) rispetto al calo rilevato nel 2020 a causa dell'esplosione della crisi pandemica che ha condizionato le dinamiche della mobilità. Mediamente, il calo dei passeggeri rispetto ai dati di fine 2019, si è attestato tra il 30% e il 40%. Il limite massimo della capienza di riempimento consentito dalla normativa emergenziale è stato gradualmente innalzato fino all'80%.

Andamento analogo si è registrato anche per i passeggeri della Linea 1 con un incremento del 17,6% rispetto al 2020 riportando, a fine anno, il numero dei passeggeri al 60% del 2019.

Anche le funicolari hanno registrato una forte riduzione dei passeggeri nel 2021 di intensità pari a quella registrata nel 2020. Tale riduzione rispetto al 2019 delle funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto è stata di circa il 70%.

Nel corso del 2021 ANM è stata fortemente impegnata nell'assicurare la continuità del servizio di trasporto pubblico e nel consentire la regolare mobilità delle persone. A tal fine, seguendo le linee guida del Ministero dei Trasporti e Infrastrutture, sono state messe in campo misure e nuove regole di viaggio per la tutela della salute dei propri dipendenti e dei cittadini.

Per il trasporto di superficie nel corso dell'anno 2021 sono stati riattivati i collegamenti sospesi nel 2020 effettuati con minibus, così come le linee scolastiche (queste ultime intensificate grazie alla introduzione dei servizi aggiuntivi di trasporto effettuati anche in subaffidamento da soggetti privati per conto di ANM), i collegamenti notturni di linea, nonché le linee a copertura dei servizi minimi non essenziali.

Conformemente ai protocolli previsti dalle norme nazionali, le principali misure di prevenzione attuate dall'azienda per l'esercizio hanno visto la prosecuzione del piano straordinario di sanificazione e igienizzazione dei mezzi di trasporto esposti al rischio contaminazione batterica e virologica. I vagoni della Metropolitana Linea 1 e delle Funicolari, l'intera flotta tram, bus e filobus, sono stati interessati quotidianamente dalle misure di disinfestazione straordinaria, in aggiunta ai piani di manutenzione ordinaria su tutti i mezzi del sistema di trasporto ANM e nei locali aperti al pubblico.

A bordo dei mezzi e nelle stazioni sono presenti percorsi guidati con segnaletica dedicata per la gestione del flusso passeggeri: adesivi per indicare le modalità di distanziamento nelle stazioni metropolitane e funicolari, così come in strada sono stati delineati gli spazi per l'attesa dei bus: tutte le indicazioni sono fornite in modo che si rispetti il distanziamento sociale previsto basato sul principio di responsabilizzazione delle persone all'utilizzo dei dispositivi di protezione e il rispetto delle distanze.

A bordo delle metropolitane e delle funicolari è stato consentito un accesso contingentato di passeggeri per ogni treno. Ogni stazione ha un solo tornello attivo in ingresso e il percorso di chi entra è differenziato da coloro che escono dalla stazione. Al raggiungimento del limite massimo previsto di passeggeri il tornello viene bloccato e bisognerà attendere lo sblocco per l'accesso al treno successivo. Lo stesso avviene con le funicolari.

Per le linee di superficie si è proseguito con le misure già adottate del 2020 che hanno visto l'inibizione dell'accesso all'utenza dalla porta anteriore, consentendo invece la salita dalla porta posteriore e la discesa esclusivamente da quella centrale. Allo scopo sono state predisposte apposite informative a bordo per l'utenza.

Sempre nel rispetto delle norme di sicurezza e per la tutela del personale viaggiante e degli utenti, è stata mantenuta la sospensione della vendita a bordo dei titoli di viaggio. Per i mezzi di superficie viene consigliato l'acquisto del biglietto tramite App Unico

Campania e servizio SMS, per metropolitana Linea 1 e Funicolari, invece l'uso delle emittitrici di stazione o dei rivenditori autorizzati. Conformemente alle disposizioni normative vigenti in ambito nazionale e regionale, anche la verifica dei titoli di viaggio è condotta esclusivamente in fase di accesso ai bus alle fermate.

Per informare e comunicare ai passeggeri le corrette regole di viaggio in linea con le indicazioni fornite da enti e istituzioni, per aggiornamenti su orari e modalità di esercizio, sono costantemente condotte campagne sul sito internet aziendale, sui canali social media @anmnapoli Facebook e Twitter, con annunci sonori sui mezzi, nelle stazioni, alle fermate di superficie e nei parcheggi gestiti da ANM.

INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE

Nel corso dell'anno 2021 si è completato il processo di graduale rinnovamento del parco autobus già avviato negli anni 2019 e 2020, che ha visto un totale di 185 autobus immessi in servizio nel triennio. Gli effetti di tale intervento ha consentito di ammodernare circa il 44% della flotta attiva con abbassamento dell'età media del parco veicolare aziendale dai 17 di inizio 2019 a circa 8,5 anni attuali.

Il rinnovo della flotta intervenuto, in particolare, nel corso dell'anno 2021 ha riguardato l'ingresso di nuovi autobus in sostituzione di quelli più inquinanti (Euro 2 ed Euro 3) che si sono aggiunti ai 153 già acquisiti tra il 2019 e il 2020. In particolare:

- n. 20 autobus Citymood CNG (alimentati a Metano) Euro 6, acquistati dalla Regione Campania,
- n. 13 autobus Urbanway CNG (alimentati a Metano) Euro 6, acquistati dalla Regione Campania,
- n. 8 autobus Urbanway Ibridi (con motogeneratore diesel Euro 6 e motore di trazione elettrico), acquistati dalla Regione Campania,
- n. 4 autobus Vivacity da 9 mt Euro 6

Con l'obiettivo di realizzare la piena transizione ecologica del proprio parco veicolare, ANM ha indirizzato le proprie scelte di investimento a breve/medio termine su autobus ed infrastrutture per la mobilità full electric nell'ambito delle risorse rese disponibili dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR - programma di investimenti che l'Italia deve presentare alla Commissione europea nell'ambito del Next Generation EU.). In tale contesto, il Comune di Napoli è risultato destinatario di risorse per ben 180 milioni di Euro che tra il 2024 e il 2026 consentiranno di acquistare oltre 250 bus elettrici in sostituzione dei diesel e di convertire alla trazione completamente elettrica 3 depositi aziendali. I programmi di investimento sono stati già avviati di concerto con il Comune di Napoli.

Proseguirà anche nel 2022, l'intervento iniziato nel 2021 di recupero totale dell'intera flotta tranviaria CT139K, tramite interventi sulle parti ammalorate della carrozzeria esterna e interna dei tram, l'installazione di una nuova illuminazione a led, la compartimentazione della zona autista e la sostituzione dei sediolini passeggeri e conducente.

Il contratto di fornitura e messa in servizio dei nuovi treni della metropolitana Linea 1, con la società Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles AS (C.A.F. SA) prevede un totale un rinnovamento della flotta con n. 19 elettrotreni modulari costituiti da sei casse.

Dopo l'incidente del luglio 2021 che ha interessato un nuovo treno nelle fasi di svolgimento delle prove tecniche di collaudo, sono ripresi i test di collaudo per immettere in servizio i primi treni, di cui il primo avverrà entro luglio 2022.

Nel 2022 l'evoluzione della rete (con apertura nuove stazioni L1 e L6) vedrà l'apertura della stazione San Pasquale ed Arco Mirelli di Linea 6 con relativa riapertura al pubblico della Linea 6 da Mostra a San Pasquale.

E' stato installato il sistema ATP sui rotabili di LINEA 6, questi sono stati forniti di un nuovo sistema di segnalamento caratterizzato da un unico Apparato Centrale statico a Calcolatore (ACC), per la prossima apertura delle nuove stazioni di Arco Mirelli e San Pasquale.

Linea 6 è stata anche dotata di nuova Sotto Stazione Elettrica (SSE) di Arco Mirelli, che sarà consegnata ad ANM alla riapertura della Linea 6 prevista entro l'estate.

Nell'anno 2021 è stato ripubblicato, dal Comune di Napoli, il bando di gara per i lavori di revisione ventennale della Funicolare di Chiaia. La gara non è stata assegnata e pertanto a partire dal 30 settembre, data di scadenza del quinto anno di proroga, l'impianto sarà chiuso al pubblico. Nel corso del 2022 il Comune di Napoli procederà a bandire una nuova gara.

Ad aprile 2022 si prevede invece la riapertura al pubblico della funicolare di Mergellina.

Sempre nello stesso anno sarà effettuata la revisione speciale quinquennale della funicolare Centrale e, al fine di non creare disservizi alla clientela, le attività di revisione, eccezion fatta per la sostituzione della fune traente, si svolgeranno in orario notturno.

SERVIZI ALLA MOBILITÀ

L'Azienda gestisce la sosta a pagamento su strada (strisce blu) e parcheggi per un totale di 34.250 posti auto, realizza interventi per la mobilità cittadina e gestisce la manutenzione programmata della segnaletica verticale e orizzontale degli impianti semaforici, garantisce l'erogazione di servizi di assistenza informatica alla Polizia Municipale per la gestione delle Zone a Traffico Limitato (ZTL).

SOSTA A RASO SU STRADA

DIMENSIONI SERVIZIO SOSTA

- n. 10 ambiti territoriali a sosta tariffaria²⁰
- n. 26 605 stalli blu (posti auto tariffati)
- n. 1088 posti per diversamente abili
- n. 36 posti auto gratuiti per donne gestanti²¹
- n. 541 parcometri

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

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

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA A RASO

La sosta può essere pagata utilizzando i seguenti sistemi:

PARCOMETRO

²⁰ Chiaia, Costantinopoli, City, Ferrovia, Centro Direzionale, Vomero, Arenella, Soccavo, Fuorigrotta/Agnano, Chiaiano/Scampia.

²¹ Localizzati nelle vicinanze dei Presidi Ospedalieri con Divisione di Ostetrica e Ginecologia.

Il pagamento al parcometro avviene con monete e per alcuni parcometri di ultima generazione anche con carta di credito. Il biglietto rilasciato dal parcometro deve essere esposto sul cruscotto.

SCHEDA ELETTRONICA

La scheda elettronica prepagata è programmabile in funzione del tempo di sosta desiderato e per l'accensione a tempo differito²².

APP PER SMARTPHONE – TITOLI DI SOSTA DEMATERIALIZZATI

Il pagamento della sosta può avvenire attraverso l'app gratuita Tap&Park di ANM, oppure attraverso le app Easypark, Telepass Pay, myCicero, Presto-Parking, PayByPhone, DropTicket e ParkAppy e SIR, disponibili su Apple Store, Google Play e Windows Phone. Tutte le App calcolano automaticamente l'importo della sosta in base alla tariffa e consentono di pagare solo i minuti effettivi di parcheggio.

ABBONAMENTI PER LA SOSTA A RASO

Il Comune di Napoli attraverso specifiche Ordinanze Sindacali/Dirigenziali ha individuato forme di abbonamento per categorie di utenti: lavoratori degli alberghi del lungomare, lavoratori della clinica Mediterranea, pescatori di Mergellina soci di cooperative, lavoratori pendolari delle isole del golfo, dipendenti ASL. E' prevista inoltre la possibilità di acquistare abbonamenti da € 30,00 ed € 40,00 in specifiche aree del settore 7G (Centro Direzionale di Napoli) attraverso l'App Tap&Park di ANM oppure collegandosi alla piattaforma smartmobility.anm.it.

AUTO ELETTRICHE ED IBRIDE

La Delibera di Giunta Comunale n. 22 del 03/02/2022 ha prorogato fino al 31/12/2022 l'autorizzazione alla sosta gratuita su stalli a pagamento in favore delle autovetture elettriche e a titolo oneroso, con agevolazioni, in favore delle autovetture ibride, di cui alle Deliberazioni di Giunta Comunale n.245 del 30/05/2019 e n.257 del 22/12/2020. Le specifiche sono riportate sul sito www.anm.it.

SOSTA RESIDENTI

Nel servizio di gestione della sosta è inclusa anche l'attività di rilascio delle autorizzazioni di sosta per i residenti. Le modalità di rilascio sono indicate sul sito www.anm.it. Il rinnovo può essere effettuato anche online, attraverso la piattaforma ANM smartmobility.anm.it

AUTOBUS TURISTICI

²² La scheda di importo a scalare da €50,00 è acquistabile presso la sede direzionale di ANM.

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

Per info su tariffe aggiornate, aree di sosta e modalità di pagamento consultare il sito www.anm.it.

PARCHEGGI

DIMENSIONI PARCHEGGI DI STRUTTURA

- *n. 15 parcheggi in struttura²³*
- *n. 5.721 posti auto*
- *n. 114 posti per diversamente abili*

DIMENSIONI PARCHEGGI "NAPOLI PARCHEGGIA FACILE"²⁴

- *n. 3 parcheggi²⁵*
- *n. 260 posti auto circa*

DIMENSIONI PARCHEGGI A RASO

- *n. 5 parcheggi a raso²⁶*
- *n. 1619 posti auto*

ANM gestisce sia parcheggi di struttura che parcheggi a raso fuori sede stradale, di cui n. 7 parcheggi sono prossimi alle fermate della Metropolitana Linea 1 (vedi tabella seguente).

Nell'Aprile 2018 è stata riaperta la struttura Mancini, in Piazza Garibaldi, a seguito di lavori di ampliamento e riqualificazione del sito che hanno consentito l'interscambio con la vicina stazione Centrale, il capolinea bus e linee metropolitane della Linea 1 e Linea 2.

Nel 2021 sono stati aperti al pubblico i parcheggi a raso fuori la sede stradale di Aulisiso e Grimaldi nei pressi del Tribunale di Napoli nel Centro Direzionale di Napoli.

²³ CDN L1 - L2 - L3 - T1 - T2 - G1 - P5; Ponticelli; Pianura; Brin, Colli Aminei; Frullone; Policlinico, Dell'Erba; Bagnoli

²⁴ Rappresentano parcheggi in cui sono previsti servizi aggiuntivi come la custodia e la prenotazione.

²⁵ Spalti Maschio Angioino, Monaldi e Mancini.

²⁶ Chiaiano 1, Chiaiano 2, Scampia, Aulisiso, Grimaldi.

Per informazioni sulle tariffe e le differenti modalità di abbonamento per singola struttura fare riferimento al sito internet www.anm.it.

Tabella di sintesi: offerta servizio di sosta - interscambio con il servizio di trasporto.

| LINEE DI INTERSCAMBIO | PARCHEGGI ANM | GG DI APERTURA E FASCIA ORARIA SERVIZIO |
|---|-------------------------|--|
| Metropolitana LINEA 1 | CHAIANO 1 e 2 | - Parcheggio adiacente metropolitana: feriali e festivi 6 00-20 00 - Parcheggio sottostante viadotto metropolitana: da lunedì a venerdì 6 00-20 00, <i>Sabato, domenica e festivi chiuso</i> |
| | COLLI AMINEI | Feriali e festivi h24 |
| | FRULLONE | Da lunedì a sabato 6 00-24.00 <i>Domenica e festivi chiuso</i> |
| | POLICLINICO | Dal lunedì e venerdì 7 00-20 00 Sabato 7 00-13 30 <i>Domenica e festivi chiuso</i> |
| | DELL'ERBA | Da lunedì a sabato 6.00-21 00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i> |
| | SCAMPIA | Feriali e festivi 6 00-20 00 |
| Metropolitana LINEA 6 - FUNICOLARI | - | - |
| LINEE DI SUPERFICIE ANM (autobus, filobus, tram) | PONTICELLI | Da lunedì a sabato 6 00-21 00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i> |
| | PIANURA | Da lunedì a sabato 6.00-24 00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i> |
| | BRIN | Feriali e festivi h24 |
| | SPALTI MASCHIO ANGIOINO | Feriali e festivi 7 20-23 30 con prolungamenti anche fino alle 02.00 in casi speciali |
| | MONALDI | Feriali e festivi 7 20-20 20 |
| | MANCINI | Feriali e festivi 7.20-20.20 |
| ALTRI OPERATORI (es. Circumvesuviana, Trenitalia, etc) | CDN TUTTI | - L1- L2 da lunedì a sabato 6 30-24 00 - T1 - T2 - L3 - G1 da lunedì a sabato 6 30-21 00 - P5 da lunedì a venerdì 6 30-24.00, sabato 6.30-13.30 <i>Domenica e festivi chiusi</i> - Aulisio da lunedì a venerdì 7 00-20 00; Grimaldi da lunedì a venerdì 7 00-17.00 <i>Sabato, domenica e festivi chiusi</i> |
| | BAGNOLI | Da lunedì a sabato 6 00-24 00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i> |

PROGETTI E ATTIVITÀ IN CORSO

Per l'anno 2022 sono stati programmati i seguenti nuovi interventi:

- Sistema di centralizzazione dei parcheggi su un server virtuale per consentire una maggiore ottimizzazione delle risorse, riduzione dei costi e miglioramento delle performance.
- L'installazione di sistemi di automazione nei parcheggi fuori sede stradale Aulisio e Grimaldi;
- Sostituzione di n. 158 parcometri con altrettanti di nuova generazione che consentiranno all'utenza di effettuare il pagamento anche con carta credito/bancomat;
- Completamento del sistema di richiesta rilascio/rinnovo on line del permesso di sosta per residenti e ZTL, attualmente attivo solo per il rinnovo.

ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE

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

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

ANM dispone di 350 mezzi dotati di un sistema di videosorveglianza di bordo a circuito chiuso per la rilevazione delle immagini da 4 telecamere di bordo. In caso di denuncia per evento criminoso a bordo, le immagini sono messe a disposizione dell'autorità giudiziaria. A tal proposito, ANM ha predisposto e condiviso con la Questura di Napoli, un protocollo di gestione per il recupero e la visualizzazione delle immagini nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Per garantire invece la sicurezza dell'infrastruttura di rete filobus e tram, Il servizio di trasporto a trazione elettrificato è dotato di una Control Room (Posto Pilota), con presenziamento fisso h24. La centrale consente di controllare e comandare lo stato di alimentazione delle SSE, l'alimentazione della linea aerea di contatto filoviaria e tranviaria; gestire l'insorgere di eventuali allarmi derivati da guasti e/o rotture e la videosorveglianza dei siti SSE. Il sistema di controllo è dotato di ridondanze per la sicurezza di esercizio, pertanto è provvisto di una postazione di disaster recovery presso il Deposito di S. Giovanni, in funzione in caso di emergenza.

Relativamente agli aspetti ambientali, tutti gli autobus diesel sono alimentati con carburante a basso tenore di zolfo e tutti gli autobus, sia metano che diesel, sono sottoposti periodicamente a controllo dei gas di scarico e della rumorosità ogni 40.000 km e comunque una volta l'anno.

Grazie ai nuovi ingressi nel 2021 di nuovi autobus (v. sezione "*SERVIZIO DI TRASPORTO - Interventi strutturali realizzati e progetti a breve termine*"), la quota di autobus meno inquinanti (Euro 6) è ora pari al 33% circa della flotta totale (43% della sola flotta autobus), mentre quella più inquinante e vecchia dei veicoli fino ad Euro 3 è inferiore all'8% della flotta totale (10% della sola flotta autobus), con circa 18 anni di età media.

Le sottostazioni elettriche filo-tranviarie sono state oggetto di lavori di adeguamento alla norma CEI 0-16, pertanto il funzionamento delle cabine e il consumo di energia elettrica rispettano gli standard nazionali.

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

Tutte le stazioni della Linea 1 sono state progettate nel rispetto di moderni sistemi di sicurezza, prive di barriere architettoniche, provviste di percorsi per ipovedenti e dotate di telecamere a circuito chiuso. Queste ultime riprendono internamente ed

esternamente anche ascensori e scale mobili, producono immagini visionabili localmente dai banchi agenti di stazione e, in maniera centralizzata, dal centro di controllo dei Colli Aminei.

Nei box degli agenti di stazione, presenziati per tutta la durata dell'esercizio, sono installati gli allarmi degli impianti di stazione, la diffusione sonora, i telefoni interni ed il citofono per il colloquio con i viaggiatori presenti nei vani ascensori; sofisticati impianti di rilevazione incendi.

A bordo dei treni, il sistema Videositram diffonde, attraverso dei monitor, le immagini catturate in tempo reale dalle telecamere a bordo.

I nuovi treni di fornitura CAF prevedono a bordo la possibilità di comunicazione, via citofonica, con il macchinista e sono dotati di telecamere interne visualizzate in cabina di guida. Inoltre è implementata la rilevazione fumi interno comparto viaggiatori con allocazione di estintori.

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

Nelle stazioni impresenziate della funicolare di Mergellina, negli ascensori e nella maggior parte dei percorsi disabili sono presenti dei "citofoni". Sono installate inoltre delle telecamere che da remoto (dalla sala manovra o dal banco agenti di stazione) consentono di intravedere l'utente in prossimità del dispositivo.

PARCHEGGI

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

In data 18/12/2019 ANM e la società di mobilità sostenibile Be Charge (appartenente al gruppo BE POWER) hanno stipulato un contratto relativo alla fornitura, installazione e gestione di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici e ibridi²⁷ da installare presso i parcheggi in struttura di pertinenza di ANM.

Di un totale di 96 impianti di ricarica previsti dal contratto, al 31/12/2021 sono state installate 84 unità, di cui 49 già attivate e le restanti 35 entro l'anno.

²⁷ L'iniziativa si inserisce nell'ambito del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvato con Deliberazione di Giunta del Comune di Napoli n.434 del 30/05/2016 finalizzata alla riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera e limitazione della circolazione di veicoli inquinanti in città e nell'intera area metropolitana

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

Il Sistema di Ausilio all'Esercizio (SAE) attivo in ANM è composto da una centrale operativa che integra funzioni di monitoraggio e controllo della flotta in esercizio a funzioni di info mobilità e sicurezza, consentendo di gestire oltre ai mezzi di trasporto anche paline e display di pensilina per l'informazione all'utenza.

Tale sistema consente agli operatori di centrale di intervenire rapidamente in caso di eventi di qualsiasi natura che si riflettano sull'esercizio (deviazioni, incidenti, variazioni di percorso), compresa la gestione delle emergenze (richiesta Forze dell'Ordine, assistenza medica, Vigili del Fuoco), mentre agli utilizzatori del servizio di beneficiare di informazioni aggiornate sulla regolarità del servizio.

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

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

Il traffico ferroviario è regolato da un sistema di segnalamento di tipo ATP (Automatic Train Protection) continuo, che garantisce il rispetto automatico del distanziamento dinamico nella marcia treni ad inseguimento nonché le velocità massime che i treni devono rispettare sulle diverse sezioni della linea, con notevoli benefici dal punto di vista della sicurezza.

La Funicolare Centrale è dotata di impianti di diffusione sonora e interfono a terra e bordo treno per facilitare la comunicazione tra passeggeri conducente e stazioni. Inoltre si avvale nella gestione dell'esercizio anche di un sistema di tele-controllo della linea attraverso delle telecamere installate sui frontali dei treni, le cui immagini vengono trasmesse direttamente in sala manovra.

LE STAZIONI DELL'ARTE

Le Stazioni dell'Arte di Napoli rappresentano uno dei più importanti e ampi interventi di architettura e arte pubblica realizzati negli ultimi venti anni. Tutte le nuove stazioni della Metropolitana Linea 1, inaugurate a partire dal 2001, sono il risultato di un progetto promosso dall'amministrazione comunale di Napoli per conferire qualità estetica e valore culturale alle architetture dei luoghi di transito metropolitano, riqualificare vaste porzioni del tessuto urbano e favorire l'incontro con i linguaggi visivi contemporanei, dotando la città della sua prima raccolta d'arte pubblica.

La progettazione delle stazioni sotterranee e dei corrispondenti interventi in superficie è stata affidata ad architetti e designer di fama internazionale, come Gae Aulenti, Massimiliano e Doriana Fuksas, Alessandro Mendini, Dominique Perrault, Karim Rashid, Álvaro Siza ed Eduardo Souto de Moura, Oscar Tusquets. Gli spazi interni ed esterni delle stazioni hanno accolto, sotto il coordinamento di Achille Bonito Oliva, oltre 250 opere d'arte contemporanea, costituendo così un eccezionale museo diffuso sull'area urbana, tra sottosuolo e superficie. L'Azienda Napoletana Mobilità gestisce questo grande patrimonio della città sia curandone la conservazione, sia favorendone la conoscenza e la fruizione con attività di ricerca, educazione e divulgazione.

I SERVIZI EDUCATIVI METRO ART ANM

ANM con i servizi educativi Metro Art, curati da un team di specialisti del settore, promuove e valorizza il patrimonio delle Stazioni dell'Arte con programmi di visite didattiche, lezioni itineranti, laboratori creativi e tour personalizzati.

- Metro Art Tour sono le visite a calendario fisso, organizzate periodicamente da ANM e acquistabili online attraverso il sito web istituzionale <http://metroart.anm.it/servizi/metro-art-tour.html>
- per chi desidera invece una visita guidata su misura e su appuntamento è possibile acquistare il servizio Metro Art *Your Tour* <http://metroart.anm.it/servizi/metro-art-tour-2018.html>
- ai bambini dai 6 ai 10 anni sono dedicate invece METRO ART KIDS, le visite-laboratorio per famiglie. <http://metroart.anm.it/2018-02-16-14-50-18/68-metro-art-kids-it>
- nel 2021 ANM ha lanciato un nuovo format educativo: Metro Art / Napoli Sottosopra, *walking&metro tour* tra Stazioni dell'Arte e percorsi urbani, alla scoperta della straordinaria relazione che fin dalla sua fondazione Napoli ha intessuto con il proprio sottosuolo.

Per gli alunni di istituti scolastici ANM realizza visite ed progetti educativi dedicati.

- Il servizio di visita su appuntamento per gruppi scolastici Metro Art School è progettato in maniera differenziata in funzione dei diversi gradi di istruzione e dei percorsi formativi dei destinatari.

<http://metroart.anm.it/servizi/metro-art-scuola.html>

ANM ha inoltre sviluppato collaborazioni con le scuole del territorio sui temi della comunicazione, divulgazione e promozione dell'arte contemporanea, anche con percorsi di tirocinio, progetti PON e Alternanza Scuola–Lavoro.

- Va citato, tra i progetti più innovativi, “L'arte dal vivo” per il quale ANM collabora con il Liceo G. B. Vico di Napoli dal 2016 – con il finanziamento di fondi FSE POR Scuola Viva – a percorsi formativi annuali di workshop d'artista che hanno coinvolto gli alunni nella progettazione, realizzazione e comunicazione, insieme ad alcuni dei più noti artisti contemporanei del territorio, di opere d'arte *site specific* installate in forma permanente presso gli spazi storici dell'Istituto e ispirati proprio al concetto dell'arte contemporanea diffusa nei luoghi della vita quotidiana che caratterizza il modello delle Stazioni dell'Arte.

Informazioni, dettaglio costi e modalità di prenotazione: metroart.anm.it e infoarte@anm.it.

LE GUIDE BREVI METRO ART ANM

Nel 2021 sono state messe in distribuzione presso la rete dei ticket shop, con un prezzo al pubblico di 5 euro, le guide brevi METRO ART, il cofanetto ufficiale ANM, contenente le guide pieghevoli (bilingue, italiano e inglese) delle Stazioni dell'Arte. Uno strumento agile ma allo stesso tempo completo, che descrive le architetture delle stazioni e tutte le opere d'arte, anche attraverso un ricco corredo fotografico.

SITO WEB METRO ART - METROART.ANM.IT

Il sito web Metro Art, interamente bilingue, italiano e inglese, offre oltre 120 schede di approfondimento dedicate alle architetture delle stazioni e a ciascuna delle opere d'arte, un ricco corredo fotografico e la mappa dell'area per agevolare l'orientamento dei fruitori nella rete delle Stazioni dell'Arte e nel territorio cittadino.

Il design del nuovo strumento web è responsive ed ottimizzato per mobile, si adatta cioè automaticamente al dispositivo sul quale è visualizzato, migliorando così l'accessibilità e l'esperienza di navigazione degli utenti.

Il sito è strutturato in modo da valorizzare al meglio il patrimonio delle Stazioni dell'Arte, attraverso la spettacolarità di immagini fotografiche in grande formato, più livelli di approfondimento dal punto di vista storico-artistico e architettonico, ampio spazio per le news del mondo Metro Art, link diretti e moduli di contatto per la prenotazione dei servizi di visita.

CONVENZIONE TRA ANM E ACCADEMIA DI BELLE ARTI

Nel 2020 ANM e Accademia di Belle Arti di Napoli hanno sottoscritto una nuova Convenzione triennale di collaborazione per lo studio, il monitoraggio, la manutenzione programmata e il restauro delle opere della metropolitana. Con il nuovo accordo, che sviluppa e migliora il modello già sperimentato dal 2006 al 2016, ANM ha scelto di tornare ad affiancarsi alla prestigiosa istituzione formativa napoletana, che con la sua Scuola di Restauro è dotata delle migliori professionalità nel campo multidisciplinare della conservazione del Contemporaneo, nonché di un elevato numero di restauratori professionisti certificati dal MIBACT. Tra le azioni messe in campo: ricerca storico-artistica, documentaria, scientifica su ogni singola opera, schedatura conoscitiva di tecniche e materiali costitutivi, interviste ai protagonisti della filiera del Contemporaneo (artisti, fondazioni, galleristi, artigiani, installatori etc.), campagne fotografiche dedicate, indagini diagnostiche, monitoraggio dello stato conservativo, progettazione e realizzazione degli interventi straordinari di restauro e di piani di manutenzione programmata.

Al centro di tale strategia conservativa, l'esperienza consolidata dei cantieri-scuola di restauro all'interno delle stazioni della metropolitana, veri e propri laboratori multidisciplinari che vedono all'opera un team composto da restauratori professionisti, studenti e tesisti, esperti in diagnostica delle cause di degrado e fotografi dell'Accademia, in stretta collaborazione con gli storici dell'arte ANM e con i tecnici delle Opere Civili e degli Impianti Tecnologici ANM.

GLI INTERVENTI DI RESTAURO REALIZZATI CON L'ACCADEMIA

Nel Luglio 2021 si sono conclusi i primi interventi di restauro su due importanti opere installate nella stazione Materdei:

- *Splotch, Non geometric form #8*, 2002, Sol LeWitt, corridoio piano banchina stazione Materdei, dotata anche di una nuova struttura protettiva.
- *Colonna persa*, 2003, Ettore Spalletti, atrio stazione Materdei

Nel Febbraio 2022 sono stati completati anche gli interventi conservativi avviati nell'estate 2021 su altre quattro opere monumentali installate presso gli spazi esterni della stazione Salvator Rosa:

- Senza titolo, 2002, Enzo Cucchi, Il uscita stazione Salvator Rosa
- *Napoli città madre*, 2002, Ugo Marano, Il uscita stazione Salvator Rosa, esterno,
- Senza titolo, 2001, Mimmo Paladino, parco esterno stazione Salvator Rosa;
- *Ritmo nello spazio*, 2001, Renato Barisani, parco esterno stazione Salvator Rosa.

PREMIO RAFFAELE PEZZUTI PER L'ARTE

Il Premio "Raffaele Pezzuti per l'Arte" è un concorso pubblico rivolto ai giovani talenti delle arti visive, promosso dal Comune di Napoli con l'Azienda Napoletana Mobilità e l'Accademia di Belle Arti di Napoli. Il Premio, dedicato alla memoria del pittore napoletano Raffaele Pezzuti, giunto oggi alla sua IV edizione, ha come obiettivo selezionare un progetto artistico da installare in modo permanente nel corridoio di collegamento tra la stazione "Fuga" della Funicolare Centrale e la stazione "Vanvitelli" della Linea 1, oggi diventato la "Galleria Premio Raffaele Pezzuti per l'Arte". Anche le opere dei dieci finalisti di ciascuna edizione del Premio trovano visibilità per un anno negli spazi della monumentale stazione della Funicolare Centrale a Piazza Fuga.

LA PARTECIPAZIONE AL PROGETTO AAA ACCOGLIERE AD ARTE.

Nel 2021 ANM ha rinnovato la sua partecipazione ad AAA Accogliere Ad Arte (www.accogliereadarte.it), un percorso di conoscenza e incontro con il patrimonio culturale di Napoli, promosso da Progetto Museo con il patrocinio del Comune di Napoli. Tale partecipazione assume per ANM una doppia valenza, poiché offre l'opportunità da un lato di rafforzare il legame del proprio personale di front line con il patrimonio culturale della città, dall'altro di valorizzare il patrimonio artistico-architettonico delle stazioni dell'arte attraverso momenti di formazione curati dagli esperti del team Metro Art e dedicati alle altre categorie professionali coinvolte.

COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM

ORARI DI ESERCIZIO²⁸

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

Di seguito gli orari ordinari in vigore per il 2022:

ESERCIZIO AUTO-FILO-TRANVIARIO: l'orario di esercizio copre la fascia 05:30-24:00 con corse notturne programmate su alcune direttrici. Per i dettagli sugli orari/frequenze aggiornati e sull'articolazione dell'offerta commerciale del servizio di superficie, è possibile consultare l'apposita sezione del sito internet aziendale.

ESERCIZIO METROPOLITANO LINEA 1: prima corsa da Piscinola ore 06:00; da Garibaldi ore 06:20. Ultima corsa da Piscinola ore 22:30, ultima corsa da Garibaldi ore 23:02.

ESERCIZIO METROPOLITANO LINEA 6: (non in esercizio).

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

SISTEMA INTERMODALE VOMERO (scale mobili esterne e tappeti mobili cunicolo di collegamento Piazza Fuga – Via Cimarosa): tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 21:45.

SERVIZIO ASCENSORI: nei giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 21:30; nei giorni festivi dalle ore 7:30 alle ore 14:00.

SERVIZIO PARCHEGGI: l'orario di esercizio è compreso principalmente nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 24.00. I parcheggi Brin e Colli Aminei offrono un servizio H24 tutti i giorni (per un maggior dettaglio vedere sezione "SERVIZI ALLA MOBILITÀ - Parcheggi - Tabella di Sintesi")

ORARIO RIDOTTO IN CASO DI FESTIVITÀ E ORARIO ESTIVO

²⁸ Per informazioni aggiornate sugli orari in vigore, sulle variazioni al programma del servizio, sui prolungamenti notturni, consultare il sito internet www.anm.it e gli altri canali istituzionali

Di sabato, domenica e nei giorni festivi e in caso di particolari ricorrenze (ad es. Natale, Capodanno, Pasqua, ect.), nonché nel periodo estivo, il servizio può subire riduzioni e/o rimodulazioni in ragione delle diverse caratteristiche qualitative e quantitative della domanda. Tutte le necessarie informazioni sono reperibili sul sito istituzionale aziendale www.anm.it.

FASCE DI GARANZIA IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero avente articolazione sulle 24 ore, il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge:

Esercizio Auto-Filo-Tranviario: dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00. Le ultime corse mattinali sono previste fino a circa 30 minuti prima della fine della fascia di garanzia, analogamente per le corse serali.

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

REGOLAMENTO VIAGGIATORI

ANM è dotata di un Regolamento Viaggiatori con cui sono comunicate le principali norme aziendali vigenti che riguardano l'utilizzo dei mezzi pubblici (autobus, filobus, tram, treni delle metropolitane e funicolari), delle aree e infrastrutture gestite dall'azienda.

Le norme sono esposte nelle principali strutture aziendali per l'utenza e pubblicate nella corrispondente sezione del sito internet aziendale, ciò al fine di agevolare l'accesso al servizio da parte della clientela ed assicurare la sicurezza del viaggio.

TITOLI DI VIAGGIO

L'accesso ai servizi di linea è consentito previo acquisto di un titolo di viaggio, attraverso i seguenti canali:

ANM POINT

Gli ANM Point offrono informazioni e assistenza alla clientela e un servizio di vendita dei principali titoli di viaggio. Per conoscerne l'ubicazione e gli orari di funzionamento, visita il sito web aziendale sotto la voce "servizi al cliente – ANM Point".

PUNTI VENDITA AUTORIZZATI

Presenti nella città di Napoli e nei Comuni serviti da ANM. Per conoscerne la disponibilità è possibile consultare il sito www.unicocampania.it o l'app Unicocampania (disponibile per sistemi iOS e Android), che fornisce, in base alla

localizzazione del cliente, la posizione dei punti vendita più vicini con l'indicazione delle tipologie di biglietti trattate.

EMETTITRICI AUTOMATICHE SELF SERVICE

Presenti all'interno di tutte le stazioni della metropolitana e delle funicolari e presso le principali fermate delle linee di superficie.

SMS O APP UNICOCAMPANIA

Secondo le modalità di utilizzo indicate nella sezione *"TITOLI DI VIAGGIO DEMATERIALIZZATI"*.

POLITICA TARIFFARIA

La politica tariffaria è stabilita, per i servizi minimi, dalla Regione Campania che ha introdotto e promosso da diversi anni l'integrazione tariffaria fra tutti gli operatori del trasporto. In questo modo, con i titoli di viaggio integrati emessi dal Consorzio Unicocampania²⁹ è possibile effettuare i propri spostamenti utilizzando più vettori delle diverse aziende operanti in Campania, senza doversi munire di biglietti differenti. Accanto alle tariffe integrate, sono state introdotte anche tariffe aziendali per coloro che devono utilizzare i servizi di una sola azienda.

Non è ammesso viaggiare sui mezzi di ANM con biglietti di altre aziende ma solo con quelli aziendali e integrati idonei alla zona tariffaria utilizzata.

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

Inoltre, la Regione Campania ha introdotto agevolazioni tariffarie per diverse categorie di utilizzatori: a basso reddito, studenti, anziani, forze dell'ordine.

Anche per l'anno in corso le categorie protette residenti nella Regione Campania, possono accedere alle agevolazioni previste per il rinnovo dell'abbonamento annuale per il trasporto pubblico, sia integrato che aziendale ANM.

L'abbonamento viene rilasciato su smart card, è personale ed incedibile e ha validità annuale.

Per l'elenco completo delle agevolazioni tariffarie e le modalità di richiesta si invita a consultare il sito del Consorzio UnicoCampania.

²⁹ Il Consorzio Unico Campania si occupa della gestione della tariffazione per il trasporto pubblico locale nella Regione Campania. Al consorzio aderisce la quasi totalità delle aziende che erogano il servizio di TPL in Campania, tra le più importanti si annoverano ANM, AIR, BUSitalia Campania, CTP, EAV, Trenitalia, ed altre. L'ente copre il 100% dell'offerta regionale su ferro e l'85% dell'offerta su gomma.

TITOLI DI VIAGGIO DEMATERIALIZZATI

ANM con il Consorzio UnicoCampania ha attivato la gestione di titoli di viaggio dematerializzati, acquistabili con l'app UnicoCampania ed altre app per smartphone³⁰.

Le app consentono di:

- Caricare un borsellino elettronico spendibile in titoli di viaggio;
- Utilizzare diversi canali di pagamento, fra i quali carte bancarie, circuiti di mobile payment, punti SISAL;
- Scegliere i titoli richiesti fra un ampio catalogo di tariffe;
- Effettuare l'acquisto senza vincoli di tempo e di disponibilità della rete di vendita;
- Attivare e, quindi, utilizzare i titoli al momento dell'effettuazione del viaggio;
- Consultare lo stato dei titoli già attivati, che rimangono in memoria anche se non sono più utilizzabili.

I titoli dematerializzati sono utilizzabili su tutti i servizi di trasporto di ANM e, una volta acquistati, vanno attivati al momento dell'utilizzo.

I titoli attivi sono visualizzati sotto forma di QR Code dinamico, che viene letto automaticamente dai nuovi validatori presenti ai varchi di accesso o mostrato al personale di controllo.

Per informazioni complete sul funzionamento delle app, consultare il sito del Consorzio www.unicocampania.it e l'app UnicoCampania.

IL SERVIZIO SMS TICKETING

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

E' possibile acquistare i biglietti aziendali di corsa semplice dal telefono cellulare con due modalità equivalenti:

- App Unico SMS Ticket (disponibile solo per dispositivi Android), attraverso l'apposita procedura guidata;
- Inviando un SMS di richiesta.

Se la richiesta è corretta, il viaggiatore riceve un SMS che costituisce un titolo di viaggio già convalidato, utilizzabile entro 10 minuti per effettuare una sola corsa su un solo mezzo ANM.

La sola richiesta, senza l'esito dell'acquisto, non costituisce valido titolo di viaggio.

³⁰ UnicoCampania, MyCicero, Dropticket

Per informazioni aggiornate sulla validità e sulle modalità di utilizzo del biglietto acquistato attraverso dispositivo mobile e l'elenco dei gestori telefonici abilitati, consultare la pagina "Mobile Ticketing" del sito internet www.anm.it.

VIAGGIARE TICKET-LESS

Il servizio Tap&Go® consente di viaggiare in modalità ticket-less (senza preacquisto del titolo di viaggio) utilizzando direttamente le carte di pagamento contactless sui tornelli di metropolitana e funicolari, abilitati a gestire le carte di principali circuiti internazionali. Il nuovo sistema, integrato con altri operatori del trasporto, calcola in automatico il costo della tariffa da applicare in base agli spostamenti della giornata, addebitando all'utente la tariffa più conveniente fra quelle previste, scegliendo tra corsa singola, biglietto orario integrato e ticket giornaliero urbano.

ACQUISTO VOUCHER PER LA LINEA ALIBUS

E' possibile acquistare voucher utilizzabili per la linea Alibus direttamente dallo smartphone oppure online, attraverso i seguenti canali di vendita:

- Sul sito web di ANM, attraverso il link presente nella pagina del servizio Alibus
- Dalla piattaforma di vendita Trenitalia (on-line, in App o presso le emittitrici automatiche Trenitalia) per utilizzare l'Alibus in abbinamento con un tragitto ferroviario;
- Con le App UnicoCampania, MyCicero, Dropticket
- Sul Sito web e presso i totem self service di Ge.S.A.C. Aeroporto di Capodichino
- Dalla Piattaforma di prenotazione SNAV.

Inoltre, ANM sta integrando la possibilità di acquisto dei titoli Alibus in numerose piattaforme web internazionali specializzate in servizi turistici. Per ulteriori informazioni consultare il sito web aziendale – sezione "ALIBUS".

PROGETTI REALIZZATI ED ATTIVITÀ IN CORSO

Salvo diverse prescrizioni in periodo di pandemia, l'azienda svolge quotidianamente verifiche dei titoli di viaggio con proprio personale adeguatamente abilitato su tutte le linee della rete bus, metro e funicolari, consentendo il controllo di oltre 2 milioni di passeggeri annui. In quest'ambito l'azienda conduce anche campagne di controllo a tappeto in alcune giornate e linee ed intensifica, con rotazione settimanale, verifiche per zone della città. Nel 2021, il personale di controllo è stato impiegato anche per la verifica del possesso di mascherine e Green Pass secondo le indicazioni governative.

In collaborazione con il Consorzio UnicoCampania, ANM è impegnata nel percorso di adeguamento dei supporti dei titoli di viaggio alle indicazioni della Regione Campania per l'implementazione del sistema ITS Campano. In particolare, l'introduzione del nuovo Sistema di Vendita Regionale (SVR) e, successivamente, della nuova rete di

vendita ad essa collegata, hanno portato il Consorzio ad approvare una road map di sviluppo tecnologico che prevede l'adozione di smart card e chip-on-paper al fine di realizzare un sistema "full contactless" che sostituirà completamente il biglietto magnetico.

A tal fine, si prevede di portare su supporto elettronico (smart card) ulteriori tipologie di titoli oltre quelli già esistenti (annuali e mensili) attivando una rete diffusa di ricarica. Inoltre, i biglietti tipo chip-on-paper dovranno sostituire in tutto o in parte i titoli occasionali (corsa semplice, biglietto orario, giornaliero, carnet multiviaggio etc.).

Su tale fronte, ANM sta lavorando con il Consorzio per introdurre nuovi canali di ricarica e pagamento - a titolo esemplificativo e non esaustivo, ricarica presso reti terze, via web, ATM, home banking, app con sistema HCE - che permetteranno di estendere a diversi canali e piattaforme l'esperienza di acquisto dei titoli di viaggio.

Nel corso del 2021, ANM ha partecipato allo sviluppo del progetto consortile per un sistema di bigliettazione dematerializzato che, lanciato a novembre 2021, consente, di viaggiare in modalità ticketless utilizzando la propria carta di pagamento contactless.

È stata estesa, inoltre, la vendita di titoli di viaggio dematerializzati in formato QR CODE attraverso diverse app integrate col sistema di generazione titoli del Consorzio UnicoCampania.

Nel 2021, ANM e il Consorzio hanno in programma di estendere e promuovere, anche attraverso apposite campagne di marketing, la bigliettazione dematerializzata dei titoli di viaggio e di arricchire i canali di acquisto disponibili anche attraverso investimenti sui sistemi di vendita automatica.

Inoltre, ANM è attualmente impegnata nello sviluppo e lancio di una propria App per l'acquisto dei servizi e l'infomobilità, con lo scopo di migliorare il rapporto con i propri clienti.

Infine, ANM partecipa allo sviluppo del MaaS (Mobility as a Service), con un progetto che vedrà l'area Metropolitana di Napoli come area pilota per il programma MaaS4Italy, finanziato dai Ministeri dell'Innovazione Tecnologica e delle Infrastrutture coi fondi del PNRR.

Per informazioni dettagliate su titoli di viaggio e tariffe:

ANM

Numero Verde 800 639525

Sito internet: www.anm.it

CONSORZIO UNICOCAMPANIA

Piazza Matteotti, 7 - 80133 Napoli

Sito internet: www.unicocampania.it

Tel 081 5513109 - Fax 081 5521237

E-mail info@unicocampania.it

App: *Unicocampania*

SANZIONI AMMINISTRATIVE

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

Il controllo dell'avvenuta convalida è a carico dell'utenza; in caso di mancata convalida, per qualsiasi motivo, è fatto obbligo, come normativamente previsto, di confermare con penna, la data e l'ora di utilizzo del titolo di viaggio.

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

Le sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori sono regolate dall'art. 40 della Legge Regionale n. 3 del 28 Marzo 2002, e successive modifiche e integrazioni e Art. 465 C.P.

Relativamente ai tempi e modalità di pagamento delle sanzioni, alla possibilità di presentazione dell'istanza di reclamo, della procedura di ordinanza di ingiunzione ed eventuale opposizione tramite ricorso al Giudice di Pace (ai sensi dell'Art. 22 e ss. della Legge n. 689 del 24.11.1981), oltre quanto riportato sul retro di ciascun verbale, consultare per informazioni dettagliate:

- Sito internet www.anm.it – sezione *SANZIONI*;
- Gestione Sanzioni Amministrative - Settore Commerciale di A.N.M. S.p.A. presso Via B. Tanucci, 33 - 80137 Napoli.

OGGETTI SMARRITI

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

Tuttavia nel caso fossero rinvenuti oggetti smarriti a bordo dei veicoli aziendali, ai capolinea, negli ascensori, nei parcheggi, nei treni e nelle stazioni delle metropolitane e delle funicolari, l'Azienda applica le disposizioni del Codice Civile (art. 927 e successivi).

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

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

Per segnalare lo smarrimento di un oggetto a bordo dei veicoli aziendali, ai capolinea, negli ascensori e nei parcheggi, nelle metropolitane, nelle funicolari e nelle stazioni scrivere a servizio.clienti@anm.it, indicando nell'oggetto la dicitura "oggetti smarriti".

FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Fotografie e/o riprese video nelle stazioni e a bordo dei mezzi ANM sono consentite senza preventiva autorizzazione, solo per fini personali ed amatoriali. Di seguito gli altri casi:

- Le testate giornalistiche che intendono effettuare riprese TV, foto e video, devono indirizzare la richiesta a ufficiostampa@anm.it;
- Per finalità istituzionali scrivere a comunicazione@anm.it;
- Per finalità di studio e ricerca sulle Stazioni dell'Arte l'indirizzo di posta utile è infoarte@anm.it;
- Per le riprese cinematografiche e per tutti gli altri fini pubblicitari e commerciali, la richiesta deve essere invece indirizzata a valorizzazionepatrimonio@anm.it.

In tutti i casi, le attività devono essere eseguite con le dovute cautele per evitare danni agli impianti e alle persone, rispettando l'assoluto divieto, per la sicurezza della circolazione dei treni, di utilizzo di flash in banchina. Le richieste di autorizzazione devono essere inoltrate almeno cinque giorni prima della data prevista per le riprese.

ALTRI SERVIZI

ATTIVITÀ PUBBLICITARIE

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

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

- Attività Analogic Out Of Home: utilizzo di differenti soluzioni Outdoor mezzo materiali cartacei o vinilici nelle stazioni di metropolitane e Funicolari, a bordo treni, autobus, filobus e tram, nei parcheggi ANM e sulle pensiline dislocate lungo il percorso cittadino dei mezzi su strada;
- Attività non convenzionali: decorazioni parziali o totali di stazioni (*station domination*), decorazioni di mezzi, "adotta una stazione" (*naming right*), organizzazione di eventi;
- Soluzioni Digital: interazioni con il cliente attraverso Wi-Fi, proiezioni di contenuti pubblicitari, trasmissione di spot sugli impianti audio video, trasmissione di palinsesti su impianti LCD.

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

Per informazioni è possibile contattare la IGPDecaux ai seguenti recapiti: servizioclienti@igpdecaux.it o al numero 02651651.

LOCAZIONE AREE COMMERCIALI

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

LOCAZIONE BOX AUTO PARCHEGGIO VIA DELL'ERBA

L'ANM affitta box auto nel parcheggio in struttura in via dell'Erba nei pressi della seconda uscita della stazione Montedonzelli della metropolitana Linea 1.

Per i dettagli sul canone mensile, sulla metratura dei box ed informazioni varie consultare il sito internet www.anm.it o scrivere una mail all'indirizzo valorizzazionepatrimonio@anm.it o chiamare il numero 0817636213 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00).

NOLEGGIO MEZZI STORICI

ANM noleggia a scopo turistico/commerciale il filobus storico Alfa Romeo Mille 8021 del 1960 e il tram 1029, costruito dalle Officine Ferroviarie Meridionali di Napoli nel 1935 e già utilizzato per le riprese di diversi film.

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

ANM si avvale di canali di contatto e di comunicazione tradizionali e digitali per comunicare con la clientela. Il principale strumento di comunicazione istituzionale, fonte primaria a cui attingere notizie aggiornate sul servizio di trasporto ANM, è il sito web aziendale www.anm.it.

Info e messaggi vengono pubblicati sui principali canali social media [anmnapoli](#), sui monitor di bordo dei mezzi di superficie e nelle stazioni metro e funicolari, all'interno delle bacheche fisse destinate agli avvisi alla clientela presenti nelle stazioni e alle fermate dei bus, sugli applicativi di infomobilità web e le App per l'Infomobilità.

I principali canali di assistenza diretta alla clientela sono: il Contact Center aziendale, che risponde al numero verde 800 639525; l'Ufficio Clienti, presso la sede direzionale di Via GB Marino; gli ANM Point aziendali, collocati nelle principali stazioni.

Di seguito i principali canali di comunicazione ANM:

SITO WEB

Il sito web www.anm.it è il principale canale di comunicazione istituzionale dell'Azienda Napoletana Mobilità. Fornisce notizie programmate e aggiornamenti sui servizi offerti, illustra attraverso specifiche sezioni di dettaglio il sistema integrato di trasporto e di servizi alla mobilità della città di Napoli. Consente l'acquisto online dei ticket di viaggio (ALIBUS) e l'accesso alle applicazioni web e app per le notizie di infomobilità e la consultazione di orari e modalità di esercizio delle linee di superficie, su ferro, dei parcheggi e degli sportelli aziendali.

PROFILI SOCIAL MEDIA ANM

ANM è presente sui principali social media allo scopo di rafforzare il dialogo costante e trasparente con la clientela. L'azienda gestisce i profili Facebook e Twitter [@anmnapoli](#) per l'infomobilità con notizie e informazioni in tempo reale sui servizi di trasporto e mobilità. Sugli stessi canali l'azienda veicola messaggi di comunicazione istituzionale relativi a iniziative e nuovi servizi aziendali realizzati anche in collaborazione con Enti, Associazioni e con il Comune di Napoli. Da Maggio 2019 sono attivi anche i profili Instagram "[anm_napoli_official](#)", e LinkedIn.

Unitamente agli altri canali di comunicazione istituzionale ANM tradizionali e digitali, i canali social media ANM rispondono alla richiesta della clientela di restare aggiornata sullo stato dei servizi di trasporto e mobilità della città di Napoli e sul lancio di nuovi servizi e iniziative aziendali di interesse per la clientela.

I contenuti pubblicati riguardano variazione di orari e modalità di esercizio ma anche promozioni e agevolazioni commerciali per i clienti ANM, iniziative istituzionali

MetroArt, eventi realizzati in co-marketing, comunicati stampa e iniziative aziendali e del Comune di Napoli

APPLICATIVI PER L'INFOMOBILITA'

CALCOLA PERCORSO

E' il servizio di travel planning di Moovit accessibile dal sito web www.anm.it, che permette di pianificare i propri spostamenti in città con i mezzi pubblici, a piedi o in auto. Inserendo il punto di partenza e quello d'arrivo si ottengono le indicazioni stradali. Inoltre, il servizio offre la possibilità di inserire un'attività commerciale (cinema, ristorante o semplice negozio) nel campo di ricerca, ottenendo le informazioni per raggiungere il luogo prescelto con i mezzi pubblici.

INFOCLICK

E' l'applicazione web utilizzabile direttamente dalla sezione "INFOMOBILITÀ ANM" nella homepage del sito www.anm.it. Fornisce alla clientela previsioni di arrivo delle linee di superficie alla fermata, informazioni sui percorsi ed eventuali perturbazioni di servizio.

INFO SMS

È il servizio gratuito via sms che aggiorna in tempo reale la clientela sull'andamento dei servizi di trasporto su ferro e di superficie ANM. Ogni iscritto riceve sul proprio cellulare, senza costi a suo carico, aggiornamenti circa variazioni di orari e modalità di esercizio: deviazioni, sospensioni e scioperi e del successivo ritorno alla normalità, nonché notizie di servizi innovativi, eventi ed iniziative ANM e del Comune di Napoli.

APP PER L'INFOMOBILITÀ

Diverse sono le app per dispositivi mobili che aggregano dati relativi ai programmi di esercizio e forniscono la posizione in tempo reale dei mezzi in servizio ed eventuali variazioni al servizio.

GiraNapoli, Moovit, Google Map consentono la pianificazione intelligente degli spostamenti in città con i mezzi pubblici, a piedi o in auto attraverso il calcolo dei percorsi ottimizzati.

L'app UnicoCampania offre inoltre la possibilità di acquistare direttamente con il telefonino il biglietto per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico e ricevere informazioni sulle tariffe applicate, di visualizzare la localizzazione sul territorio di Napoli delle rivendite più vicine al cliente, indicando l'effettiva distanza in metri. Sempre dal sito web nella sezione Alibus è possibile l'acquisto del titolo di viaggio digitale da e per l'Aeroporto di Capodichino.

CANALI DI INFOMOBILITA'

PALINE E PENSILINE DI FERMATA PER L'INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Il sistema si compone di:

- 2390 circa paline lungo tutta la rete del servizio di trasporto di superficie urbano ed extraurbano che contengono avvisi alla clientela;
- 120 paline elettroniche intelligenti "Infostop". Collocate nei principali punti di interscambio della rete di superficie, sono gestite dalla tecnologia SAE della centrale operativa ANM e forniscono in tempo reale informazioni sui tempi di attesa delle linee in transito e sullo stato della viabilità. La tecnologia è collegata alla relativa applicazione web infoclick.
- 610 pensiline di attesa alle fermate dotate di impianti fissi destinati alle campagne di comunicazione e informazione istituzionale, corredate di sedili e dispositivi pubblicitari digitali.
- 12 pensiline di ultima generazione, sono state installate su via Vespucci e via Volta in seguito alla riqualificazione dell'intero Asse Costiero.

DISPLAY ELETTRONICI E BACHECHE INFORMATIVE IN METROPOLITANA E FUNICOLARI

Le stazioni della metropolitana e delle funicolari sono dotate di bacheche informative destinate al pubblico viaggiante. Le comunicazioni destinate alla clientela si caratterizzano per il format grafico uniforme e i contenuti bilingue. Avvisi alla clientela dalla Centrali Operativa vengono diffusi nelle stazioni della metropolitana e funicolari su display elettronici di banchina e con avvisi acustici precodificati (indicazione dei tempi di attesa, anomalie circolazione, scioperi, manutenzione).

Tutti i treni (sia metropolitani che delle funicolari) sono inoltre provvisti di apparecchiature di bordo per annunci acustici di prossima fermata e lato apertura porte, la cui funzionalità per il 2021 si è attestata al 50%.

La flotta di superficie è invece dotata al 95% di display luminosi interni e indicatori di prossima fermata, al 76% di dispositivi di diffusione sonora.

MAPPE E DIRETTRICI DI ORIENTAMENTO AL SERVIZIO IN METROPOLITANA E FUNICOLARI

Nelle stazioni e sulle banchine della rete metropolitana e dei 4 impianti funicolari sono presenti le mappe della rete di trasporto su ferro ANM (linee metropolitana e funicolari) con l'indicazione dei principali nodi di interscambio tra linee, i parcheggi, i servizi ospedalieri e i siti di interesse culturale.

Con l'apertura della nuova stazione Duomo, la 19ma della Linea 1 metropolitana, è proseguita nell'ultimo semestre del 2021 l'azione di rinnovamento e sostituzione della nuova mappa di orientamento al trasporto su ferro integrata di grandi dimensioni su banchine e negli atri stazione. Al suo interno è raffigurato il dettaglio della rete metropolitana e delle tratte ferroviarie urbane e regionali: (Linea 1, 4 Funicolari, sistema intermodale di collegamento e scale mobili cittadine; ANM – Cumana - Circumflegrea - Circumvesuviana - Metrocampania Nord Est - EAV - metropolitana Linea 2 e rete passante regionale Trenitalia).

È in corso l'aggiornamento e il rafforzamento della segnaletica direzionale, di orientamento e i nuovi regolamenti di viaggio in tutte le stazioni metro e funicolari.

VIDEOWALL PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE IN METROPOLITANA E FUNICOLARI

I videowall ANM sono presenti nelle stazioni di metropolitana e funicolari, nelle zone di transito obbligato all'altezza del banco agenti, prima dei tornelli. Trasmettono spot di carattere istituzionale e messaggi di servizio programmati: campagne di comunicazione realizzate da ANM oppure in partnership con il Comune di Napoli. L'attività di revamping, avviata nel 2020, è stata ultimata nel corso del 2021 con la sostituzione dei monitor vecchi con nuovi supporti video di ultima generazione.

CUSTOMER CARE: CANALI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA CLIENTELA

CONTACT CENTER ANM

Gli operatori telefonici forniscono assistenza telefonica e informazioni alla clientela relativamente ai servizi di trasporto e mobilità ANM: orari e modalità di servizio, indicazioni di dettaglio relative a titoli di viaggio e abbonamenti aziendali; servizi di sosta e parcheggio e utilizzo delle applicazioni per l'infomobilità e il ticketing mobile, informazioni turistiche e sui servizi a pagamento e le iniziative istituzionali MetroArt. Inoltre, accompagnano la clientela nelle procedure per l'accesso ai servizi (es: permesso sosta residenti, agevolazioni su auto elettriche e ibride); raccolgono le prenotazioni per l'accesso agli uffici; forniscono informazioni e aggiornamenti sullo stato del servizio: variazione di orari e modalità di esercizio; informazioni relative a promozioni e agevolazioni commerciali per i Clienti ANM (novità e attivazione di nuovi servizi).

GIORNI E ORARI DI SERVIZIO DEL CONTACT CENTER DI ANM

Numero verde 800 639525

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 6:30 alle ore 20:00

UFFICIO CLIENTI ANM

Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00 su prenotazione, presso la sede direzionale in V. G. Marino 1, l'ufficio servizio clienti ANM risponde a reclami, segnalazioni e suggerimenti inoltrati dalla clientela; fornisce informazioni di dettaglio sui servizi di trasporto e mobilità ANM.

Oltre a recarsi personalmente presso gli uffici (sospesi nel periodo di emergenza Covid-19), per dialogare con l'azienda, sono attivi i seguenti recapiti:

RECAPITI UFFICIO SERVIZIO CLIENTI

E-mail. servizio_clienti@anm.it

Posta ordinaria: ANM S.p.A. - Via G. Marino, 1 - 80125 Napoli

In alternativa, la clientela può utilizzare la modulistica reclami disponibile in tutte le stazioni di metro e funicolari, ai principali capolinea autobus, nei parcheggi e presso gli ANM Point facendone richiesta al personale.

PUNTI INFORMATIVI "ANM POINT"

I punti informativi aziendali ANM Point, sono presenti presso il capolinea bus di Piazza Garibaldi, all'interno della stazione Municipio della Linea 1 metropolitana e nelle stazioni di P.co Margherita e Cimarsa della Funicolare di Chiaia e stazione Fuga e Augusteo della Funicolare Centrale.

Forniscono assistenza diretta alla clientela per l'acquisto dei titoli di viaggio, materiale informativo e di comunicazione, informazioni su biglietti e abbonamenti ANM, orari e frequenza corse, servizi di sosta a raso e parcheggi di interscambio ANM, servizi educativi e di visita METROART alle "Stazioni dell'Arte".

Nel 2021 un nuovo layout caratterizza l'ANM Point della stazione funicolare di Montesanto. Nel 2022 tutti gli altri punti informativi aziendali saranno riconoscibili per la stessa veste grafica gradualmente rinnovata.

GIORNI E ORARI DI SERVIZIO DEGLI ANM POINT

Dal lunedì al sabato dalle ore 07 00 alle ore 20,30

Domenica dalle ore 07 00 alle ore 14 00

PROGETTI ED ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE AZIENDALE PER IL 2021-2022

Per l'intero anno 2021 è proseguito l'aggiornamento della nuova veste grafica ANM su tutti i siti e mezzi aziendali. Nuovo logo e nuova immagine coordinata hanno caratterizzato materiali informativi, strumenti e campagne di comunicazione web e social,

Nel 2021 il servizio Alibus è stato interessato dal restyling del logo e della livrea dei bus riprogettati in chiave green. Nuove anche la segnaletica direzionale in aeroporto e sulle fermate coordinate con la campagna di comunicazione dedicata al nuovo servizio.

Nelle diverse fasi di emergenza sanitaria da Covid-19, per l'intero anno è proseguito in tutte le stazioni della rete ANM e a bordo dei mezzi su ferro e di superficie, l'aggiornamento e il potenziamento della segnaletica dedicata verticale e orizzontale e gli avvisi acustici relativamente alle regole e misure di prevenzione e sicurezza finalizzate alla tutela della salute dell'utenza e degli operatori del trasporto pubblico. Regole di viaggio e raccomandazioni sono state periodicamente aggiornate anche al sito web www.anm.it e con campagne web e social media ad hoc #anmnapoli.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

ANM realizza campagne di comunicazione istituzionale e di promozione dei servizi, di natura commerciale e culturale, rivolte alla clientela: in occasione del lancio di nuovi servizi aziendali; ticketing mobile e contactless, app per acquisto ticket sosta; campagna rinnovo permesso sosta residenti, auto elettriche e ibride, servizi di visita gratuiti e personalizzati MetroArt.

Per una diffusione capillare dei messaggi di ciascuna campagna, l'azienda utilizza i canali ufficiali di comunicazione istituzionale: social e web, impianti fissi, digitali e audio-video presenti a bordo dei mezzi ANM e nelle stazioni di metropolitana e funicolari.

RECLAMI

ANM adotta un sistema di gestione dei reclami conforme ai principi della norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e ripone grande importanza nelle informazioni di ritorno da parte della clientela in quanto rappresentano un indicatore delle performance del sistema di gestione e dei servizi erogati dell'azienda.

Nel 2021 sono stati gestiti n.1297 reclami, di cui di seguito si riporta il dettaglio:

| CATEGORIE | n. RECLAMI |
|---|-------------|
| 1 SICUREZZA DEL VIAGGIO | 20 |
| 2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE | 11 |
| 3 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO | 656 |
| 4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE | 29 |
| 5 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO | 43 |
| 6 SERVIZI AGGIUNTIVI/ACCESSORI | 5 |
| 7 SERVIZI PER DISABILI | 2 |
| 8 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA | 93 |
| 9 PERSONALE (ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI) | 323 |
| 10 LIVELLO SERVIZIO SPORTELLI | 4 |
| 11 INTEGRAZIONE MODALE | 2 |
| 12 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE | 12 |
| 13 SISTEMI DI BIGLIETTAZIONE | 97 |
| 14 TITOLI DI VIAGGIO E DI SOSTA | - |
| 15 ALTRO | - |
| TOTALE | 1297 |

L'analisi delle principali categorie registrate nell'anno di riferimento vedono al primo posto, in valore numerico assoluto, i reclami relativi alla Regolarità del Servizio, seguiti da quelli relativi agli Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale.

COME INOLTARE UN RECLAMO

È possibile formalizzare un reclamo in uno dei seguenti modi:

- Compilando l'apposita modulistica disponibile in tutte le stazioni di metropolitana e funicolari, principali attestamenti autobus e parcheggi e ANM Point, facendone richiesta al personale;
- Per telefono al numero verde 800639525;
- Per e-mail all'indirizzo servizio.clienti@anm.it;
- A mezzo posta scrivendo a: ANM S.p.A. –Ufficio Servizio Clienti -Via G. Marino, 1 - 80125 Napoli;
- Personalmente presso l'Ufficio Servizio Clienti, in via G.B. Marino, 1- 80125 Napoli, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00;

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

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

Trascorsi 90 giorni senza alcun riscontro da parte di ANM, è facoltà del cliente inoltrare il reclamo, online oppure per iscritto, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti ai seguenti recapiti:

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono 011 0908500

E-mail art@autorita-trasporti.it

PEC pec@pec.autorita-trasporti.it

Web: www.autorita-trasporti.it/site/

RICHIESTE E SUGGERIMENTI

ANM raccoglie reclami e segnalazioni tesi al miglioramento della qualità del servizio erogato, che vengono elaborati e sottoposti all'attenzione delle direzioni aziendali direttamente interessate. Al termine del processo di consultazione interno, il cliente riceve una risposta via mail che lo informa dell'esito.

RECAPITI

Numero Verde 800 639525

E-mail: servizio_clienti@anm.it

ANM PER LA QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2021 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2022

La società ANM, recependo gli indicatori di qualità previsti dal Regolamento Regionale n. 3 del 16 Marzo 2012, definisce gli standard qualitativi del servizio che intende raggiungere nel corso dell'anno di pubblicazione del documento, raffrontandoli con i risultati conseguiti nel 2021.

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

In tale ottica, nel corso del 2021 sono stati effettuati costanti controlli all'interno dei mezzi e delle stazioni, audit interni di processo e monitoraggi a cadenza settimanale degli impianti di movimentazione.

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

Di seguito si riportano i risultati conseguiti nel corso del 2021 e gli obiettivi prefissati per il 2022.

Le seguenti tabelle degli indicatori di qualità sono prive dei dati sulla percezione della clientela (rif. "Sondaggio") a seguito della mancata realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction sui servizi dell'azienda da parte del committente a causa delle restrizioni da Covid-19 nel corso del 2021.

N.B. I dati relativi alla Linea 6 non sono riportati a causa della temporanea chiusura all'esercizio.

Autobus - Filobus - Tram

| SICUREZZA DEL VIAGGIO | | | | | |
|--|---|----------------|----------------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Incidentalità mezzi di trasporto | % n. incidenti con feriti e/o morti / n. corse effettuate | 0,001% | 0,0023% ¹ | 0,001% | Interna |
| Età dei mezzi ² | età del parco bus (anni) | 9,3 | 8,6 | 8,6 | Interna |
| <i>Perc. complessiva sicurezza di guida (STILE DI GUIDA)</i> | % soddisfatti | | - | | Sondagg. |

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2021 sono pari a n. 32.

² I valori di consuntivo e obiettivo sono definiti considerando l'ingresso e la fuoriuscita di automezzi come riportato nella sezione Servizio di Trasporto "INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE"

| SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE | | | | | |
|--|--|----------------|---------------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Denunce (furti, danni, molestie) | % denunce / corse effettuate | <0,004% | 0,003% ¹ | <0,004% | Interna |
| Veicoli collegati con la Centrale operativa SAE (Sistema di Ausilio all'Esercizio) | % veicoli con telecontrollo / parco attivo | 97% | 97% | 97% | Interna |
| Veicoli dotati di telecamere | % mezzi con telecamere / parco attivo | 90% | 90% | 90% | Interna |
| <i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i> | % soddisfatti | | - | | Sondagg. |

¹ Il numero di denunce per l'anno 2021 è stato di 45 casi

| REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI | | | | | |
|--|--|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Regolarità complessiva del servizio ¹ | % corse effettuate / corse programmate | ≥ 95% | 99,99% | ≥ 95% | Interna |
| Puntualità | % autobus in ritardo al termine corsa (>10') | 8% | 5% | 4% | Interna |
| <i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i> | % soddisfatti | | - | | Sondagg. |
| <i>Perc. complessiva qualità del servizio a bordo Alibus</i> | % soddisfatti | | - | | Sondagg. |

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

| PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE | | | | | |
|---|--------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Pulizia ordinaria veicoli (interna) | % mezzi puliti nelle 24 h sul totale | 99% | 99% | 99% | Interna |
| Pulizia veicoli (esterno) | % mezzi puliti nelle 24 h sul totale | 50% | 50% | 50% | Interna |
| Pulizia radicale veicoli (interno) | frequenza media in giorni | 10 | 8 | 10 | Interna |
| Pulizia strutture (pensiline) | frequenza media in giorni | 7 | 7 | 7 | Interna |
| Pulizia strutture (paline) | frequenza media in giorni | 15 | 7 | 7 | Interna |
| <i>Perc. complessiva livello di pulizia (interna)</i> | % soddisfatti | | - | | Sondagg. |

| CONFORT DEL VIAGGIO | | | | | |
|---|---|----------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 ¹ | Obiettivo 2022 ¹ | Modalità di rilevaz. |
| Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione | % veicoli dotati di climatizzatori / flotta veicoli | 78% | 77% | 77% | Interna |
| <i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

¹ V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

| SERVIZI PER VIAGGIATORI A RIDOTTE CAPACITÀ MOTORIE | | | | | |
|--|--|----------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 ¹ | Obiettivo 2022 ¹ | Modalità di rilevaz. |
| Accessibilità facilitata (pianale ribassato) | % veicoli con pianale ribassato / parco attivo | 94,2% | 94,1% | 94,7% | Interna |
| Veicoli attrezzati con pedana mobile | % veicoli con pedana mobile / parco attivo | 94,2% | 94,1% | 94,7% | Interna |
| Veicoli attrezzati con sistema Kneeling | % veicoli con sistema Kneeling / parco attivo | 90,5% | 90,3% | 90,8% | Interna |
| Veicoli attrezzati con fissaggio carrozzella | % veicoli con fissaggio carrozzella / parco attivo | 94,2% | 94,1% | 94,7% | Interna |
| <i>Perc. complessiva qualità del servizio per viaggiatori a ridotte capacità motorie</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

¹ V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

| INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------|------------------|------------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Diffusione | % veicoli attrezzati con display elettronico indicante la linea esercita / parco attivo | 94% | 94% ² | 95% ² | Interna |
| | % veicoli attrezzati con display informativo interno / parco attivo | 95% | 95% | 95% | Interna |

¹ La restante parte degli indicatori sull'informazione alla clientela, riferita all'intero sistema ANM, è riportata a pag. 59

² V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI | | | | | |
|---|----------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| <i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |
| <i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

| GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE | | | | | |
|--|----------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| <i>Perc. Complessiva livello integrazione modale</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

| ATTENZIONE ALL'AMBIENTE | | | | | |
|--|---------------------------------------|----------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 ¹ | Obiettivo 2022 ¹ | Modalità di rilevaz. |
| Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 1 ¹ | % veicoli a norma Euro 1 / flotta | 0,68% | 0,68% | 0,00% | Interna |
| Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 2 | % veicoli a norma Euro 2 / flotta | 0,00% | 0,17% | 0,00% | Interna |
| Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 3 | % veicoli a norma Euro 3 / flotta | 6,60% | 6,61% | 3,37% | Interna |
| Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 4 | % veicoli a norma Euro 4 / flotta | 7,45% | 7,46% | 7,80% | Interna |
| Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 5 | % veicoli a norma Euro 5 / flotta | 15,06% | 15,08% | 15,78% | Interna |
| Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 6 | % veicoli a norma Euro 6 / flotta | 32,83% | 32,88% | 34,40% | Interna |
| Mezzi a trazione elettrica | % mezzi a trazione elettrica / flotta | 23,52% | 23,56% | 24,65% | Interna |
| Mezzi con livelli di emissione secondo standard EEV | % veicoli EEV / flotta | 12,5% | 12,2% | 12,6% | Interna |
| Mezzi ibridi ³ | % veicoli ibridi / flotta | 1,35% | 1,36% | 1,42% | Interna |
| <i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Urbano</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg</i> |
| <i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Extraurbano</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

¹ Non sono presenti nella flotta aziendale mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 0

² V. nota n. 2 e 3 dell'Indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie.

³ V. paragrafo "INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE" nella sezione Servizio di Trasporto

| EFFICACIA DEL SERVIZIO | | | | | |
|-------------------------------|---------------------------|----------------|--------------------|----------------|------------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Frequentazione delle Linee | occupazione media veicoli | 15,40% | 8,91% ¹ | 15,40% | Consorzio Unicompagnia |

¹ Dato calcolato sulla stima dei passeggeri trasportati nel corso del 2021. Per ulteriori informazioni vedere paragrafo "PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2021" nella sezione Servizi di Trasporto.

| SICUREZZA DEL VIAGGIO | | | | | |
|--|--|----------------|----------------------|----------------|----------------------|
| Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Incidentalità dei mezzi | % n incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate | 0,001% | 0,0041% ¹ | 0,001% | Interna |
| Vetustà treni ² | età media parco treni (anni) | 23,4 | 21,7 | 19,5 | Interna |
| Controllo degli accessi | % n stazioni munite sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Perc. complessiva sicurezza del viaggio | % soddisfatti | | - | | Sondagg |

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2021 sono pari a n. 1

² I valori di consuntivo e obiettivo sono definiti considerando la fuoriuscita di n. 15 UDT nel 2021 e l'ingresso dei nuovi treni per il 2022

| SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE | | | | | |
|--|----------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Denunce (furti, danni, molestie) | % n denunce / n corse effettuate | ≤ 0,07% | 0,014% | ≤ 0,07% | Interna |
| Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹ | % mezzi attrezzati sul totale | 0% | 0% | 0% | Interna |
| Videocitofoni banchine/mezzanini ascensori | si - no | si | si | si | Interna |
| Dispositivi TV per vigilanza | si - no | si | si | si | Interna |
| Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza | % soddisfatti | | - | | Sondagg |
| Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE) | % soddisfatti | | - | | Sondagg. |

¹ Dispositivi non presenti

| REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI | | | | | |
|--|---------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Regolarità complessiva del servizio ¹ | % corse effettuate/corse programmate | ≥ 95% | 96,02% | ≥ 95% | Interna |
| Puntualità | % corse in ritardo sul programma (>5) | ≤ 1% | < 1% | ≤ 1% | Interna |
| Frequenza corse ore di punta ² | intervallo medio tra due corse | 10 | 12 | 12 | Interna |
| Frequenza corse ore di morbida ² | intervallo medio tra due corse | 14 | 15 | 15 | Interna |
| Perc. complessiva regolarità del servizio | % soddisfatti | | - | | Sondagg |

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

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

| PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE | | | | | |
|---|--------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Pulizia ordinaria treni | % mezzi puliti nelle 24 h sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Pulizia radicale treni | frequenza media in giorni | 60 | 60 | 60 | Interna |
| Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.) | n volte alla settimana | 7 | 7 | 7 | Interna |
| Pulizia radicale impianti | frequenza media in giorni | 30 | 30 | 30 | Interna |
| Perc. complessiva livello di pulizia | % soddisfatti | | - | | Sondagg |

| COMFORT DEL VIAGGIO | | | | | |
|--|---------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Accessibilità facilitata (ad altezza banchina) | % mezzi dotati sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Climatizzazione ¹ | % mezzi dotati sul totale | 0% | 0% | 0% | Interna |
| Disponibilità WC | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Dispositivi areaazione | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| <i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

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

| SERVIZI AGGIUNTIVI | | | | | |
|---|-----------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc) | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| <i>Perc. complessiva qualità servizi aggiuntivi</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

| SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI | | | | | |
|--|-----------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Percorsi per motulesi e ipovedenti e presenza di posti riservati | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Accesso facilitato a banchine e ascensori | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| <i>Perc. complessiva qualità servizi</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

| INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA ¹ | | | | | |
|--|--|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Diffusione | % mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna |

¹ La restante parte degli indicatori sull'informazione alla clientela, riferita all'intero sistema ANM, è riportata a pag. 59

| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI | | | | | |
|---|----------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| <i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |
| <i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg.</i> |

| GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE | | | | | |
|--|--|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Interscambio con altre modalità | % stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale | 84% | 84% | 84% | Interna |
| <i>Perc. complessiva livello integrazione modale</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg</i> |

| ATTENZIONE ALL'AMBIENTE | | | | | |
|--|---|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente | indici di tonnellate di CO2 equivalente | 14 000 | 15 308 | 15 500 | Interna |
| <i>Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | <i>Sondagg</i> |

| EFFICACIA DEL SERVIZIO | | | | | |
|----------------------------|-------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Modalità di rilevaz. |
| Frequentazione delle Linee | occupazione media treni | 22,00% | 14,71% | 25,00% | Consorzio Unico Camp |

SERVIZIO DI TRASPORTO FUNICOLARI
Centrale - Chiara - Mergellina - Montesanto

| SICUREZZA DEL VIAGGIO | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | CENTRALE | | | CHIAIA | | | MERGELLINA | | | MONTESANTO | | | Mod. Rilev. |
| | | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | |
| Incidentalità mezzi di trasporto | % n incidenti con feriti e/o morti / n corse effettuate | 0,001% | 0% | 0,001% | 0,001% | 0% | 0,001% | 0,001% | - | 0,001% | 0,001% | 0% | 0,001% | Interna |
| Vetustà treni | età media parco treni (anni) | 31 | 31 | 32 | 47 | 47 | 48 | 31 | 31 | 32 | 47 | 47 | 48 | Interna |
| Controllo degli accessi | % n stazioni munite sul totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 40% | - | 40% | 100% | 100% | 100% | Interna |
| <i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | | - | | | - | | | - | | <i>Sond.</i> |

| SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | CENTRALE | | | CHIAIA | | | MERGELLINA | | | MONTESANTO | | | Mod. Rilev. |
| | | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | |
| Denunce (furti, danni, molestie) | % n denunce / corse effettuate | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,007% | 0% | 0% | - | 0% | 0% | 0,0001% | 0% | Interna |
| Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹ | % mezzi attrezzati sul totale | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | - | 0% | 0% | 0% | 0% | Interna |
| Videocitofoni banch /mezz./ascens. ² | si - no | no | no | no | no | no | no | no | - | no | no | no | no | Interna |
| Dispositivi TV per vigilanza | si - no | si | si | si | si | si | si | si | - | si | si | si | si | Interna |
| <i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | | - | | | - | | | - | | <i>Sond.</i> |
| <i>Perc. complessiva livello sicurezza</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | | - | | | - | | | - | | <i>Sond.</i> |

¹ Dispositivi non presenti

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

| REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Indicatori di qualità | Unità di misura | CENTRALE | | | CHIAIA | | | MERGELLINA | | | MONTESANTO | | | Mod. Rilev. |
| | | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | |
| Regolarità complessiva del servizio ¹ | % corse effettuate / corse programmate | ≥ 95% | 99,6% | ≥ 95% | ≥ 95% | 99,4% | ≥ 95% | ≥ 95% | - | ≥ 95% | ≥ 95% | 98,9% | ≥ 95% | Interna |
| Puntualità | % corse in ritardo sul programma (>10) | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | - | 0% | 0% | 0% | 0% | Interna |
| Frequenza corse ore di punta e ore di morbida ² | intervallo medio tra due corse (minuti) | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | - | 10 | 10 | 10 | 10 | Interna |
| <i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | | - | | | - | | | - | | <i>Sond.</i> |

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

² Ora di punta: dalle 7 00 alle 21 00. Ora di morbida: dalle 21 00 fino al termine dell'esercizio

| PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE | | | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| Indicatori di qualità | Unità di misura | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Mod. Rilev. | |
| Pulizia ordinaria treni | % mezzi puliti nelle 24 h sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna | |
| Pulizia radicale treni | frequenza media in giorni | 30 | 30 | 30 | Interna | |
| Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.) | n volte alla settimana | 7 | 7 | 7 | Interna | |
| Pulizia radicale impianti | frequenza media in giorni | 30 | 30 | 30 | Interna | |
| <i>Perc. complessiva livello di pulizia</i> | <i>% soddisfatti</i> | <i>FCE</i> | <i>FCH</i> | <i>FME</i> | <i>FMO</i> | <i>Sond.</i> |

| CONFORT E VELOCITÀ DEL VIAGGIO | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Indicatori di qualità | Unità di misura | CENTRALE | | | CHIAIA | | | MERGELLINA | | | MONTESANTO | | | Mod. Rilev. |
| | | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | |
| Accessibilità facilità (ad altezza banchina) | % mezzi dotati sul totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | 100% | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Climatizzazione ¹ | % mezzi dotati sul totale | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | - | 0% | 0% | 0% | 0% | Interna |
| Disponibilità wc | % stazioni sul totale | 75% | 75% | 75% | 50% | 50% | 50% | 40% | - | 40% | 67% | 67% | 67% | Interna |
| Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% | - | 0% | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Dispositivi arcazione | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | 100% | 100% | 100% | 100% | Interna |
| <i>Perc. compl. livello di confortevolezza del viaggio</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | | - | | | - | | | - | | <i>Sond.</i> |

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

| SERVIZI AGGIUNTIVI | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Indicatori di qualità | Unità di misura | CENTRALE | | | CHIAIA | | | MERGELLINA | | | MONTESANTO | | | Mod. Rilev. |
| | | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | |
| Area di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.) | % stazioni sul totale | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 100% | - | 100% | 67% | 67% | 67% | Interna |
| <i>Perc. compl. qualità servizi aggiuntivi</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | | - | | | - | | | - | | <i>Sond.</i> |

| SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-----------------|------------|-----------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Indicatori di qualità | Unità di misura | CENTRALE | | | CHIAIA | | | MERGELLINA | | | MONTESANTO | | | Mod. Rilev. |
| | | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | |
| Percorsi per motulesi | % stazioni sul totale | 75% | 75% | 75% | 100% | 100% | 100% | 0% ¹ | - | 0% ¹ | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Percorsi per ipovedenti e presenza posti riservati | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | 100% | 100% | 100% | 100% | Interna |
| Accesso facilitato a banchine e ascensori (escluso motulesi) | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | - | 100% | 100% | 100% | 100% | Interna |
| <i>Perc. complessiva qualità servizi</i> | <i>% soddisfatti</i> | | - | | | - | | | - | | | - | | <i>Sond.</i> |

¹ Percorsi non presenti

| INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA ¹ | | | | | | |
|--|--|-------------|------------|-------------|-------------|--|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Mod. Rilev. | |
| Diffusione | % mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna | |
| Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio | % stazioni sul totale | 100% | 100% | 100% | Interna | |
| Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni | % stazioni sul totale | 98% | 98% | 98% | Interna | |

¹ La restante parte degli indicatori sull'informazione alla clientela, riferita all'intero sistema ANM, è riportata a pag. 59

| ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI | | | | | | |
|--|-----------------|-------------|------------|-------------|-------------|--|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Mod. Rilev. | |
| Perc. complessiva livello di presentabilità e riconoscibilità | % soddisfatti | | - | | Sond. | |
| Perc. complessiva livello cortesia e disponibilità per le informazioni richieste | % soddisfatti | | - | | Sond. | |

| GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE | | | | | | |
|---|--|-------------|------------|-------------|-------------|-------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Mod. Rilev. | |
| Interscambio con altre modalità | % stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale | 75% | 75% | 75% | Interna | |
| Perc. complessiva livello integrazione modale | % soddisfatti | FCE - | FCH - | FME - | FMO - | Sond. |

| ATTENZIONE ALL'AMBIENTE | | | | | | |
|--|---|-------------|------------|-------------|-------------|--|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Mod. Rilev. | |
| Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente | indici di tonnellate di CO2 equivalente | 1 050 | 919 | 990 | Interna | |
| Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente | % soddisfatti | | - | | Sond. | |

| EFFICACIA DEL SERVIZIO | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| Indicatori di qualità | Unità di misura | CENTRALE | | | CHIAIA | | | MERGELLINA | | | MONTESANTO | | | Mod. Rilev. |
| | | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Obiet. 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | |
| Frequenzamento delle linee | occupazione media treni | 21% | 5,45% | 21% | 16% | 4,62% | 16% | 17% | - | 17% | 15% | 5,54% | 15% | Interna |

| SICUREZZA DELLA SOSTA | | | | | | | |
|--|---|--|--|----------------------|----------------------|-------------|-------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Siti | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Mod. Rilev. | Fonte |
| Denunce per infortuni | n denunce con feriti e-o morti | PS | 0 | 0 | 0 | Int | Indicat ANM |
| Presenza controllo accessi automatizzato | n. controlli accessi automatizzati per PS (n colonnine) | CDN | mantenimento sistema attuale n 10 in entr n 11 in usc. | mant sistema attuale | mant sistema attuale | Int | Indicat ANM |
| | | Frullone, Bagnoli, Dell'Erba, Pianura, Policlinico, Ponticelli | mant sistema attuale n 1 in entr n 1 in usc | mant sistema attuale | mant sistema attuale | Int | Indicat ANM |
| | | Brin | mant sistema attuale n 2 in entr n 3 in usc | mant sistema attuale | mant sistema attuale | Int | Indicat ANM |
| | | Colli Aminei | mant sistema attuale n 2 in entr n 2 in usc | mant sistema attuale | mant sistema attuale | Int | Indicat ANM |

| SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE | | | | | | | |
|------------------------------------|---|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|--|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Mod. Rilev. | Fonte | |
| Denunce (furti, danni, molestie) | n denunce anno | < 7 | 13 | < 7 | Int | Indicat ANM | |
| Disponibilità sistemi tvcc | % dispositivi tvcc funzionanti sul totale | 95% | 95% | 95% | Int | Indicat ANM | |

¹ Solo Parcheggi in Struttura

| PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA | | | | | | | |
|-------------------------------|--|------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Siti | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Mod. Rilev. | Fonte |
| Pulizia parcheggi | freq med in gg per diff tipologie di interv ¹ | PR | 1, 7, 30 | 1, 7, 30 | 1, 7, 30 | Int | Indicat ANM |
| | | PS | 1, 7, 30, 60, 180 | 1, 7, 30, 60, 180 | 1, 7, 30, 60, 180 | Int | Indicat ANM |

¹ Tipologie di interventi ordinaria giornaliera, accurata settimanale, mensile, bimestrale e semestrale

| CONFORTEVOLEZZA DELLA SOSTA | | | | | | | |
|-----------------------------|--|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|--|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Mod. Rilev. | Fonte | |
| Casse automatiche PS e NPF | n casse automatiche | 27 | 27 | 27 | Int | Indicat ANM | |
| Sistemi di pagamento PR | n parcometri | 600 | 541 | 600 | Int | Indicat ANM | |
| | modalità di pagamento sosta ¹ | da 1 a 3 | da 1 a 3 | da 1 a 3 | Int | Indicat ANM | |

¹ 1 Parcometri, 2 Schede a scalare, 3 Pagamento con cellulare - App

| SERVIZI PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI | | | | | | | |
|--|-------------------------|----------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Siti | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Obiettivo 2022 | Mod. Rilev. | Fonte |
| Posti riservati ai diversamente abili ¹ | n posti ogni 50 stalli | PS e NPF | 1 | 1 | 1 | Int | Indicat ANM |
| | n. posti ogni 25 stalli | PR | 1 | 1 | 1 | Int | Indicat ANM |

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

| SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE | | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|----------------|---------------|----------------|-------------|--------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2021 | Consunt. 2021 | Obiettivo 2022 | Mod. Rilev. | Fonte |
| Sicurezza (incolumità fisica) | n incidenti in un anno | 0 | 0 | 0 | Interna | Indicat. ANM |
| Sicurezza (furti, molestie..) | n furti denunciati in un anno | 0 | 0 | 0 | Interna | Indicat. ANM |

| PULIZIA E CONDIZIONE (IGIENICA) | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|----------------|---------------|----------------|-------------|--------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | Obiettivo 2020 | Consunt. 2020 | Obiettivo 2021 | Mod. Rilev. | Fonte |
| Pulizia ascensori pubblici | frequenza media in giorni | 1, 7, 30 | 1, 7, 30 | 1, 7, 30 | Interna | Indicat. ANM |

INDICATORI DI QUALITA' COMUNI PER IL SISTEMA ANM

Servizio di Trasporto di Superficie, Metropolitane, Funicolari e Sosta

| LIVELLO DI SERVIZIO SPORTELLI | | | | | | | | |
|---|--|---------------|---------|-----|----------------|---------------|----------------|-------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | | | | Obiettivo 2021 | Consunt. 2021 | Obiettivo 2022 | Mod. Rilev. |
| Raccolta reclami | disponibilità delle diverse modalità call center, mail, fax, telefono, infopoint (si-no) | | | | si | si | si | Interna |
| Riscontro proposte e reclami | % risposta entro 15 gg sul totale | | | | 60% | 52% | 60% | Interna |
| Perc. complessiva livello servizio allo sportello | % soddisfatti | Trasp. Superf | Linea 1 | FCE | FCH | FME | FMO | Sond. |
| | | - | - | - | - | - | - | |

| INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|----------------|---------|-----|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|
| Indicatore di qualità | Unità di misura | | | | Obiet 2021 | Cons. 2021 | Obiet. 2022 | Mod. Rilev. |
| Tempestività risposta | Tempo medio di risposta a richieste in giorni | | | | 2 | 2 | 2 | Interna |
| | Tempo medio di preavviso per variazioni di percorso o fermi impianto programmati in giorni | | | | 3 | 3 | 3 | Interna |
| Diffusione | Ore operatività giornaliera del servizio informazioni | | | | lun-dom 07.00 - 20.00 | lun-dom 07.00 - 20.00 | lun-dom 07.00 - 20.00 | Interna |
| | Disponibilità informazioni su Sito Internet (si-no) | | | | si | si | si | Interna |
| | Disponibilità numero verde (si-no) | | | | si | si | si | Interna |
| Percezione esaustività informazioni | % soddisfatti | Trasp. Superf. | Linea 1 | FCE | FCH | FME | FMO | Sond. |
| | | - | - | - | - | - | - | |