



# **CARTA DELLA MOBILITA'**

**AZIENDA METROPOLITANA TRASPORTI CATANIA SPA**

---

---

## Indice Carta della Mobilità

---

<b>1</b>	<b>Presentazione carta della mobilità</b>	
1.1	Cos'è la carta dei servizi	pag. 4
1.2	Riferimenti normativi	pag. 4
1.3	Principi	pag. 5
1.4	Gli stakeholder dell'azienda	pag. 5
1.4.1	Le Associazioni dei consumatori	pag. 6
<b>2</b>	<b>Presentazione dell'azienda</b>	
2.1	Storia dell'Azienda	pag. 7
2.2	Chi siamo	pag. 7
2.3	Territorio servito	pag. 7
2.4	Rete dei servizi ( linee e capilinea)	pag. 8
2.5	Linee, percorsi ed orari	pag. 9
2.6	Parco rotabile	pag. 9
2.7	Autorimesse e officine	pag. 9
2.8	Personale ed organizzazione	pag. 9
<b>3</b>	<b>Descrizione dei servizi</b>	
3.1	Servizi offerti :parcheggi, servizi per disabili, linee per scuole e mercati	pag. 10
3.1.1	I Parcheggi	pag. 10
3.2	Relazioni con la clientela	pag. 10
3.3	Garanzie offerte	pag. 11
3.4	Informazioni e comunicazioni ai clienti	pag. 11
3.5	Certificazione di Qualità	pag. 12
<b>4</b>	<b>Condizioni di trasporto</b>	
4.1	Tariffe vigenti	pag. 12
4.1.1	Biglietti	pag. 12
4.1.2	Abbonamenti	pag. 13
4.1.3	Tariffe agevolate ed accordi con altri Enti	pag. 14
4.2	Rete e modalità di vendita	pag. 14
4.2.1	Modalità di abbonamento	pag. 14
4.3	Condizioni specifiche di viaggio	pag. 15

<b>5</b>	<b>Gli Impegni dell'azienda</b>	
	<b>Indicatori di prestazione</b>	
	5.1 Sicurezza	pag. 17
	5.2 Regolarità del servizio	pag. 17
	5.3 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	pag. 17
	5.4 Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	pag. 18
	5.5 Servizi per disabili	pag. 18
	5.6 Informazioni alla clientela	pag. 18
	5.7 Aspetti relazionali e di comunicazione	pag. 19
	5.8 Livello di servizio commerciale e di front office	pag. 19
	5.9 Attenzione all'ambiente	pag. 19
<b>6</b>	<b>Fattori di qualità</b>	
	6.1 Efficienza	pag. 20
	6.2 Comfort	pag. 20
	6.2.1 Servizio per i clienti disabili	pag. 20
	6.2.2 Tabelle e pensiline	pag. 20
	6.2.3 Paline elettroniche	pag. 20
	6.2.4 Radiolocalizzazione	pag. 20
	6.2.5 Sicurezza	pag. 21
	6.2.6 Rispetto dell'ambiente	pag. 21
<b>7</b>	<b>Progetti</b>	
	7.1 Progetti realizzati	pag. 21
	7.1.1 BRT	pag. 21
	7.2 Progetti in via di realizzazione	pag. 22
	7.2.1 BRT2, BRT3, BRT3/A, BRT4	pag. 22

# 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.

## 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 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 il 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.

### 1.4 Gli stakeholder dell'azienda

I principali stakeholder che l'azienda ha individuato sono, tra le istituzioni pubbliche il Comune, tra i gruppi organizzati i sindacati e le associazioni di categoria, tra i gruppi non organizzati i cittadini, i clienti, i consumatori.

#### 1.4.1 Le associazioni dei Consumatori

- **ADICONSUM**

Via Crociferi, 55

95100 CT

325110

320696

- **ADUSBEP**

Via V. E. Orlando, 15	95128 CT	372221	372221
Via Passo Gravina, 10	95125 CT	435058	441010
Via M. Rapisardi, 70	95124 CT	438188	
<b>- ALTROCONSUMO</b>		02 668901	02 66890288
<b>- ADOC</b> Associazione di difesa e orientamento consumatori			
Via A. di Sangiuliano, 365	95124 CT	326098	322202
<b>- ACU</b> Associazione consumatori utenti			
Via Fusco, 4	95100 CT	502028	
Avv. Sergio Antonio Spina			
<b>- ASSOCONSUM</b>			
Via G. D'Annunzio, 5	95128 CT	386437	347 0127264
Via Sturzo, 114	95131 CT	530170	530170 333 7585594
Via Bronte, 43/A	95125 CT	441281	441281 347 5506894
Via F. Crispi, 239	95129 CT	539071	338 7039955
Via Piave, 12	95129 CT	532996	329 3005013
Via Firenze, 165	95128 CT		339 2338676
Via R. Sanzio, 20	95128 CT		338 7564447
<b>- ASSOUTENTI</b>			
Via Macherione, 25	95100 CT	7265408	
Avv. Carmen Ferro			
<b>- CASA DEL CONSUMATORE</b>			
Sig. Carmelo Zermo			
Via Finocchiaro Aprile, 122	95129 CT	848787838	
<b>- CITTADINANZATTIVA</b>			
Via Nicola Coviello, 15/A	95128 CT	503438	
<b>- CODACONS</b>			
Via Nicola Coviello, 4	95128 CT		
Avv. Giovanni Petrone (sede regionale)			
<b>- CODICI</b> Centro per i Diritti del Cittadino			
Via Pietro Toselli, 47/D	95100 CT	8263253	
<b>- CONFCONSUMATORI</b>			
Via Simili, 16	95129 CT	2500426	2500426
<b>- FEDERCONSUMATORI</b>			
Piazza Santa Nicoletta, 6/a	95125 CT	310955	
<b>- LEGA CONSUMATORI</b>			
Sede regionale			
Via Benedetto Castiglia, 8	90100 PA		091 589143
<b>- MOVIMENTO CONSUMATORI</b>			
Viale Artale Alagona, 39	95126 CT	7128729	7128519
<b>- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO</b>			
Via Santa Maddalena, 57	95124 CT	321933	317168
<b>- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI</b>			
Via Vezzosi, 27	95127 CT	373903	373903

## 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 - trasformata in *AMT* (Azienda Municipale Trasporti), di proprietà del Comune di Catania,

2011 – L'1/8/11 la società viene trasformata in SpA ed assume la nuova denominazione

*AMT SpA* (Azienda Metropolitana Trasporti) con il 100% di partecipazione comunale.

Oggi - l'*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, Acitrezza, San Pietro Clarenza.

### 2.2 Chi siamo

#### Consiglio di Amministrazione:

Presidente:	Dott. Carlo Lungaro
Consigliere:	Rag. Roberto Sebastiano Giordano
Consigliere:	Dott.ssa Anita Benedetta Scalia

#### Direzione:

Direttore Generale:	Dott. Carlo Pino
Dirigente Movimento:	Ing. Isidoro Vitale

#### Indirizzi:

Amministrazione	- Via S. Euplio, 168
Rimessa Principale e Officina	- Via Plebiscito, 747
Rimessa 8 Officina, Carrozzeria e Rimessaggio	- Pantano d'Archi

### 2.3 Territorio servito

#### I Comuni Serviti

- **Acicastello e Acitrezza**, raggiunti dalla linea **534**
- **San Pietro Clarenza**, raggiunto dalla linea **556**

## 2.4 Rete dei servizi (linee e capilinea)

**Il servizio di trasporto viene esercito mediante cinquanta linee. Inoltre sono previste alcune linee e servizi speciali.**

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](http://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 201 si attesta a piazzale Sanzio, la linea 555 si attesta a piazza Borsellino) con eccezione della linea 101 che si attesta a via Monsignor Domenico Orlando (vicino Uffici Finanziari):

- **Piazza Cavour** (1) **Giallo**
  
- **Piazzale Sanzio** (2) **Arancio**
  
- **Piazza Giovanni XXIII (Stazione Centrale)** (4) **Azzurro**
  
- **Piazza Borsellino** (5) **Verde**
  
- **Nesima** (6) **Ocra**
  
- **Piazza Borsa** (7) **Rosso**
  
- **Piazza della Repubblica** (9) **Rosa**
  
- **Villaggio Sant'Agata** (8) **Grigio**



## 2.5 Linee, percorsi ed orari feriali e festivi

La rete è in via di riorganizzazione, i dati aggiornati possono essere consultati sul sito aziendale [www.amt.ct.it](http://www.amt.ct.it)

## 2.6 Parco rotabile

L'Azienda effettua il servizio di trasporto urbano pubblico utilizzando un parco di circa 311 autobus.

Di questi, 88 hanno un'età inferiore ai 7 anni, mentre l'intero parco ha un'età media di circa 14 anni. Gli autobus del parco sono del tipo lungo, medio, corto e cortissimo.

Fanno inoltre parte del parco n. 9 autobus per invalidi non deambulanti di tipo cortissimo e n. 14 minibus elettrici e n. 65 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'Arce.

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

E' stato avviato il trasferimento di tutte le attività nella nuova rimessa di Pantano D'Arce, struttura che per l'ampiezza consentirà l'accentramento delle officine, delle autorimesse, degli uffici tecnici e del movimento.

## 2.8 Personale ed organizzazione

All'1 febbraio 2015 l'Azienda conta 743 dipendenti così suddivisi:

Dirigenti	2
Quadri Aziendali	11
Amministrativi	54
Coordinatori delle attività di movimento (graduati)	6
Conducenti di linea	458
Coordinatori delle attività di officina (graduati)	8
Operai settore tecnico	120
Addetti alla verifica titoli di viaggio	23
Addetti ad altri servizi	61

## 3 Descrizione dei servizi

### 3.1 Servizi Offerti : linee e servizi speciali

Le seguenti **linee** sono nate per fornire servizi particolari ed anch'esse sono caratterizzate da percorsi prestabiliti.

- **Linea interna cimitero:** 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.
- **Linee per il mare:** istituite per consentire ai clienti di raggiungere i siti balneari.
- **Linee per la zona industriale:** istituite per favorire gli spostamenti dei lavoratori della zona industriale di Catania Sud.
- **Linea per la scuola:** istituita per servire le scuole, ubicate nella zona nord-est della città, nelle fasce orarie di entrata e uscita degli istituti scolastici.

Il **servizio speciale per disabili** permette gli spostamenti degli utenti non deambulanti dalle loro abitazioni fino alla destinazione richiesta e viceversa. Il servizio funziona **su richiesta** ed utilizza mini autobus denominati Pollicino, attrezzati per la salita e la discesa delle carrozzelle.

**Per informazioni** telefonare al numero **095 7519641** dalle ore 7,00 alle ore 21,00 dal lunedì al venerdì, dalle ore 7,00 alle ore 13,00 nelle giornate di sabato, festivi esclusi.

E' assicurato infine un collegamento con l'**aeroporto di Fontanarossa**, mediante la linea **457** denominata **ALIBUS**.

#### 3.1.1 Parcheggi

L'Azienda gestisce i parcheggi ubicati in prossimità del Piazzale Sanzio e di via Luigi Sturzo, tramite concessioni del Comune di Catania.

#### 3.1.2 Parcheggi Scambiatori e di Prossimità

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

I nuovi parcheggi scambiatori già funzionanti sono: Due Obelischi, Nesima, di prossima attivazione Fontanarossa e Misericordia.

I parcheggi più grandi (Due Obelischi, Nesima) 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 merende.

### 3.2 Relazioni con la clientela

#### 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**

### **3.3 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 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.

E' disponibile on line l'applicazione AmtCt per Iphone/Ipad che permette di consultare orari e percorsi in modo interattivo ed effettuare ricerche sulle linee da utilizzare per effettuare un percorso. I possessore di Iphone/Ipad possono scaricare gratuitamente l'applicazione.

- Mappa della rete AMT ed indicazioni sull'uso del servizio;
- Indicazioni sulle variazioni temporanee di percorso conseguenti a cause di forza maggiore;
- Ufficio centrale di informazioni AMT sito in via S. Euplio, 168 – tel. 095 7519111;
- URP Sportello AMT presso Comune di Catania, Piazza Matteotti;
- Uffici informazioni presso i principali capolinea:

○ <b>Piazzale Sanzio</b>	<b>095 7519610</b>
○ <b>Piazza Giovanni XXIII (Stazione Centrale)</b>	<b>095 7519642</b>
○ <b>Piazza Borsellino</b>	<b>095 7519662</b>
○ <b>Nesima</b>	<b>095 7519655</b>
○ <b>Piazza Borsa</b>	<b>095 7519658</b>
○ <b>Piazza della Repubblica</b>	<b>095 7519640</b>
○ <b>Villaggio Sant'Agata</b>	<b>095 7519631</b>



il biglietto deve essere convalidato al primo accesso in vettura ed è valido sino alle ore 24.00 del giorno di convalida.

- **Militare** € 0,60

il biglietto deve essere convalidato al primo accesso in vettura ed è valido 90 minuti.

#### 4.1.2. Abbonamenti

Sono previste otto 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,

- **studenti** residenti e non residenti a Catania

- **universitari** residenti e non residenti a Catania,

costo mensile € 20,00 costo annuale € 200,00.

- **Tariffa C**

- **senior** (*donne sopra i 55 anni ed 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

- **extracomunitari** con valido permesso di soggiorno;

- **lavoratori** pubblici e privati;

- **giovani ex art. 23**,

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 superiore al 67%);
- per invalidi di guerra ed ex combattenti (con invalidità compresa tra le classi 1-8).

L'abbonamento unitamente alla tessera di riconoscimento AMT devono essere esibiti in caso di controllo.

#### *4.1.3 Tariffe agevolate per accordi con altri Enti:*

**Con la FCE (Ferrovia Circumetnea):** trasporto integrato tra FCE/Metro e AMT utilizzando lo stesso titolo di viaggio.

Acquistando un biglietto AMT o Metro è possibile utilizzare uno o più mezzi dei due sistemi di trasporto rispettando il tempo di validità del titolo di viaggio.

Per chi è abbonato AMT è possibile utilizzare la Metro senza ulteriori titoli di viaggio occorre tuttavia ritirare la passcard gratuita presso i punti vendita o l'Ufficio Abbonamenti AMT.

Tali accordi potrebbero subire delle variazioni in quanto sono allo studio nuove modalità di agevolazioni.

## **4.2 Rete e modalità di vendita**

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.

### *4.2.1 Modalità di abbonamento*

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

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Sportello AMT**

ufficio sito presso la sede AMT di via S. Euplio con orari al pubblico

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

- **Delegazione comunale di appartenenza**

### 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:

#### 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 smartphon è possibile **acquistare il biglietto** scaricando l'app Up Mobile e **rinnovare l'abbonamento** scaricando l'app Up Mobile o andando sul sito <http://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;

#### 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. Nel caso di un viaggiatore che accompagni più di un bambino nei limiti di cui sopra, viaggerà gratuitamente soltanto uno di questi permanendo l'obbligo di possesso di un idoneo titolo di viaggio per gli altri. 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;

#### 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;

**ALIBUS**

**Fatta 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.**

**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

### INDICATORI DI PRESTAZIONE

L'AMT Catania SpA assume i seguenti fattori, ed i relativi indicatori, 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 2015

#### 5.1 SICUREZZA

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
Incidentalità	N.sinistri/ Km servizio effettuati x 10.000	0,2%	0,18%	Base dati aziendale
Vetustà dei mezzi	N. veicoli con anzianità: > 15	22,36%	22%	Base dati aziendale
	----- tra 10 e 15	49,20%	49%	
	----- tra 5 e 10	27,16%	27%	
	----- tra 0 e 5	1,28%	2%	

#### 5.2 REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
Affidabilità	Km svolti/ Km programmati	88%	89%	Rilevazione giornaliera
	----- Corse effettuate/ Corse programmate	87%	88%	Rilevazione giornaliera
	----- Mezzi di scorta disponibili giornalmente	4	4	Base dati aziendale

#### 5.3 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
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	Bigiornaliera	Bigiornaliera	Base dati aziendale

#### 5.4 COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
Climatizzazione	N. bus totalmente climatizzato/ N. totale bus	28%	29%	Base dati aziendale
Pensiline	N. fermate con pensiline/ N. fermate	19%	19%	Base dati aziendale
Paline di fermata	N. paline di fermata elettroniche/ N. totale paline di fermata	7%	10%	Base dati aziendale

#### 5.5 SERVIZI PER DISABILI

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
Servizio speciale per disabili	Km effettuati con minibus/ Km totali	1%	1%	Base dati aziendale
Mezzi attrezzati	N. bus con pedana/ N. totale bus	50%	51%	Base dati aziendale

#### 5.6 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
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. 16,00 – 18,00	Lun. – Ven. 8,00 – 13,00 Mart. 16,00 – 18,00	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

## 5.7 ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
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

## 5.8 LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E DI FRONT OFFICE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
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

## 5.9 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2014	OBIETTIVO 2015	MODALITA' DELLA RIVELAZIONE
Servizio con mezzi a basso impatto	Km offerti a metano/ Totale Km	30%	31%	Base dati aziendale
	Km offerti a gasolio/ Totale Km	70%	69%	Base dati aziendale
	Km offerti elettrici/ Totale Km	Km 6.099	Km 6.099	Base dati aziendale
Veicoli a basso impatto ambientale	N. veicoli a metano/ Totale veicoli	22,37%	23%	Base dati aziendale
	N. veicoli a gasolio/ Totale veicoli	73,16%	73%	Base dati aziendale
	N. veicoli elettrici/ Totale veicoli	4,47%	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 (2-5, 429, 536, 555, 621, 701, 726, 902, 925, Alibus);
- 2) **linee a media domanda di trasporto** con intertempi di passaggio compresi tra i 26 ed i 40 minuti (144, 432, 443, 431N, 431R, 448, 449, 522, 523, 550, 556, 628N, 628R, 702, 722, 830);
- 3) **linee a debole domanda di trasporto** con una frequenza superiore ai 40 minuti.

### 6.2 Comfort

Sono stati raggiunti alcuni obiettivi importanti.

#### *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 si stanno installando 173 paline elettroniche. Di queste 152 sono già installate e 114 già funzionanti per arrivare entro gennaio 2015 al completamento di tutte le installazioni.

#### *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 anche grazie alla trasformazione societaria che ha portato l'azienda da municipalizzata a S.p.A. e che quindi necessita di un periodo di assestamento.

### **7.1 Progetti realizzati**

#### *7.1.1 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 mese di aprile 2013 è stato aperto il parcheggio "Due Obelischi" di via Lojacono (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.

## **7.2 Progetti in via di realizzazione**

### *7.2.1 BRT2, BRT3, BRT3/A, BRT4*

Oltre alla linea BRT 1 già in esercizio, il sistema prevede la realizzazione delle seguenti linee:

- BRT 2 “Nesima – Centro”, che collega il parcheggio di Nesima, in via Michele Amari, con piazza Stesicoro;
- BRT 3 “Zia Lisa – Centro”, attestato presso il parcheggio Zia Lisa, a margine del Cimitero, che collega con la zona di piazza Stesicoro attraversando piazza Duomo e la Stazione;
- BRT 3/A “Fontanarossa – Centro”, con capolinea presso l’Aeroporto, che passa dal parcheggio Fontanarossa lungo l’Asse dei Servizi ed arriva a piazza Stesicoro passando dal Viale Africa e dal Corso Italia;
- Il BRT 4 “Cannizzaro – Centro”, con capolinea nei pressi dell’ospedale Cannizzaro, che arriva ancora a piazza Stesicoro passando dal Villaggio Dusmet e dal polo “Sanzio”.

Catania, 20 Febbraio 2015