



indice

Carta della mobilità	5
APAM esercizio	7
APAM urbano	11
APAM interurbano	19
APAM scuolabus	29
APAM viaggi	33
APAM estate	36
Vademecum del passeggero	38
Comunicazione	43

la vision di APAM

I viaggi sono i viaggiatori

Fernando Pessoa

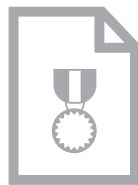
Trasportare le persone è un mestiere bello e complesso. Per APAM è un impegno rendere il viaggio in autobus un'alternativa desiderabile: perché sicura, comoda, puntuale, conveniente, pulita, ecosostenibile. Ancor più desiderabile perché ogni viaggiatore incontra nel personale di APAM l'accoglienza, la cortesia e la simpatia che costituiscono l'umanità del nostro territorio. APAM chiede ai clienti una sola complicità: cogliere il piacere del viaggio, godere del tempo che a bordo di una corriera torna ad essere un piccolo patrimonio. Salite, obliate, provate.



carta della mobilità

1.1 Cos'è

Giunta alla sua 19ª edizione, la Carta della Mobilità¹ APAM offre agli utenti del trasporto pubblico, ai loro rappresentanti e agli Enti affidanti uno strumento trasparente di dialogo e di tutela, nel quale l'Azienda documenta il raggiungimento dei propri obiettivi di qualità ed efficienza.



Gli standard tecnico/qualitativi concordati nell'interesse degli utenti sono assicurati tramite adeguate risorse di uomini, mezzi, impianti e procedure, certificate ISO 9001 nel 1997 e ISO 14001 nel 2003, verificate di continuo nell'ottica della soddisfazione del cliente e della tutela ambientale.

1.2 Principi fondamentali, codice di servizio e diritti del passeggero

I servizi di APAM sono progettati e forniti nel pieno rispetto dei Principi Fondamentali enunciati dal legislatore: uguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione e diritto di scelta, efficienza ed efficacia, ponendo come unica condizione alla richiesta di trasporto da parte dei singoli il giusto rispetto delle regole di viaggio, illustrate nel Vademecum del Passeggero.

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa vigente su:

- pianificazione dei turni di lavoro per la sicurezza del trasporto;
- servizio minimo garantito nel caso di sciopero degli operatori;
- rispetto della privacy dei propri utenti per i dati da loro forniti;
- rilevazione periodica del giudizio di soddisfazione dei passeggeri;
- accesso alle segnalazioni degli utenti e loro riscontri;
- pubblicazione delle condizioni di offerta al pubblico tramite Carta della Mobilità e dei corrispondenti indicatori;
- codice di servizio del personale di impatto con il pubblico;
- correttezza delle prestazioni da parte del personale di guida.

1.3 Codice di servizio

Il Codice di servizio prevede che il personale APAM:



- mantenga un rapporto con gli utenti basato su disponibilità, rispetto e cortesia e che sia loro di supporto nella ricerca di informazioni e nella fruizione dei servizi;
- mantenga un rapporto con gli utenti di fiducia e collaborazione;
- rispetti il divieto di fumo e di lettura durante la guida e utilizzi il telefono cellulare solo tramite auricolare o dispositivo bluetooth;

- ponga la massima attenzione ai passeggeri durante la salita e la discesa dall'autobus;
- adotti uno stile di guida rispettoso del Codice della Strada, sicuro, confortevole e rispettoso dell'ambiente.

Il Codice di servizio stabilisce che il personale viaggiante e di controllo sia riconoscibile attraverso la divisa aziendale indossata in modo decoroso e secondo le disposizioni aziendali e l'esposizione del cartellino di identificazione riportante fotografia, mansione, nome e numero di matricola.

1.4 Diritti del passeggero

La politica per la qualità e l'ambiente di APAM stabilisce il pieno rispetto dei Diritti del passeggero:

- accesso, certezza e continuità del servizio;
- sicurezza personale e comfort di viaggio;
- correttezza e cortesia da parte del personale;
- informazioni adeguate sui servizi;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei luoghi di sosta;
- accesso agevole agli uffici;
- garanzia dell'osservanza del regolamento di viaggio.

1.5 Tutela ambientale

APAM riconosce anche la necessità di salvaguardare i beni ambientali fondamentali:



- aria
- acqua
- suolo e sottosuolo
- materie prime non rinnovabili
- energia

attraverso una razionale riduzione dei consumi e una ragionevole diminuzione dei gas di scarico inquinanti.

Sono orientate a questi fini tutte le attività di APAM - dagli investimenti alla erogazione del servizio, dalle manutenzioni alla gestione degli impianti - oltre che ad un uso efficiente delle strutture e delle risorse nel puntuale rispetto della normativa vigente.

APAM ha inoltre adottato nel corso del 2013 due nuovi autobus ibridi elettrici le cui batterie si caricano con microturbina a metano in servizio sulla linea CC urbana e a dicembre 2013 è stato completato l'impianto fotovoltaico che garantisce la fornitura completa per il complessivo fabbisogno aziendale.

¹ Redatta nel rispetto degli impegni e delle finalità poste dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, dalla legge n.273/95 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98 e seguenti.



l'azienda

2.1 Presentazione

APAM è un'azienda di servizi per la mobilità presente sul mercato con diversi assetti societari dal 1949.

Oggi APAM esercizio S.p.A. è una società per azioni, composta da APAM spa e Ntl Srl.

2.2 Enti committenti

Nell'anno 2012 APAM si è aggiudicata le gare d'appalto relative alla gestione del servizio di trasporto pubblico urbano di Mantova (Ente committente Comune di Mantova) e alla gestione del servizio di trasporto pubblico interurbano del territorio mantovano² (Ente committente Provincia di Mantova). I contratti di servizio che stabiliscono i requisiti tecnico/economici relativi a percorsi, tempi, frequenze dei servizi, tariffe e standard di regolarità, puntualità e comfort di viaggio avranno scadenza nel 2016.

2.3 APAM in numeri

km 9.065.000
percorsi totali

8.800.000
viaggiatori
bacino di Mantova

17 servizi di trasporto scolastico
realizzati in altrettanti comuni

80% personale
viaggiante
sala operativa

12% impiegati

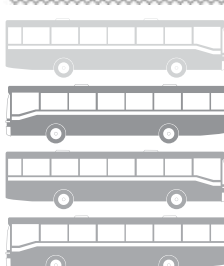
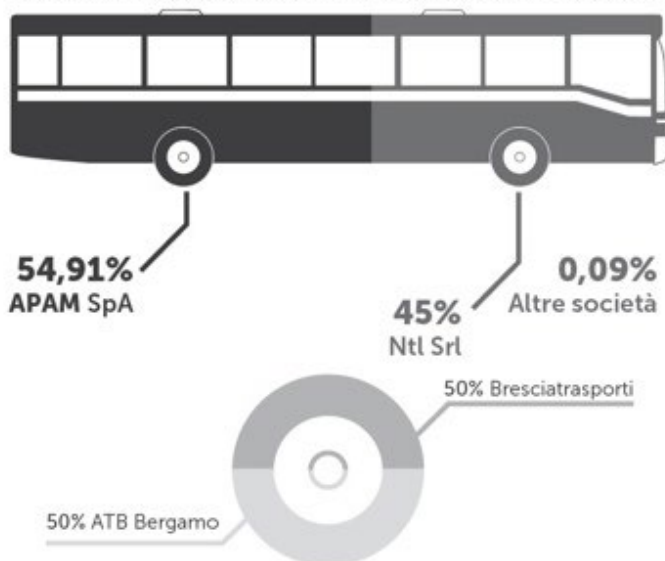
8% officina

387
dipendenti

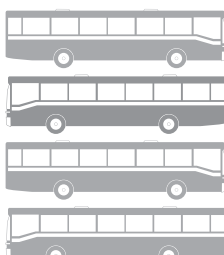
52
linee

3.630 km
di rete

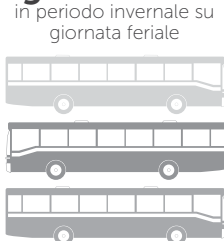
ATTUALE COMPOSIZIONE SOCIETARIA:



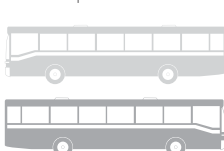
280
autobus



1430
corse
giornaliere
in periodo invernale su
giornata ferialle

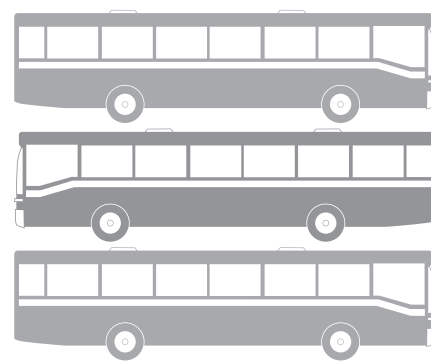


10 anni
età media bus
del parco mezzi



305
rivendite
presenti sul
territorio
di città e provincia
oltre alla biglietteria
centrale APAM
in Piazza don Leoni

80 APAM
info
point



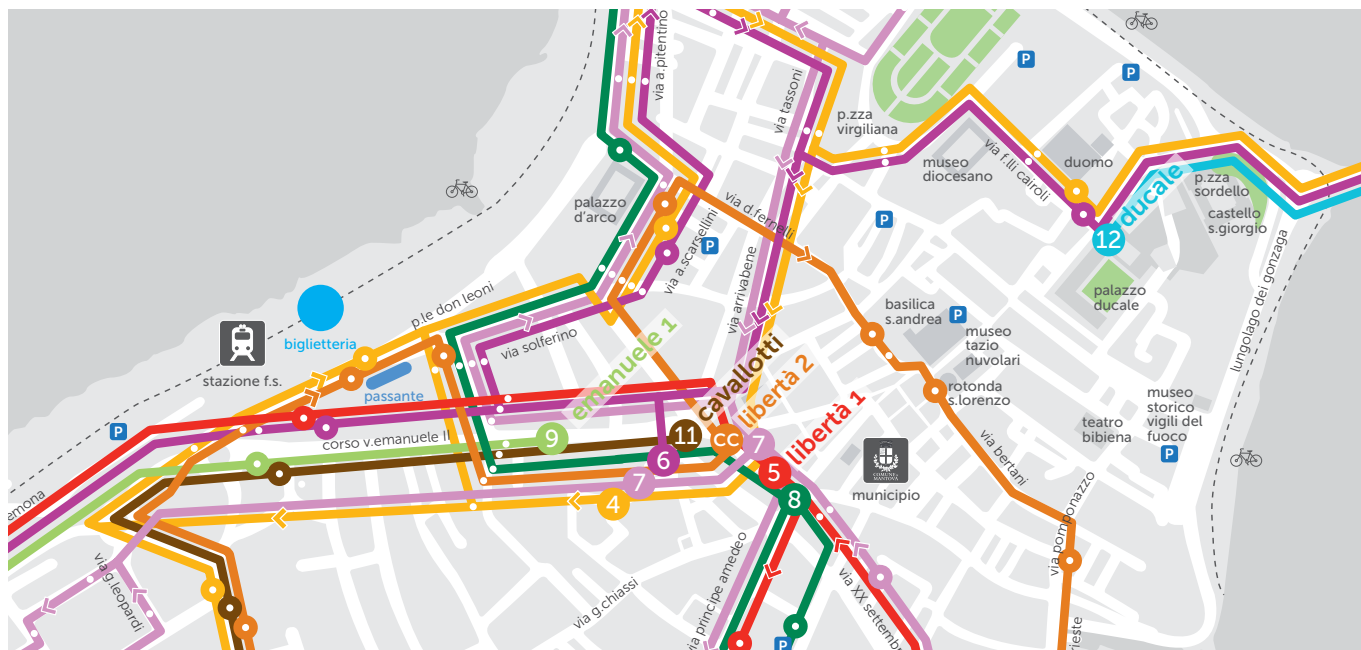
² Le linee servite da APAM in alcuni tratti sconfinano anche nelle province di Brescia, Verona, Parma e Modena.





APAM urbano

APAM urbano



3.1 Elenco linee

- | | |
|--|--|
| CC Circolare in città | 7E Ospedale-Libertà-C.Aperto-Bancole est |
| 4C Due Pini-Lunetta-Virgiliana-Caselle | 7M Libertà-C.Aperto-Montata Carra-Bancole est |
| 4S Due Pini-Lunetta-Virgiliana | 8 Bancole Sgarzari-Cappelletta |
| 4T Due Pini-Lunetta-Tripoli | 9 Mantova-Montanara |
| 5 Verzellotto-Angeli-Valsecchi-Ospedale | 11 Mantova-Ospedale-Levata-S.Silvestro-Eremo |
| 6 Buscodo-Formigosa | 12 Emanuele-Sordello-Lunetta-Boma |

I giorni di servizio sono 361 su 365 con sospensione completa del servizio il 1° maggio, 25 dicembre, 1° gennaio, 15 agosto. Il servizio invernale va dal 1° gennaio al 7 giugno e da inizio scuole al 31 dicembre; il servizio estivo va dall'8 giugno ad inizio scuole.

Per l'anno in corso sono previsti i seguenti giorni con servizio in modalità giorni non di scuola: dal 1° al 6 gennaio; 3 e 4 marzo; dal 17 al 22 aprile; dal 23 dicembre al 31 dicembre.

APAM gestisce il trasporto pubblico urbano attraverso una rete di 9 linee. Il colore arancione dell'autobus identifica i mezzi utilizzati sul servizio urbano.

Le fermate, mediamente distanziate di 250 m, sono 573; sono attrezzate di servizio SMS (per orario esatto delle corse in transito) e di indicazioni sul punto vendita più vicino. Alcune inoltre sono fornite di impianto di informazione luminoso a messaggio variabile con indicazione elettronica degli orari di attesa delle linee in transito.

L'offerta giornaliera di servizio, diversa a seconda delle linee e dei giorni di riferimento, copre un arco di tempo:

- di circa 13 ore nei giorni feriali con avvio del servizio intorno alle ore 6.00 e termine poco dopo le ore 20.30;
- di circa 11 ore nei giorni festivi (domeniche e festività riconosciute) con avvio del servizio intorno alle ore 8.00, fatta eccezione per i servizi festivi solo pomeridiani (min. di 7 ore).

I tempi di attesa delle coincidenze sono mediamente di 5'.

3.2 Documenti di viaggio e tariffe

Il Trasporto Pubblico Urbano comprende due zone: la Zona A e la Zona B.

La Zona A corrisponde all'area cittadina di Mantova, mentre la Zona B corrisponde all'area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e all'area dei Comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio e Virgilio.

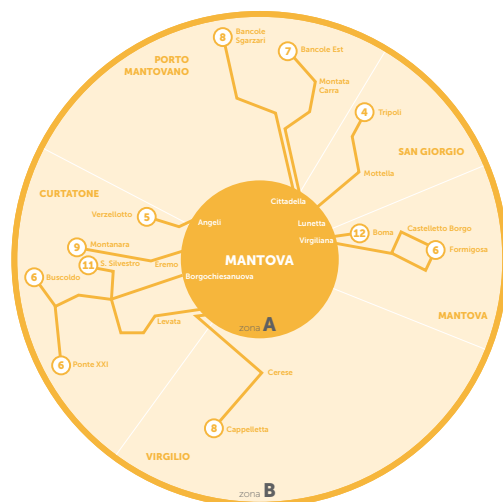
A partire dal 1° settembre 2013 sono stati introdotti nuovi biglietti a tempo validi in tutta la zona A+B in sostituzione dei biglietti di corsa semplice.

È stato inoltre introdotto Mobile Ticket, il nuovo biglietto valido 75 minuti in zona A+B acquistabile inviando un sms con testo "APAM" al numero 4850201 o attraverso l'app APAM Mobile.

A partire dal 1° febbraio 2011 sono entrati in vigore nuovi titoli di viaggio integrati a livello regionale istituiti da Regione Lombardia per agevolare il trasporto pubblico: lo viaggio in famiglia, lo viaggio ovunque in Lombardia, lo viaggio treno-città e lo viaggio ovunque in Provincia.

È possibile richiedere il volantino informativo con tutti i dettagli presso la biglietteria APAM di Piazza don Leoni, presso il punto informativo APAM dell'Edicola di Piazza Canossa o gli APAM infopoint. Il volantino informativo è inoltre scaricabile on-line sul sito www.apam.it.

	zona A Comune di Mantova con esclusione di Castelletto Borgo, Formigosa e Boma	zona B Comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio e Virgilio + area suburbana
biglietti	biglietto urbano - 75 minuti A+B	€ 1,40
	biglietto urbano - 24 ore A+B	€ 3,50
	carnet urbano - 10 corse da 75 minuti A+B	€ 11,00
	biglietto giornaliero famiglia A+B	€ 4,00
	biglietto unico acquistato in vettura - 75 minuti	€ 2,00
	mobile ticket - corsa semplice	€ 1,50
abbonamenti	abbonamento settimanale urbano - intera rete A+B	€ 12,50
	abbonamento mensile urbano - intera rete	€ 38,50
	abbonamento annuale urbano - intera rete	€ 336,00
	abbonamento annuale urbano - scolastico intera rete	€ 270,00
abbonamenti per gli utenti con più di 65 anni residenti nel Comune di Mantova	abbonamento mensile urbano - intera rete reddito ISEE superiore a € 11.000	€ 13,50
	abbonamento mensile urbano - intera rete reddito ISEE inferiore a € 11.000	€ 7,00
	abbonamento annuale urbano - intera rete reddito ISEE superiore a € 11.000	€ 133,00
	abbonamento annuale urbano - intera rete reddito ISEE inferiore a € 11.000	€ 67,00



3.3 Acquisto

L'acquisto dei documenti di viaggio può essere effettuato:

- presso la biglietteria di Piazza don Leoni;
- presso i punti vendita del territorio;
- presso l'APAM Info Ticket Office di Corso della Libertà;
- presso gli APAM infopoint: il luogo dove ottenere tutte le informazioni sul servizio e acquistare tutti i titoli APAM;
- presso l'Edicola di Piazza Canossa;
- presso 6 distributori automatici: stazione passante FFSS pensilina lato stazione, stazione passante Risorgimento, Viale Oslavia c/o entrata Ospedale vecchio, Corso della Libertà sui due lati opposti, Corso Vittorio Emanuele 1;
- in vettura: biglietto unico valido 75 minuti in zona A+B al costo di 2,00€. A questo fine è richiesto contante in moneta o in banconote non superiori a 10€.

Comprensibili esigenze di servizio interdicono la possibilità di acquisto in vettura nelle fasce orarie di punta, precisamente dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00.

Ogni biglietto deve essere timbrato all'inizio del viaggio nelle apposite macchinette obliterate, deve essere conservato per tutta la durata della sua validità ed esibito su richiesta dell'autista o del personale addetto alle verifiche.

Tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati da tessera personale di riconoscimento, che ha validità di cinque anni e si richiede con una fototessera, la fotocopia della carta di identità e un apposito modulo prestampato disponibile sul sito www.apam.it, presso l'APAM Info Ticket Office di Piazza don Leoni, l'APAM Info Ticket Office di Corso della Libertà o agli APAM infopoint e un versamento di 5,00€.

L'abbonamento deve essere conservato per tutta la sua durata ed esibito all'autista all'inizio di ogni viaggio e al personale addetto alle verifiche.

3.4 Misure a sostegno di mobilità, sicurezza ed ambiente

Sostegno alla mobilità

APAM organizza i propri servizi per venire incontro alle esigenze degli utenti, strutturando opportunamente le proprie linee, incentivando l'uso del TPL e offrendo proposte per favorire l'accesso alla mobilità. In particolare APAM prevede:

- L'accreditamento per l'accettazione dei "buoni-dote-scuola", assegnati dalla Regione Lombardia a studenti meritevoli di sostegno economico, in pagamento dei documenti di viaggio necessari agli spostamenti casa-scuola.
- I biglietti cumulativi, su richiesta dei Comuni, per gruppi di scolaresche (max 25) che si muovono all'interno della rete urbana e di area urbana per finalità didattiche.
- La disponibilità di autobus dotati di dispositivi di salita carrozzine con successivo aggancio; pianali ribassati per la generalità del parco ed adesivo esterno di riconoscimento su qualsiasi linea.
- La presenza di BusTv, monitor a bordo con informazioni di servizio e annuncio visivo e sonoro di prossima fermata.
- Mobile Ticket, il nuovo biglietto acquistabile via sms valido 75 minuti in zona A+B.
- APAM Mobile, l'app ufficiale di APAM disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store.

Sicurezza di viaggio

APAM effettua scrupolosamente tutti i controlli e adotta ogni strategia al fine di garantire la completa sicurezza degli utenti offrendo:

- collegamento radiofonico e rilevazioni con sistema satellitare su tutta la rete;
- squadra di pronto intervento attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente;
- monitoraggio del carico dei passeggeri: osservanza del carico entro i limiti di omologazione previsti per ogni automezzo;
- coperture assicurative per infortuni e danni ai passeggeri;
- manutenzione preventiva programmata del parco a garanzia dello standard di incidenza guasti per km.

Tutela ambientale

APAM si impegna a ridurre l'impatto ambientale della propria attività. In particolare APAM adotta:

- scrupolosa osservanza delle disposizioni comunali previste per il "bollino blu" del parco autobus;
- utilizzo in centro storico di autobus di dimensioni ridotte;
- consolidata prassi di sosta ai capolinea a motore spento;
- controlli sistematici sulla fumosità degli scarichi e l'efficienza dei silenziatori;
- processi produttivi certificati ISO 14.001;
- sistema Ecodriving a bordo per una guida sicura, confortevole e a basso impatto ambientale;
- autobus ibridi elettrici con microturbina a metano in servizio sulla linea CC urbana;
- un nuovo impianto fotovoltaico che garantisce la fornitura completa per il complessivo fabbisogno aziendale.

3.6 Reclami

Tutte le segnalazioni degli utenti ricevute tramite Customer Care sono registrate e trattate allo scopo di risolvere disagi individuali o eventuali carenze generali.

L'analisi dei dati consente una distinzione tra situazioni che realizzano vere e proprie non conformità e situazioni invece di mancata corrispondenza tra il servizio prodotto secondo il piano dei trasporti e la qualità attesa da parte di ciascuno.

L'anno 2013 è stato il primo anno d'esercizio dopo l'aggiudicazione della gara di gestione del trasporto pubblico urbano indetta dal Comune di Mantova.

Si riportano pertanto le statistiche relative all'anno 2013.

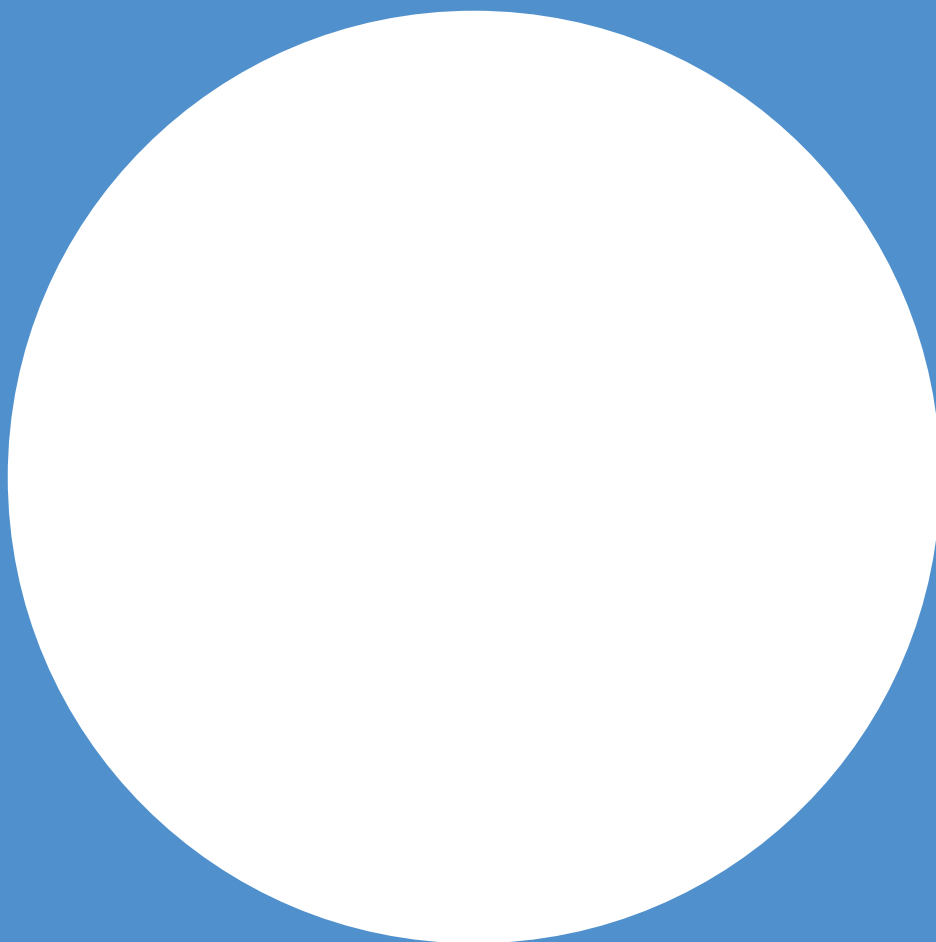
anno totale segnalazioni	2013 77
Organizzazione TPL	13
Partenza o passaggio in anticipo	12
Partenza o passaggio in ritardo	-
Ritardi frequenti, sistematici	6
Salto corsa o fermata	15
Supero carico/utenti a terra	2
Affollamento/viaggio in piedi	2
Scarsa igiene interna bus	-
Climatizzazione inefficiente	1
Inefficienze frequenti: pedane, guasti vari	1
Guida poco professionale: cell / fumo etc.	2
Comportamento autista	4
Comportamento controllore	3
Comportamento altro personale	-
Problematiche tra passeggeri	4
Inadeguata comunicaz. su orari, linee, modifiche	2
Problemi su documenti di viaggio	7
Emissione in atmosfera disagi ambientali	3

sviluppo della qualità del TPL contratto 2012/2016

indicatori	parametri	risultati 2013	obiettivi 2014
affidabilità	% corse effettuate/corse programmate	99,50%	≥ 99,50%
puntualità	corse in partenza dal capolinea in anticipo/ corse effettuate	0,00%	0,00%
	corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore o uguale a 7 minuti/corse effettuate	0,20%	≤ 0,20%
	corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore o uguale a 15 minuti/corse effettuate	0,08%	≤ 0,08%
frequenza	intervallo medio fra due corse consecutive giorni feriali	35'	35'
	intervallo medio fra due corse consecutive giorni festivi	45'	45'
informazioni in autobus	% veicoli dotati di sistemi interni di annuncio sonoro e/o visivo	84,00%	88,00%
	% veicoli dotati di indicatori di percorso esterni	100,00%	100,00%
informazioni alle fermate	% fermate con indicazione orario, percorso linee, rivendite e servizio sms	100,00%	100,00%
	% fermate con paline intelligenti	6,00%	6,00%
informazioni al call center	n° ore di servizio quotidiano	9,5h (gg feriali)	9,5h (gg feriali)
risposte ai reclami	n° giorni risposte verbali/scritte	5gg	5gg
coinvolgimento del personale	n° ore di formazione per uomo in un anno	10	10
disponibilità punti vendita	n° rivendite/popolazione residente per 1.000	1.15	1.15
comfort alle fermate	% fermate con pensilina/fermate U. totali	14,00%	14,00%
	% fermate con palina elettronica.	6,00%	6,00%
comfort parco (44 autobus)	% veicoli climatizzati	59,00%	65,00%
	% veicoli dotati di pianali ribassati	93,00%	98,00%
	% veicoli dotati di dispositivo per salita invalidi	93,00%	96,00%
comfort di spazio e seduta	% posti occupati/posti offerti in fasce di punta	28,00%	28,00%
	% posti a sedere/posti totali	22,00%	22,00%
igiene autobus	cadenza in giorni degli interventi di pulizia ordinaria	2	2
	cadenza in giorni degli interventi di pulizia straordinaria	30	30
rintracciabilità autobus in linea	% veicoli dotati di impianto AVM con localizzazione satellitare	100,00%	100,00%
guasti in linea	n° guasti ogni 1.000 km percorsi	0,04	0,04
soccorso in linea	tempo di attivazione in minuti	9'	9'

sviluppo della qualità del TPL contratto 2012/2016

indicatori	parametri	risultati 2013	obiettivi 2014
anzianità autobus (esclusi i bus di riserva)	n° anni dell'età media del parco rotabile	7,9	7,8
	n° anni di anzianità massima del parco rotabile	15	15
manutenzione preventiva	n° interventi ogni 1.000km percorsi	0,15	0,15
sinistri passivi	n° sinistri passivi ogni 10.000 km percorsi	0,16	0,16
tipologia motori utilizzati	% veicoli diesel – elettr.	13,00%	13,00%
	% veicoli a metano	0,00%	2,00%
	% veicoli Euro 3 o equivalenti	41,00%	34,00%
	% veicoli Euro 5 o equivalenti	59,00%	64,00%
procedure anti inquinamento	n° controlli/anno fumosità scarichi	2	2
	n° controlli/anno silenziatori	2	2



APAM interurbano

APAM interurbano



alto mantovano

- 2 Mantova-Brescia*
- 7a Mantova-Volta Mantovana-Castiglione delle Stiviere
- 7B Mantova-Castiglione delle Stiviere-Sirmione
- 8 Asola-Castiglione delle Stiviere-Desenzano
- 10 Mantova-Soave-Sacca
- 11 Mantova-Belvedere
- 13 Mantova-Asola*
- 42 Soave-Bancole
- 46 Mantova-Peschiera del Garda*
- 50 Ponti sul Mincio-Castiglione delle Stiviere
- 52 S. Lucia-Roverbella
- 55 Mantova-Mariana Mantovana-Asola
- 57A Mantova-Goito-Castel Goffredo-Acquafredda
- 57B Castel Goffredo-Carpenedolo-Brescia
- 57C Acquafredda-Casalmoro-Asola
- 58 Mantova-Acquanegra-Asola
- 59 Mantova-S.Martino dall'Argine-Rivarolo Mantovano

basso mantovano est

- 6 Mantova-Bigarello-Canedole
- 15 Mantova-Cadé-Villimpenta*
- 22 Mantova-Governolo
- 23 Mantova-S.Giacomo Po
- 25 Mantova-Schivenoglia
- 26 Mantova-Pegognaga
- 27 S.Benedetto Po-Quistello
- 28 Mantova-S.Benedetto Po-Moglia
- 31A Mantova-S.Benedetto Po-Quistello*
- 31B Quistello-Quingentole-Ostiglia
- 33 Ostiglia-Magnacavallo-Sermide
- 34 Poggio Rusco-Malcantone
- 35 Mantova-Poggio Rusco-Mirandola*
- 39 Governolo-Suzzara
- 54 S.Croce-Sermide
- 60 Ostiglia-Felonica Po
- Navetta Bagnolo-Palazzina

basso mantovano ovest

- 16A Mantova-Gazzuolo-Dosolo-Viadana
- 16B Mantova-Gazzuolo-Bellaguarda-Viadana
- 17 Mantova-Sabbioneta-Viadana*
- 20 Mantova-Gazzuolo-Rivarolo Mantovano
- 21 Mantova-Scorzarolo
- 26 Mantova-Pegognaga
- 28 Mantova-S.Benedetto Po-Moglia
- 29 Mantova-Suzzara-Gonzaga-Moglia
- 30 Mantova-Pegognaga-Moglia
- 39 Governolo-Suzzara
- 59 Mantova-S.Martino dall'Argine-Rivarolo Mantovano
- 61 Finalizzato Gazoldo d/Ippoliti
- Navetta Viadana-Brescello

* linee di forza

I giorni di servizio sono 360 su 365 con sospensione completa del servizio il 1° maggio, 25 dicembre, 1° gennaio, 20 aprile (Pasqua) e 15 agosto.

Il servizio invernale va dal 1° gennaio al 7 giugno e da inizio scuole al 31 dicembre; il servizio estivo va invece dall'8 giugno ad inizio scuole.

Per l'anno in corso sono previsti i seguenti giorni con servizio in modalità giorni non di scuola: dal 1° al 6 gennaio, 3 e 4 marzo; dal 17 al 22 aprile; dal 23 al 31 dicembre.

L'arco giornaliero di servizio copre dalle ore 5.10 alle ore 21.30.

Il piano dei trasporti differenzia i servizi in feriali (da lunedì a sabato), festivi (domeniche e festività riconosciute), invernali (dal 1° gennaio a fine scuole e da inizio scuole al 31 dicembre) ed estivi (dall'8 giugno ad inizio scuole).

APAM gestisce il trasporto pubblico sull'intero territorio provinciale attraverso una rete di 43 linee, alcune delle quali coprono parte del territorio delle province limitrofe (Brescia, Verona, Parma e Modena). Il colore blu dell'autobus identifica i mezzi utilizzati sul servizio interurbano.

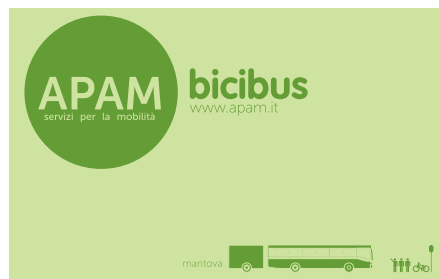
Sono presenti 1262 fermate, distanziate di 1 km circa nei pressi dei centri abitati, attrezzate di servizio SMS (per orario esatto delle corse in transito) e di indicazioni sul punto vendita più vicino.

Alcune inoltre sono fornite di impianto di informazione orari di due tipologie: impianto di informazione luminoso a messaggio variabile con indicazione elettronica degli orari di attesa delle linee in transito; sistema interattivo PIK, di ideazione e progettazione APAM, in grado di fornire ai passeggeri informazioni in tempo reale sul passaggio degli autobus e/o altre informazioni istituzionali o commerciali, con monitor TFT trans reflective alimentato a pannelli solari.

Nei servizi invernali alcune corse (identificate sugli orari con la lettera S) aggiunte alle corse di linea nelle ore di punta seguono il calendario scolastico.

Le frequenze programmate, che determinano gli intervalli di attesa tra le corse, si differenziano a seconda della stagionalità (invernale scolastica e non scolastica, estiva) e del tipo di giorno della settimana (feriale o festivo).

4.2 Servizi a chiamata



Bicibus

Il Bicibus è un apposito carrello trainato dai bus APAM che può contenere fino a 40 biciclette pensato per dare la possibilità a tutti gli amanti del cicloturismo e agli appassionati delle due ruote di percorrere la ciclabile che collega Mantova e Peschiera, dove si congiunge con le ciclabili del Garda. Il servizio viene effettuato da marzo a ottobre ed è prenotabile in tutti i giorni festivi.



TaxiBus

TaxiBus è un servizio di trasporto a sostegno della mobilità tra i comuni del Consorzio del Destra Secchia, un servizio taxi sostitutivo della linea fornito ad un costo adeguato. Il servizio è attivo nei soli giorni feriali, da lunedì a sabato compreso, dalle ore 7.00 alle ore 19.00. È possibile prenotare fino alle ore 12.00 del giorno lavorativo precedente quello in cui si desidera richiedere il servizio. Il servizio verrà confermato previa verifica della disponibilità dei posti.

I servizi Bicibus e TaxiBus sono attivabili tramite prenotazione chiamando il call center APAM al numero 0376 230339 dal lunedì al giovedì 7.30-17.00; venerdì 7.30-16.00; sabato 7.30-12.00.

Trasporto utenti con carrozzina

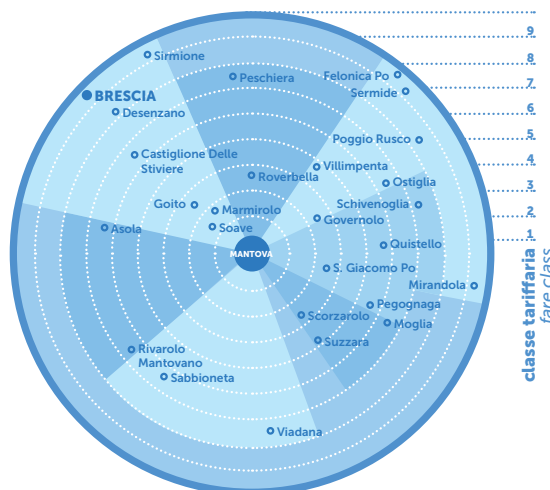
Il servizio di trasporto utenti con carrozzina, con prenotazione entro le 48 ore precedenti, è prenotabile al numero 0376 230339.

4.3 Documenti di viaggio e tariffe

Il sistema tariffario "a zone" prevede³ l'uso di un unico titolo di viaggio, il cui prezzo dipende dal numero di zone attraversate, a prescindere dal numero delle autolinee utilizzate e dai chilometri percorsi.

	biglietto di corsa semplice	biglietti carnet 14 corsa semplice	biglietto integrato
1	€ 1,35	€ 16,35	€ 1,85
2	€ 2,00	€ 23,70	€ 2,50
3	€ 2,55	€ 30,25	€ 3,05
4	€ 3,15	€ 37,60	€ 3,65
5	€ 3,65	€ 45,80	€ 4,15
6	€ 4,20	€ 53,20	€ 4,70
7	€ 5,00	€ 63,60	€ 5,50
8	€ 5,75	€ 73,70	€ 6,25
9	€ 6,75	€ 86,75	€ 7,25
10	€ 7,30	€ 93,90	€ 7,80
11	€ 7,95	€ 101,90	€ 8,45
12	€ 8,55	€ 109,80	€ 9,05

Al **biglietto di corsa semplice acquistato in vettura** viene applicata la maggiorazione di € 2,00 sul prezzo corrispondente.



Percorsi integrati, che utilizzano più linee di trasporto, possono diametralmente estendersi attraversando Mantova città. La tariffa corrispondente viene definita in base al numero di fasce che vengono utilizzate/attraversate.

Il **biglietto integrato** consente di effettuare una corsa semplice interurbana + una corsa semplice urbana (zona A + B).

³ per spostamenti nell'ambito della rete di autolinee interconnesse gestite da APAM

	abb.to settimanale	abb.to mensile	abb.to scol. mensile sett - dic	abb.to scol. mensile giugno	abbonamento annuale scolastico	abbonamento annuale ordinario validità 12 mesi
1	€ 9,40	€ 33,00	€ 28,00	€ 10,00	€ 274,00	€ 314,00
2	€ 13,70	€ 48,00	€ 41,00	€ 14,50	€ 403,00	€ 453,00
3	€ 17,00	€ 60,00	€ 51,00	€ 18,00	€ 492,00	€ 556,00
4	€ 21,30	€ 74,50	€ 63,50	€ 22,50	€ 602,00	€ 677,00
5	€ 24,70	€ 84,50	€ 74,00	€ 25,50	€ 688,00	€ 786,00
6	€ 27,80	€ 95,00	€ 81,00	€ 28,50	€ 689,00	€ 889,00
7	€ 31,70	€ 108,00	€ 92,50	€ 32,50	€ 765,00	€ 997,00
8	€ 37,30	€ 127,00	€ 108,00	€ 38,50	€ 892,00	€ 1.146,00
9	€ 39,50	€ 138,00	€ 117,50	€ 41,50	€ 968,00	€ 1.246,00
10	€ 42,10	€ 147,50	€ 125,50	€ 44,50	€ 1.023,00	€ 1.358,00
11	€ 43,70	€ 153,00	€ 130,00	€ 46,00	€ 1.100,00	€ 1.469,00
12	€ 44,30	€ 155,00	€ 132,00	€ 46,50	€ 1.100,00	€ 1.469,00

L'**abbonamento annuale scolastico** ha validità fino al 31.08 per le sole linee che rimangono attive anche con l'orario estivo.

Oltre ai titoli di viaggio indicati, Regione Lombardia prevede agevolazioni speciali per particolari categorie di utenti.

Gli abbonamenti con partenza da e arrivo a Mantova prevedono l'integrazione obbligatoria sul sistema di trasporto urbano di Mantova al costo aggiuntivo di 1,50€ in più per i mensili e di 9,00€ in più per gli annuali.

4.4 Tariffe servizi speciali

Per usufruire del servizio **Bicibus** prenotabile sulla linea 46 ogni passeggero dovrà essere in possesso di un biglietto di linea relativo alla tratta di interesse e dello speciale biglietto Bicibus.

Il biglietto di linea può essere acquistato presso la biglietteria **APAM** di Piazza don Leoni, presso l'**APAM Info Ticket Office** di Corso della Libertà o direttamente a bordo autobus con un sovrapprezzo di 2,00 €.

Il solo biglietto Bicibus è acquistabile a bordo autobus al prezzo di 5,00 € (solo andata) o di 7,00 € (andata e ritorno).

È disponibile anche l'acquisto on-line nella sezione dedicata del sito www.apam.it o presso i punti vendita della zona. Il servizio è gratuito per i bambini sotto i 12 anni ed è prevista una gratuità ogni 5 persone⁴.

Le tariffe applicate per il servizio **TaxiBus** fanno riferimento al sistema a zone e risultano così aggiornate:

classe	biglietti corsa semplice	abbonamenti settimanali	abbonamenti mensili
1	2,55 €	17,00 €	60,00 €
2	3,15 €	21,30 €	74,50 €
3	3,65 €	24,70 €	84,50 €
4	4,20 €	27,80 €	95,00 €
5	5,00 €	31,70 €	108,00 €
6	5,75 €	37,30 €	127,00 €
7	6,75 €	39,50 €	138,00 €

Il biglietto è acquistabile direttamente in vettura senza il sovrapprezzo previsto per gli altri servizi di TPL.

23

4.5 Agevolazioni Regione Lombardia

A partire dal 1° febbraio 2011 sono entrati in vigore nuovi titoli di viaggio integrati a livello regionale istituiti da Regione Lombardia per agevolare il trasporto pubblico: lo viaggio in famiglia, lo viaggio ovunque in Lombardia, lo viaggio treno-città e lo viaggio ovunque in Provincia.

È possibile richiedere il volantino informativo con tutti i dettagli presso la biglietteria **APAM** di Piazza don Leoni, presso il punto informativo **APAM** dell'Edicola di Piazza Canossa o gli **APAM infopoint**. Il volantino informativo è inoltre scaricabile on-line sul sito www.apam.it.

4.6 Acquisto

I titoli di viaggio **APAM** interurbani possono essere acquistati presso:

- l'**APAM Info Ticket Office** di Piazza don Leoni;
- l'**Infopoint Mobilità e Turismo di Brescia** in Viale della Stazione 47;
- l'**APAM Info Ticket Office** di Corso della Libertà;
- gli **APAM infopoint**, punti vendita dove è possibile acquistare ogni tipologia di titolo di viaggio e ricevere ogni tipo di informazione sui servizi APAM;
- i **punti vendita di titoli di viaggio di corsa semplice** dislocati sul territorio di Mantova e provincia;
- l'**Edicola di Piazza Canossa** a Mantova;
- le **emettitrici automatiche APAM** situate presso la stazione passante di Piazza don Leoni (pensilina lato stazione), la stazione passante di Risorgimento, l'entrata dell'Ospedale vecchio in Viale Oslavia, in Corso della Libertà (sui entrambi i lati della via) e l'entrata dell'Ospedale nuovo in Via Lago Paio;
- in **vettura** con sovrapprezzo di 2,00€. Si informa che per esigenze di servizio è vietato l'acquisto dei titoli di viaggio in vettura nelle fasce orarie di punta, ovvero dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00.

Si ricorda che ogni biglietto di corsa semplice deve essere timbrato all'inizio del viaggio nelle apposite obliterate, conservato per tutta la durata della sua validità ed esibito su richiesta dell'autista o del controllore in caso di verifiche a bordo autobus. Si ricorda inoltre che tutti gli abbonamenti devono essere accompagnati da tessera personale di riconoscimento richiedibile compilando l'apposito modulo disponibile presso l'**APAM Info Ticket Office** di Piazza don Leoni a Mantova, presso l'**Infopoint**

⁴ Gratuità non cumulabili.

Mobilità e Turismo di Brescia in Viale della Stazione 47, presso l'APAM Info Ticket Office di Corso della Libertà, presso gli APAM infopoint o sul sito www.apam.it. La tessera ha costo di 5,00€ e validità di 5 anni.

Il biglietto di abbonamento mensile deve essere timbrato nell'apposita oblitteratrice il primo giorno di utilizzo, conservato per tutta la durata della sua validità ed esibito all'autista all'inizio di ogni viaggio e al controllore in caso di verifica a bordo autobus.

4.7 Misure a sostegno di mobilità e sicurezza

Sostegno alla mobilità

Per sostenere l'utilizzo dei propri servizi, APAM adotta diverse iniziative per rispondere alle esigenze degli utenti arricchendo la propria offerta. Ad esempio APAM prevede:

- accreditamento di APAM per l'accettazione dei "buoni-dote-scuola", assegnati dalla Regione Lombardia, a studenti meritevoli di sostegno economico, per l'acquisto dei documenti di viaggio necessari agli spostamenti casa-scuola;
- disponibilità di autobus dotati di dispositivi di salita carrozzine con aggancio e pianali ribassati per la generalità del parco ed adesivo esterno di riconoscimento, a richiesta su qualsiasi linea;
- *Mantova-Verona Airport Express*, il collegamento navetta con l'aeroporto di Verona Villafranca attivo tutti i giorni dell'anno;
- *Valori in corsa*, progetto di prevenzione ed educazione contro vandalismo e bullismo dedicato alle scuole di ogni ordine e grado;
- APAM Mobile, l'app ufficiale di APAM disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store.

Sicurezza di viaggio

APAM effettua scrupolosamente tutti i controlli e adotta ogni strategia al fine di garantire la completa sicurezza degli utenti offrendo:

- collegamento radiofonico e rilevazioni AVM su tutta la rete;
- squadra di pronto intervento attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente;
- monitoraggio del carico dei passeggeri: osservanza del carico entro i limiti di omologazione previsti per ogni automezzo;
- coperture assicurative per infortuni e danni ai passeggeri;
- manutenzione preventiva programmata del parco mezzi, a garanzia dello standard di incidenza guasti per km.

Tutela ambientale

24

APAM si impegna a ridurre l'impatto ambientale della propria attività adottando:

- verifiche "bollino blu" puntuali con scrupolosa osservanza delle disposizioni comunali in relazione all'intero parco autobus;
- sosta ai capolinea a motore spento;
- controlli sistematici sulla fumosità degli scarichi e l'efficienza dei silenziatori;
- monitoraggio sistematico del livello emissioni gassose;
- utilizzo di gasolio a basso tenore di zolfo;
- processi produttivi certificati ISO 14.001;
- piano 2013 di rinnovo del parco con l'arrivo di 9 nuovi autobus Euro 5;
- sistema Ecodriving a bordo per una guida sicura, confortevole e a basso impatto ambientale;
- un nuovo impianto fotovoltaico che garantisce la fornitura completa per il complessivo fabbisogno aziendale.

⁶ Potrete trovare informazioni dettagliate sul sito www.apam.it

4.9 Reclami

Tutte le segnalazioni degli utenti ricevute tramite Customer Care sono registrate e trattate allo scopo di risolvere disagi individuali o eventuali carenze generali.

L'analisi dei dati consente una distinzione tra situazioni che realizzano vere e proprie non conformità e situazioni invece di mancata corrispondenza tra il servizio prodotto secondo il piano dei trasporti e la qualità attesa da parte di ciascuno.

L'anno 2013 è stato il primo anno d'esercizio dopo l'aggiudicazione della gara di gestione del trasporto pubblico interurbano indetta dalla Provincia di Mantova.

Si riportano pertanto le statistiche relative all'anno 2013.

anno totale segnalazioni	2013 346
Organizzazione TPL	84
Partenza o passaggio in anticipo	22
Partenza o passaggio in ritardo	11
Ritardi frequenti, sistematici	20
Salto corsa o fermata	45
Supero carico/utenti a terra	24
Affollamento/viaggio in piedi	35
Scarsa igiene interna bus	3
Climatizzazione inefficiente	1
Inefficienze frequenti: pedane, guasti vari	2
Guida poco professionale: cell / fumo etc.	9
Comportamento autista	8
Comportamento controllore	-
Comportamento altro personale	-
Problematiche tra passeggeri	5
Inadeguata comunicaz. su orari, linee, modifiche	22
Problemi su documenti di viaggio	54
Emissione in atmosfera disagi ambientali	1

sviluppo della qualità del TPL contratto 2012/2016

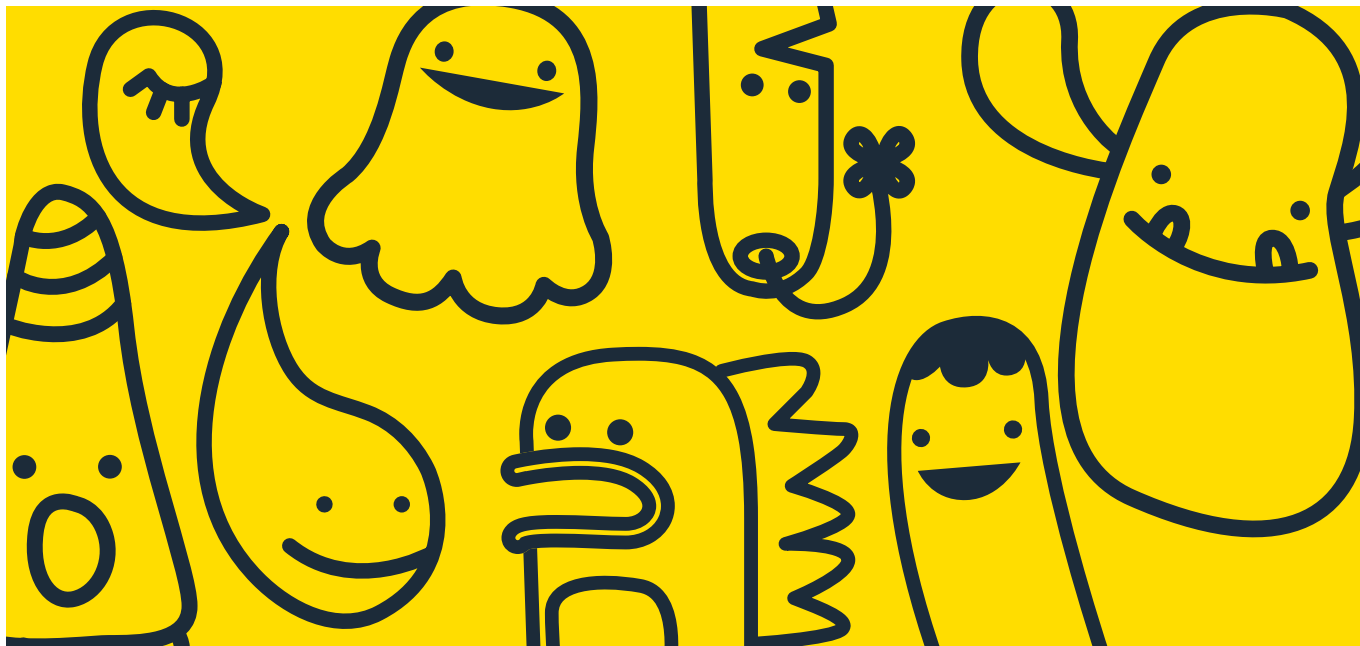
indicatori	parametri	risultati 2013	obiettivi 2014
regolarità	% corse effettuate/corse programmate	99,95%	≥ 99,95%
puntualità	% arrivi al capolinea e ai nodi d'interscambio con ritardo di 5' e oltre	0,44%	≤ 0,44%
	% arrivi ai capolinea e ai nodi d'interscambio con ritardo superiore a 15'	0,08%	≤ 0,08%
frequenza	intervallo medio fra due corse consecutive linee di forza	90'	90'
	intervallo medio fra due corse consecutive linee locali	180'	180'
coincidenze	% corse in coincidenza gomma su gomma/ corse totali giorni feriali invernali	17,00%	17,00%
	% corse in coincidenza gomma ferro/corse totali giorni feriali invernali	7,00%	7,00%
informazioni in autobus	% veicoli dotati di sistemi interni di annuncio visivo	49,00%	52,00%
	% veicoli dotati di indicatori elettronici esterni a messaggio variabile	100,00%	100,00%
informazioni alle fermate	% fermate con indicazione orario, percorso linee, rivendite e servizio sms	100,00%	100,00%
	% fermate con paline intelligenti	9,35%	9,35%
informazioni al call center	orari di servizio	da lunedì a giovedì 7.30-17.00 venerdì 7.30-16.00 sabato 7.30-12.00	da lunedì a giovedì 7.30-17.00 venerdì 7.30-16.00 sabato 7.30-12.00
risposte ai reclami	n° giorni risposte verbali o scritte	5gg	5gg
coinvolgimento del personale	n° ore di formazione per uomo in un anno	10	10
disponibilità punti vendita	n° punti vendita totali	305	305
comfort di spazio e seduta	% posti occupati/posti offerti in fasce di punta	44,10%	44,10%
	% posti a sedere/posti totali	68%	68%
igiene autobus	cadenza in giorni degli interventi di pulizia ordinaria	Ogni giorno	Ogni giorno
	cadenza in giorni degli interventi di pulizia straordinaria	Ogni 30	Ogni 30
rintracciabilità autobus in linea	% veicoli dotati di impianto AVM con localizzazione satellitare	100,00%	100,00%
guasti in linea	n° guasti ogni 1000 km percorsi	0,04	0,04
soccorso in linea	tempo medio di attivazione in minuti	10'	10'
comfort autobus	% veicoli climatizzati	100,00%	100,00%
	% veicoli con dispositivo salita invalidi	100,00%	100,00%
anzianità autobus	n° anni dell'età media del parco rotabile (senza scorta)	9,5	8,75

sviluppo della qualità del TPL contratto 2012/2016

indicatori	parametri	risultati 2013	obiettivi 2014
	n° anni anzianità max del parco rotabile (senza scorte)	13	14
manutenzione preventiva	n° interventi ogni 1000km percorsi	0,15	0,15
sinistri in linea	n° sinistri passivi ogni 10.000 km percorsi	0,09	0,09
carburanti impiegati	% utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo su tot. servizi	100,00%	100,00%
tipologia motori	% veicoli Euro 3 o equivalenti	23,00%	16,00%
	% veicoli Euro 4 o equivalenti	5,00%	5,00%
	% veicoli Euro 5 o equivalenti	72,00%	76,00%
	% veicoli Euro 6 o equivalenti	0,00%	3,00%
procedure anti inquinamento	n° controlli/anno fumosità scarichi	2	2
	n° controlli/anno silenziatori	2	2



APAM scuolabus



5.1 Presentazione

APAM scuolabus è il settore che si occupa di trasporto scolastico. È presente con una flotta di 42 autobus in 17 comuni della provincia di Mantova e di altre province limitrofe.

La gestione del servizio di trasporto scolastico è stata aggiudicata mediante gare d'appalto pubblico promosse dai comuni interessati.

Si tratta di un servizio APAM molto efficace e competitivo grazie alla pluriennale esperienza degli autisti e all'attenzione al tema della sicurezza, particolarmente importante poiché si trasportano bambini.

30

5.2 Servizi

Attualmente APAM scuolabus serve, direttamente o in associazione con altri vettori del territorio, i comuni di: Borgoforte, Castel Goffredo, Curtatone, Gazoldo degli Ippoliti, Gonzaga, Monzambano, Porto Mantovano, Remedello, Roverbella, San Benedetto Po, San Giacomo delle Segnate, San Giorgio, Sermede, Suzzara, Valeggio s/Mincio, Viadana, Virgilio.

5.3 Sicurezza e tutela

La centrale operativa - in funzione dalle ore 5.00 alle ore 21.00 nei giorni feriali e nei giorni festivi nelle fasce orarie 6.00-8.30, 11.30-13.30, 17.00-19.00 - garantisce un costante collegamento tra tutti i mezzi in movimento e l'Azienda.

Come avviene per ogni altro tipo di servizio gestito, APAM effettua con cura tutti i controlli necessari al funzionamento meccanico degli scuolabus per mezzo della manutenzione programmata dei mezzi ed adotta ogni accorgimento al fine di garantire la completa sicurezza degli utenti. Ogni conducente adibito al servizio di trasporto scolastico è dotato di telefono cellulare per essere raggiunto in tempi brevissimi, in caso di necessità, sia da parte dell'ufficio scuola del Comune che dalla centrale operativa e/o dall'officina di APAM.

La squadra di pronto intervento si attiva a 10' dalla segnalazione di guasto o incidente per la sostituzione del bus in avaria ed il ricovero nell'officina aziendale qualora non sia possibile un intervento risolutivo sul posto.

APAM ha stipulato con le compagnie assicurative polizze che garantiscano un'adeguata copertura contro gli infortuni o i danni subiti per tutti i ragazzi che utilizzano per i loro spostamenti gli scuolabus.

Per quanto riguarda la tutela ambientale APAM si sta orientando all'acquisto di scuolabus che rispettino la normativa Euro 5 relativa alla riduzione delle emissioni inquinanti dei gas di scarico.





APAM viaggi

APAM viaggi mantova



6.1 Presentazione

APAM viaggi è il settore che si occupa di servizi di noleggio.

APAM viaggia dispone di una flotta di 8 bus Granturismo Mercedes di ultima generazione, tra i quali anche un modello "Tourino" con capienza ridotta a 30 posti e un bus con pedana per il trasporto di persone disabili.

APAM viaggia dispone inoltre di 2 rimorchi per biciclette, che consentono di caricare e trasportare in sicurezza 40 biciclette ciascuno.

APAM viaggi offre il servizio per chi organizza gite scolastiche e trasporto di squadre delle varie discipline sportive, ma realizza anche proposte a tema come visite ai mercatini di Natale, all'Oktoberfest, a Gardaland, ecc.

Tramite l'Ufficio Noleggi è inoltre possibile personalizzare e adeguare il viaggio alle proprie esigenze.

Per contattare **APAM** viaggi si può utilizzare il numero 0376 230309 attivo dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

6.2 Sicurezza e tutela

La centrale operativa - in funzione dalle ore 5.00 alle ore 21.00 nei giorni feriali e nei giorni festivi nelle fasce orarie 6.00-8.30, 11.30-13.30, 17.00-19.00 - garantisce un costante collegamento tra tutti i mezzi in movimento e l'Azienda.

I mezzi vengono costantemente controllati dall'ufficio APAM e revisionati dall'ufficio provinciale del Dipartimento Trasporti Terrestri M.C.T.C. di Mantova.

Tutti i mezzi sono assicurati RCA e RCT.

Se il periodo di guida supera le nove ore giornaliere l'autobus viene condotto da due autisti che si alternano alla guida.

Gli autisti impiegati sui servizi sono tutti dipendenti dell'Azienda e in possesso della Carta di Qualificazione del Conducente prevista dalla normativa di settore.

Il servizio si avvale anche di un bus di riserva, fermo in deposito, disponibile in caso di eventuali sostituzioni di mezzi in avaria.



36

Ogni martedì, venerdì e sabato il servizio parte da Brescia alle ore 6.00, transita a Mantova alle ore 7.25 (presso la stazione passante di Viale Risorgimento) per arrivare a Gabicce Mare alle ore 12.30. La tratta di ritorno parte da Gabicce Mare ogni mercoledì e domenica alle ore 6.30 per transitare a Mantova alle ore 11.23 e arrivare a destinazione alle ore 12.48 a Brescia e ogni venerdì alle ore 14.30 per transitare a Mantova alle ore 19.43 e arrivare a destinazione alle ore 21.03 a Brescia.

Le tariffe di corsa semplice sono comprese tra 24,00€ e 40,00€ (Brescia-Gabice), a seconda del tragitto effettuato.

- sconto del 50% per i bambini fino ai 12 anni;
- sconto del 10% a persona per gruppi di 4 persone;
- sconto del 10% sul biglietto di andata e ritorno;
- trasporto gratuito del bagaglio.

I mezzi vengono costantemente controllati dall'officina **APAM** e revisionati dall'ufficio provinciale del Dipartimento Trasporti Terrestri M.C.T.C. di Mantova.

Se il periodo di guida supera le nove ore giornaliere l'autobus viene condotto da due autisti che si alternano alla guida.

Il servizio si avvale anche di un bus di riserva, fermo in deposito, disponibile in caso di eventuali sostituzioni di mezzi in avaria. Durante il viaggio è prevista una sosta presso una stazione di servizio in autostrada.

Periodicamente vengono effettuate indagini di gradimento del servizio all'utenza attraverso la somministrazione di questionari. Eventuali disagi o disservizi vanno segnalati ad **APAM** o all'ufficio provinciale di Milano dipartimento trasporti terrestri.





vademecum del passeggero

Vademecum del passeggero

8. Regole di viaggio

Per un corretto utilizzo del servizio è richiesto agli utenti di osservare alcune importanti regole.

Accesso al servizio di trasporto

- 1) Le fermate sono tutte a richiesta. La volontà di salire va comunicata per tempo con un cenno della mano per favorire le manovre di arresto dell'autobus. È quindi necessario presentarsi in fermata con qualche minuto di anticipo.
- 2) La salita si effettua dalla porta anteriore e la discesa da quella posteriore o centrale (nei bus dotati di tre porte). Gli utenti diversamente abili devono effettuare salita e discesa dalle entrate predisposte.
- 3) Salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
- 4) In caso di sovraffollamento, alla partenza della corsa hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- 5) I passeggeri diversamente abili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto pubblico utilizzando gli autobus che espongono alla porta il simbolo stilizzato di una carrozzina bianca. È vivamente consigliata la prenotazione telefonica al numero 0376 230339.

Documenti di viaggio

- 6) Per avere diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare titolo di viaggio, adeguato alla tratta percorsa.
- 7) L'abbonamento o la tessera di libera circolazione devono essere sempre mostrati al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere obliterato appena a bordo e in ogni caso prima di sedersi e prima di raggiungere la fermata successiva.
- 8) In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'oblitteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.
- 9) È necessario conservare il titolo di viaggio integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.
- 10) Il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito da personale dell'Azienda.
- 11) Gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio (comprendendo fra questi anche i titolari di abbonamenti dimenticati o non ancora rinnovati) dovranno chiedere la regolarizzazione del proprio viaggio al personale di guida, che provvederà a rilasciare idoneo biglietto con la maggiorazione prevista per la vendita a bordo. L'acquisto in vettura è consentito solo con moneta o banconote di 10€.

Qualora il passeggero non intenda regolarizzare la propria posizione acquistando il necessario titolo di viaggio a bordo sarà invitato immediatamente a scendere. Il personale viaggiante e di controllo è autorizzato in caso di necessità ad avvalersi delle forze di pubblica sicurezza.

Comportamento in vettura

- 12) Il passeggero è tenuto a osservare per tutta la durata del viaggio un comportamento corretto ed educato.
- 13) Ogni passeggero può occupare un solo posto a sedere, dando la precedenza a persone in difficoltà come soggetti portatori di handicap, anziani, signore in gravidanza o con bambino in braccio. Si ricorda che vanno tenuti liberi i posti riservati alle persone diversamente abili.
- 14) Se in piedi, i passeggeri devono reggersi alle apposite maniglie. È vietato sostare sui gradini davanti alle porte o ingombrare le aree di salita e discesa.
- 15) È vietato utilizzare senza reale necessità il segnale di fermata o i dispositivi di emergenza.
- 16) È vietato fumare (anche sigarette elettroniche) e tenere comportamenti che possano disturbare l'autista o gli altri passeggeri e/o mettere a rischio la sicurezza del viaggio (es. sporgersi dai finestrini, trasportare sostanze pericolose, etc.).
- 17) È vietato sporcare o danneggiare il mezzo di trasporto. Nel caso di danni accertati dal personale di controllo, l'Azienda si riserva il diritto di chiederne il risarcimento ai responsabili.
- 18) È vietato disturbare l'autista durante la guida, ma egli è a disposizione per informazioni nei momenti di sosta e fermata.
- 19) Gli utenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente le disposizioni e le indicazioni dell'Azienda che vengono segnalate attraverso gli operatori aziendali, ai quali gli utenti sono tenuti a fornire le proprie generalità qualora ne venga fatta richiesta.

Trasporto bambini e passeggeri

- 20) Il passeggero dotato di regolare documento di viaggio può portare con sé gratuitamente un bambino di altezza non superiore al metro. Nel caso di più bambini di altezza non superiore al metro, dovrà essere acquistato un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.
- 21) È ammesso il trasporto gratuito di passeggeri, purché per ragioni di sicurezza al momento di salire siano già chiusi e bloccati e così restino per tutta la durata del viaggio.

Trasporto animali

Sono ammessi fino ad un massimo di 3 animali per vettura:

- 22) Sono ammessi cani guida di passeggeri non vedenti o ipovedenti senza biglietto, al guinzaglio e, se esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri, muniti di museruola (L. 60/2006 – art. 1 – comma 5).
- 23) Sono ammessi cani da caccia o di piccola taglia (max. 1

per passeggero) con biglietto ordinario, al guinzaglio e muniti di museruola.

- 24) I cani guida e i cani di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, mentre l'ammissione a bordo dei cani da caccia è limitata e possibile a partire da inizio servizio e fino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 al termine del servizio.
- 25) Deve essere cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, sporchi o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Trasporto bagagli

- 26) È ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio per ogni viaggiatore, purché le dimensioni non siano superiori a 50x30x25cm.
- 27) Ogni collo superiore alle misure di 50x30x25cm contenuto nelle dimensioni massime di 80x45x25cm e di peso inferiore ai 20kg è soggetto al pagamento di apposito biglietto.

8.2 Contravvenzioni e sanzioni

Il viaggiatore sprovvisto di regolare⁷ titolo di viaggio è in contravvenzione ed è tenuto a pagare una sanzione pecuniaria a titolo di ammenda il cui valore è pari a cento volte il costo del biglietto di corsa semplice della prima fascia.

Si ricorda che in caso di dimenticanza dell'abbonamento, è necessario munirsi di biglietto di corsa semplice. In caso contrario, l'utente è passibile di contravvenzione e tenuto a pagare, dopo aver esibito il regolare possesso dell'abbonamento, la somma di 10€ a titolo di diritti amministrativi.

In caso di riscontrato abuso delle tessere di abbonamento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto è previsto da parte dell'Azienda il sequestro del documento e la denuncia all'Autorità Giudiziaria. Gli utenti che contravvengono alle norme del regolamento di viaggio possono vedersi negato l'accesso alla vettura, tramite diffida o sospensione dell'abbonamento. Qualora il personale di controllo dell'Azienda lo ritenga opportuno, al viaggiatore che viola le norme del regolamento di viaggio può essere richiesto di scendere dall'autobus prima della fine del viaggio.

In base alla gravità degli episodi che violano le norme del regolamento di viaggio, l'Azienda si riserva di intraprendere un'eventuale azione penale.

La regolarizzazione delle contravvenzioni può avvenire:

- in contanti presso l'ufficio centralino della sede di Via dei Toscani, 3/c (Mantova), presso l'APAM Info Ticket Office di Piazza don Leoni (Mantova), presso l'Infopoint Mobilità e Turismo di Viale della Stazione 47 (Brescia), presso l'APAM

Info Ticket Office di Corso della Libertà (Mantova);

- attraverso bollettino sul conto corrente postale n. 10095461;
- attraverso vaglia postale intestato alla direzione APAM, Via dei Toscani 3/c (Mantova).

Si ricorda che l'importo della sanzione elevata è di 135€, sempre riducibile a un terzo se oblata entro 60 giorni dall'elevazione della contravvenzione a cui è necessario aggiungere 10€ a titolo di spese amministrative per un totale di 55€. In caso di pagamento entro 5 giorni dall'elevazione della contravvenzione, la somma da versare è pari a 31,50€ a cui è necessario aggiungere 10€ a titolo di spese amministrative per un totale di 41,50€.

Nel caso di recidiva nell'arco di un quinquennio l'importo della seconda multa si intende raddoppiato.

Contro la contravvenzione è ammesso ricorso motivato da inoltrare alla Direzione di APAM Esercizio SpA - Via dei Toscani, 3/c - 46100 Mantova entro 30 giorni dalla consegna o notifica del verbale. Ai ricorsi viene dato riscontro entro 25 giorni dalla data di registrazione al protocollo aziendale.

8.3 Accesso agli uffici

Per mettersi in contatto con APAM gli utenti possono servirsi di diversi canali di comunicazione.

Call Center aziendale

Il Call Center APAM è contattabile al numero 0376 230 339 ed è a disposizione degli utenti per qualsiasi tipo di informazione o richiesta (informazioni sul servizio o sui titoli di viaggio, segnalazioni di disagi o reclami).

Il servizio è in funzione dal lunedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 17.00, il venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.00 e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00.

Il Call Center APAM riceve inoltre le prenotazioni del servizio TaxiBus⁸ e Bicibus.

È possibile fare riferimento al Call Center anche per informazioni sugli oggetti smarriti, fornendo indicazioni su linea ed orario del presunto smarrimento. Gli operatori effettueranno verifiche e in caso di rinvenimento dell'oggetto risponderanno entro 24 ore. Gli oggetti rinvenuti saranno comunque conservati per 2 mesi e potranno essere ritirati presso la sede centrale APAM in via dei Toscani 3/c - Mantova. Trascorsi i 2 mesi gli oggetti rinvenuti, saranno consegnati presso l'ufficio oggetti smarriti del Comune di Mantova che effettuerà la pubblicazione dell'avvenuto ritrovamento (art. 928 Codice Civile). Gli oggetti in un secondo momento passeranno in gestione a SOVEMO - Istituto Vendite Giudiziarie di Mantova che provvederà alla vendita o allo smaltimento.

Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati presso la sede centrale APAM in via dei Toscani 3/C a Mantova dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

⁷ È regolare il documento di tariffa corrispondente alla tratta da percorrere purché timbrato entro la fermata successiva a quella della salita.

⁸ Si ricorda che la prenotazione deve essere effettuata entro le ore 12.00 del giorno lavorativo precedente quello per cui si desidera richiedere il servizio.

Web

Sul sito **APAM** www.apam.it sono reperibili informazioni sulle linee, sulle eventuali modifiche e tutte le novità sui servizi.

Per domande specifiche per le quali non si sia individuata una risposta sul sito è possibile inviare un'e-mail all'indirizzo apam@apam.it.

Accesso diretto

È possibile chiedere informazioni anche presso l'APAM Info Ticket Office di Piazza don Leoni (stazione FS)⁹ o l'Infopoint Mobilità e Turismo di Brescia in Viale della Stazione 47¹⁰ e l'APAM Info Ticket Office di Corso della Libertà¹¹.

APAM viaggi mantova

Per contattare **APAM** viaggi, il settore di **APAM** che si occupa di servizi di noleggio, si può chiamare il numero 0376 230309, attivo dal lunedì al giovedì 8.00-13.00 e 14.00-17.00 e venerdì 8.00-13.00 e 14.00-16.00.

8.4 Reclami

I reclami per disguidi o aspetti del servizio fuori standard possono essere inoltrati utilizzando tutti i canali sopra indicati. I riscontri sul trattamento e l'esito dei reclami, quando non sono contestuali, avvengono nel massimo di tre giorni in caso di segnalazioni telefoniche e nel massimo di cinque giorni per notifiche scritte o casi che richiedono un'istruttoria.

8.5 Rimborsi a persone e cose

Tutte le richieste di rimborso devono essere circostanziate, documentabili e permettere la ricostruzione dell'episodio riportando data, ora, linea e descrizione dell'inadempienza aziendale.

Devono essere necessariamente inviate per iscritto via e-mail all'indirizzo apam@apam.it, via fax al numero 0376 230 330 o all'indirizzo della sede **APAM** di Mantova in Via dei Toscani, 3/c.

Si ricorda che è previsto rimborso in caso di gravi disservizi sicuramente imputabili a responsabilità dell'Azienda e qualora **APAM** non abbia provveduto ad istituire un servizio sostitutivo.

In tal caso,

- qualora l'utente viaggi con biglietto di corsa semplice, verrà

- rimborsato il valore del biglietto acquistato e non utilizzato;
- qualora l'utente viaggi con abbonamento, verrà rimborsato il valore del biglietto di corsa semplice relativo alla tratta di interesse.

Non sono ammesse a rimborso le domande conseguenti ad anomalie di servizio dovute a forza maggiore e a fattori esterni alla capacità organizzativa dell'Azienda (es. rallentamenti della circolazione dovuti al traffico, blocchi stradali e deviazioni di percorsi, intemperie, etc.).

L'Azienda non concede rimborso di biglietti e carnet multi-corse se non in casi eccezionali e opportunamente motivati. Le richieste devono essere pertanto inoltrate in forma scritta e opportunamente motivate. In caso di accettazione della richiesta, il rimborso non potrà essere elargito in contanti ma attraverso titoli di viaggio sostitutivi.

È possibile richiedere per iscritto rimborso di abbonamenti annuali che verrà elargito in contanti. Il rimborso è calcolato sulla base dei mesi di effettivo utilizzo e con applicazione di una penale del 10% sul costo dell'abbonamento.

Di norma, non vengono accettate richieste di rimborso per abbonamenti mensili se non in caso di effettiva impossibilità di utilizzo del servizio di trasporto pubblico che deve essere opportunamente documentata. Anche questo tipo di richieste deve pertanto essere inoltrato all'Azienda in forma scritta e opportunamente motivato.

È possibile richiedere rimborso parziale dell'abbonamento acquistato in caso di stage obbligatorio scolastico. La richiesta deve essere documentata attraverso dichiarazione dell'istituto scolastico d'appartenenza indicante luogo e periodo di svolgimento dello stage curricolare.

In tutti i casi si ricorda che la richiesta di rimborso deve essere effettuata in forma scritta via posta all'indirizzo della sede **APAM** di Mantova in via dei Toscani 3/c o via mail all'indirizzo apam@apam.it. Nella risposta verranno indicate le eventuali modalità di risarcimento.

8.6 Risarcimento danni

Sono ammesse domande di risarcimento

- per danni alla persona a seguito di cadute dall'autobus o in autobus o derivati dal coinvolgimento in sinistri stradali per i quali è prevista una copertura assicurativa;
- per danneggiamento di indumenti o oggetti direttamente attribuibile a responsabilità dell'Azienda entro il massimale

⁹ Dal lunedì al venerdì orario continuato dalle ore 7.30 alle ore 17.45; sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.45. Nel periodo estivo la biglietteria **APAM** seguirà i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.45 e dalle ore 15.00 alle ore 17.45; sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.45. Tel: 0376 230341.

¹⁰ Dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 18.30. Tel: 0376 230339

¹¹ Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

di 100€.

Per ottenere risarcimento è necessario segnalare immediatamente il danno subito al conducente e rivolgere tempestiva richiesta scritta e circostanziata alla direzione dell'Azienda che si riserva di rispondere, definita una istruttoria, entro 25 giorni. Nei casi di rigetto delle richieste, l'Azienda informa il richiedente sulle modalità (tempi, autorità) di impugnazione dello stesso provvedimento negativo.

APAM privilegia ogni forma di risoluzione amichevole di qualsivoglia controversia con gli utenti, con indirizzo, in caso di insuccesso, verso forme di conciliazione stragiudiziale (es: arbitrato).



comunicazione

Comunicazione

La comunicazione per APAM

APAM considera la comunicazione parte fondamentale del proprio servizio, in quanto necessaria affinché gli utenti possano accedere con facilità al trasporto pubblico. Per questo dedica particolare attenzione all'erogazione delle informazioni e alla promozione del servizio avendo cura di mantenere una linea identitaria coerente, chiara e riconoscibile.

Erogazione delle informazioni

Per fornire una corretta informazione sul servizio e sulle eventuali modifiche, **APAM** dispone di un sistema di comunicazione multicanale, attraverso il quale fornire informazioni prima, durante e dopo il viaggio.

Per consentire all'utente di organizzare al meglio il proprio viaggio, prima dell'avvio di ogni anno scolastico, **APAM** progetta e realizza orari, tariffari, vademecum sull'accesso al servizio con indicazione dei passi da seguire per utilizzare il trasporto pubblico. Orari e tariffari sono stampati e distribuiti capillarmente sul territorio, presso le biglietterie centrali **APAM**, tutti i punti vendita, scuole, associazioni, biblioteche, uffici pubblici; gli orari sono inoltre presenti alle paline di fermata, ove è previsto anche il servizio SMS e, in alcuni casi, informazioni in tempo reale sugli orari di arrivo degli autobus tramite display elettronico. I punti vendita diretti (a Mantova la biglietteria di Piazza don Leoni e l'**APAM** Info Ticket Office di Corso della Libertà, a Brescia la biglietteria di Via Solferino) e la rete degli **APAM** infopoint (punti vendita attrezzati per la distribuzione dell'intera gamma di prodotti **APAM**) rappresentano il punto di contatto principale con l'utenza, e sono attrezzati per garantire tutte le informazioni necessarie all'organizzazione del viaggio.

Durante il viaggio **APAM** eroga l'informazione attraverso strumenti e canali predisposti in fermata e a bordo. Esternamente, gli autobus recano indicatori di direzione, che insieme ai pannelli interni di fermata aiutano l'utente nel suo percorso; internamente sono presenti espositori **APAM** informa che riportano notizie rilevanti su eventuali modifiche al servizio; gli autobus urbani sono dotati di monitor tv che offrono informazioni di servizio, avviso di prossima fermata, oltre che altre informazioni di attualità e intrattenimento utili per la vita cittadina.

Dopo il viaggio, in caso l'utente desideri mettersi in contatto con l'Azienda per segnalazioni, reclami o altre necessità particolari è attivo il Customer Care **APAM**, operativo dal lunedì al giovedì dalle ore 7.30 alle ore 17.00, il venerdì dalle ore 7.30 alle ore 16.00 e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00.

Tutte le informazioni sono disponibili anche sul sito web www.apam.it e sui canali social Facebook, Twitter e YouTube, aggiornati in tempo reale con tutte le specifiche e le novità sul servizio e le variazioni programmate e non. A partire dal 2012 **APAM** dedica particolare attenzione ai nuovi media della comunicazione 2.0, consapevole dell'importanza di un'informazione puntuale e tempestiva e di un'interazione continua con i propri utenti. I canali social sono un'interfaccia attiva con la clientela, attraverso la quale fornire informazioni in tempo reale e dialogare rispetto a problematiche ed esigenze specifiche, consentendo un intervento rapido e immediato.

È possibile rimanere aggiornati sul mondo del trasporto pubblico di Mantova e provincia attraverso **APAM Mobile**, l'app ufficiale di **APAM** disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store. L'applicazione permette di sapere quali linee transitano da tutte le fermate urbane e interurbane, di consultare gli orari delle corse in tempo reale e di acquistare il Mobile Ticket urbano.

Nel caso di interventi programmati di particolare rilievo (modifiche degli itinerari, introduzione di nuove linee e percorsi), **APAM** attiva specifiche campagne di informazione che prevedono diffusione di volantini informativi, avvisi a bordo autobus e presso le fermate principali, aggiornamenti sul proprio sito web e sulla pagina social, comunicati ai media locali.

In occasione di scioperi o interruzioni programmabili, **APAM** provvede a diffondere la notizia con comunicati a mezzo stampa con preavviso di 5 giorni.

Promozione del servizio

APAM si impegna per promuovere il servizio pubblico, avvicinare nuove fasce di utenza, far apprezzare le qualità del trasporto in bus, educare la cittadinanza alla mobilità sostenibile; tali interventi rientrano nella politica di marketing dell'Azienda, consapevole dell'importanza di ampliare e approfondire la conoscenza del proprio servizio da parte sia degli utilizzatori attuali sia dei potenziali.

Nell'ambito di questa politica vengono organizzati iniziative orientate all'apertura al pubblico e all'ascolto (recentemente Facebook, campagna di raccolta idee e l'**APAM** Open Day, giornata di apertura al pubblico della sede aziendale di Mantova), campagne di educazione alla mobilità rivolte ai più giovani (progetto "Valori in corsa"), eventi destinati a target specifici per promuovere e far apprezzare il mezzo pubblico ("La famiglia **APAM**" rivolto a bambini e famiglie; eventi spettacolari a bordo bus).

APAM è inoltre attiva nella collaborazione con le realtà culturali, associative e produttive del territorio al fine di sviluppare proposte specifiche per la mobilità sostenibile in occasione di eventi, manifestazioni e iniziative in genere che coinvolgano la città e la provincia (tra i partner: Camera di Commercio, Associazioni di Categoria, Provveditorato agli Studi, Festivalletteratura, Parco del Mincio, Orchestra da Camera di Mantova).

Campagne specifiche su tematiche di rilievo (es. bullismo e vandalismo) vengono predisposte periodicamente e trasmesse utilizzando tutti i canali a disposizione, con una particolare attenzione al web: sito e social network diventano sempre più gli strumenti – chiave della comunicazione, affiancati da pubblicità dinamica, campagne stampa e momenti informativi del tipo info-day.

Da anni **APAM** collabora attivamente con UTP, Associazione Utenti del Trasporto Pubblico, confrontandosi su problemi degli utenti, mobilità e tutela dell'ambiente.

Identità aziendale

L'identità aziendale si esprime anche attraverso l'immagine visuale che utilizza una grafica chiara, efficace, coerente e che accompagna l'utente attraverso il viaggio: dal titolo di viaggio, al bus, alle fermate, ai punti vendita, al sito, a tutti i materiali informativi e promozionali realizzati veicolando all'esterno e all'interno l'immagine di un'azienda moderna, solida, efficiente e innovativa.



