



AZIENDA METROPOLITANA
TRASPORTI CATANIA SpA

Carta della mobilità

Aggiornamento: gennaio 2019
Revisione 0

1. Presentazione carta della mobilità

1.1 Cos'è la carta dei servizi

La Carta della Mobilità (Carta dei Servizi dei trasporti pubblici) è uno strumento di lavoro interno con il quale le aziende stipulano un patto con il cliente impegnandosi a:

- indicare esplicitamente gli standard di qualità che si intendono rispettare;
- individuare i fattori che determinano la qualità del servizio, monitorati attraverso controlli interni e sondaggi periodici, per rilevare il livello di gradimento del cittadino;
- garantire un rapporto di comunicazione diretto con il cliente.

La Carta della Mobilità viene aggiornata ogni anno per essere adeguata ai progressi ed ai mutamenti del servizio.

1.2 La Carta della Mobilità AMT Catania SpA

L'Azienda Metropolitana Trasporti SpA di Catania, conformemente alle disposizioni legislative, ha adottato sin dal 1997 la Carta dei Servizi.

Questo strumento obbliga l'Azienda a stabilire annualmente gli standard di prestazioni rapportate tanto alle proprie risorse quanto alle istanze dei clienti.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi viene fatta attraverso controlli tecnici (raccolta di dati sul traffico e sulla regolarità del servizio). Tra i fattori esterni che possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi, incidendo negativamente sull'andamento del servizio pubblico, si pone ai primi posti il traffico veicolare privato. I problemi ancora irrisolti della mobilità urbana condizionano pesantemente la regolarità del servizio stesso, impedendo il mantenimento delle frequenze stabilite.

1.2.1 Riferimenti normativi

L'esigenza di un riordino dei servizi pubblici in termini di miglioramento dell'affidabilità, risale ai primi anni '90 ed ha trovato attuazione in vari provvedimenti legislativi riguardanti la pubblica amministrazione ed i pubblici servizi.

Tra questi provvedimenti i più importanti sono:

- il Decreto Legislativo 3/2/1993 n.28;
- la Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica 27/1/1994;
- il Decreto Legislativo 10/11/1993 n.470;
- il Decreto Legislativo 23/12/1993 n.546;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- il Decreto Legislativo 12/5/1995 n.163, convertito in Legge 11/7/1995 n.273;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995;
- la Legge Bassanini 15/5/1997 n.127;

- il Decreto Legislativo del 19/11/1997 n.422;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti;
- la Legge n.400 del 1999;
- la Legge Regionale 3/12/2003 n.20.

1.3 Principi

Cinque i principi a cui si ispira la Carta: partecipazione, imparzialità, eguaglianza, continuità, efficienza.

Trasparenza e Partecipazione: è cura dell'Azienda favorire la partecipazione del cliente, onde tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio.

L'Azienda assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

A tal fine vengono periodicamente organizzati incontri con le Municipalità, che rappresentano le istanze della gente inoltre, tutte le informazioni sul servizio vengono immediatamente comunicate attraverso il sito aziendale, lo sportello dell'URP, l'Ufficio Pubbliche Relazioni e a mezzo stampa.

L'Azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

L'Azienda si impegna altresì a consultare le Associazioni dei consumatori e degli utenti indicate nella presente carta, prima della pubblicazione della carta dei servizi.

Imparzialità e Eguaglianza: il personale dell'Azienda è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.

L'Azienda garantisce un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali e psicofisiche. Una particolare attenzione viene riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

Continuità: l'Azienda si prefigge di offrire un servizio continuo e regolare e si propone di ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi.

L'Azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate.

In caso di sciopero, l'Azienda si impegna a dare tempestiva comunicazione dello sciopero, garantendo al contempo il servizio minimo nel rispetto della normativa in materia di sciopero.

Efficienza: l'Azienda si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza del servizio, adottando opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative ed attraverso la formazione e l'aggiornamento permanente del proprio personale dipendente, con particolare riguardo al personale di movimento che ha continui e diretti rapporti con il pubblico.

2. Presentazione dell'azienda

2.1 Storia dell'Azienda

- 1905** Il 2 aprile 1905 nasce la Société Tramways et Eclairage Electrique a Catane,
- 1952** la società diventa SCAT (Società Catanese Trasporti),
- 1964** trasformazione in AMT (Azienda Municipale Trasporti), di proprietà del Comune di Catania.
- 2011** Il 1 agosto 2011 la società viene trasformata in SpA ed assume la nuova denominazione AMT SpA (Azienda Metropolitana Trasporti) con il 100% di partecipazione comunale.
- Oggi** AMT SpA gestisce il servizio di trasporto pubblico urbano sia nel territorio del Comune di Catania che in alcuni Comuni limitrofi che ne hanno fatto richiesta e con i quali sono state stipulate apposite convenzioni, come Acicastello, San Pietro Clarenza e Mascalucia.

2.2 Chi siamo

Consiglio di Amministrazione:

- Presidente: Avv. Giacomo Bellavia
- Consiglieri: Sig.ra Agata Parisi, Avv. Serena Spoto

Direzione:

Dirigente alla Produzione: Ing. Isidoro Vitale

Indirizzi:

Amministrazione: Via S. Euplio, 168

Rimessa 1: Via Plebiscito, 747

Rimessa 8 Officina, Carrozzeria e Rimessaggio: Zona Industriale - Pantano d'Arce

2.3 Territorio servito

I Comuni Serviti:

- Servizio Urbano nella Città di **Catania**
- **Acicastello** (con **Acitrezza**) – linea 534
- **San Pietro Clarenza** – linea 556
- **Mascalucia** – linea 307

2.4 Rete dei servizi (linee e capilinea)

Il servizio di trasporto viene esercito mediante cinquantuno linee ordinarie e tre linee speciali (524S, 602 e Alibus).

La **copertura giornaliera** del servizio è di circa 19 ore: **dalle 5.00 alle 24.00** (ultima partenza da capolinea e nodi).

La copertura **in caso di protesta sindacale** è garantita **dalle 5.00 alle 9.00 e dalle 18.00 alle 24.00**.

Degli eventuali scioperi viene data tempestiva comunicazione all'utenza a mezzo stampa, all'interno degli autobus, mediante le paline elettroniche, presso i nodi di scambio e tramite il sito aziendale www.amt.ct.it.

Le **linee ordinarie** sono state istituite per assolvere al servizio generale di trasporto pubblico urbano, caratterizzate da percorsi prestabiliti.

Le **circolari di quartiere** servono zone esterne della città senza transitare per i capilinea del centro cittadino.

I **capilinea** più importanti sono indicati da un numero e caratterizzati da un diverso colore. Nella denominazione di tutte le linee periferiche, la prima cifra indica il capolinea presso il quale la periferica si attesta o transita.

I capilinea più importanti sono contrassegnati dai seguenti colori e il numero tra parentesi indica il primo numero delle linee che si attestano ad ogni singolo capolinea (ad esempio la linea 244 si attesta a piazzale Sanzio, la linea 522 si attesta a piazza Borsellino) con eccezione della linea 101 che si attesta a via Monsignor Domenico Orlando (vicino Uffici Finanziari) e 701, che si attesta al parcheggio 2 Obelischi:

Piazzale Sanzio	(2)	Arancio
Parcheggio Due Obelischi	(3)	Verde
Piazza Giovanni XXIII (Stazione Centrale)	(4)	Azzurro
Piazza Borsellino	(5)	Verde
Parcheggio Nesima	(6)	Ocra
Piazza Borsa	(7)	Rosso
Piazza della Repubblica	(9)	Rosa

2.5 Linee, percorsi ed orari feriali e festivi

Percorsi e orari sono in continuo aggiornamento, i dati aggiornati possono essere consultati sul sito aziendale www.amt.ct.it.

2.6 Parco rotabile

L'Azienda effettua il servizio di trasporto urbano pubblico utilizzando un parco, al 31/12/2018, di 348 autobus.

Di questi, 66 hanno un'età inferiore ai 7 anni, mentre l'intero parco ha un'età media di circa 14,5 anni. Gli autobus del parco sono del tipo lungo, medio, corto e cortissimo.

Fanno inoltre parte del parco n. 8 autobus per invalidi non deambulanti di tipo cortissimo e n. 11 minibus elettrici e n. 128 autobus con alimentazione a metano.

2.7 Autorimesse e Officine

Gli autobus ed i mezzi di servizio aziendali vengono ospitati nella autorimessa di Pantano d'Arci.

I lavori di manutenzione meccanica ordinaria, straordinaria, le revisioni parziali e generali e le lavorazioni di carrozzeria vengono effettuati all'interno dell'Officina "Grandi Riparazioni" di Pantano d'Arci.

2.8 Personale ed organizzazione

A fine 2018 l'Azienda conta 610 dipendenti così suddivisi:

Dirigenti	1
Quadri	4
Interim non quadri	10
Altri Amministrativi	39
Operatori di Esercizio	390
Altri Movimento	52
Officina	98
Ausiliari	16
TOTALE	610

3. Descrizione dei servizi

3.1 Servizi Offerti: linee e servizi speciali

Oltre al servizio urbano di linea, le seguenti **linee** sono nate per fornire servizi particolari ed anch'esse sono caratterizzate da percorsi prestabiliti.

- **Linea Alibus:** la linea svolge il servizio di collegamento rapido Aeroporto Fontanarossa – Stazione Centrale – Centro città – Stazione Centrale – Aeroporto Fontanarossa con una corsa ogni 25 minuti. Il biglietto costa 4 euro.
- **Linea interna cimitero (602):** Il servizio viene effettuato il martedì, il giovedì, il sabato e la domenica per facilitare gli spostamenti all'interno del Cimitero. Il servizio è gratuito per gli utenti.
- **Navetta Parcheggio Fontanarossa (524S):** la linea effettua il servizio di collegamento tra il parcheggio Fontanarossa e l'aerostazione di Catania Fontanarossa (livello Arrivi), con una corsa ogni 7 minuti.

3.2 Parcheggi Scambiatori e di Prossimità

L'attivazione dei nuovi parcheggi scambiatori ha consentito di limitare gli accessi veicolari privati al centro urbano, fenomeno che si svilupperà ulteriormente con la progressiva attivazione dell'intera rete di linee BRT.

I parcheggi in esercizio sono i seguenti

- Due Obelischi (interscambio)
- Nesima (interscambio)
- Fontanarossa (interscambio/prossimità)
- Piazzale Sanzio (interscambio/prossimità)
- Sturzo (prossimità)
- Borsellino (prossimità (inert))
- R1 (interscambio/prossimità)

Alcuni parcheggi (Due Obelischi, Nesima e Fontanarossa) sono stati dotati di un edificio viaggiatori che consente un'attesa confortevole dei mezzi, al riparo dalla pioggia o dal caldo estivo. I locali sono infatti climatizzati, dotati di poltrone d'attesa, TV color, display informativi e macchine emettitrici di biglietti del bus, oltre a servizi igienici e macchine erogatrici di caffè, bevande e snack.

3.3 Servizio BiCT

Presso i Parcheggi Borsellino e R1 di via Plebiscito è previsto il servizio di noleggio biciclette denominato "BiCT". I dettagli del servizio sono disponibili sul sito dell'azienda (www.amt.ct.it) nella pagina servizi.

3.4 Relazioni con la clientela

3.4.1 Gli strumenti utilizzati

Al fine di migliorare la qualità del servizio vengono stabiliti degli **standard di prestazione** relativi ai comfort ed alle informazioni che si desidera offrire ai clienti e al rispetto dell'ambiente in termini di riduzione dell'inquinamento acustico e da scarichi. In quest'ottica sono già in servizio autobus a metano ed elettrici.

L'Azienda garantisce altresì la **semplificazione delle procedure** per il rilascio dei titoli di viaggio e delle certificazioni eventualmente richieste, anche in applicazione delle leggi sull'autocertificazione e la **piena informazione** ai clienti sulle modalità di prestazione dei servizi, sia attraverso avvisi ed opuscoli, sia a mezzo stampa e internet.

Per curare le **relazioni con il pubblico**, è stato istituito un apposito ufficio (**URP**) presso il quale sono disponibili, anche nelle ore pomeridiane dei giorni di martedì e giovedì, tutte le informazioni utili ai clienti e dove è possibile inoltrare i reclami sulle inadempienze degli impegni presi con la Carta.

I reclami vanno presentati per iscritto.

In seguito al reclamo, vengono comunicati agli interessati sia il tempo previsto per l'espletamento delle verifiche, sia gli enti a cui rivolgersi in caso di risposta sfavorevole.

NUMERO VERDE 800-018696

3.4.2 Le garanzie offerte

Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure della Carta dei servizi, è stato istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – il Comitato Permanente sull'osservanza della Carta dei Servizi Pubblici.

A tale istituto il Cliente può ricorrere in caso che non rilevi da parte dell'ente erogatore del servizio, risposta al suo reclamo entro i termini stabiliti o in caso che riceva risposta a lui sfavorevole.

3.4.3 Informazioni e Comunicazioni ai clienti

L'AMT è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui propri servizi (orari, norme di viaggio, tariffe) per favorirne ed agevolarne l'utilizzo.

All'interno del sito www.amt.ct.it è possibile consultare orari, percorsi e fermate in modo interattivo ed effettuare ricerche sulle linee da utilizzare per effettuare un percorso. Sono altresì presenti la mappa della rete AMT e le indicazioni sull'uso del servizio, nonché sulle variazioni temporanee di percorso conseguenti a cause di forza maggiore.

Le informazioni sulla rete di trasporto pubblico sono presenti anche all'interno dell'applicazione per smartphone **Moovit**. L'applicazione permette di consultare orari e percorsi in modo interattivo ed effettuare ricerche sulle linee da utilizzare per collegare origine e destinazione dello spostamento.

L'Ufficio centrale di informazioni AMT è sito in via S. Euplio, 168 – tel. 095 7519111.

3.4.4 Uffici informazioni presso i principali capolinea:

- Piazzale Sanzio 095 7519610
- Piazza Giovanni XXIII (Stazione Centrale) 095 7519642
- Piazza Borsellino 095 7519662
- Nesima 095 7519655
- Piazza Borsa 095 7519658
- Piazza della Repubblica 095 7519640
- Villaggio Sant'Agata 095 7519631
- Parcheggio scambiatore "Due Obelischi" 095 7519632

3.4.5 Altri contatti

- e-mail:
segreteriaamt@amt.ct.it;
pubblicherelazioniamt@amt.ct.it;
- Informazioni:
Numero Verde **800-018696** (per chi chiama da telefono fisso)
Centralino. 095 7519111
- Abbonamenti: Via S. Euplio, 168 - tel. 095 7519366/367;
- Informazioni verbali elevati in vettura tel. 095 7519362/455;
- Informazioni penali nei parcheggi tel. 095 7519466;

Per le **comunicazioni ai clienti**, l'Azienda garantisce:

- risposte immediate a tutti i reclami e suggerimenti entro 3 giorni;
- risposte esaustive a tutti i reclami e suggerimenti entro 30 giorni;
- risposte in caso di controversie entro 60 giorni
- risposte via e-mail entro 24 ore
- risposte a mezzo stampa entro 36/48 ore.

3.4.6 Certificazione di Qualità

L'Azienda è dotata di un sistema di gestione per la qualità, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015. Dal 2011 la certificazione viene rilasciata società RINA.

4. Condizioni di trasporto

4.1 Tariffe vigenti

4.1.1 Biglietti

Le tipologie dei biglietti sono le seguenti:

- **90 Minuti - € 1,00** (Il biglietto deve essere convalidato al primo accesso in vettura)
- **Giornaliero - € 2,50** (Il biglietto deve essere convalidato al primo accesso in vettura ed è valido sino alle ore 24:00 del giorno di convalida)
- **Alibus - € 4,00** (Il biglietto è valido su Alibus e l'intera rete urbana AMT per 90 minuti complessivi e deve essere convalidato al primo accesso in vettura)
- **Biglietto in vettura** al prezzo di € 1,60

Sulla linea Alibus è prevista anche la vendita a bordo da parte dell'autista, con pagamento in contanti o tramite POS.

4.1.2 Abbonamenti

Sono previste diverse tipologie di abbonamento a prezzi ridotti con le seguenti tariffe mensili:

- Tariffa A – *pensionati*
(*reddito inferiore minimo Inps*) residenti a Catania,
costo mensile € 18,00 costo annuale € 180,00.
- Tariffa B – *pensionati*
(*reddito superiore al minimo Inps*) residenti a Catania,
costo mensile € 20,00 costo annuale € 200,00.
- Tariffa B – *studenti residenti e non residenti a Catania*, costo mensile €20,00 costo annuale € 140,00.
Per gli universitari sono stati istituiti gli abbonamenti UNICT (Studenti Universitari iscritti ad un corso di studi dell'Ateneo di Catania) i dettagli sono disponibili sul sito web dell'azienda (www.amt.ct.it) nella pagina servizi.
- Tariffa C
senior (donne sopra i 55 anni e uomini sopra i 60) residenti a Catania;
casalinghe coniugate, residenti a Catania;
invalidi (con invalidità dal 51 al 66%) residenti a Catania,
costo mensile € 27,00 costo annuale € 270,00.
- Tariffa D residenti e non residenti a Catania
Lavoratori dipendenti pubblici e privati;
costo mensile € 22,00 costo annuale € 220,00.
- Tariffa E – *tessera impersonale*

costo mensile € 40,00 costo annuale € 400,00.

- Tariffa H – *disoccupati*, residenti a Catania
costo mensile € 18,00. Tariffa annuale non prevista

Sono inoltre previste tessere di circolazione gratuita:

- per invalidi civili, rilasciate dal Comune di Catania (con invalidità uguale o superiore al 67%);
- per invalidi di guerra ed ex combattenti (con invalidità compresa tra le classi 1-8).

L'abbonamento deve essere esibito in caso di controllo unitamente alla tessera di riconoscimento AMT.

4.1.3 Titoli di viaggio integrati

Sono disponibili **titoli di viaggio integrati** per l'uso combinato delle linee AMT (escluso Alibus) e la linea metropolitana della Ferrovia Circumetnea.

Il biglietto integrato è venduto ad una tariffa di € 1,20 ed è valido sulle linee indicate per complessivi 120 minuti.

Sono previsti abbonamento integrati "MetroBus" con diverse tipologie e tariffe.

I dettagli sono disponibili sul sito web dell'azienda (www.amt.ct.it) nella pagina biglietti e abbonamenti

4.2 Modalità di vendita biglietti

La distribuzione dei titoli di viaggio viene garantita da una rete di vendita formata da circa 300 rivenditori autorizzati di Catania e Provincia oltre che in alcuni punti vendita, ubicati nei nodi di scambio e nei capilinea e, i biglietti anche presso le colonnine della società "Sostare" emettitrici di schede parcheggio per gli stalli con le strisce blu.

Le rivendite autorizzate sono di diverse tipologie merceologiche ma in maggior numero trattasi di tabaccherie ed edicole.

I biglietti possono essere acquistati elettronicamente con le apposite applicazioni: Drop Ticket e Hype Wallet gruppo Banca Sella, i dettagli sono disponibili sul sito web dell'azienda (www.amt.ct.it) nella pagina biglietti e abbonamenti.

4.2.1 Modalità di rilascio e rinnovo abbonamenti

Gli abbonamenti possono essere effettuati o rinnovati presentando la documentazione richiesta e/o l'autocertificazione, presso:

- Ufficio abbonamenti AMT
via S. Euplio, 168
tel 095 7519361/362
L'Ufficio Abbonamenti di via S.Euplio n.168 è aperto:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00
 - il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 18,00
- Gli abbonamenti possono essere richiesti e rinnovati elettronicamente i dettagli sono disponibili sul sito web dell'azienda (www.amt.ct.it) nella pagina biglietti e abbonamenti.

4.3 Condizioni specifiche di viaggio

Al fine di rendere migliore il servizio e di evitare disagi e malintesi con i clienti, si ricordano alcune norme di viaggio fondamentali:

4.3.1 Modalità di viaggio

- il viaggiatore, prima di salire in vettura, deve munirsi di biglietto, acquistandolo presso le rivendite autorizzate o presso le colonnine della "Sostare" distributrici dei biglietti bus, o di valido titolo di viaggio (tessera, abbonamento etc);
- il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura; è personale e non cedibile, deve essere obliterato, all'interno dell'autobus, anche il biglietto acquistato presso le colonnine della società "Sostare" dei parcometri;
- il biglietto e l'abbonamento sono disponibili anche in **formato elettronico**: da casa o dal proprio smartphone è possibile **acquistare il biglietto** scaricando l'App Hype Wallet del Gruppo Banca Sella e **rinnovare l'abbonamento** sempre tramite l'app o tramite il sito abbonamenti.amt.ct.it
- i passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio sono soggetti a sanzione amministrativa e dovranno pagare un'ammenda pari a 60 volte il prezzo del biglietto di corsa semplice.

4.3.2 Trasporto gratuito dei Bambini

- possono viaggiare gratuitamente i bambini di altezza inferiore ad un metro, in questo caso sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni accompagnatore, oltre tale limite di altezza pagano la tariffa ordinaria. Per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con carrozzelle e passeggini aperti, tranne che sugli autobus appositamente contrassegnati;
- i passeggeri forniti di tessera sono pregati di esibirla spontaneamente al personale in servizio. In vettura sono possibili controlli da parte di personale in borghese, che si qualificherà mediante tesserino aziendale;

4.3.3 Trasporto bagagli

Ammessi gratuitamente:

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco di dimensioni non superiori a 50x30x25 e di peso non superiore a Kg 10. Possono essere trasportati gratuitamente anche:

- carrozzine e passeggini per bambini, purché ripiegati;
- piccoli strumenti musicali;
- biciclette pieghevoli purché piegate e chiuse nell'apposita sacca che non superi le dimensioni di cm 80x60x40 e il peso di Kg 15.

Ammessi a pagamento:

- I bagagli o pacchi di dimensioni superiori, fino ad un massimo di cm. 80x45x25 e di peso non superiore a kg 20, possono essere trasportati, fino ad un massimo di due bagagli a persona, solo dietro pagamento di un ulteriore biglietto per ciascun bagaglio.

Non ammessi:

- Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superano le dimensioni di 80x45x25 ed il peso di kg. 20.
- Fermo restando il divieto di materiale pericoloso, è vietato il trasporto di materiali maleodoranti o che possano sporcare le vetture o dare disturbo ai passeggeri.
- Il trasporto dei bagagli e/o dei pacchi può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, quando le vetture sono affollate;
- Fa eccezione per la linea Alibus, collegamento diretto con l'aeroporto, in cui il trasporto dei bagagli è incluso nell'importo del biglietto di € 4,00.

4.3.4 Animali a bordo

Il Ministero della salute, con ordinanza 14 gennaio 2008, ha sancito alcuni obblighi per i proprietari e i detentori di cani al fine di tutelare l'incolumità pubblica da eventuali aggressioni.

Specificatamente l'art. 2 dell'ordinanza in questione stabilisce che è obbligatorio applicare la museruola e il guinzaglio ai cani condotti sui pubblici mezzi di trasporto.

Ammessi gratuitamente:

- cani guida per non vedenti, che a discrezione dell'autista o su richiesta degli altri passeggeri dovranno comunque essere muniti di museruola;
- cani di piccola taglia purché tenuti in braccio e muniti di museruola a fitte maglie;
- altri animali di piccola taglia purché rinchiusi in apposite ceste, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte che impediscano, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno. Le gabbie ed i contenitori, durante il trasporto, devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio o danno a persone o cose.

Limitazioni:

Il trasporto dei suddetti animali, ad eccezione dei cani guida per non vedenti, potrà essere limitato o escluso, ad insindacabile giudizio del conducente della vettura, in caso di affollamento della stessa. In ogni caso la persona che accompagna l'animale è tenuta al risarcimento dei danni provocati dallo stesso a cose o persone.

5. Gli Impegni dell'azienda

L'AMT Catania SpA assume i seguenti fattori, ed i relativi indicatori di prestazione, come elementi utili per il controllo della qualità offerta alla clientela con l'impegno di assicurare il rispetto degli standard previsti come obiettivo per l'anno 2019

5.1 Sicurezza

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Incidentalità	N.sinistri/ Km servizio effettuati x 10.000	0,22%	0,18%	Base dati aziendale
Vetustà dei mezzi	N. veicoli con anzianità: > 15	15%	10%	Base dati aziendale
	----- tra 10 e 15	25%	15%	
	----- tra 5 e 10	20%	20%	
	----- tra 0 e 5	40%	55%	

5.2 Regolarità del servizio

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Affidabilità	Km svolti/ Km programmati	78%	85%	Rilevazione giornaliera
	----- Corse effettuate/ Corse programmate	75%	80%	Rilevazione giornaliera
	----- Mezzi di scorta disponibili giornalmente	0	5	Base dati aziendale

5.3 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Pulizia bus Ordinaria	Frequenza	Ogni 2 giorni	Ogni 2 giorni	Base dati aziendale

Pulizia bus straordinaria	Frequenza	Ogni 11 giorni	Ogni 10 giorni	Base dati aziendale
Pulizia locali aziendali e al pubblico	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Base dati aziendale

5.4 Comfort del viaggio a bordo e sul percorso

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Climatizzazione	N. bus totalmente climatizzato/ N. totale bus	60%	75%	Base dati aziendale
Pensiline	N. fermate con pensiline/ N. fermate	20%	20%	Base dati aziendale
Paline di fermata	N. paline di fermata elettroniche/ N. totale paline di fermata	10%	10%	Base dati aziendale

5.5 Informazioni alla clientela

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Sito internet	Presenza sito internet	SI	SI	Base dati aziendale
Orari del servizio	Presenza orari sul sito internet	SI	SI	Base dati aziendale
Informazioni telefoniche	Orario servizio gratuito n. verde 800-018696	Lun. – Ven. 8,00 – 13,00 Mart. 15,30 – 17,30	Lun. – Ven. 8,00 – 13,00 Mart. 15,30 – 17,30	Base dati aziendale
Orari ai capolinea	N. capolinea con orari / Totale capolinea	100%	100%	Base dati aziendale
Segnalazioni emergenze	Avvisi alla clientela in caso di modifiche anche temporanee al servizio	SI	SI	Base dati aziendale

5.6 Aspetti relazionali e di comunicazione

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Correttezza e cortesia	N. reclami via mail sul comportamento del personale/ N. totale reclami via mail	0,16 %	0,14%	Base dati aziendale
Tempi per la risposta a richieste o reclami	Tempo massimo di risposta	20 giorni	15 giorni	Base dati aziendale

5.7 Livello di servizio commerciale e di front office

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Punti vendita	N. punti vendita	300	320	Base dati aziendale
Vendita biglietti e abbonamenti elettronici	Validi su tutte le vetture	100%	100%	Base dati aziendale
Vendita biglietti e abbonamenti con il pos	N. vetture dotate di pos	4	4	Base dati aziendale

5.8 Attenzione all'ambiente

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	MODALITA' DELLA RILEVAZIONE
Servizio con mezzi a basso impatto	Km offerti a metano/ Totale Km	60%	60%	Base dati aziendale
	Km offerti a gasolio/ Totale Km	40%	40%	Base dati aziendale
	Km offerti elettrici/ Totale Km	0,34%	0,34%	Base dati aziendale
Veicoli a basso	N. veicoli a metano/ Totale veicoli	38%	38%	Base dati aziendale

impatto ambientale	N. veicoli a gasolio/ Totale veicoli	58%	58%	Base dati aziendale
	N. veicoli elettrici/ Totale veicoli	4%	4%	Base dati aziendale

6. Fattori di qualità

6.1 Efficienza

Obiettivo dell'Azienda è quello di contenere il più possibile il numero dei chilometri, a diverso titolo non effettuati, rispetto a quelli previsti nel programma di esercizio.

Frequenze: Nelle ore di punta le linee esercite possono essere divise in tre gruppi:

1. **linee a forte domanda di trasporto** con intertempi di passaggio massimi di 25 minuti (BRT, Librino Express, 2-5 e Alibus);
2. **linee a media domanda di trasporto** con intertempi di passaggio compresi tra i 26 ed i 40 minuti (443, 523, 536, 621, 701, 726, 902, 925);
3. **linee a debole domanda di trasporto** con una frequenza superiore ai 40 minuti.

6.2 Comfort

Sono stati raggiunti alcuni obiettivi importanti, descritti nel seguito

6.2.1 Servizi per i clienti disabili

Alcuni autobus aziendali sono provvisti di pedana per accogliere a bordo le carrozzelle degli utenti non deambulanti. Questi mezzi sono riconoscibili dall'esterno attraverso un logo posto sul frontale e sulla fiancata destra dell'autobus in prossimità della bussola centrale e, nelle fermate lungo la linea interessata. L'utente non deambulante, per accedere in vettura, dovrà essere fornito di apposita carrozzella manuale o elettrica e dovrà essere assistito da accompagnatore il quale dovrà provvedere a tutte le operazioni indispensabili a garantire la sicurezza del servizio, assicurandosi che la carrozzella abbia il freno a mano inserito e che sia allacciata l'apposita cintura di sicurezza.

6.2.2 Tabelle e pensiline

Tutte le fermate sono dotate di tabelle di fermata con indicazione dei percorsi e molte sono state attrezzate con pensilina e panchina, accogliendo anche le richieste pervenute da parte delle Municipalità e degli utenti.

6.2.3 Paline elettroniche

Per comunicare all'utenza informazioni, tempi di attesa e la previsione di arrivo alla fermata dell'autobus sono state installate oltre 170 paline elettroniche con informazioni in tempo reale sui tempi di passaggio delle corse.

6.2.4 Radiolocalizzazione

Per una migliore regolarità e per un migliore servizio all'utenza l'intero parco vetture è stato radiolocalizzato.

6.2.5 Sicurezza

La sicurezza del Cliente in vettura viene tutelata, per quanto possibile, dalla presenza saltuaria ma frequente, di personale dell'Azienda in collaborazione con le forze dell'ordine e da un collegamento telefonico diretto con i centri di pronto intervento dei Carabinieri, della Polizia, Ambulanza e Vigili Urbani. Una particolare attenzione viene data anche allo stato dei mezzi, che sono periodicamente sottoposti al controllo di quelle parti il cui buon funzionamento è garanzia di sicurezza per i passeggeri. Tra le novità, i nuovi autobus con il pianale ribassato che hanno semplificato, rendendole più sicure, le operazioni di scarico e carico dei passeggeri da e sui mezzi.

6.2.6 Rispetto dell'Ambiente

L'Azienda adegua costantemente l'intero parco vetture alle normative in materia di emissione di gas e fumi di scarico, effettuando annualmente i controlli previsti dalle normative vigenti.

I valori massimi di fumosità definiti dalla normativa sono stati diminuiti dall'AMT di un terzo con l'obiettivo di diminuire ulteriormente l'inquinamento legato ai fumi di scarico degli autobus.

Si è arricchito il parco macchine con vetture a metano, bus elettrici ed autovetture elettriche.

7. Progetti

Obiettivo prioritario dell'AMT è quello di rendere il trasporto pubblico sempre più efficiente e soprattutto quanto più vicino possibile alle esigenze del cliente e di tutti i cittadini. L'impegno è quindi quello di favorire ed incrementare l'utilizzo del mezzo pubblico nell'ambito di un più complessivo progetto di miglioramento della mobilità urbana. Questi progetti sono in via di attuazione di concerto con l'Amministrazione Comunale.

7.1 Progetti realizzati: la linea BRT

Il Bus Rapid Transit, letteralmente "trasporto automobilistico rapido di massa", consiste in un sistema di autobus in cui gran parte del percorso è riservata e "fisicamente" protetta dall'intrusione degli altri mezzi. Il sistema consente perciò di essere realmente più veloce dell'auto e di catturare una grossa fetta di attuali automobilisti, attratti dalla velocità di spostamento e dalla possibilità di evitare tempi e costi del parcheggio in centro.

L'idea della realizzazione del sistema complessivo di BRT nasce proprio dall'esigenza di "avvicinare" il centro storico, sede della gran parte delle attività lavorative e commerciali della città e dunque polo principale d'attrazione degli spostamenti urbani e suburbani, alle aree periferiche a margine dei confini comunali.

Il sistema è basato sull'utilizzazione dei parcheggi scambiatori come nodi di trasferimento dall'auto al mezzo pubblico, con tariffe agevolate e standard molto elevati di velocità ed efficienza, in modo da offrire un servizio decisamente appetibile per l'utenza e competitivo rispetto all'autovettura privata.

Grazie agli sforzi congiunti del Comune di Catania e dell'AMT, nel 2013 è stato aperto il parcheggio "Due Obelischi" di via Lo Jacono (Barriera) ed è partita la prima delle linee di BRT previste, denominata "Due Obelischi - Stesicoro", di collegamento tra il parcheggio scambiatore e piazza Stesicoro, lungo un percorso che attraversa molti punti di interesse, tra cui il Policlinico e la Cittadella Universitaria, con una frequenza di passaggio di un bus ogni 7 minuti (nelle ore di punta) e un tempo di viaggio dal parcheggio al centro di 20 minuti.

Questa linea, che ha da subito riscosso grande successo ed ha mostrato la possibilità di raggiungere livelli di efficienza e regolarità molto superiori rispetto alle linee ordinarie, è solo il primo elemento della rete di BRT prevista da Azienda e Comune.

Nel 2018 è stato redatto il progetto di riammodernamento della linea, che verrà realizzato nel primo semestre del 2019.

7.2 Progetti in via di realizzazione

7.2.1 Rimodulazione della rete di servizi urbani – breve periodo

Nel breve periodo, con un orizzonte di circa un anno, AMT intende intervenire sulla rete di servizi in maniera strutturale, con un progetto di nuova rete.

La nuova struttura di rete è basata sulla possibilità per gli utenti di un utilizzo combinato delle linee e dunque sull'istituzione di "nodi" o punti di scambio, sulla riduzione della densità delle fermate e sulla "gerarchizzazione" delle linee: ogni servizio ha dunque una funzione prevalente (le radiali collegano i poli periferici al centro, le circolari distribuiscono l'utenza all'interno dei singoli quartieri, ecc.) e ciò consente una migliore "leggibilità" della rete anche per l'utente meno esperto (oggi magari prevalentemente automobilista) e la possibilità di comporre il proprio itinerario con maggiore libertà rispetto all'attualità, pur ricorrendo ad un numero tendenzialmente superiore di cambi di linea (trasbordi).

L'istituzione un numero minore di linee di trasporto urbano, caratterizzate da percorsi molto più brevi degli attuali, consente di massimizzare il numero di corse e dunque la frequenza media dei servizi, riducendo drasticamente i tempi di attesa alle fermate, oltre che regolarità e puntualità di passaggio.



