



CARTA dei SERVIZI



20^a edizione
1999-2018



INDICE

Introduzione	pag.	1
Politica aziendale	pag.	3
Premessa	pag.	6
Principi	pag.	7
Reciproci diritti e doveri	pag.	9
Breve storia dell'A.T.A.P.	pag.	10
La qualità del servizio	pag.	11
Oggetti smarriti	pag.	13
Il rispetto dell'ambiente	pag.	14
Il sistema della sicurezza aziendale	pag.	15
Sintesi dei dati al 31 dicembre	pag.	16
Informazioni alla clientela	pag.	17
Rapporti con l'utenza	pag.	18
L'attenzione ai diversamente abili	pag.	20
Documenti di viaggio e norme correlate	pag.	21
Sanzioni amministrative per irregolarità di viaggio	pag.	27
Pagamento della sosta nel comune di Vercelli	pag.	29
Servizio Bicincittà – Bike Sharing Comune di Vercelli	pag.	29
Gli impegni dell'A.T.A.P.	pag.	31
Standards	pag.	32
Rapporti fra A.T.A.P. ed Associazioni dei Consumatori	pag.	39
Spazio riservato agli Enti committenti	pag.	40

CASE

Edizione n° 3
data 16/04/2007

Revisione n° 11
data 06/06/2018

Gentili Utenti,

la Carta dei Servizi ATAP spa ("Carta della Mobilità") è giunta quest'anno alla sua 20.a edizione; la Carta rappresenta un importante strumento di dialogo con i clienti dei nostri servizi oltre che con gli interlocutori istituzionali, illustrando con trasparenza le caratteristiche e gli standard dei servizi pubblici erogati da ATAP spa sul territorio, descrivendo i risultati delle indagini di customer satisfaction per evidenziarne sia i punti di forza che le criticità e dando conto dei progetti e degli investimenti attuati o avviati dall'Azienda.

Tali finalità acquistano un particolare rilievo nell'attuale contesto del sistema dei servizi di trasporto pubblico locale, caratterizzato da criticità correlate alla situazione di crisi economica generale; infatti, negli ultimi anni, la persistente carenza di risorse finanziarie ha inevitabilmente indotto una significativa riduzione dell'offerta di trasporto pubblico locale ed ha condizionato negativamente le capacità di investimento dei gestori; in questo difficile contesto, ulteriormente condizionato dalle ancora incerte prospettive di liberalizzazione del mercato dei servizi pubblici, le aziende di trasporto come ATAP spa sono più che mai chiamate a perseguire obiettivi di efficacia, efficienza, sostenibilità ambientale e sicurezza dei servizi erogati allo scopo di garantire il mantenimento di adeguati standard di servizio.

Per questo motivo, pur nella continua ricerca di soluzioni volte ad ottimizzare i costi delle proprie attività, l'azienda si sforza di mantenere viva una prospettiva di sviluppo intraprendendo importanti investimenti.

In quest'ottica desideriamo segnalare i principali progetti che l'Azienda ha realizzato/avviato nel corso del 2017 e nei primi mesi del 2018.

Prosegue l'impegno finalizzato al miglioramento delle condizioni di fruibilità dei servizi di trasporto pubblico locale a favore degli utenti diversamente abili; la campagna di aggiornamento delle dotazioni tecnologiche degli autobus aziendali attraverso l'implementazione di apparati di annuncio vocale esterno di linea e destinazione e di annuncio vocale e visivo interno di prossima fermata a bordo, che nel corso del 2016 aveva riguardato n° 29 autobus, è proseguita nel corso del 2017 con l'attrezzaggio di ulteriori n° 13 autobus.

Inoltre, dando applicazione alle previsioni del Reg. (UE) n. 181/2011 (Diritti dei passeggeri dei servizi di linea) in materia di sensibilizzazione alla disabilità, è stata avviata una specifica attività informativa/formativa del personale a servizio dell'utenza mediante la distribuzione di un apposito manuale.

E' giunta ormai ad una fase avanzata, attraverso la piena diffusione dei titoli di viaggio elettronici, l'implementazione del nuovo sistema denominato BIP (Biglietto Integrato Piemonte) che realizza l'estensione all'intero sistema regionale dei servizi di trasporto pubblico di un sistema di bigliettazione elettronica e di monitoraggio delle flotte con l'intento di rilanciare il sistema del trasporto pubblico locale migliorandone l'accessibilità, la gestione e la promozione, potenziando il sistema di infomobilità e certificando quantità e qualità del servizio reso.

Il progetto ha incluso l'attivazione di un sistema di telecamere di videosorveglianza a bordo autobus, sistema che, avviato nel corso dell'anno 2016, ha consentito di raggiungere importanti risultati rispetto alla tutela della sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri e dei conducenti, costituendo un valido

strumento di prevenzione e repressione contro furti, aggressioni, molestie ed atti di vandalismo a bordo.

Ancora vogliamo segnalare che, nel corso del 2017, nell'ambito del piano di miglioramento dei servizi e del livello di comunicazione resi alla clientela è stata attuata un'attività di diffusione e miglioramento dell'informazione (orari) alle fermate, con particolare riferimento alle aree urbane servite.

Concludendo, sebbene in una fase congiunturale sfavorevole come l'attuale, ATAP spa ha scelto di restare fedele alla sua linea, incrementando il proprio sforzo nella convinzione che la qualità, la sicurezza, il rispetto per l'ambiente e per le regole di buona condotta rappresentino valori assoluti ed imprescindibili della propria missione oltrech  fattori che si riveleranno alla lunga vincenti.

Buon viaggio con ATAP spa!

Il Presidente di ATAP SpA



Politica Aziendale

ATAP Spa considera la qualità del servizio, la tutela ambientale e la sicurezza un valore fondamentale che deve guidare il management nelle scelte aziendali. Per questa ragione ha adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio e i processi interni. Altrettanto rilevante è l'attenzione posta nei confronti dei diversi portatori di interesse, quali personale aziendale, soci, cittadini, fornitori, Enti ed Istituzioni, la comunità e il territorio di riferimento, affinché anche per essi il miglioramento continuo comporti benefici tangibili del servizio erogato, degli impatti ambientali e sulla salute e sicurezza. Per poter assicurare il raggiungimento di tali obiettivi strategici il CDA ha istituito un Sistema Aziendale Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute (di seguito citato come SGI).

In questo contesto si inserisce la Politica Aziendale che, oltre a sostenere il rispetto di tutte le vigenti disposizioni normative in materia di qualità, sicurezza e ambiente, sostiene:

- L'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro;
- Gli impegni finalizzati ad un costante miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azienda in merito alle prestazioni del Sistema Aziendale;
- La riduzione delle incidenze negative delle proprie attività a livelli corrispondenti all'applicazione economicamente praticabile della migliore tecnologia disponibile.

Fra i principi ispiratori della politica aziendale si colloca pertanto l'attenzione agli aspetti qualitativi, ambientali e di salute e sicurezza che l'azienda ha individuato nel contesto dei propri processi operativi, nonché l'impegno etico e la responsabilità che **ATAP Spa** assume nei confronti dei cittadini e degli utenti, per garantire un servizio con elevati standard qualitativi, di sicurezza nonché una sempre maggiore sostenibilità ambientale delle attività svolte con preciso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

La nostra Politica Aziendale, indirizzata anche a adeguati investimenti su mezzi, tecnologie ed attrezzature, nonché per le strutture immobili, si pone le seguenti finalità:

Finalità generali:

- Mantenere aggiornato e migliorare il proprio Sistema Aziendale in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001 assunta a riferimento nonché alla legislazione cogente;
- Destinare adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;

- Mantenere un efficace sistema di comunicazione con il Cliente, la collettività e tutto il personale allo scopo di recepirne le esigenze, informandolo in merito al processo di miglioramento continuo ed in merito ai risultati raggiunti; in particolare mantenere un adeguato canale per l'informazione all'Utente/Cliente sui servizi erogati, sulle variazioni apportate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi, attraverso punti informativi (Ufficio Relazione con il Pubblico, numero verde, sito web, cartelli, avvisi, ecc.);
- Selezionare i fornitori coinvolgendoli nel miglioramento delle proprie prestazioni in modo da ridurre gli impatti negativi che potrebbero riversarsi nel Sistema Aziendale, privilegiando quei fornitori che hanno adottato un sistema di gestione per la Qualità e/o per l'Ambiente e/o per la salute e Sicurezza certificato;
- Ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco mezzi;
- Verificare sistematicamente il raggiungimento degli obiettivi pianificati intervenendo con appropriate azioni correttive qualora questi non siano raggiunti;
- Verificare le migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili, al fine di migliorare:
 - le prestazioni del Sistema, riducendo i disservizi, le insoddisfazioni dell'Utente/Cliente, gli impatti ambientali prodotti e i rischi per la salute e sicurezza di questi e dei propri dipendenti;
 - le modalità di fruizione dei servizi da parte dell'utente/Cliente (es. disponibilità di informazioni on-line, possibilità di acquisto abbonamenti per i servizi di trasporto, di gestione parcheggi o servizio di bike-sharing, attraverso il sito aziendale o telefonia mobile, ecc).

Finalità correlate al sistema di gestione per la Qualità:

- Verificare lo standard qualitativo dei servizi di trasporto pubblico (su strada o con funicolare) e di noleggio occasionale al fine di prevenire i disservizi e di migliorare il livello di soddisfazione della attese dell'Utente/Cliente e della Comunità, con particolare riguardo al comfort dei mezzi, alla sicurezza e puntualità per quanto di competenza Aziendale;
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nella Carta dei Servizi e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di gestione parcheggi e del servizio di bike-sharing, ai fini della prevenzione dei disservizi e del Miglioramento continuo in termini di attenzione alle esigenze evidenziate dagli Enti Committenti, dagli Utenti e in generale dalla comunità.

Finalità correlate al sistema di gestione per l'Ambiente:

- Valutare gli impatti ambientali prodotti o potenziali, con particolare attenzione a tutti gli aspetti ambientali (aria, acqua, suolo, sottosuolo e

rumore) correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti e alla ricerca di soluzioni per la riduzione delle emissioni prodotte;

- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), in termini di riduzione dell'inquinamento, attraverso il rinnovamento del parco mezzi con veicoli a minore impatto ambientale;
- Valutate le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;
- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali o presso le aree di parcheggio e stazioni di bike-sharing gestite.

Finalità correlate alla gestione per la Salute e la Sicurezza:

- Valutare i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti;
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte, nella riduzione dell'esposizione ai pericoli e nella diminuzione delle probabilità di infortunio; garantendo inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- Valutate le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:

- Coinvolgere l'Utente/Cliente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, dispositivi e programmi di supporto alla gestione dei parcheggi, nonché sugli immobili;
- Dare adeguata informazione e formazione al personale, sui temi della qualità del servizio, dell'attenzione all'ambiente e della tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e condivise;
- Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento;
- Interpretare costantemente, aggiornandole, le esigenze dell'Utente/Cliente, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- Dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, finalizzato alla progressiva eliminazione delle cause delle possibili inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- Assicurare all'Utente/Cliente l'affidabilità dei servizi coniugata ad una sempre maggiore sostenibilità ambientale degli stessi;

- Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

Tutti i dipendenti devono impegnarsi ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendo gli eventuali miglioramenti.

Premessa

Cos'è e a cosa serve la carta dei servizi

La carta dei servizi è un documento che definisce i rapporti fra l'Azienda fornitrice dei servizi ed i cittadini.

Il documento contiene pertanto:

- ◆ La descrizione dei servizi erogati
- ◆ La quantificazione dei servizi e delle loro caratteristiche
- ◆ L'impegno a fornire livelli qualitativi adeguati e da migliorarsi nel tempo
- ◆ Le procedure per la comunicazione fra i cittadini e l'azienda

Evoluzione della carta dei servizi

La carta dei servizi è una parte della carta della mobilità generale, ovverosia di quel documento che regola i diritti ed i doveri dei cittadini nei confronti di tutti i sistemi di trasporto esistenti sul territorio:

- ◆ Autobus
- ◆ Taxi (compresi i servizi a chiamata)
- ◆ Treni (compresa l'intermodalità della ferrovia con gli altri mezzi di trasporto)
- ◆ Automobili (parcheggi)
- ◆ Servizio di bike-sharing

Elementi della carta dei servizi

Nella carta dei servizi sono evidenziati tutti i parametri che concorrono a qualificare i servizi stessi; sarebbe comunque fuorviante considerarli tutti come derivanti unicamente dalla prestazione aziendale, infatti le Province ed i Comuni affidano alle aziende (tramite l'Agenzia della Mobilità Piemontese) la gestione del servizio, sulla base di un "Contratto di Servizio" che esplicita i criteri di economicità e di qualità ai quali l'azienda deve uniformarsi.

Ci sono quindi prestazioni la cui attuazione è di esclusiva responsabilità dell'azienda ed altri elementi per i quali la responsabilità dell'attuazione è da riferirsi in tutto od in parte agli Enti committenti il servizio.

Nella fattispecie sono di esclusiva pertinenza aziendale i parametri di efficienza del servizio (quali: pulizia dei mezzi, ripristino del servizio per guasti, eccetera).

Sono invece di esclusiva competenza degli Enti committenti i parametri di programmazione del servizio, quali la copertura del territorio, l'intensità di servizio,

gli orari delle corse o la sospensione del servizio a seguito di interruzione stradale, l'integrazione degli orari ATAP con quelli degli altri mezzi di trasporto (treni). Sono parzialmente di competenza degli Enti preposti i parametri che prevedano un accordo fra gli stessi e le aziende (quali l'uso di autobus ecologici o la puntualità nelle ore di punta, dove sono rilevanti gli interventi di viabilità). Pertanto l'azienda è l'interlocutore del cittadino per i parametri che la riguardano direttamente, mentre è tramite fra il Cittadino e l'Ente che affida il servizio per gli altri parametri. Ne derivano impegni di tipo diverso, ciascuno dei quali è descritto nella presente carta.

Diritto alla mobilità

Il valore sociale della mobilità ha un riscontro giuridico sia nella legislazione italiana (Costituzione e leggi specifiche) che in quella europea (trattato di Maastricht); è pertanto un valore tutelato nell'odierna organizzazione sociale ed è alla base della carta dei servizi.

Definizione di viaggio

Il viaggio deve essere inteso nella sua accezione più ampia. Esso inizia nel momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale - assieme ai beni che accompagnano il viaggiatore.

Com'è strutturata la carta dei servizi dell'ATAP

La carta dei servizi è così articolata:

- ❖ notizie di carattere generale;
- ❖ dati aziendali riferiti all'anno precedente;
- ❖ standards di qualità promessi.

Principi

1. Eguaglianza ed imparzialità:

L'azienda:

- Garantisce l'uguaglianza del diritto ai servizi di trasporto, senza distinzione di sesso, razza, lingua, area geografica, religione ed opinioni;
- Si impegna a migliorare l'accessibilità ai servizi di trasporto a beneficio di tutti i cittadini, con particolare attenzione alle persone con disabilità od a mobilità ridotta dovuta a disabilità, all'età o ad altri fattori, attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate.

2. Continuità:

L'azienda:

- garantisce che i servizi di trasporto siano continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a causa di forza maggiore o per gli eventi meteorologici di particolare rilevanza);

- ha concordato con le organizzazioni sindacali i servizi minimi garantiti in caso di sciopero, nel rispetto della normativa vigente, indicando sull'orario, con apposito simbolo, le corse garantite;
- garantisce il servizio sostitutivo della funicolare Biella Piano - Biella Piazza in caso di interruzione e attua i servizi sostitutivi per interruzioni stradali eventualmente previsti dagli Enti Concedenti.

3. Partecipazione:

Tutti i cittadini possono far pervenire all'azienda memorie e documenti, o reclami relativi al servizio.

L'azienda, inoltre, assicura la partecipazione dei cittadini attraverso momenti di confronto con organismi di rappresentanza degli stessi.

4. Efficienza :

L'azienda persegue il raggiungimento degli standards indicati nella carta dei servizi attraverso un monitoraggio delle prestazioni offerte, nell'ambito del sistema di gestione aziendale. Persegue inoltre il miglioramento dei parametri giudicati insufficienti dai cittadini.

5. Efficacia:

L'azienda s'impegna a monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio offerto, provvedendo eventualmente ad elaborare proposte migliorative agli enti concedenti il servizio.



Reciproci Diritti e Doveri

IL CITTADINO HA DIRITTO A:

REGOLAMENTO (UE) N.181/2011

- CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE
- (PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA) ALL'ACCESSO AL TRASPORTO SENZA ONERI AGGIUNTIVI E AL RISARCIMENTO FINANZIARIO PER LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DELLE ATTREZZATURE CHE NE AGEVOLANO LA MOBILITÀ
- NORME MINIME IN MATERIA DI INFORMAZIONE DEI PASSEGGERI PRIMA E DURANTE IL VIAGGIO, NONCHÉ INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SUI PROPRI DIRITTI
- SICUREZZA DEL VIAGGIO
- CONTINUITÀ E CERTEZZA DEL SERVIZIO
- RISPETTO DEGLI ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO IN TUTTE LE FERMATE PROGRAMMATE DEL PERCORSO
- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE (L'AZIENDA SI IMPEGNA RISPETTO A QUELLE DI PROPRIA COMPETENZA)
- PUBBLICAZIONE TEMPESTIVA E FACILE REPERIBILITÀ DEGLI ORARI
- FACILE ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI SULLE TARIFFE
- RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE E DELLE MANSIONI SVOLTE
- CONTENIMENTO DEI TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI



- RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DI "DIVIETO DI FUMO" SUI MEZZI E NEI LOCALI APERTI AL PUBBLICO
- SISTEMI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI ACCESSIBILI A TUTTI I PASSEGGERI, NONCHÉ TEMPESTIVA RISPOSTA
- PERSONALE FORMATO E ISTRUITO IN MATERIA DI SENSIBILIZZAZIONE ALLA DISABILITÀ
- ORGANISMI NAZIONALI INDIPENDENTI CHE GARANTISCONO ANCHE ATTRAVERSO PROVVEDIMENTI, L'APPLICAZIONE ED IL RISPETTO DEL REGOLAMENTO

IL CLIENTE HA IL DOVERE DI RISPETTARE LE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO IN SINTESI:

- NON USARE I MEZZI DI TRASPORTO SENZA TITOLO DI VIAGGIO
- NON OCCUPARE PIÙ DI UN POSTO A SEDERE
- NON SPORCARE E NON DANNEGGIARE IL MEZZO
- RISPETTARE IL "DIVIETO DI FUMO"
- TENERE COMPORAMENTI CHE NON RECHINO DISTURBO AD ALTRE PERSONE E CHE NON COMPROMETTANO IN ALCUN MODO LA SICUREZZA DEL VIAGGIO
- SOSTENERSI AGLI APPOSITI SOSTEGNI ED OCCUPARE TUTTI I POSTI A SEDERE EVENTUALMENTE LIBERI
- NELLE AREE EXTRAURBANE, INDOSSARE LE CINTURE DI SICUREZZA SUGLI AUTOBUS CHE NE SONO MUNITI
- NON TRASPORTARE OGGETTI CLASSIFICATI COME NOCIVI E PERICOLOSI
- RISPETTARE LE NORME PER IL TRASPORTO DI BAGAGLI E ANIMALI
- AGEVOLARE DURANTE IL VIAGGIO LE PERSONE ANZIANE E CON DISABILITÀ E LE DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA
- FARE RICHIESTA DI FERMATA PER TEMPO
- NON USARE IMPROPRIAMENTE DISPOSITIVI DI EMERGENZA

Breve storia dell'ATAP

ATAP Spa venne fondata il 20 settembre 1986 dalla Provincia di Vercelli (a quella data comprendente i territori delle attuali Province di Vercelli e Biella), 105 Comuni e 4 Comunità Montane; al 31 dicembre 2017 gli azionisti erano: la Provincia di Biella, la Provincia di Vercelli, 112 Comuni e 4 Comunità Montane.

In precedenza, a partire dal maggio 1977, le autolinee extraurbane erano esercitate direttamente dalla Provincia di Vercelli che era subentrata alla società privata A.T.A. (che operava nel campo del trasporto pubblico di persone fin dagli anni '50, gestendo sia il trasporto su gomma sia quello su rotaia), quando questa si era trovata in una difficile situazione economica e gestionale.

Nel 1980 la Gestione Diretta Trasporti della Provincia aveva rilevato le linee urbane del Comune di Vercelli e le linee extraurbane che facevano capo alla società S.A.A.C.V. di Cigliano e, nel 1997, le linee dell'alta Valsesia, dalla ditta A.S.A.L.A.V. Attualmente ATAP gestisce il trasporto pubblico di persone su gomma nelle Province di Biella e Vercelli (dove rappresenta il vettore principale) e nella Provincia di Torino, all'interno del Consorzio "Extra.TO". L'Azienda gestisce inoltre i servizi di pagamento della sosta e di bike sharing per conto del Comune di Vercelli.

Nel tempo si è dotata di un Sistema di Gestione Aziendale Integrato la cui efficacia è attestata dalle certificazioni acquisite:

- nel 2000, anno in cui ATAP è risultata una fra le prime aziende italiane di trasporto su gomma ad ottenere la "certificazione di qualità" in conformità alla norma UNI EN ISO 9002, successivamente aggiornata in base al nuovo standard UNI EN ISO 9001;
- nel 2008, anno in cui l'azienda ha conseguito la "certificazione ambientale" in conformità alla norma UNI EN ISO 14001;
- nel 2012, anno in cui il quadro organizzativo aziendale è stato completato con il conseguimento della "certificazione di sicurezza" in conformità alla norma BS OHSAS 18001.

Il mantenimento del suddetto sistema di gestione certificato garantisce agli utenti, agli enti committenti e più in generale alla collettività elevati standards di qualità, di sostenibilità ambientale e di sicurezza dei servizi di trasporto erogati, nonché l'adozione di sistematici programmi di miglioramento aziendale.

La qualità del servizio

Aspetti relazionali (Front line)

Il personale dell'ATAP è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Premesso che per rapporti si intendono sia le richieste che il cittadino avanza all'azienda, sia il comportamento del personale dell'azienda a fronte di queste richieste (e comunque durante tutto lo svolgimento del proprio lavoro), i rapporti fra cittadini ed Azienda possono intervenire:

- attraverso il conducente dei mezzi ed i verificatori
- attraverso il personale aziendale operante presso l'ufficio di relazione con il pubblico presso la stazione S. Paolo di Biella
- attraverso le rivendite
- al telefono (con l'ufficio preposto ai rapporti con l'utenza, con la biglietteria o con il centralino)
- per iscritto

L'Azienda cura pertanto l'immagine ed il comportamento dei propri dipendenti che effettuano servizi al pubblico e definisce le modalità di risposta (vedi punto specifico). Al fine di migliorare sia l'immagine che il comportamento l'azienda effettua corsi di formazione specifici al proprio personale. Tutti i dipendenti che effettuano servizio al pubblico espongono una tessera di riconoscimento secondo le normative vigenti. I conducenti di linea sono tenuti ad indossare la divisa aziendale.



Sicurezza del viaggio

Ciascun mezzo dell'ATAP è coperto da assicurazione R.C. avente massimale unico pari ad €. 40.000.000.

Ai conducenti vengono effettuati corsi di formazione specifici per fronteggiare le situazioni di emergenza, in particolar modo in caso di incidente. Tali corsi prevedono anche la prova pratica di spegnimento incendi e nozioni di pronto soccorso.

Tutti gli autobus aziendali sono dotati:

- di un sistema di videosorveglianza multicamera in continuo, conforme alle normative sulla privacy, destinato alla tutela della sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri e dei conducenti;

- di sistemi Video Event Data Recorder (VEDR) costituiti da una scatola nera che, in caso di urto, attiva due telecamere rispettivamente in grado di visualizzare la strada di fronte al veicolo e l'interno dell'autobus; in caso di incidente, quindi, il sistema interviene in automatico registrando i dati di marcia e le immagini relativi agli istanti immediatamente antecedenti ed a quelli immediatamente successivi all'evento, consentendo così la ricostruzione della dinamica dell'incidente;
- di rilevatore satellitare AVM, in grado di monitorare costantemente la posizione geografica del veicolo e facilitare immediati interventi in caso di emergenza.

Gli autobus di più recente acquisizione sono dotati di sistemi opzionali di spegnimento automatico dei principi di incendio installati all'interno del vano motore.

Il parco autobus

L'Azienda persegue l'obiettivo del miglioramento della "qualità" del proprio parco veicolare in termini di affidabilità ed economia gestionale (riduzione dei costi di manutenzione, riduzione dei costi di gestione, riduzione dei disservizi), confort del viaggio e possibilità di accesso ad utenti svantaggiati, sicurezza (migliori dotazioni di sicurezza, minore sinistrosità) e rispetto dell'ambiente (con standard di emissione degli inquinanti allineati con le più recenti norme europee). A tale scopo, i capitolati d'acquisto dei nuovi autobus prevedono:



- **elevati livelli di confort;** la configurazione interna dei veicoli può essere paragonata più a quella di un veicolo da turismo, che a quella dei veicoli normalmente impiegati sui servizi di linea, con particolare riguardo alle sellerie (sedili ergonomici a schienale regolabile), alle dotazioni dedicate ai singoli passeggeri (luci di cortesia e regolazione dei flussi d'aria climatizzata individuali) ed agli altri allestimenti;

• **possibilità di accesso ad utenti svantaggiati;** i veicoli di nuova acquisizione sono tutti dotati di specifici ausili destinati agli utenti diversamente abili (elevatore e postazione per l'imbarco di una carrozzella; impianto di annuncio vocale di destinazione e di prossima fermata; pulsanti di richiesta fermata opportunamente dislocati);

• **elevati standard di sicurezza del viaggio;** i requisiti e le dotazioni di sicurezza, ovviamente allineati ai più severi standard imposti dalle vigenti norme in materia, sono stati ulteriormente incrementati per scelta aziendale attraverso l'installazione di importanti dotazioni opzionali (impianto automatico di spegnimento incendi

nel vano motore, telecamere per la visualizzazione in retromarcia e per la visione della porta posteriore di discesa dei passeggeri, scatola nera per la ricostruzione della dinamica dei sinistri, sistema di videosorveglianza in continuo);

- **elevata sostenibilità ambientale;** tutti i nuovi autobus garantiscono il miglior standard di emissione.

Affidabilità dei mezzi

Tutti i mezzi aziendali, in ottemperanza alle disposizioni legislative, sono sottoposti a revisione annuale ed a cicli di manutenzione programmata.

Affidabilità e regolarità del servizio

Attraverso il controllo dei fogli macchina degli autobus, compilati dagli autisti, viene monitorata la regolarità del servizio: ritardi, corse non effettuate e guasti in linea. Vengono effettuati frequenti controlli a campione, da parte di personale incaricato. Inoltre, con l'introduzione dei nuovi dispositivi satellitari di bordo AVM,

è possibile monitorare in tempo reale e a consuntivo le posizioni dei mezzi, tutti i servizi svolti, nonché i passaggi effettivi alle fermate con relativi ritardi e/o anticipi. I dati relativi alla regolarità del servizio sono oggetto di riesame periodico.

Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti rinvenuti sugli autobus devono essere consegnati al responsabile di deposito di appartenenza ed essere trattati con le modalità previste dall'apposita procedura. Le tessere di riconoscimento e gli abbonamenti vengono trasmessi all'ufficio biglietteria che contatta il titolare per la riconsegna degli abbonamenti in corso di validità.

Gli altri oggetti vengono presi in carico, registrati e custoditi con cura presso le dipendenze ATAP per almeno quindici giorni. Successivamente, con cadenza mensile, vengono trasmessi all'ufficio oggetti smarriti del Comune di Biella.

Se si tratta di documenti di identità o di oggetti di valore indicativamente maggiore di 300 € vengono invece trasmessi alla questura entro una settimana.

La riconsegna avviene dopo aver riscontrato elementi oggettivi che accertino l'effettiva proprietà del bene da parte della persona che si presenta per ritiro (con particolare attenzione nel caso di telefoni cellulari ed al apparecchiature informatiche). Per le informazioni e per la riconsegna, i clienti possono rivolgersi alle dipendenze aziendali, da lunedì a venerdì, in orario d'ufficio.

Tutti i recapiti telefonici ed indirizzi sono riportati nella sezione "informazioni alla clientela".



Il rispetto dell'ambiente

Il rispetto dell'ambiente rappresenta storicamente un fondamentale principio informatore delle scelte e delle attività aziendali. L'assidua applicazione di tale principio ha condotto, fin dagli anni passati, all'adozione di strategie mirate al contenimento degli impatti e del consumo delle risorse, quali l'impiego di carburanti alternativi per l'alimentazione dei mezzi, l'utilizzo di pneumatici rigenerati per un'elevata percentuale (circa il 70%) dell'intero parco gomme, nonché di pneumatici "fuel saver" caratterizzati da una ridotta resistenza al rotolamento che favorisce minori consumi di carburante, e ancora l'adozione di particolari soluzioni impiantistiche (es.: impianti di lavaggio bus con sistema di riciclo dell'acqua depurata).

Tale "modus operandi" ha definitivamente trovato consacrazione e riconoscimento nel corso dell'anno 2008 con il conseguimento della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001, riferita alla totalità delle sedi aziendali, la quale rappresenta la garanzia del costante impegno di ATAP, nella ricerca di un miglioramento delle proprie performance ambientali.

Il conseguimento di tale importante riconoscimento viene inteso dall'azienda non come un punto di arrivo ma di partenza, per intraprendere nuovi e sempre più ambiziosi progetti volti al raggiungimento di un elevato standard di compatibilità ambientale nello svolgimento del proprio servizio. In coerenza con tale politica, nel corso dell'anno 2017, è stata data continuità ad iniziative mirate, le più importanti delle quali vengono di seguito menzionate:

- Prosegue, ormai a far data dal 2008 l'acquisto e l'utilizzo costante di oli lubrificanti low S.A.P.S. a basso tenore di zolfo, fosforo e ceneri, in sostituzione dei lubrificanti tradizionali, specificamente studiati per garantire l'efficienza e la durata dei sistemi di trattamento dei gas di scarico dei veicoli a più recente standard ecologico. Tali oli contribuiscono al mantenimento degli standard delle emissioni inquinanti entro i limiti di legge, e consentono una dilatazione dei tempi di sostituzione e quindi una riduzione dei relativi consumi.
- Il costante utilizzo di veicoli a minore impatto ambientale, nonché l'utilizzo a regime dei veicoli a motorizzazione EURO 6 immatricolati nell'anno 2015 ha consentito un'ulteriore riduzione delle emissioni rispetto al precedente anno, come evidenziato nella seguente tabella che riporta la stima delle emissioni complessive di inquinanti regolamentati prodotte dagli autobus aziendali.

Inquinante	2016	2017	Variazione 2017 su 2016
	Emissione totale (Kg)	Emissione totale (Kg)	
HC	12.137,06	11.879,00	-2,13%
CO	46.795,86	46.364,34	-0,92%
NOX	90.936,41	89.698,62	-1,36%
PT	814,11	813,68	-0,05%

Il sistema della sicurezza aziendale

Nel mese di aprile del 2012, l'azienda è pervenuta al conseguimento della certificazione di conformità alla norma BS OHSAS 18001 relativa alla salute e sicurezza negli ambienti di lavoro; la certificazione attesta l'efficace mantenimento, da parte dell'azienda, di un sistema organizzativo volto a garantire:



- la corretta valutazione dei rischi insiti nelle attività aziendali;
- la definizione delle corrette procedure operative;
- la pianificazione delle attività di informazione, formazione ed addestramento degli operatori;
- la messa in atto di programmi di miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza e salute negli ambienti di lavoro;
- il controllo di adeguatezza alle norme di sicurezza;
- l'analisi sistematica dei quasi incidenti, degli incidenti e degli infortuni;
- il riesame di efficacia delle azioni correttive e preventive intraprese.

Nel corso del 2017, gli aggiornamenti del sistema aziendale della sicurezza hanno interessato, in particolare, le seguenti attività:

- Aggiornamento della valutazione dei rischi.
- Aggiornamento del Piano di emergenza aziendale.
- Controllo periodico dello stato delle strutture di copertura degli edifici contenenti amianto ubicate presso la sede di Alice Castello.
- Controllo periodico degli impianti di messa a terra.
- Adempimenti relativi all'adeguamento e alla verifica periodica programmata dei presidi antincendio.
- Mantenimento dei presidi di primo soccorso ivi compresi quelli previsti a bordo dei veicoli aziendali.
- Attività di formazione specifica degli addetti aziendali.
- Svolgimento delle prove periodiche di evacuazione dei locali aziendali.
- Svolgimento dei programmi di manutenzione e controllo degli impianti, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione individuale con attivazione di prassi per il preventivo controllo e relativa sostituzione dei dispositivi soggetti a scadenza.

Inoltre nel corso dell'anno il Medico Competente aziendale ha provveduto a:

- visitare gli ambienti di lavoro riscontrando l'adeguatezza degli stessi;
- mantenere aggiornato il protocollo sanitario sulla base dell'evoluzione del documento di valutazione dei rischi, nonché sulla base delle evidenze riscontrate in sede di sorveglianza sanitaria;
- effettuare il regolare svolgimento delle visite mediche.

Sotto quest'ultimo profilo si deve evidenziare come siano stati regolarmente effettuati su tutti i lavoratori aziendali addetti a mansioni che comportano particolari rischi per la sicurezza, l'incolumità e la salute di terzi, gli accertamenti sanitari volti ad attestare l'assenza di tossicodipendenza e di assunzione di sostanze stupefacenti/psicotrope nonché l'assenza di alcool dipendenza.

Sintesi dei dati aziendali 31 dicembre 2017

- ◆ 118 soci
- ◆ 202 autobus di linea
- ◆ 220 dipendenti
- ◆ oltre 4.000.000 di viaggiatori trasportati



CONTRATTI DI SERVIZIO ANNO 2017

Ente Committente	tipo linea	chilometri
Comune Biella (funicolare)	Urbane	38.031
Comune Vercelli	Urbane	368.058
Provincia Biella	Extraurbane/Urbane	1.953.387
Provincia Torino	Extraurbane	492.754
Provincia Vercelli	Extraurbane	1.939.609
Totale		4.791.839

Andamento delle percorrenze di servizio negli anni



PUNTI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO AL 31 DICEMBRE 2017

Rivendite di biglietti e abbonamenti extraurbani	24
Rivendite di biglietti ed abbonamenti extraurbani e urbani Biella e Vercelli	1
Rivendite di biglietti extraurbani e urbani Biella e di abbonamenti urbani Biella	3
Rivendite di biglietti e abbonamenti extraurbani e urbani Vercelli	1
Rivendite di biglietti extraurbani e/o urbani	255

Informazioni alla clientela

L'Azienda

- provvede costantemente agli aggiornamenti dell'orario generale e ne fornisce copia ai punti vendita
- espone alle fermate principali gli orari
- dota tutti i punti vendita di estratti degli orari (volantini)
- quando riceve comunicazione di interruzioni e deviazioni, informa l'utenza 48 ore prima dell'evento e, comunque, con la massima tempestività possibile
- comunica almeno con 5 giorni di anticipo gli scioperi del proprio personale
- pubblica periodicamente i rilievi sui parametri del servizio offerto
- aggiorna costantemente le informazioni sul sito internet www.atapspa.it
- negli uffici ATAP presso la Stazione San Paolo di Biella è in funzione un "Ufficio Relazioni con il Pubblico" che ha il compito di fornire le informazioni e riscontrare proposte e reclami. E' aperto al pubblico nei giorni feriali, escluso sabato, **dalle ore 9:00 alle ore 18:00** (escluso periodo ferie di agosto).



Per informazioni sugli orari e le rivendite titoli di viaggio, sono attivi:

il sito internet www.atapspa.it

e, dalle 9 alle 18 dei giorni feriali (escluso sabato ed il periodo ferie di agosto), il

numero verde 800 912716

Sul nostro sito internet è inoltre possibile pianificare il proprio viaggio attraverso il sistema Google Transit fruibile anche da mobile su tablet e smartphone.

Inoltre, informazioni locali sui servizi sono fornite presso i depositi Aziendali:

BIELLA	Corso G. A. Rivetti 8b		
	Centralino (operativo 365 giorni all'anno, 24 ore su 24)		015 - 8488411
BIELLA	atrio Stazione Biella San Paolo		
	Ufficio relazioni con il pubblico		015 - 8488446
ALICE CASTELLO	Via Don Caffaro, 4		0161 - 90571
PRAY BIELLESE	Via Biella, 21		015 - 767167
VERCELLI	Corso Gastaldi, 16		0161 - 250015

altri numeri telefonici di interesse della clientela:

Segreteria direzione	Corso G. A. Rivetti 8b		015 - 8488455
Ufficio biglietteria	Corso G. A. Rivetti 8b		015 - 8488428
Ufficio commerciale	Corso G. A. Rivetti 8b		015 - 8488437
<i>email dedicata noleggi</i>	<i>atapnoleggi@atapspa.it</i>		

Il servizio di T.P.L. è in funzione tutti i giorni dell'anno, eccetto il 1° gennaio, il 1° maggio e Natale

In concomitanza con le ferie degli stabilimenti, nel mese di agosto, viene ridotto per quattro settimane

Rapporti con l'utenza

PROCEDURA E TEMPI DI RISPOSTA A RICHIESTE E RECLAMI

Per presentare una segnalazione per un disservizio ed aprire una pratica di reclamo, i clienti possono indifferentemente utilizzare uno dei seguenti canali:

- ❖ **Ufficio relazioni con il pubblico** c/o atrio Stazione Biella San Paolo aperto al pubblico nei giorni feriali, escluso sabato, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 (escluso periodo ferie di agosto);
- ❖ telefono dell'Ufficio relazioni con il pubblico **015 – 8488446** nei giorni feriali, escluso sabato, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 (escluso periodo ferie di agosto);
- ❖ numero verde **800 912716** dalle 9.00 alle 18.00 dei giorni feriali (escluso sabato ed il periodo ferie di agosto);
- ❖ posta elettronica all'indirizzo **segreteria@atapspa.it**.

Di tutte le richieste e di tutti i reclami, come per altro delle telefonate di verifica o interlocutorie che si rendono necessarie, viene tenuto apposito registro - nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy.

Nel caso sia necessario assumere informazioni ed effettuare valutazioni che richiedano tempi maggiori di 24 ore, viene aperta una pratica affidata ad un incaricato.

I tempi delle risposte dipendono dal tipo di parametro oggetto di valutazione e dalla modalità di risposta (telefonica o scritta); a questo proposito si rimanda a quanto precisato in premessa per definire l'ambito di responsabilità di attuazione delle prestazioni.

1 PARAMETRI DIPENDENTI SOLO DALL'AZIENDA

- 1.1 Qualsiasi richiesta o reclamo pervenuti tramite l'ufficio relazioni con il pubblico riceveranno risposta immediata o entro il primo giorno lavorativo successivo se l'informazione è disponibile in Azienda (orari, percorsi, mancati servizi), o entro trenta giorni quando si debbano effettuare valutazioni di carattere tecnico, ricerche d'archivio, indagini interne;
- 1.2 Le comunicazioni pervenute per iscritto riceveranno risposta scritta entro trenta giorni.

2 PARAMETRI DIPENDENTI SOLO DALL'ENTE COMPETENTE

- 2.1 Qualsiasi richiesta o reclamo pervenuti saranno trasmessi all'Ente entro quindici giorni, accompagnati dall'eventuale valutazione aziendale;
- 2.2 Il cittadino verrà informato al momento del passaggio della sua pratica all'Ente;
- 2.3 Il cittadino verrà informato al momento della risposta da parte dell'Ente (se questo non ha provveduto direttamente).

3 PARAMETRI DIPENDENTI DA ACCORDI FRA ENTI ED AZIENDA

- 3.1 Qualsiasi richiesta o reclamo pervenuti saranno trasmessi all'Ente entro quindici giorni, accompagnati se del caso dalla valutazione aziendale;
- 3.2 Il cittadino verrà informato al momento del passaggio della sua pratica all'Ente;
- 3.3 Il cittadino verrà informato sull'esito dell'accordo fra Ente e Azienda.

TUTELA DEL CLIENTE

Sono previste forme di indennizzo per gli eventuali disservizi ed irregolarità dovute a cause imputabili all'Azienda. Sono invece escluse forme di indennizzo per ritardi ed irregolarità dovute a causa di forza maggiore (come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici particolari, scioperi, interruzioni stradali o altri eventi comunque non imputabili all'Azienda).

L'AZIENDA SI IMPEGNA ALLE SEGUENTI FORME DI INDENNIZZO:

1. SERVIZI NON SVOLTI REGOLARMENTE PER CAUSA IMPUTABILE ALL'AZIENDA:

corse con arrivo in ritardo superiore a 30 minuti:

- indennizzo forfetario pari ad € 1,00 per corse fino a 30 km;
- indennizzo forfetario pari ad € 1,50 per corse oltre 30 km;

corse saltate:

- prezzo del biglietto di corsa semplice.



2. SMARRIMENTO O DETERIORAMENTO DEI BAGAGLI

Qualora il bagaglio venga deteriorato/smarrito per cause imputabili all'Azienda, il cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al valore dello stesso, fino ad un importo massimo di € 520,00.

N.B.: l'Azienda non è responsabile di danni causati dagli utenti nei confronti di cose o persone.



ACCESSO ALLA PROCEDURA DI INDENNIZZO E RISARCIMENTO:

Ai sensi del regolamento CE 181/2011, il cliente ha diritto a trasmettere un reclamo entro tre mesi dalla data del disservizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notificherà al cliente se il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame (e, in quest'ultimo caso, fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento). Il cliente dovrà dichiarare, sotto la propria responsabilità, nome, cognome, giorno, ora dei fatti e fornire gli elementi identificativi del servizio (fermata, linea, corsa... ove si sia verificata l'irregolarità). Al reclamo scritto, indirizzato alla direzione aziendale di Biella corso G. A. Rivetti 8b dovrà essere allegato il biglietto timbrato o non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Sul sito internet aziendale è possibile scaricare l'estratto del Regolamento CE 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri.

L'attenzione ai diversamente abili

ATAP è particolarmente attenta a garantire il diritto alla mobilità delle categorie sociali più deboli, in particolare degli utenti diversamente abili.

Un'elevata percentuale degli autobus aziendali (60%) è dotata di **postazione dedicata all'imbarco di carrozzella a ruote e relativa pedana di sollevamento**. Sia per i **servizi di linea** che per i **servizi speciali** è possibile richiedere l'utilizzo di autobus allestiti con **pedana per il trasporto di carrozzine** senza alcuna maggiorazione di prezzo.



Per i servizi di linea, al fine di accertare la disponibilità di autobus attrezzati, è opportuno chiamare il **numero verde 800.912.716 con un preavviso di 48 ore** indicando la **linea e gli orari interessati**; per i **servizi di noleggio con conducente** è sufficiente segnalare le proprie esigenze **al momento della richiesta del preventivo**.

In collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi, ATAP ha installato sui propri veicoli nuove **pulsantiere di richiesta fermata, dalla forma e posizione standard, al fine di facilitare la fruibilità dei mezzi ai portatori di handicap visivi**.

Sulle linee a maggiore frequentazione è diffuso l'utilizzo di autobus dotati di **indicatori audiovisivi di prossima fermata** e di **indicatori acustici di linea e destinazione** a beneficio degli utenti ipovedenti.

Ricordiamo inoltre che hanno diritto a viaggiare **gratuitamente** tutti gli invalidi muniti di apposite tessere BIP di libera circolazione, finanziate dalla Regione Piemonte e rilasciate dagli enti Provinciali competenti per territorio.

E' inoltre sempre consentito agli utenti **ipovedenti il trasporto a titolo gratuito di cani guida**.



In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011 in materia di sensibilizzazione alla disabilità, ATAP ha recentemente intrapreso una **campagna di informazione aziendale destinata a sensibilizzare i conducenti e il personale di contatto con i passeggeri rispetto ai seguenti temi:**

- conoscenza delle differenti disabilità per fornire un'assistenza adeguata secondo le esigenze;
- consapevolezza delle barriere sia attitudinali, che ambientali/fisiche, che organizzative;
- riconoscimento dei cani da assistenza, del loro ruolo ed esigenze;
- capacità di fronteggiare situazione inattese;
- abilità interpersonali e metodi di comunicazione con persone disabili;
- corretta gestione e movimentazione di sedie a rotelle e altri ausili per la mobilità al fine di evitare danni.

Documenti di viaggio e norme correlate

Dal 1° luglio 2016 ATAP ha attivato un sistema di bigliettazione elettronica, denominato BIP, acronimo di Biglietto Integrato Piemonte, ideato e finanziato dalla Regione Piemonte stessa al fine di migliorare l'accesso al servizio di TPL a livello regionale mediante l'integrazione dei sistemi di vendita e di utilizzo dei titoli di viaggio.

Tutti i titoli di viaggio, sia biglietti (chip on paper) sia abbonamenti, non sono cedibili e devono essere conservati integri fino al termine del viaggio.

I titoli di viaggio si acquistano a terra presso le rivendite autorizzate e devono essere convalidati, tramite le validatrici presenti sugli autobus, ad ogni salita a bordo mezzo (interscambi compresi); devono altresì essere esibiti a richiesta dei conducenti e del personale incaricato delle verifiche. In caso di mancato funzionamento della validatrice, il conducente provvederà ad annullare il biglietto apponendo data ed ora. **In mancanza della prescritta validazione il titolo di viaggio non è considerato valido.**

Su tutte le linee aziendali extraurbane e suburbane è attivo un servizio di vendita a bordo dei biglietti ordinari di corsa semplice cartacei ai quali si associa in fase di interscambio o di verifica da parte del personale incaricato un controllo a vista. A bordo bus, i conducenti possono vendere il solo biglietto necessario al cliente per l'immediato utilizzo sulla relazione di viaggio di interesse. Sui biglietti acquistati a bordo è applicato il sovrapprezzo previsto dalla Regione Piemonte.

L'utente che, alla salita sull'autobus, risulti sprovvisto di un valido titolo di viaggio, viene invitato dal conducente ad acquistarlo a bordo. Nel caso in cui l'utente, sprovvisto di regolare titolo di viaggio, rifiuti di acquistarlo a bordo, il conducente lo inviterà a rimanere a terra.

A bordo autobus l'utente può visualizzare le informazioni relative al proprio titolo di viaggio elettronico (tipologia e validità) sul display dell'apparato validatore, di norma presente in prossimità della porta di discesa, premendo il tasto in basso a destra in corrispondenza della voce "Info Titolo" e avvicinando successivamente la smartcard BIP/PYOU o il chip on paper nella parte inferiore dell'apparato, all'apparire della scritta "Avvicinare la tessera", come indicato nell'immagine seguente:



Facsimile Carta BIP - da sito internet bip.piemonte.it



TARIFFE E DOCUMENTI DI VIAGGIO EXTRAURBANI

I titoli di viaggio extraurbani sono utilizzabili su tutte le linee extraurbane.

BIGLIETTO ORDINARIO: Deve essere validato al momento della salita a bordo e cessa di validità al momento della discesa salvo siano necessarie più corse per raggiungere la località di destinazione, con conseguente cambio autobus, nel qual caso l'utente può utilizzare un unico biglietto di corsa semplice a condizione che: il biglietto sia valido per la percorrenza complessiva dall'origine alla destinazione finale; ciascuna corsa utilizzata risulti da orario la prima corsa utile verso la destinazione seguente; il biglietto sia validato ad ogni nuova salita.

Il prezzo facciale dei biglietti ordinari acquistati a bordo è dato dalla somma fra il prezzo della corsa semplice extraurbana ed il sovrapprezzo, entrambi determinati dalla Regione Piemonte.

I biglietti ordinari acquistati a bordo sono validi esclusivamente per il viaggio in corso al momento dell'acquisto e non possono pertanto essere acquistati per essere utilizzati in viaggi successivi.

ABBONAMENTI: Possono essere acquistati ed utilizzati solo dagli utenti titolari di una smartcard BIP/PYOU personale, che viene rilasciata in seguito a compilazione di modulo di richiesta disponibile presso le rivendite autorizzate. E' obbligatorio indicare il codice fiscale e allegare una fototessera recente corrispondendo l'importo previsto. Entro 15 giorni dalla consegna del modulo, la smartcard BIP/PYOU sarà disponibile al ritiro presso la stessa rivendita a cui è stata fatta la

richiesta. La consegna della smartcard BIP/PYOU sarà effettuata contestualmente all'acquisto del primo abbonamento.

La smartcard BIP/PYOU ha una validità di 4 anni. Alla scadenza della smartcard BIP/PYOU non sarà più possibile acquistare gli abbonamenti. Tutti gli abbonamenti sono utilizzabili fino alla loro scadenza, anche nel caso in cui la smartcard BIP/PYOU scada anteriormente.

Il titolo di viaggio è costituito dalla smartcard BIP/PYOU contenente il relativo abbonamento.

Sono validi per un numero illimitato di corse nel periodo di validità; gli abbonamenti elettronici devono essere convalidati ad ogni salita a bordo.

Le tipologie di abbonamento elettronico comprendono:

- **Settimanale:** valido per sette giorni consecutivi a decorrere dalla data di inizio validità indicata dall'utente al momento dell'acquisto.
- **Mensile:** valido per trenta giorni consecutivi a decorrere dalla data di inizio validità indicata dall'utente al momento dell'acquisto.
- **Trimestrale:** valido per novanta giorni consecutivi a decorrere dalla data di inizio validità indicata dall'utente al momento dell'acquisto.
- **Annuale:** valido per 365 giorni consecutivi a decorrere dalla data di inizio validità indicata dall'utente al momento dell'acquisto.
- **Annuale Studenti:** valido dal 1° settembre al 30 giugno. E' riservato agli studenti fino a 25 anni di età; dev'essere accompagnato da un documento di riconoscimento e, fra i 15 ed i 25 anni, da un documento comprovante l'iscrizione scolastica. Il documento comprovante l'iscrizione alla scuola dev'essere esibito alla rivendita per essere abilitati all'acquisto dell'abbonamento e, su richiesta, ai verificatori aziendali.

TARIFE E DOCUMENTI DI VIAGGIO URBANI

I titoli di viaggio di corsa semplice elettronici, all'interno della rispettiva validità temporale, consentono l'utilizzo di più corse e l'interscambio fra linee, procedendo ad un'ulteriore validazione per ogni salita a bordo bus.

Gli abbonamenti elettronici, mensili e plurimensili, nel periodo di validità, sono utilizzabili per un numero illimitato di corse e devono essere convalidati ad ogni salita a bordo.

TARIFE URBANE DI BIELLA

Con l'attuazione del piano di integrazione del servizio di trasporto pubblico urbano con il servizio di trasporto pubblico extraurbano, il Comune di Biella, ha provveduto ad una complessiva ridefinizione delle tariffe.

Titoli di viaggio elettronici validi su tutte le tratte urbane all'interno del territorio comunale:

- **Biglietto Ordinario:** valido 60 minuti dalla convalida.
- **Mensile Ordinario:** vale dal 1 alla fine di ciascun mese.

- **Mensile Anziani:** vale dal 1 alla fine di ciascun mese; è riservato a persone con un'età maggiore di 65 anni; è vendibile ed utilizzabile solo dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità.
- **Mensile Agevolato:** vale dal 1 alla fine di ciascun mese; acquistabile solo presso la biglietteria ATAP presente presso la Stazione di Biella S. Paolo previa consegna dell'autorizzazione rilasciata dal Comune di Biella agli aventi diritto; vendibile ed utilizzabile solo dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità.
- **Mensile Studenti:** vale dal 1 alla fine di ciascun mese; riservato a studenti di età inferiore a 26 anni; vendibile ed utilizzabile solo dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità e, per i maggiori di 15 anni, da un documento comprovante l'iscrizione alla scuola.

L'utente che sale e scende all'interno del territorio comunale si doterà a terra di un titolo di viaggio urbano (non vendibile a bordo); in alternativa potrà acquistare dal conducente un biglietto extraurbano **di corsa semplice in fascia 1**, che non avrà validità oraria e consentirà un viaggio in coincidenza con la prima corsa utile, con applicazione del sovrapprezzo previsto.

TARIFFE URBANE DI VERCELLI

I titoli di viaggio consentono di utilizzare unicamente le linee urbane della Città; sono previste le seguenti tipologie di tariffe: ordinarie, agevolate, servizio telebus.

TARIFFE ORDINARIE

- **Biglietto ordinario:** valido 90 minuti dalla convalida.
- **Biglietto 24 ore:** biglietto valido 24 ore dalla convalida.
- **10 corse:** biglietto multiplo 10 corse, ogni corsa vale 90 minuti dalla convalida; può essere utilizzato e convalidato da più persone contemporaneamente.
- **Mensile:** vale dal 1 alla fine di ciascun mese
- **Annuale:** valido dal 1° alla fine del dodicesimo mese

TARIFFE AGEVOLATE

Per avere diritto a queste tariffe è fatto obbligo di rivolgersi preliminarmente al Comune di Vercelli per ottenere l'autorizzazione e per ritirare il modulo di domanda; sono previsti i seguenti titoli di viaggio:

- **Mensile agevolato:** vale dal 1 alla fine di ciascun mese
- **Annuale agevolato:** valido dal 1° alla fine del dodicesimo mese
 - riservato a bambini fino a 12 anni d'età
 - riservato a persone oltre gli 80 anni d'età
 - riservato a studenti fino a 25 anni e disoccupati senza limite d'età
 - riservato a persone fra 65 ed 80 anni d'età

Tutti gli abbonamenti mensili e plurimensili sono utilizzabili, nel periodo di validità, per un numero illimitato di corse.

Sono inoltre previsti titoli di viaggio "Estensione di abbonamento extraurbano o ferroviario".

TARIFFE DEDICATE AL SERVIZIO A CHIAMATA "TELEBUS"

- **Biglietto ordinario:** biglietto valido per una corsa semplice.
- **Biglietto gruppo 10 persone:** biglietto a tariffa ridotta valido per una corsa semplice - vendibile ed utilizzabile unicamente da un gruppo di persone comunque non superiore a 10 unità.
- **Biglietto gruppo oltre 10 persone:** biglietto a tariffa ridotta valido per una corsa semplice - vendibile ed utilizzabile solo contemporaneamente ad un biglietto per gruppi da 10 persone (oltre la decima persona e fino alla capienza massima del bus).

NORME CORRELATE

- ☑ Non si rilasciano duplicati né si riconosce rimborso in caso di danneggiamento del titolo di viaggio.
- ☑ In caso di danneggiamento, smarrimento o furto della smartcard BIP/PYOU personale l'utente potrà presentare richiesta per l'emissione di una nuova smartcard BIP/PYOU compilando l'apposito modulo di domanda presso la rivendita di riferimento. Nei casi su indicati, l'utente sarà sempre tenuto a corrispondere il costo della smartcard BIP/PYOU ad eccezione dei casi di comprovato malfunzionamento non dipendente dal danneggiamento della smartcard BIP/PYOU. In caso di smarrimento o furto di una smartcard BIP/PYOU sulla quale sia caricato un abbonamento in corso di validità, ATAP all'atto dell'emissione della nuova smartcard BIP/PYOU provvederà a ricaricare anche il relativo abbonamento che alla data di richiesta non risulti già scaduto.
- ☑ Le smartcard di libera circolazione a favore degli invalidi danno diritto ai titolari (e, ove espressamente indicato, al loro accompagnatore) a viaggiare gratuitamente sulle linee extraurbane ed urbane finanziate dalla Regione Piemonte e vengono rilasciate dagli Enti competenti per territorio. L'utente provvisto di smartcard di libera circolazione deve obbligatoriamente provvedere alla sua convalida ad ogni salita a bordo mezzo. Il contratto di libera circolazione caricato sulla smartcard è soggetto a scadenza, il titolare della smartcard dovrà pertanto rinnovare per tempo il contratto recandosi presso il punto ricarica presente presso l'URP ATAP all'interno della stazione ferroviaria S. Paolo di Biella o presso gli altri punti di ricarica presenti sul territorio (per conoscere i relativi indirizzi è possibile rivolgersi all'URP ATAP oppure chiamare il numero telefonico 015 8488446). ATAP sarà tenuta all'emissione di una sanzione amministrativa in tutti i casi in cui l'utente in possesso di una smartcard di libera circolazione non abbia correttamente validato la stessa

all'atto della salita a bordo mezzo o sia in possesso di una smartcard con abbonamento scaduto.

- ☑ I bambini di altezza non superiore al metro, purché accompagnati ciascuno da un adulto con valido titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente, senza avere diritto ad occupare un posto a sedere; altrimenti sono soggetti al pagamento del titolo di viaggio.
- ☑ Ogni viaggiatore può portare gratuitamente un bagaglio, purché di dimensioni non superiori a cm 80x50x50, collocandolo a bordo in modo da non danneggiare o costituire intralcio agli altri passeggeri; in caso di dimensioni eccedenti il passeggero è tenuto al pagamento del biglietto. Non è ammesso il trasporto di bagagli non accompagnati. E' consentito trasportare gratuitamente un passeggino, purché sia ripiegato (per ridurre l'ingombro) ed opportunamente immobilizzato. È altresì ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia purché siano contenuti in borse o cestini delle dimensioni ammesse per il trasporto gratuito di bagagli.
- ☑ I cani possono essere ammessi a bordo solo quando vi è disponibilità di posto. Pagano la tariffa ordinaria e devono essere tenuti in modo da non ingombrare o arrecare fastidio agli altri passeggeri. Si sottolinea che, nell'ordinanza del 14/1/2008 del Ministero della salute, è previsto l'obbligo di applicare museruola e guinzaglio ai cani condotti sui mezzi pubblici di trasporto. L'OBBLIGO DI MUSERUOLA E GUINZAGLIO NON SI APPLICA AI CANI GUIDA PER NON VEDENTI E NON UDENTI, CHE SONO SEMPRE AMMESSI A BORDO E SONO ESENTATI DAL PAGAMENTO DEL BIGLIETTO.
- ☑ E' vietato trasportare oggetti e sostanze maleodoranti, nocive, infiammabili, esplosive o comunque pericolose, ivi compresi motocicli; nonché armi non smontate e munizioni (ad eccezione di quelle delle forze armate e di polizia).



**SUGLI AUTOBUS AZIENDALI SONO AFFISSE LE
CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO
SI RACCOMANDA DI PRENDERNE VISIONE
E DI OTTEMPERARE ALLE PRESCRIZIONI**

Sanzioni amministrative per irregolarità di viaggio

All'atto del controllo effettuato da parte del personale aziendale incaricato, coloro i quali risultino sprovvisti di valido ed idoneo titolo di viaggio (incluso quindi il caso di titolo di viaggio non validato o scaduto o alterato), sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa, a norma del nuovo art. 20 della L.R. 1/2000, così come modificato dalla legge regionale nr. 16/2017, il cui importo è determinato dall'Ente concedente. Di seguito si riporta per estratto il contenuto del nuovo art. 20 L.R. 1/2000.

“1. Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, ed a:

a) validarlo all'inizio del viaggio in conformità alle prescrizioni del gestore;
b) validarlo ad ogni singola uscita, se previsto, ed in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati, in conformità alle prescrizioni del gestore;
c) conservarlo per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa. Nel caso di fruizione dei servizi di metropolitana gli utenti sono tenuti a conservare il titolo di viaggio sino alla linea dei tornelli.

2. Si intendono per titoli di viaggio i biglietti, gli abbonamenti, il credito trasporti ed ogni altro mezzo, cartaceo o elettronico, che attesti l'avvenuto pagamento della corsa sul servizio di trasporto pubblico locale e regionale ovvero attesti il diritto alla libera circolazione.

3. Gli utenti sprovvisti di valido e idoneo titolo di viaggio o che non ottemperino a quanto previsto al comma 1, lettere a) e c), in caso di violazione commessa nell'ambito di pubblici servizi urbani, suburbani, extraurbani, di navigazione, impianti fissi e metropolitane, fatta salva l'applicazione delle sanzioni penali quando i fatti costituiscono reato, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria che non può essere inferiore a trenta volte e superiore a centottanta volte il prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo di cui alla tabella tariffaria autorizzata oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria.

4. E' ammesso il pagamento della sanzione prevista al comma 3 in misura ridotta pari alla terza parte del massimo o, se più favorevole, al doppio del minimo della sanzione edittale, oltre al normale biglietto a tariffa ordinaria ed alle spese del procedimento, se l'utente estingue l'illecito entro sessanta giorni dalla contestazione, o, se questa non è avvenuta, dalla notificazione. Qualora si provveda al pagamento entro sette giorni dalla contestazione o, se questa non è avvenuta, dalla notificazione, si applica la sanzione al minimo edittale oltre al normale biglietto a tariffa ordinaria ed alle spese del procedimento.

5. Qualora l'utente, sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio ai sensi del comma 3, dimostri, secondo le modalità e le procedure stabilite dal gestore, entro sette giorni dalla contestazione o se questa non è avvenuta, dalla notificazione, il possesso di un abbonamento o di una tessera di

libera circolazione nominativa, in corso di validità al momento della infrazione, è soggetto alla sola sanzione prevista al comma 9, lettera b) oltre alle spese del procedimento.

6. Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale possono regolarizzare a bordo il contratto di trasporto mediante il versamento diretto agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, di una maggiore somma, stabilita dal gestore del servizio, il cui importo non può superare il valore minimo della sanzione di cui al comma 3 oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria. Qualora, per qualsiasi motivo, gli utenti non si avvalgano di tale facoltà, trova applicazione la sanzione di cui al comma 3 con le modalità di cui al comma 4.

7. Omissis

8. I contratti di servizio del trasporto pubblico locale e regionale disciplinano le ulteriori condizioni di acquisto a bordo del mezzo del titolo di viaggio, senza la maggiorazione prevista al comma 6 sulla base delle disposizioni emanate dalla Giunta regionale.

9. Gli utenti che pur provvisti di regolare titolo di viaggio non ottemperino agli obblighi di validazione di cui al comma 1, lettera b) possono effettuare:

a) la regolarizzazione a bordo mediante il pagamento diretto agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio del prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria per il primo scaglione tariffario autorizzato;

b) la regolarizzazione, entro sette giorni dalla contestazione, al gestore del servizio, mediante il pagamento del prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria per il primo scaglione tariffario autorizzato.

10. Qualora, per qualsiasi motivo, gli utenti non si avvalgano delle facoltà di cui al comma 9, è applicata una sanzione pari ad un terzo della sanzione minima di cui al comma 3, oltre alle spese del procedimento.

11. Per le infrazioni di cui all'articolo 29 del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese, si applica la sanzione amministrativa da un minimo di euro 45,00 a un massimo di euro 270,00 oltre al risarcimento del danno. E' ammesso il pagamento della sanzione con le modalità di cui al comma 4."

Il verbale di accertamento e contestazione avvia la procedura sanzionatoria di cui all'art. 20 della L.R. 1/2000; la procedura sarà espletata con le modalità stabilite dalla L. 689/1981. La sottoscrizione ed il ritiro del verbale da parte del trasgressore e dell'eventuale obbligato in solido attesta l'immediata contestazione della violazione; in mancanza, l'azienda, di norma decorsi i primi trenta giorni, provvede nei termini di legge alla notificazione degli estremi della violazione al trasgressore ed all'eventuale obbligato in solido, in caso di trasgressore minorenni, con addebito delle relative spese.

Ove il pagamento non sia effettuato entro i termini ridotti previsti dalla L.R. 1/2000, si applica l'importo pieno della sanzione, come definito con specifico

provvedimento dell'Ente committente della linea sulla quale è stata accertata la violazione, con aggravio delle ulteriori spese. Entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, gli interessati possono far pervenire all'ATAP scritti difensivi e documenti, o possono richiedere di essere sentiti. Le modalità di pagamento sono riportate sul retro del verbale.

Pagamento della sosta nel comune di Vercelli

Da novembre 2014 ATAP ha assunto la gestione del sistema di pagamento della sosta mediante parcometri e telefonia mobile della città di Vercelli, oltre alla connessa attività di controllo delle aree di sosta a pagamento mediante l'impiego di ausiliari della sosta.

Il Servizio è attivo tutto l'anno, a meno del mese di agosto, durante il quale per periodi stabiliti dal Comune, la sosta è gratuita.

L'attuale tariffa oraria, stabilita dal Comune, vale 1,00 €/ora (proporzionale per frazioni di ora) su tutte le aree di sosta, con possibilità di sosta ininterrotta per un periodo massimo di 3 ore.

Il pagamento della sosta è previsto nelle seguenti fasce orarie: al mattino dalle ore 8.30 alle ore 13.00 – al pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.30, ad eccezione di Piazza Amedeo IX dove il servizio è attivo unicamente nella fascia del mattino. Si rende noto inoltre che in corrispondenza dei seguenti indirizzi: Corso Novara angolo C.so Rigola - Piazza Solferino / Piazza Mazzini - Largo Brigata Cagliari / P.zza Mazzucchelli sono presenti appositi pannelli informativi che forniscono notizie in merito a provvedimenti assunti dall'amministrazione comunale di Vercelli in materia di traffico e mobilità cittadina.

Per qualsiasi necessità di assistenza o informazione in merito alle modalità di utilizzo e/o di pagamento delle aree di sosta, l'utenza potrà chiamare il seguente numero telefonico 0161 250015 e per segnalazioni l'800 912716.

Servizio Bicincittà – Bike Sharing Comune di Vercelli

A decorrere dal mese di aprile 2017 è attivo il servizio di "Bike Sharing" del Comune di Vercelli, denominato "Bicincittà", un'opportunità per spostarsi in modo veloce, autonomo e sostenibile.

L'utenza che desidera iscriversi al servizio potrà rivolgersi direttamente alla **Tabaccheria G&D** sita in **C.so Gastaldi 2** in **Vercelli**.

All'atto dell'iscrizione l'utente, dotato del proprio documento di riconoscimento, sarà tenuto a compilare e sottoscrivere l'apposita scheda di iscrizione contenente le proprie generalità e il tipo di abbonamento (comunale/regionale), che desidera attivare.

Successivamente dovrà versare l'importo previsto per l'attivazione del servizio, con possibilità di attivare l'assicurazione RCT e sottoscrivere il relativo contratto, che avrà durata di un anno, contestualmente la rivendita rilascerà per chi non ne fosse già in possesso una tessera BIP/Pyou.

I nuovi utenti, in alternativa, potranno espletare le pratiche di iscrizione accedendo direttamente al **portale bicincittà** presente al seguente indirizzo internet www.bicincittabip.com. In tale ultimo caso l'utente sarà invitato dapprima ad attivare il proprio profilo, mediante compilazione della relativa anagrafica sulla nuova piattaforma informatica, e successivamente a procedere al pagamento dell'importo previsto per l'attivazione dell'abbonamento annuale mediante strumenti di pagamento elettronico (in tal caso, per chi non fosse già possessore di una tessera BIP/Pyou, la stessa sarà successivamente recapitata a domicilio a cura dell'azienda Bicincittà che gestisce la piattaforma informatica, entro i 10 giorni lavorativi successivi all'avvenuta iscrizione al costo aggiuntivo di 3,00 euro a titolo di rimborso delle spese di invio).

Il servizio:

- garantisce una rete di collegamenti pensata per chi vuole vivere la città su due ruote, per chi preferisce sentirsi libero dal traffico cittadino e per tutti coloro che frequentano la città per lavoro, svago o turismo;
- è BIP compatibile e consente agli utenti che siano già in possesso delle tessere BIP/Pyou per l'utilizzo del Trasporto Pubblico della Regione Piemonte di iscriversi ed utilizzare il servizio mediante la tessera elettronica contact less;
- conta 89 postazioni bici, distribuite su 5 diverse ciclo stazioni, secondo la seguente dislocazione:

Stazione 1 – Ferrovia / Piazza Roma – n°18 posti bici

Stazione 2 – Paietta / Largo Brigata Cagliari – n°17 posti bici

Stazione 3 – Ospedale S.Andrea / C.so Abbiate – n°18 posti bici

Stazione 4 – Piazza Mazzini / angolo C.so Palestro – n°18 posti bici

Stazione 5 – Park Garrone / ingr. da Via Gattinara di Zubiena – n°18 posti bici



Gli impegni dell'ATAP

Il decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 ha approvato lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore dei trasporti, individuando:

- **Fattori di qualità:** definiti come aspetti rilevanti per la realizzazione della qualità del servizio e la sua percezione da parte dell'utente;
- **Indicatori di qualità:** definiti come variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni erogate;
- **Standard:** definito come livello di servizio promesso per ogni indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità dell'azienda che eroga il servizio.

Di seguito, sono esposte le tabelle con i fattori e gli indicatori previsti dal decreto. Oltre a monitorare gli standards, ATAP si impegna ad aggiornare la carta in relazione:

- dell'esperienza acquisita;
- dell'evoluzione dei servizi;
- all'evoluzione della normativa sui contratti di servizio;
- alle aspettative dei cittadini, anche in seguito ad incontri con associazioni di tutela dei consumatori.



Standards

Nelle tabelle che seguono sono stati riportati tutti gli standards di qualità del servizio previsti dal decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 definiti come estrapolazione dai dati aziendali rilevati (relativi all'anno 2017) e dai sondaggi effettuati presso un campione d'utenza (per il rilievo della percezione del livello di soddisfazione del cliente).

Il monitoraggio, effettuato in modo continuativo dall'azienda, consente di valutare l'opportunità di attivare eventuali interventi correttivi, al fine di perseguire il rispetto dei valori obiettivo, nei limiti delle competenze aziendali. Ogni anno, a seguito dell'esame dei risultati ottenuti, vengono fissati gli standards aziendali.

Si precisa che i servizi di trasporto pubblico locale oggetto di valutazione sono svolti direttamente da ATAP oppure da altri vettori subappaltatori (certificati ISO 9001) impegnati a garantire il mantenimento degli standards richiesti dai contratti di servizio stipulati con gli Enti committenti.

In riferimento agli standards di qualità relativi alla percezione del livello del servizio da parte dell'utenza, rilevata attraverso indagini a campione, si fa presente che:

- il mantenimento di una percentuale di soddisfazione $\geq 90\%$ viene considerato quale risultato di eccellenza; per tale motivo, per quei parametri per i quali la percentuale di soddisfazione rilevata risulta soddisfare tale condizione, la promessa aziendale relativa allo standard per l'anno successivo viene espressa in termini di mantenimento di un livello di soddisfazione $\geq 90\%$;
- ove i risultati dell'indagine forniscano valori che si discostano dalla promessa espressa per non più di tre punti percentuali, si considera comunque conseguito il rispetto della promessa medesima.

Per quanto concerne i risultati presentati nella tabella riepilogativa relativa agli standards di servizio si registra il rispetto pressoché puntuale di tutti gli standard promessi in relazione a parametri dipendenti direttamente dalla gestione e dal controllo aziendale.

I risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza relative ai servizi erogati nel corso dell'anno 2017, evidenziano:

- valori coerenti con gli standard promessi e corrispondenti a livelli più che soddisfacenti, se non di eccellenza, per i parametri: Sicurezza del Viaggio e Sicurezza personale e patrimoniale (94% di utenti soddisfatti), Informazione alla clientela (88% di utenti soddisfatti), Aspetti relazionali e comportamentali (95%

di utenti soddisfatti), Livello del servizio di sportello (98% di utenti soddisfatti), Grado di integrazione modale (94 % di utenti soddisfatti).

- valori inferiori rispetto agli standards promessi per quanto concerne la percezione dei seguenti aspetti: "regolarità del servizio e puntualità", "pulizia dei mezzi e delle strutture", "confortevolezza del viaggio", "servizi aggiuntivi per persone con disabilità", "attenzione all'ambiente".

Questi risultati vanno peraltro valutati alla luce dei fattori esterni che intervengono a condizionare la percezione del livello dei servizi aziendali.

In particolare, per effetto della crisi economica generale in atto e dei tagli alla spesa pubblica intervenuti a partire dal 2011, si è assistito ad una rilevante contrazione delle risorse finanziarie destinate al finanziamento dei servizi di trasporto. A livello locale, la carenza delle suddette risorse, ha portato gli enti delegati alla programmazione dei servizi ad una significativa razionalizzazione e ristrutturazione dei servizi erogati. Tali situazioni hanno inevitabilmente determinato disagi per l'utenza e conseguenti rilievi negativi sulla soddisfazione espressa rispetto ai parametri connessi con l'efficacia e la regolarità dei servizi.

Altri aspetti condizionanti sono poi strettamente connessi con l'incremento dell'anzianità dei mezzi utilizzati per il servizio pubblico, anch'esso discendente dalla carenza di risorse economiche pubbliche destinate al finanziamento del rinnovo del parco autobus, con conseguente percezione negativa da parte degli utenti relativamente a confort, pulizia dei mezzi, sistemi per agevolare persone portatrici di disabilità e attenzione ai temi ambientali.

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2017 - 2018	
Sicurezza del Viaggio	incidentalità del mezzo	n° morti su 1.000.000 di viaggiatori km	0	0
	incidentalità del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0,6	0,6
	incidentalità del mezzo	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	20	20
	incidentalità passiva del mezzo	n° morti su 1.000.000 di viaggiatori km	0	0
	incidentalità passiva del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0,4	0,4
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	12	12
	vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	32,00%	42,00%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥90,00%	≥90,00%
Sicurezza Personale e Patrimoniale	denunce	n° denunce su 1.000.000 di viaggiatori trasportati	2	2
	efficacia azioni deterrenza	% soddisfatti	non presenti	non presenti
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	90,00%	90,00%
Regolarità del Servizio e Puntualità	territorio servito*	popolazione residente/ kmq.	152	152
	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	98,50%	98,50%
	frequenza corse urbane*	n° linee con frequenza fino a 15' per giorno	1	1
	frequenza corse urbane*	n° linee con frequenza fra 15' e 30' per giorno	1	1
	frequenza corse urbane*	n° linee con frequenza fra 30' e 60' per giorno	2	2
	frequenza corse urbane*	n° linee con corse ad orario per giorno	1	1

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2017 - 2018	
Regolarità del Servizio e Puntualità	(frequenza o) quantità corse extraurbane*	n° corse giornaliere	562 Biella 83 Torino 278 Vercelli	556 Biella 83 Torino 278 Vercelli
	copertura giornaliera (urbano)*	ore di servizio/ 24 ore: copertura massima	13.20 Vercelli	13.20 Vercelli
	distanza media fermate urbane*	metri	409	409
	distanza media fermate extraurbane*	metri	1.844	1.844
	velocità commerciale urbano*	km/ora	17	17
	velocità commerciale extraurbano*	km/ora	30	30
	puntualità ore di punta	% bus ritardo da 0 a 10'/ n° totale	97,50%	97,50%
	puntualità ore di punta	% bus ritardo da 10 a 15'/ n° totale	1,50%	1,50%
	puntualità ore di punta	% bus ritardo >15'/n° totale	1,00%	1,00%
	puntualità ore rimanenti	% bus ritardo da 0 a 10'/ n° totale	98,00%	98,00%
	puntualità ore rimanenti	% bus ritardo da 10 a 15'/ n° totale	1,00%	1,00%
	puntualità ore rimanenti	% bus ritardo >15'/ n° totale	1,00%	1,00%
Pulizia dei Mezzi e delle Strutture	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	90,00%	85,00%
	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi giornalieri/ n° mezzi	1 al giorno	1 al giorno
	pulizia radicale dei mezzi	frequenza media in giorni	1 / 2 al mese	1 / 2 al mese
	pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	1 al giorno	1 al giorno
Confortevolezza del Viaggio	affollamento nelle ore di punta	posti offerti/ n° viaggiatori	sostituito dal dato seguente	
		posti offerti seduti/ n° viaggiatori		

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2017 - 2018	
Confortevolezza del Viaggio	affollamento nelle ore rimanenti	posti offerti/ n° viaggiatori	sostituito dal dato seguente	
		posti offerti seduti/ n° viaggiatori		
	affollamento	posti offerti/ n° viaggiatori	4	4
	affollamento	posti offerti seduti/ n° viaggiatori	2	2
	climatizzazione urbano	% climatizzati/ n° totale mezzi	67,00%	67,00%
	climatizzazione extraurbano	% climatizzati/ n° totale mezzi	97,50%	97,50%
	accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	% accessibilità facilitata/ n° totale mezzi	73,00%	73,00%
	accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano	% accessibilità facilitata/ n° totale mezzi	0,00%	0,00%
Servizi Aggiuntivi	elenco	% bus sul totale	non presenti	non presenti
	percezione complessiva livello	% soddisfatti	non presenti	non presenti
Servizi Aggiuntivi per persone con disabilità	Mezzi attrezzati per trasporto disabili (pedane o scivoli e posto carrozzella)	% bus sul totale	71,00%	71,00%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	80,00%	80,00%
Informazione alla Clientela	tempestività	tempo medio di attesa utente (anche al telefono) per informazioni - comprese quelle relative a disservizi per interruzioni e scioperi: minuti	1,5	1,5
	tempestività	tempo medio su disservizi: interruzioni (giorni preavviso)	2	2
	tempestività	tempo medio su disservizi: scioperi (giorni preavviso)	5	5
	tempestività	fascia operatività (anche telefono)	vedere carta dei servizi parte descrittiva	

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2017 - 2018	
Informazione alla Clientela	diffusione	% mezzi con dispositivi elettronici di informazione visiva e/o acustica	100,00%	100,00%
	orari alle fermate	% su totale aziendale	56,00%	55,00%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	90,00%	90,00%
Aspetti Relazionali Comportamentali	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	≥ 90%	≥ 90%
Livello del Servizio Sportello	punti vendita territorio	n° sportelli ogni 100.000 abitanti residenti	62	60
	raccolta reclami	modalità	vedere carta dei servizi parte descrittiva	
	riscontro proposte e reclami	entro n° giorni	vedere carta dei servizi parte descrittiva	
	percezione complessiva livello	% soddisfatti	90,00%	90,00%
Grado di integrazione modale	coincidenza con altre modalità*	n° corse intermodali/ n° totale corse	vedere carta dei servizi parte descrittiva	
	percezione complessiva livello	% soddisfatti	80,00%	90,00%
Attenzione all'ambiente	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100,00%	100,00%
	mezzi elettrici o ibridi	% ore servizio/ totale ore	0,00%	0,00%
	mezzi alimentati con carburanti alternativi	% ore servizio/ totale ore	0,50%	0,50%
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro3	% ore servizio/ totale ore	dato superato	dato superato
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro4 o Euro5 o EEV	% ore servizio/ totale ore	25,00%	25,00%

fattore base	indicatori	unità misura	standard di qualità promesso 2017 - 2018	
Attenzione all'ambiente	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro6	% ore servizio/ totale ore	20,00%	20,00%
	mezzi elettrici o ibridi	% autobus sul totale	1,50%	1,50%
	mezzi alimentati con carburanti alternativi	% autobus sul totale	1,50%	1,50%
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro3	% autobus sul totale	dato superato	dato superato
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro4 o Euro5 o EEV	% autobus sul totale	19,00%	19,00%
	mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro6	% autobus sul totale	13,50%	13,50%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	85,00%	80,00%

NOTE:

- gli standards identificati con un asterisco si riferiscono a parametri che non sono influenzabili dall'Azienda (perché sono un semplice dato statistico o dipendono dalla programmazione degli Enti Committenti);
- per i dati statistici di popolazione e superficie sono stati presi in esame tutti i Comuni serviti delle province di BI - VC - TO (esclusi Brandizzo, Settimo e Torino con rispettive rivendite) ed il Comune di Romagnano Sesia per la provincia di NO.
- Le ore di punta sono definite nei contratti di servizio e sono le seguenti: dalle 7 alle 9, dalle 12 alle 14 e dalle 17 alle 19
- i dati del parco autobus alla voce "urbano" sono costituiti dalla somma di autobus urbani e sub - urbani.



viaggiare insieme...

Rapporti tra ATAP Spa ed Associazioni dei Consumatori

Premesso che il rapporto fra aziende erogatrici dei servizi ed Associazioni dei consumatori è fondamento della "Partecipazione" quale elemento essenziale della Carta dei Servizi, ATAP ed Associazioni dei consumatori sono impegnate a consultarsi ed incontrarsi ogni qualvolta sia utile a migliorare il rapporto con i cittadini. A tal fine ATAP si impegna a fornire alle Associazioni i dati relativi al trasporto ed in particolare i valori degli standards rilevati sull'effettuazione del servizio, valutando e recependo, per quanto possibile, le segnalazioni delle Associazioni e rendendosi disponibile alla valutazione congiunta delle possibili soluzioni.

L'attenzione prestataci nel tempo da parte delle Associazioni è stata proficuamente impiegata nella predisposizione della carta dei servizi e, al fine di facilitare i cittadini, si fornisce l'elenco delle Associazioni che, nel tempo, hanno collaborato con ATAP o hanno fornito i loro recapiti per l'inserimento nella presente carta. Si ricorda ai clienti che è possibile inoltrare pratiche di reclamo, oltre che attraverso i già indicati canali aziendali ATAP, anche attraverso le associazioni dei consumatori.

Associazione	indirizzo	Città	Tel.	Fax	Email
A.C.U. Ass. Consumatori Utenti	Via Matteo Pescatore, 15	TORINO	011 4346964	011 4477555	sportello@acupiemonte.it
ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente	Via Gramsci, 19	BIELLA	015 0973033	015 3973004	adiconsum.bi@libero.it
	Via Madama Cristina, 50	TORINO	011 5613666	011 546258	adiconsumtorino@libero.it
	Via Paggi, 1	VERCELLI	0161 255026	0161 215105	adiconsum.vercelli@email.it
ADOC Piemonte	Via Parma, 10	TORINO	011 4364331	011 4364373	torino@adocpiemonte.it
Associazione Consumatori Piemonte	Corso Risorgimento, 15	BIELLA	015 401444 e 015 8461457	015 401444	bi@consumatoripiemonte.it
	Via Mameli, 19	VERCELLI	0161 211943	0161 260465	vc@consumatoripiemonte.it
CODACONS	Via Ivrea, 11	BIELLA	015 405747	015 0990402	codaconsbiella@hotmail.it
FEDERCONSUMATORI Federazione nazionale consumatori e utenti	Via Lamarmora, 4	BIELLA	015 3599237	015 22433	biella@federconsumatoripiemonte.it
	Via Pedrotti 25	TORINO	011 285981	011 2485897	sportello@federconsumatori-torino.it
	Via Stara, 2	VERCELLI	0161 224107	0161 224101	vercelli@federconsumatoripiemonte.it
LEGA CONSUMATORI	Via Galileo Galilei, 3	BIELLA	015 23630 e 015 20515	015 8970322	biella@legaconsumatori.it
	Via Perrone, 3bis/a	TORINO	011 5712711		torino@legaconsumatori.it
MOVIMENTO CONSUMATORI	Str. Fornace 8a c/A.R.C.I.	BIELLA	015 8491179	015 3701196	biella@movimentoconsumatori.it
	Via San Secondo, 3	TORINO	011 5069546	011 5611414	torino@movimentoconsumatori.it
	Corso Cavour, 1	GATTINARA	0163 833420	0163 833420	valsesia@movimentoconsumatori.it

Si ringraziano fin d'ora le eventuali altre Associazioni di tutela dei consumatori che vorranno prendere contatto con la ns. Azienda, segnalando le loro osservazioni ed i loro recapiti.

Spazio riservato agli Enti committenti



Città di Vercelli

Il progetto di *Mobility Management* della Città di Vercelli, cofinanziato dal Ministero dell'Ambiente, studierà nuove intermodalità di mobilità sostenibile in tutta la conurbazione, con la collaborazione delle aziende di trasporti pubblici e collettivi locali. Dove, con chi, perché, quando e come ci muoviamo e come ci piacerebbe farlo? Inventeremo insieme e con piacere nuove alternative all'auto per muoversi meglio, più razionali, efficienti, integrate, confortevoli, pulite, salutarie, sicuri a piedi o in bici, in compagnia e con veicoli collettivi privati o aziendali, chiamando un bus come si farebbe con un amico, inforcando una bici pubblica o aziendale o prenotando un posto di parcheggio in centro via sms...

Stampato su carta riciclata



sali in autobus...



**scende
lo smog**



**scendono
i costi**



**scende
il traffico**