

CARTA DELLA MOBILITÀ
2019



SOMMARIO

CARTA DELLA MOBILITÀ.....	2
RIFERIMENTI NORMATIVI	2
LA NOSTRA AZIENDA.....	3
DALLE ORIGINI AD OGGI	3
PARTNERSHIP E ACCORDI ANM	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO	4
I PRINCIPI ETICI DI ANM.....	5
LE CERTIFICAZIONI	6
COMITATO CONSULTIVO UTENTI	6
SERVIZI DI TRASPORTO	7
SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA.....	7
SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO.....	9
SERVIZI ALLA MOBILITÀ	15
SOSTA A RASO SU STRADA	15
PARCHEGGI	18
SEGNALETICA STRADALE	20
ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL’AMBIENTE	21
SISTEMI DI CONTROLLO	23
LE STAZIONI DELL’ARTE	24
COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM.....	26
ORARI DI ESERCIZIO	26
REGOLAMENTO VIAGGIATORI	27
TITOLI DI VIAGGIO	27
SANZIONI AMMINISTRATIVE	31
OGGETTI SMARRITI.....	31
FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE.....	32
ALTRI SERVIZI	32
INFORMAZIONI E RAPPORTO CON LA CLIENTELA	34
RECLAMI.....	39
RICHIESTE E SUGGERIMENTI.....	40
ANM PER LA QUALITÀ.....	41
INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2018 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2019	41

CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi applicata nel settore dei trasporti ed è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Nell'ambito dei servizi erogati da ANM, essa consente di orientarsi al meglio nell'utilizzo del sistema integrato di trasporto pubblico (metropolitane, funicolari, bus, filobus, tram e parcheggi di interscambio).

La Carta si pone le seguenti finalità:

1. Fornire informazioni sui servizi erogati;
2. Descrivere gli indicatori di qualità ed i relativi obiettivi annuali;
3. Riportare il giudizio espresso dalla clientela in occasione dell'indagine annuale di Customer Satisfaction sulla qualità del servizio erogato;
4. Favorire la comunicazione ed il monitoraggio degli obiettivi qualitativi dei servizi offerti.

Il documento fa riferimento ai dati di esercizio per l'anno 2018.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito sono riportati i principali riferimenti normativi in materia di Carta della qualità dei servizi nel settore trasporti:

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

LA NOSTRA AZIENDA

DIMENSIONI DI ANM¹

- 103 milioni di passeggeri trasportati
- 188 milioni di euro (valore della produzione)
- 17 milioni di km percorsi
- 32.000 posti auto offerti (parcheggi)
- 2177 persone che lavorano in ANM

DALLE ORIGINI AD OGGI

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

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

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

Nel 2013 il Comune di Napoli ha approvato la configurazione del gruppo societario operante nel settore dei servizi di TPL e mobilità, stabilendo la trasformazione di Napolipark² in Napoli Holding S.r.l., con conseguente possibile assunzione delle funzioni di Agenzia per la Mobilità Sostenibile.

Inoltre, ha approvato la fusione per incorporazione di Metronapoli S.p.A.³ in A.N.M. S.p.A. e il trasferimento a quest'ultima delle attività operative esercitate da Napoli Holding.

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

¹ Dati al 31/12/2018.

² Società di proprietà del Comune di Napoli che si occupava della gestione dei parcheggi e della gestione della sosta su strada.

³ Società a controllo pubblico, precedentemente partecipata dal Comune di Napoli e da Trenitalia, che gestiva la rete di trasporti su ferro e le funicolari.

L'Azienda attualmente gestisce il sistema della mobilità cittadina e l'esercizio della rete di trasporto pubblico di autobus, filobus, tram, ascensori, metropolitane, funicolari, scale mobili, parcheggi in struttura, sosta a raso ed il presidio della funzionalità degli impianti di controllo accessi, con l'elevazione delle sanzioni amministrative per la violazione del Codice della Strada.

PARTNERSHIP E ACCORDI ANM

L'ANM è partner strategico delle seguenti società:

CONSORZIO UNICOCAMPANIA, allo scopo di promuovere e migliorare il servizio di trasporto pubblico anche attraverso l'adesione all'integrazione tariffaria vigente nell'ambito della Regione Campania e alla capillare distribuzione dei titoli di viaggio aziendali. La quota di partecipazione di ANM è del 23,97 %.

CONSORZIO ANEA, che promuove l'uso razionale dell'energia, la diffusione delle fonti rinnovabili, la mobilità sostenibile e la tutela dell'ambiente. La quota di partecipazione di ANM è del 12,92 %.

CITY SIGHTSEEING, che si occupa del trasporto di turisti su quattro itinerari cittadini storico-paesaggistici: le fermate del servizio sono presenti nei principali punti della città e coincidono con quelle ANM e sono facilmente individuabili in quanto le indicazioni sulle linee CSS sono inserite in una dogia rossa. La quota di partecipazione di ANM è del 13,23 %.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

ANM si impegna, nell'ambito delle attribuzioni di competenze e degli obblighi assunti con il Contratto di Servizio stipulato con Napoli Holding, ad erogare i servizi affidati in gestione nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

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

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

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

Rispetto dell'ambiente: l'Azienda si impegna ad attuare tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: l'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di diversi vettori.

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

I PRINCIPI ETICI DI ANM

Nello svolgimento delle attività ANM adotta i seguenti principi fondamentali:

Lavoro minorile: non utilizzare o favorire il lavoro infantile;

Lavoro forzato: non usufruire o favorire l'utilizzo di lavoro forzato, non consentendo forme di coercizione sui lavoratori in cambio di prestazioni lavorative;

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

Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva: rispettare il diritto dei propri dipendenti di dare vita o iscriversi a sindacati di loro scelta e condurre contrattazioni;

Discriminazione: perseguire l'equità di trattamento dei lavoratori nel rispetto delle diversità e non attuare né favorire la discriminazione nei luoghi di lavoro;

Pratiche disciplinari: garantire l'osservanza delle regole aziendali nel rispetto della dignità dei lavoratori e non attuare né favorire la pratica di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abusi verbali;

Orario di lavoro: rispettare le leggi in vigore e gli standard di settore sull'orario di lavoro organizzando turni di lavoro in linea con le esigenze di vita dei lavoratori;

Remunerazione: garantire che gli stipendi pagati siano sempre rispondenti agli standard legali o settoriali.

LE CERTIFICAZIONI

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

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

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

COMITATO CONSULTIVO UTENTI

Nell'ambito del contratto di servizio stipulato tra ANM e Napoli Holding, quest'ultima ha istituito il *COMITATO CONSULTIVO UTENTI*. Tale scelta, conformemente a quanto previsto dall'art. 2 comma 461 della legge 244/2007, è nata dall'esigenza di garantire la certezza e l'efficacia del processo di partecipazione dei consumatori alla fase di pianificazione dei servizi – fermo restando l'indirizzo degli enti affidanti – nonché alla fase di monitoraggio della qualità degli stessi.

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

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

SERVIZI DI TRASPORTO

L'attuale composizione dei servizi di trasporto di ANM vede una rete di superficie (autobus, tram e filobus) composta da n. 95 linee urbane e n. 14 linee suburbane, n. 2 linee metropolitane (Linea 1 e Linea 6); n. 4 impianti Funicolari (Chiaia, Centrale, Mergellina e Montesanto); n. 4 ascensori cittadini; un sistema diffuso e integrato di scale mobili intermodali e da numerosi nodi di collegamento per l'accesso ai parcheggi di interscambio in struttura e a raso, all'interno delle stazioni e in prossimità dei principali assi viari.

DIMENSIONI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

- 16 comuni serviti⁴
- 306 kmq di territorio servito
- 1.566.000 circa la popolazione residente
- 1.388.000 circa di corse per servizi di trasporto di superficie urbano ed extraurbano
- 70.000 circa di corse per servizi di trasporto metropolitano
- 244.000 circa di corse per servizi di trasporto funicolari

SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO ED EXTRAURBANO

RETE AUTOMOBILISTICA ⁵	2018
Numero linee	111
Urbane	93
- ordinarie diurne	52
- ordinarie festive	6
- occasionali	8
- urbane integrative	19
- urbane notturne	8
Suburbane	18
- diurne	13
- notturne	5
Lunghezza totale della rete autobus (km) ⁶	460
- rete urbana	332

⁴ Calvizzano, Casoria, Cercola, Ercolano, Giugliano, Marano, Massa di Somma, Melito, Mugnano, Napoli, Pollena Trocchia, Portici, San Giorgio a Cremano, San Sebastiano, Villaricca, Volla). Sono esclusi i territori dei comuni di Torre del Greco e Casalnuovo, serviti unicamente da linee notturne.

⁵ È compresa la linea Alibus.

⁶ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee senza ripetizione degli archi.

- rete suburbana	128
- corsie preferenziali ⁷	13,2
Flotta⁸	483
- autobus diesel	418
- autobus metano	65
N. passeggeri anno	42.491.890
Km anno	10.900.481

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

La flotta autobus conta 483 veicoli, di cui 66 bus ad alimentazione diesel della più moderna concezione Euro 6⁹ e 65 mezzi alimentati a metano, che fanno registrare livelli di emissioni gassose inferiori a quanto stabilito dalle leggi vigenti (EEV).

Servizio speciale ALIBUS per l'aeroporto

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

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

La linea prevede l'utilizzo sistematico di 7 autobus di nuovissima generazione, modello CityMood, dotati di tutti i confort e di wi-fi gratuito di bordo. La periodicità delle corse è variabile tra i 10 e i 20 minuti. Prima corsa dal Porto 5:30 e alle 06:00 dall'Aeroporto - ultima corsa dall'Aeroporto 23:30.

Nell'anno 2018 circa 2.750 passeggeri al giorno hanno usufruito della linea Alibus per un totale di più di 1.000.000 di passeggeri.

⁷ Misurati per sviluppo totale delle corsie.

⁸ Dati al 31/12/2018.

⁹ Alla data del 08/01/2019, gli Euro 6 risultano essere n. 73, a seguito dell'ingresso nel parco veicolare dell'ultimo lotto di n. 7 Citymood.

SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO

METROPOLITANA LINEA 1

LINEA 1	2018
Lunghezza linea metropolitana (km)	18,8
N. stazioni	18
Flotta ¹⁰	45
Tempo percorrenza intera tratta (min.)	34
Velocità commerciale (km/h)	34,7
Pendenza massima (%)	5,5
N. passeggeri anno	41.033.776
Vetture-km anno	5.238.582

La Metropolitana Linea 1 di Napoli costituisce l'asse portante del trasporto su ferro della città. Composta attualmente da n. 18 stazioni su un tracciato di circa 19 km, congiunge i quartieri della periferia nord di Piscinola/Scampia e quelli collinari del Vomero e con il centro storico della città, fino alla stazione di Garibaldi. L'intero tracciato presenta una pendenza molto elevata (circa 5,5%).

A servizio della linea, ANM gestisce i seguenti impianti:

IMPIANTI	2018
Scale mobili	150
Ascensori	72
Tapis roulant	18
Montascale e piattaforme elevatrici.	3

I lavori di estensione della Linea sono stati oggetto negli ultimi anni delle aperture delle stazioni di Garibaldi (dicembre 2013), fondamentale interscambio con le Ferrovie nazionali e l'Alta velocità, e di Municipio (giugno 2015), per il collegamento agli imbarchi turistici principali del porto di Napoli. Quest'ultima ha visto nel dicembre 2018, l'apertura della nuova uscita (Via Depretis) nella parte bassa della piazza.

In media, nell'anno 2018, circa 125 mila passeggeri al giorno hanno usufruito della Linea 1.

¹⁰ Dato al 31/12/2018; il valore fa riferimento al totale delle unità di trazione, ognuna composta da due vetture elettromotrici.

METROPOLITANA LINEA 6

La Linea 6 è una metropolitana leggera inaugurata nel febbraio 2007 ed attualmente chiusa per interventi di ammodernamento e completamento degli impianti e dei veicoli da parte della Società Concessionaria.

La tratta comprende quattro fermate (Mostra, Augusto, Lala e Mergellina) e due nodi di interscambio con la Cumana e la Circumflegrea dell'E.A.V. (a Mostra) e con la Linea 2 di Trenitalia (a Mergellina).

SERVIZIO TRANVIARIO

L'ANM è dotata di un parco tranviario di 42 rotabili, costituito da n. 22 tram SIRIO e n. 20 Tram CT139K, che non producono localmente alcun tipo di emissione dannosa per l'ambiente.

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

A partire da luglio 2016 le linee tranviarie 1, 2 e 4 sono state temporaneamente sospese, per consentire i lavori di riqualificazione urbana dell'asse costiero.

Nel frattempo sono stati istituiti servizi di trasporto autobus sostitutivi delle linee tranviarie aventi il seguente percorso:

- Linea 601 - Via Puglie Deposito ANM / Piazza Garibaldi;
- Linea 154 - C.so S. Giovanni a Teduccio / Piazza Vittoria.

Entro l'autunno del 2019 si prevede il completamento delle operazioni di attrezzaggio della rete aerea e dell'armamento tranviario tale da consentire la ripresa dell'esercizio delle suddette linee tranviarie.

FUNICOLARI

IMPIANTI	Centrale	Chiaia	Mergellina	Montesanto	SISTEMA
Lunghezza tratta (km)	1,23	0,5	0,56	0,83	3,12
N. stazioni	4	4	5	3	16
Flotta	6	4	2	4	16
Tempo percorrenza intera tratta (min)	6,5	4,3	6,45	5,3	-
Velocità comm.le. (km/h)	11,35	6,98	5,21	9,11	-
Pendenza massima (%)	15,24	29,81	46,57	23,07	-
N. passeggeri anno	7.080.910	3.465.348	706.300	3.642.817	14.895.374
Vetture-km anno	241.215	64.112	27.764	105.798	438.890

Le Funicolari di Chiaia, Montesanto, Mergellina e Centrale svolgono nel sistema dei trasporti su ferro della città di Napoli un ruolo fondamentale per la mobilità urbana. Collegano il centro cittadino alla zona collinare, assecondando da oltre 100 anni la particolare configurazione orografica della città. Complessivamente le quattro Funicolari coprono un percorso di 3.120 metri con 16 stazioni e trasportano mediamente più di 33 mila passeggeri al giorno.

Il servizio delle quattro funicolari si completa dei seguenti impianti:

IMPIANTI	2018
Scale mobili	6
Ascensori	6
Tapis roulant	-
Montascale e piattaforme elevatrici.	6

SERVIZIO FILOVIARIO

RETE FILOVIARIA	2018
Numero linee	3
Urbane	2
- ordinarie diurne	2
- ordinarie festive	0
- occasionali	0
- urbane Integrative	0
Suburbane	1
- diurne	1
- notturne	0
Lunghezza totale della rete (km) ¹¹	20,5
- rete urbana	15
- rete suburbana	5,5
- corsie preferenziali ¹²	2,8
Flotta ¹³	59
N. passeggeri anno	4.704.810
Km anno	503.060

La flotta di filobus è composta di n. 59 vetture di costruzione ANSALDOBREDA, modello F19H, a trazione bimodale (elettrico-diesel), con pianale ribassato e pedana elettrica estraibile a comando dal conducente e sistema di "kneeling", per inclinare la vettura sul lato destro in modo da ridurre l'angolo di salita per le persone a ridotta capacità motoria.

¹¹ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee, senza ripetizione degli archi.

¹² Misurati per sviluppo corsie.

¹³ Dati al 31/12/2018.

A completamento dei lavori di riqualificazione dell'asse costiero, che hanno interessato la linea tranviaria, si prevede il ripristino anche del servizio filoviario della linea 203.

Altri dati servizio di trasporto di superficie (autobus e filobus)

Nel 2018 i passeggeri al giorno mediamente trasportati sono stati quasi 140.000.

L'indice di frequenza complessiva delle corse è risultato essere pari al 85%¹⁴, mentre l'indice di corse effettuate con puntualità è stato dell'80%¹⁵.

Nello stesso anno l'azienda ha mantenuto uno sviluppo consistente della propria rete pari a 332 km per il servizio autobus e 15 km per quello filobus, con oltre 2.450 fermate disposte lungo le tratte servite, mediamente alla distanza di 380 metri l'una dall'altra. Inoltre, circa 600 pensiline per il ricovero dei viaggiatori in attesa e 20 attrezzate con display per l'informazione all'utenza.

ASCENSORI PUBBLICI

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

SISTEMA INTERMODALE VOMERO

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

PRINCIPALI MODIFICHE AL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2018

Autobus e filobus

Le principali modifiche al servizio di trasporto di superficie intervenute nel corso del 2018 sono state:

- Febbraio 2018: sostituzione della linea bus C94 con la linea bus 694, che ha variato il percorso effettuando fermata a via Chiaromonte (Day Hospital)
- Marzo: nuova fermata stazione Centrale per la linea Alibus che ha facilitato l'interscambio con le ferrovie nazionali.
- Luglio: variazione percorso della linea bus 184, che raggiunge Piazza Dante e inverte il percorso in Piazza 7 Settembre, consentendo un ulteriore interscambio per gli utenti con la Metropolitana Linea 1.
- Luglio: istituito il collegamento tra il parcheggio Brin, Barra e l'area orientale della città fino al Comune di S. Giorgio attraverso la riattivazione della linea bus 156 suburbana.
- Luglio: la linea 162 suburbana, proveniente da Giugliano, ha prolungato il proprio percorso da Chiaiano, già luogo di interscambio con la Metropolitana Linea 1, fino alla stazione di Frullone.
- Settembre: prolungamento percorso linea bus 173 suburbana in attraversamento della zona abitativa di Barra.
- Settembre: variazione del percorso linea urbana 190 per migliorare il collegamento tra Poggioreale, il Centro Direzionale e i Colli Aminei.
- Ottobre: autolinea 167 suburbana ha prolungato il proprio percorso da Scampia fino a Frullone, favorendo l'interscambio con la Metropolitana Linea 1.
- Novembre: attivazione dell'autolinea 680 per il collegamento Secondigliano – Fuorigrotta.

Metropolitana Linea 1

Il trasporto della Metropolitana Linea 1 ha totalizzato n. 3576 corse supplementari, per servizi aggiuntivi durante la sera di capodanno e per altri servizi straordinari nell'arco del 2018.

Funicolari

Nel corso del 2018, sono state realizzate per le funicolari n. 372 corse aggiuntive su richiesta del Comune di Napoli e ulteriori 5628 corse per variazioni di servizio.

Dal 30 giugno 2018 al 02 settembre 2018 la Funicolare di Mergellina è stata chiusa al pubblico e in sua sostituzione istituita la linea bus n. 621 sul percorso: Manzoni - Mergellina.

A partire da sabato 15 dicembre 2018, e per tutti i sabati successivi, la funicolare Centrale ha effettuato servizio al pubblico fino alle 2.00 di notte. Nel pomeriggio del 25 dicembre le funicolari Centrale e Chiaia hanno effettuato servizio aggiuntivo dalle 16.30 alle 23.30. Il 31 dicembre le funicolari Centrale e Chiaia hanno effettuato servizio no-stop per tutta la notte.

¹⁴ *Indice: % frequenza reale media / frequenza programmata media*

¹⁵ *Indice: % corse puntuali / corse effettuate*

Ascensori cittadini

A partire dal 04/03/2018 e per tutti i giorni festivi, il servizio ascensori di Chiaia, Acton e Sanità ha subito una variazione, anticipando sia l'orario di apertura (alle ore 07.30 anziché 08.00) che quello di chiusura (ore 14.00 anziché ore 14.30).

INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE

Nel corso dell'anno 2018 si è registrato l'ingresso di 56 nuovi autobus diesel con livelli di emissione Euro 6. Tali autobus, acquistati con fondi PON-Metro, sono di proprietà del Comune di Napoli e concessi in comodato d'uso ad ANM.

Il rinnovo della flotta atteso nel corso dell'anno 2019 riguarderà l'ingresso di nuovi autobus diesel Euro 6 in sostituzione di quelli più inquinanti (Euro 1 ed Euro 2). Di questi: n. 13 minibus già preassegnati dalla Regione Campania e concessi in usufrutto oneroso, con consegna attesa per fine anno 2019; n. 38 autobus diesel Euro 6 Classe I, di lunghezza 10,6 metri (categoria "Normali"), in corso di acquisto con procedura di gara bandita da ACAMIR e consegna attesa per fine anno 2019. Questi ultimi saranno di proprietà ANM, con un contributo all'acquisto da parte della Regione Campania.

Per migliorare l'affidabilità in esercizio e la fruibilità per la nostra clientela del parco veicoli, a partire dall'anno 2017 ANM ha avviato un'azione di retrofit delle pedane disabili, sostituendo quelle servocomandate con la pedane manuali. Questa attività, che finora ha visto il retrofit su un totale di n. 151 autobus, proseguirà anche nel corso del 2019.

Nel 2019, con la ripresa del servizio tranviario, insieme ai Sirio, saranno rimessi in esercizio anche i tram storici CT139K, attualmente in corso di interventi di riqualificazione e ripristino.

Nell'ambito degli interventi migliorativi dell'accessibilità per i passeggeri con disabilità motoria, visiva ed uditiva, a fine luglio 2018 è stata aperta la piattaforma elevatrice nella stazione di Corso Vittorio Emanuele della funicolare Centrale.

Per il 2019 sono previste verifiche e controlli straordinari per la revisione speciale quinquennale alla Funicolare di Montesanto, realizzati senza alcuna limitazione del servizio.

La funicolare di Mergellina, invece, dal 30 giugno al primo settembre resterà chiusa al pubblico e sarà interessata da interventi di manutenzione straordinaria.

Subordinati al rilascio della concessione di autorizzazione da parte degli Enti preposti, nell'anno in corso saranno realizzati lavori per l'installazione di un ascensore nella stazione Petraio della Funicolare Centrale.

SERVIZI ALLA MOBILITÀ

L'Azienda gestisce la sosta a pagamento su strada (strisce blu) e parcheggi per un totale di circa 32.000 posti auto, realizza interventi per la mobilità cittadina e gestisce la manutenzione programmata della segnaletica verticale e orizzontale degli impianti semaforici, garantisce l'erogazione di servizi di assistenza informatica alla Polizia Municipale per la gestione delle Zone a Traffico Limitato (ZTL).

Fino al 30/06/2017, ha gestito il servizio di applicazione delle ganasce (servizio bloccaruote).

SOSTA A RASO SU STRADA

DIMENSIONI SERVIZIO SOSTA

- n. 10 ambiti territoriali a sosta tariffaria¹⁶
- n. 25.181 stalli blu (posti auto tariffati)
- n. 1010 posti per diversamente abili
- n. 36 posti auto gratuiti per donne gestanti¹⁷
- n. 528 parcometri

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

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

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA

La sosta può essere pagata utilizzando i seguenti sistemi:

¹⁶ Chiaia, Costantinopoli, City, Ferrovia, Centro Direzionale, Vomero, Arenella, Soccavo, Fuorigrotta, Chiaiano/Scampia.

¹⁷ Localizzati nelle vicinanze dei Presidi Ospedalieri con Divisione di Ostetricia e Ginecologia.

Parcometro

Il pagamento al parcometro avviene con monete. Il biglietto rilasciato dal parcometro deve essere esposto sul cruscotto.

Scheda Elettronica

La scheda elettronica prepagata è programmabile in funzione del tempo di sosta desiderato e per l'accensione a tempo differito¹⁸.

Neos Park

È una scheda elettronica ricaricabile che può essere acquistata e ricaricata presso i punti vendita convenzionati e nello store online all'indirizzo www.neospark.eu, dove è possibile reperire anche informazioni su come utilizzare il dispositivo e ricaricarlo.

APP PER SMARTPHONE

Le app Easypark, Telepass Pay e Tap&Park, disponibili su Apple Store, Google Play e Windows Phone, calcolano automaticamente l'importo della sosta in base alla tariffa e consentono di pagare solo i minuti effettivi di parcheggio¹⁹. L'utilizzo di Tap&Park è senza ulteriori spese per l'utente. Per info consultare: www.anm.it, www.easyparkitalia.it e telepasspay.com

ABBONAMENTI

Il Comune di Napoli attraverso specifiche Ordinanze Sindacali/Dirigenziali ha individuato forme di abbonamento per categorie di utenti: lavoratori degli alberghi del lungomare, lavoratori della clinica Mediterranea, pescatori di Mergellina soci di cooperative, lavoratori pendolari delle isole del golfo, dipendenti ASL. Sono previsti, inoltre, abbonamenti per il parcheggio in via S. Mancini.

È possibile acquistare abbonamenti attraverso l'app ANM Tap&Park oppure collegandosi alla piattaforma smartmobility.anm.it.

SOSTA RESIDENTI

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

AUTOBUS TURISTICI

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

A partire dal 24/10/2018, è possibile acquistare i Ticket per bus turistici anche attraverso l'app ANM Tap&Park oppure collegandosi alla piattaforma smartmobility.anm.it.

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

¹⁸ La scheda di importo a scalare da €50,00 è acquistabile presso i rivenditori autorizzati.

¹⁹ I rivenditori privati possono richiedere un costo aggiuntivo per il servizio reso.

PARCHEGGI

DIMENSIONI PARCHEGGI DI STRUTTURA

- n. 15 parcheggi in struttura²⁰
- n. 5.721 posti auto
- n. 114 posti per diversamente abili

DIMENSIONI PARCHEGGI "NAPOLI PARCHEGGIA FACILE"²¹

- n. 3 parcheggi²²
- n. 260 posti auto circa

DIMENSIONI PARCHEGGI A RASO

- n. 3 parcheggi a raso²³
- n. 585 posti auto

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

Nell'aprile 2018 è stata riaperta la struttura Mancini, in Piazza Garibaldi, a seguito di lavori di ampliamento e riqualificazione del sito. Ciò ha ridisegnato e ampliato la struttura che ora ospita fino a 60 posti auto, 30 per le moto e 8 posti riservati ai taxi. Consente l'interscambio con la vicina stazione Centrale, il capolinea bus e linee metropolitane della Linea 1 e Linea 2.

A partire dal mese di giugno 2017, in attuazione dell'Ordinanza Dirigenziale del Comune di Napoli N. 06 del 12/05/2017, sono state modificate le politiche tariffarie dei parcheggi Policlinico, Frullone, Pianura e Centro direzionale di Napoli²⁴.

²⁰ CDN L1 - L2 - L3 - T1 - T2 - G1 - P5; Ponticelli; Pianura; Brin; Colli Aminei; Frullone; Policlinico, Dell'Erba; Bagnoli.

²¹ Rappresentano parcheggi in cui sono previsti servizi aggiuntivi come la custodia e la prenotazione.

²² Spalti Maschio Angioino, Monaldi e Mancini.

²³ Chiaiano 1, Chiaiano 2 e Scampia.

²⁴ Le informazioni sulle tariffe e le differenti modalità di abbonamento per singola struttura sono indicate sul sito www.anm.it.

TABELLA DI SINTESI: OFFERTA SERVIZIO DI SOSTA - INTERSCAMBIO CON IL SERVIZIO DI TRASPORTO.

LINEE DI INTERSCAMBIO	PARCHEGGI ANM	GG. DI APERTURA E FASCIA ORARIA SERVIZIO
Metropolitana LINEA 1	CHAIANO 1 e 2	- Parcheggio adiacente metropolitana: feriali e festivi 6.00-20.00 - Parcheggio sottostante viadotto metropolitana: da lunedì a venerdì 6.00-20.00; sabato, domenica e festivi chiuso
	COLLI AMINEI	Feriali e festivi h24
	FRULLONE	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 Domenica e festivi chiuso
	POLICLINICO	Dal lunedì e venerdì 7.00-20.00 Sabato 7.00-13.30 Domenica e festivi chiuso
	DELL'ERBA	Da lunedì a sabato 6.00-21.00 - h24 solo per abbonati Domenica e festivi chiuso
	SCAMPIA	Feriali e festivi 6.00-20.00
Metropolitana LINEA 6 - FUNICOLARI	-	-
LINEE DI SUPERFICIE ANM (autobus, filobus, tram)	PONTICELLI	Da lunedì a sabato 6.00-21.00 - h24 solo per abbonati Domenica e festivi chiuso
	PIANURA	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 - h24 solo per abbonati Domenica e festivi chiuso
	BRIN	Feriali e festivi h24
	SPALTI MASCHIO ANGIOINO	Feriali e festivi 7.20-23.30 con prolungamenti anche fino alle 02.00 in casi speciali
	MONALDI	Feriali e festivi 7.20-20.20
	MANCINI	Feriali e festivi 7.20-20.20
ALTRI OPERATORI (es. Circumvesuviana, Trenitalia, etc.)	CDN TUTTI	- L1- L2: da lunedì a sabato 6.30-24.00 - T1 - T2 - L3 - G1: da lunedì a sabato 6.30-21.00 - P5 da lunedì a venerdì 6.30-24.00; sabato 6.30-13.30 Domenica e festivi chiusi
	BAGNOLI	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 - h24 solo per abbonati Domenica e festivi chiuso

Tutti i parcheggi di Struttura, di "Napoli Parcheggio Facile" e quelli a Raso presentano interscambi con altre modalità come da tabella su riportata.

La percentuale invece di linee di superficie dotate di sistemi di interscambio con altre modalità (quali *park and ride*, *taxi and drive*, *metro-funicolar and ride*) si attesta per il 2018 sul valore di 65%.

Inoltre, nell'ambito della intermodalità della tariffazione, sono presenti n. 2418 stalli per i parcheggi in struttura con tariffa agevolata per interscambio con altri mezzi di trasporto e n. 4227 per quelli a raso e con gli stalli blu.

Progetti realizzati ed attività in corso

Nel corso del 2018 sono stati installati presso i parcheggi di Policlinico e Dell'Erba sistemi di automazione accessi con cassa automatica di ultima generazione, che consentono il pagamento anche mediante bancomat. Solo per Dell'Erba, tale sistema è anche dotato della tecnologia di lettura targhe che agevola l'accesso da parte degli abbonati e migliora il controllo delle frequentazioni. È inoltre collegato al server del parcheggio di Colli Aminei, permettendo di controllare il parcheggio da remoto.

Ad inizio anno 2018 ANM ha indetto manifestazione di interesse per dotare i parcheggi in struttura ANM di colonnine di ricarica per veicoli elettrici (*v. sezione "Attenzione alla sicurezza e all'ambiente"*) e quella per la vendita dei titoli di sosta dematerializzati. Nel corso del 2019 saranno individuati nuovi partner che consentiranno la vendita dei titoli di sosta attraverso le rispettive app e pagare la sosta, senza monete, solo per il tempo effettivo della stessa.

ANM in sinergia con la società K-City sta sperimentando in alcune zone della città il sistema di controllo della sosta attraverso dei sensori che rilevano l'occupazione dello stallone.

Dal 2018 ANM è associata ad AIPARK, Associazione Italiana Operatori Sosta e Mobilità che rappresenta i più importanti operatori del settore a livello nazionale.

SEGNALETICA STRADALE

L'ANM esegue lavori di segnaletica stradale orizzontale e verticale secondo il piano predisposto dal Comune di Napoli. Nell'ambito di tale servizio, l'azienda garantisce il rilievo della segnaletica e l'aggiornamento della cartografia digitale e del database collegato (GIS).

ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE

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

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

ANM dispone di 350 mezzi dotati di un sistema di videosorveglianza di bordo a circuito chiuso che rileva le immagini da 4 telecamere di bordo e le archivia dopo averle crittografate. Il conducente può, in caso di pericolo, inviare alla centrale operativa una specifica segnalazione di pericolo, corredata dalle relative immagini dal vano guida in tempo reale.

ANM ha predisposto e condiviso con la Questura di Napoli, un protocollo di gestione per il recupero e la visualizzazione delle immagini nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

Per garantire invece la sicurezza dell'infrastruttura di rete filobus e tram, il servizio di trasporto a trazione elettrificato è dotato di una Control Room (Posto Pilota), con presenziamento fisso h24. La centrale consente di controllare e comandare lo stato di alimentazione delle SSE, l'alimentazione della linea aerea di contatto filoviaria e tranviaria; gestire l'insorgere di eventuali allarmi derivati da guasti e/o rotture e la videosorveglianza dei siti SSE.

Relativamente agli aspetti ambientali, tutti gli autobus diesel sono alimentati con carburante a basso tenore di zolfo e tutti gli autobus, sia metano che diesel, sono sottoposti periodicamente a controllo dei gas di scarico e della rumorosità ogni 30.000 km e comunque una volta l'anno.

Grazie ai nuovi ingressi a fine 2018 di 56 nuovi autobus, la quota di autobus meno inquinanti (Euro 6) è ora pari al 15% circa, mentre quella più inquinante e vecchia dei veicoli (Euro 1 ed Euro 2) è pari al 30% della flotta autobus, con oltre 21,6 anni di età media. Per il 2019, grazie ai nuovi ingressi di 13 minibus e di 38 autobus normali diesel Euro 6, si procederà con la sostituzione di una buona parte degli autobus più vecchi ed inquinanti.

Recentemente sono stati completati anche i lavori di adeguamento alla norma CEI 0-16 delle sottostazioni elettriche filo-tranviarie.

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

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

localmente dai banchi agenti di stazione e, in maniera centralizzata, dal centro di controllo dei Colli Aminei.

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

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

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

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

PARCHEGGI

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

Relativamente all'aspetto ambientale, per il 2019 l'azienda ha in progetto l'affidamento della gestione di colonnine ricarica auto elettriche nei parcheggi di struttura²⁵ Saranno perciò installate e gestite complessivamente 120 colonnine adibite alla ricarica di veicoli elettrici ed ibridi per 240 stalli collocati nei 15 parcheggi di struttura.

²⁵ L'iniziativa si inserisce nell'ambito del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvato con Deliberazione di Giunta del Comune di Napoli n.434 del 30/05/2016 finalizzata alla riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera e limitazione della circolazione di veicoli inquinanti in città e nell'intera area metropolitana.

SISTEMI DI CONTROLLO

AUTOBUS, TRAM E FILOBUS

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

Consente agli operatori di centrale di intervenire rapidamente in caso di eventi di qualsiasi natura che si riflettono sull'esercizio (deviazioni, incidenti, variazioni di percorso), compresa la gestione delle emergenze (richiesta Forze dell'Ordine, assistenza medica, Vigili del Fuoco).

METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI

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

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

Con la revisione ventennale della Funicolare Centrale del 2017 sono stati rinnovati completamente gli impianti di diffusione sonora e interfono a terra e bordo treno per facilitare la comunicazione tra passeggeri conducente e stazioni. La stessa Funicolare è dotata anche di un sistema di tele-controllo della linea attraverso delle telecamere installate sui frontali dei treni, le cui immagini vengono trasmesse direttamente in sala manovra.

LE STAZIONI DELL'ARTE

Le Stazioni dell'Arte di Napoli rappresentano uno dei più importanti e ampi interventi di architettura e arte pubblica realizzati negli ultimi venti anni. Tutte le nuove stazioni della Metropolitana Linea 1, inaugurate a partire dal 2001, sono il risultato di un progetto promosso dall'amministrazione comunale di Napoli per conferire qualità estetica ai luoghi della mobilità pubblica, riqualificare vaste aree del tessuto urbano e offrire a tutti la possibilità di un incontro con l'arte contemporanea.

La progettazione delle stazioni sotterranee e dei corrispondenti interventi in superficie, è stata affidata ad architetti e designer di fama internazionale, come Álvaro Siza, Eduardo Souto de Moura, Dominique Perrault, Oscar Tusquets, Karim Rashid, Gae Aulenti, Alessandro Mendini. Gli spazi interni ed esterni delle stazioni - dotate ciascuna di caratteristiche stilistiche proprie - hanno accolto, sotto il coordinamento di Achille Bonito Oliva, oltre 150 installazioni d'arte contemporanea, costituendo così un eccezionale patrimonio di arte pubblica distribuito sull'area urbana.

Le Stazioni dell'Arte costituiscono un museo diffuso nel sottosuolo che richiede strategie di salvaguardia e valorizzazione articolate e sollecita un rapporto attivo con il pubblico "allargato" dei suoi fruitori. L'Azienda Napoletana Mobilità gestisce questo grande patrimonio culturale della città sia curandone la conservazione, sia favorendone la conoscenza e la fruizione consapevole con attività di ricerca, educazione e divulgazione.

In particolare, ANM con i servizi educativi Metro Art, curati da un team di specialisti del settore, promuove e valorizza questo patrimonio con programmi di visite didattiche, lezioni itineranti, laboratori creativi e tour personalizzati.

I servizi educativi METRO ART ANM

- Per gli alunni di istituti scolastici ANM realizza visite ed progetti educativi dedicati. Oltre alle lezioni d'aula e alle visite guidate alle Stazioni dell'Arte, si sono sviluppate collaborazioni con le scuole del territorio sui temi della comunicazione, divulgazione e promozione dell'arte contemporanea, anche con percorsi di tirocinio e alternanza scuola-lavoro.
- Per gli adulti ANM offre periodicamente programmi di lezioni tematiche itineranti e di visite alle Stazioni dell'Arte, mentre per chi desidera una visita guidata su misura, ANM propone il servizio METRO ART YOUR TOUR.
- Alle famiglie con bambini dai 6 ai 10 anni ANM dedica METRO ART KIDS, la visita didattica con laboratorio creativo finalizzata ad arricchire l'esperienza di apprendimento attraverso la sperimentazione di un'opera collettiva con materiali di recupero.

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

La partecipazione al progetto AAA Accogliere Ad Arte.

Nel 2018 ANM è entrata a far parte di AAA Accogliere Ad Arte (www.accogliereadarte.it), un percorso di conoscenza e incontro con il patrimonio culturale di Napoli, promosso da Progetto Museo con il patrocinio del Comune di Napoli. Tale partecipazione assume per ANM una doppia valenza, poiché offre l'opportunità da un lato di rafforzare il legame del proprio personale di front line con il patrimonio culturale della città, dall'altro di valorizzare il patrimonio artistico-architettonico delle stazioni dell'arte attraverso momenti di formazione curati dagli esperti del team Metro Art e dedicati alle altre categorie professionali coinvolte.

COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM

ORARI DI ESERCIZIO²⁶

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

Esercizio Auto-Filo-Tranviario: l'orario di esercizio copre le ventiquattro ore, tra servizio ordinario diurno e notturno. Per i dettagli sugli orari/frequenze aggiornati e sull'articolazione dell'offerta commerciale attraverso le linee che compongono il servizio di superficie, è possibile consultare il sito internet www.anm.it.

Esercizio Metropolitano Linea 1: prima corsa da Piscinola ore 06:00; da Garibaldi ore 06:20. Ultima corsa da Piscinola ore 22:30, ultima corsa da Garibaldi ore 23:02.

Esercizio Metropolitano Linea 6: (al momento non in esercizio).

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

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

Servizio Ascensori: nei giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 21:30; nei giorni festivi dalle ore 7:30 alle ore 14:00 (eccetto Ventaglieri, chiuso nei festivi).

Servizio Parcheggi: l'orario di esercizio è compreso principalmente nella fascia oraria dalle ore 6.00 alle ore 24.00. I parcheggi Brin e Colli Aminei offrono un servizio H24 tutti i giorni (per un maggior dettaglio vedere sezione "Parcheggi - Tabella di Sintesi: Offerta Servizio di Sosta - Interscambio con il servizio di trasporto")

ORARIO RIDOTTO IN CASO DI FESTIVITÀ E ORARIO ESTIVO

Di sabato, domenica e nei giorni festivi e in caso di particolari ricorrenze (ad es. Natale, Capodanno, Pasqua, ect.), nonché nel periodo estivo, il servizio può subire riduzioni e/o rimodulazioni in ragione delle diverse caratteristiche qualitative e quantitative della domanda.

²⁶ Per informazioni aggiornate sugli orari in vigore, sulle variazioni al programma del servizio, sui prolungamenti notturni, consultare il sito internet www.anm.it e gli altri canali istituzionali.

FASCE DI GARANZIA IN CASO DI SCIOPERO

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

Esercizio Auto-Filo-Tranviario: dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20.00. Le ultime corse mattinali sono previste fino a circa 30 minuti prima della fine della fascia di garanzia, analogamente per le corse serali.

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

REGOLAMENTO VIAGGIATORI

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

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

TITOLI DI VIAGGIO

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

ANM Point

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

Infopoint del Consorzio UnicoCampania

Presenti nelle stazioni Garibaldi, Università, Dante e Vanvitelli della Metropolitana Linea 1, vendono i titoli di viaggio di tutte le tipologie e supportano i clienti per la sottoscrizione di abbonamenti mensili e annuali.

Punti vendita autorizzati

Presenti nella città di Napoli e nei Comuni serviti dall'ANM. Per conoscerne la disponibilità è possibile accedere alla sezione "Informazioni/Punti vendita" del sito internet www.unicocampania.it o usare l'app UnicoCampania, che fornisce in base alla localizzazione del cliente, la posizione dei punti vendita più vicini con l'indicazione delle tipologie di biglietti trattate.

Emettitrici automatiche self service

Presenti all'interno di tutte le stazioni di metropolitana e funicolari e presso le principali fermate delle linee di superficie. La localizzazione delle emettitrici automatiche più vicine è anch'essa consultabile dall'app di UnicoCampania.

SMS o App UnicoCampania

Secondo le modalità di utilizzo indicate nella sezione *Il mobile Ticketing*

Personale di esercizio abilitato

ANM ha introdotto la possibilità di acquistare, a prezzo maggiorato, il biglietto di corsa semplice dal conducente o da personale di stazione come canale di vendita complementare a quelli ordinari. Tale possibilità è soggetta a disponibilità da parte del personale ed alla presenza di condizioni di sicurezza; in questo caso il pagamento deve avvenire con importo esatto.

POLITICA TARIFFARIA

La politica tariffaria è stabilita, per i servizi minimi, dalla Regione Campania che ha introdotto e promosso da diversi anni l'integrazione tariffaria fra tutti gli operatori del trasporto. In questo modo, con i titoli di viaggio integrati emessi dal Consorzio UnicoCampania²⁷ è possibile effettuare i propri spostamenti utilizzando più vettori delle diverse aziende operanti in Campania, senza doversi munire di biglietti differenti. Accanto alle tariffe integrate, sono state introdotte anche tariffe aziendali per coloro che devono utilizzare i servizi di una sola azienda.

I principali titoli di viaggio previsti sono:

Titolo di viaggio	Aziendale	Integrato	Aziendale ed Integrato
Biglietto di corsa singola	■		
Biglietto a tempo		■	
Biglietto giornaliero			■
Abbonamento sette giorni			■
Abbonamento mensile			■
Abbonamento annuale			■

²⁷ Il Consorzio Unico Campania si occupa della gestione della tariffazione per il trasporto pubblico locale nella Regione Campania. Al consorzio aderisce la quasi totalità delle aziende che erogano il servizio di TPL in Campania, tra le più importanti si annoverano: ANM, AIR, BUS Italia Campania, CLP, CTP, EAV, Trenitalia, etc. L'ente copre il 100% dell'offerta regionale su ferro e l'85% su gomma.

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

Inoltre, la Regione Campania ha introdotto agevolazioni tariffarie per diverse categorie di utilizzatori: a basso reddito, studenti, anziani, forze dell'ordine. Per l'elenco completo delle agevolazioni tariffarie e le modalità di richiesta consultare il sito del Consorzio UnicoCampania.

Non è ammesso viaggiare sui mezzi di ANM con biglietti di altre aziende.

Nel 2018 i punti di vendita titoli di viaggio aziendali sono pari a n. 809 in ambito urbano e n. 80 per l'extraurbano nei comuni serviti. Le emettitrici in modalità self service, invece, sono state n. 141 per l'urbano, registrando un indice di funzionalità²⁸ del 57%.

IL MOBILE TICKETING

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

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

- App UnicoCampania del Consorzio UnicoCampania
- SMS da inviare al numero 4868680

Il viaggiatore riceve un SMS che costituisce un titolo di viaggio già convalidato, utilizzabile entro 10 minuti per effettuare una sola corsa su un solo mezzo ANM.

Il servizio è utilizzabile solo per la Funicolare di Chiaia e per viaggiare su tutti i mezzi di superficie (autobus, filobus e tram) in ambito urbano.

Per informazioni aggiornate sulla validità e modalità di utilizzo del biglietto acquistato attraverso dispositivo mobile, consultare la pagina "Mobile Ticketing" del sito internet www.anm.it

ACQUISTO VOUCHER PER LA LINEA ALIBUS

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

- Piattaforma di vendita Trenitalia (on-line, in App o presso le emettitrici automatiche Trenitalia) per utilizzare l'Alibus in abbinamento con un tragitto ferroviario;

²⁸ Indice: n. emettitrici e/o distributori automatici funzionanti in ambito urbano sul totale emettitrici e/o distributori automatici.

- App MyCicero
- Sito web e totem self service di Ge.S.A.C. Aeroporto di Capodichino
- Piattaforma di prenotazione SNAV.

Per ulteriori informazioni consultare il sito web aziendale – sezione Alibus.

Progetti realizzati ed attività in corso

L'azienda svolge quotidianamente verifiche dei titoli di viaggio con proprio personale adeguatamente abilitato su tutte le linee della rete bus, metro e funicolari, consentendo il controllo di oltre 2 milioni di passeggeri annui. In quest'ambito l'azienda conduce anche campagne di controllo a tappeto in alcune giornate e linee ed intensifica, con rotazione settimanale, verifiche per zone della città.

Nel corso del 2018, ANM ha avviato il servizio di vendita a bordo del biglietto, per ora limitato ad una sola tipologia prevalente. I conducenti, infatti, possono vendere su richiesta biglietti di corsa singola a prezzo maggiorato, fatte salve le condizioni di sicurezza e purché il pagamento avvenga con importo esatto. Questa modalità di vendita è stata estesa anche all'interno delle stazioni di Linea 1 e Funicolari.

Nello stesso anno è stato sperimentato un nuovo sistema di emissione a bordo del biglietto, basato su tecnologia mobile, per ora limitato alla sola linea Alibus.

ANM ha inoltre sperimentato l'implementazione di un modello di nuova generazione di emittitrici automatiche self service. Le prime quattro sono entrate in funzione nel 2018 presso le stazioni di Garibaldi, Municipio, Toledo e Museo della Metropolitana Linea 1. Nel corso del 2019 è in progetto l'allargamento della sperimentazione ad altre tre stazioni.

Al fine di migliorare l'offerta dei canali di vendita aziendali, è in progetto il rimpiazzo di tutte le apparecchiature self service presenti all'interno delle stazioni e dei parcheggi di interscambio. Le nuove emittitrici dovranno essere in grado di accettare pagamenti in banconote, monete, sistemi elettronici ed erogare tutte le tipologie di biglietti previsti nel sistema tariffario. Il progetto si inserisce nell'ambito di un intervento che vede la cooperazione fra tutte le aziende aderenti al Consorzio UnicoCampania.

Sempre con quest'ultimo, ANM è, inoltre, impegnata sugli sviluppi tecnologici del sistema di bigliettazione, il cui programma per il 2019 prevede:

- Passaggio su smart card degli abbonamenti mensili;
- Aggiornamento Sistemi di validazione aziendali;
- Introduzione di forme di bigliettazione de-materializzata.

Per informazioni dettagliate su titoli di viaggio e tariffe:

ANM

Numero Verde 800 639525

Sito internet: www.anm.it

CONSORZIO UNICOCAMPANIA

Piazza Matteotti, 7 - 80133 Napoli

Sito internet: www.unicocampania.it

Tel. 081 5513109 - Fax 081 5521237

E-mail: info@unicocampania.it

App: Unicocampania

SANZIONI AMMINISTRATIVE

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

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

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

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

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

OGGETTI SMARRITI

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

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

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

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

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

FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Per fotografie e riprese TV su metropolitana e bus i giornalisti possono contattare: ufficiostampa@anm.it.

Per Enti, Istituzioni e Associazioni, la richiesta di riprese video nelle stazioni e sui bus devono essere preventivamente autorizzate a seguito di specifica richiesta da indirizzare a comunicazione@anm.it, utilizzando l'apposito format di liberatoria scaricabile dal sito internet www.anm.it.

Per finalità di natura culturale e/o di studio la richiesta deve essere indirizzata a infoarte@anm.it. Per finalità di natura commerciale la richiesta deve essere indirizzata a contrattiattivi@anm.it.

In tutti i casi le attività devono essere eseguite con le dovute cautele per evitare danni agli impianti e alle persone, rispettando l'assoluto divieto, per la sicurezza della circolazione dei treni, di utilizzo di flash in banchina.

Le richieste di autorizzazione devono essere inoltrate almeno cinque giorni prima della data prevista per le riprese.

ALTRI SERVIZI

Attività pubblicitarie

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

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

- Attività "tradizionali": affissioni di manifesti e adesivi nelle stazioni di metropolitane e Funicolari, a bordo treni, autobus, filobus e tram, nei parcheggi ANM e sulle pensiline dislocate lungo il percorso cittadino dei mezzi su strada;
- Attività non convenzionali: decorazioni parziali o totali di stazioni (*station domination*), decorazioni di mezzi, "adotta una stazione" (*naming right*), organizzazione di eventi;
- Soluzioni digitali: interazioni con il cliente attraverso Wi-Fi, proiezioni di contenuti pubblicitari, trasmissione di spot sugli impianti audio video, trasmissione di palinsesti su impianti LCD.

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

Per informazioni è possibile contattare la IGP Decaux ai seguenti recapiti: servizioclienti@igpdecaux.it o al numero 02 651651. È possibile anche rivolgersi all'ANM scrivendo una mail all'indirizzo contrattiattivi@anm.it.

Locazione aree commerciali

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

Noleggio mezzi storici

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

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

INFORMAZIONI E RAPPORTO CON LA CLIENTELA

ANM si avvale di canali di comunicazione tradizionali e multimediali per informare la clientela: il sito internet, il Contact Center, un ufficio Assistenza alla Clientela, la presenza sui social media, i mezzi informativi a bordo mezzo e quelli dislocati presso le stazioni e le fermate, e i nuovi strumenti digitali per l'Infomobilità ed il ticketing.

Tutti assolvono alla primaria funzione di aggiornare costantemente la clientela sugli orari, la regolarità del servizio e della viabilità, nonché facilitare l'utilizzo dei mezzi di trasporto e della sosta più idonei ai propri spostamenti.

Di seguito i principali canali di comunicazione ANM:

Sito web

Il sito web www.anm.it è il principale canale di comunicazione istituzionale aziendale. Pubblica notizie programmate e aggiornamenti sui servizi ANM, illustra attraverso specifiche sezioni di dettaglio il sistema integrato di trasporto e di servizi alla mobilità della città di Napoli.

Dalla home page si possono facilmente consultare: orari e linee, biglietti, abbonamenti e sanzioni; variazioni al servizio e i servizi integrativi e speciali in occasione dei grandi eventi; tempi e percorsi delle linee bus, metropolitane, funicolari e ascensori cittadini (v. *Calcola percorso*).

In evidenza la sezione dedicata ai principali servizi di infomobilità consultabili da pc e smartphone per le info di servizio in tempo reale (quali: Infoclick, Infodrin, InfoSms o per il collegamento alle App Giranapoli e Moovit).

Sono inoltre presenti collegamenti tematici che rimandano a progetti e notizie di attualità (campagne promozionali di nuovi servizi e proposte commerciali, appuntamenti ed iniziative aziendali) e l'area sala stampa dove vengono pubblicati comunicati stampa e ultime news aziendali.

Di grande risalto è l'area dedicata alle stazioni dell'arte della metropolitana, corredata di immagini, video e contenuti testuali esclusivi per approfondire la conoscenza delle opere e del progetto architettonico di ciascuna. La sezione si completa con una voce interamente dedicata ai servizi educativi e di visita Metroart.

Allo scopo di migliorare sempre più il dialogo con la clientela, entro fine 2019 è previsto un rinnovo radicale dell'attuale sito web, che diventerà bilingue e avrà caratteristiche responsive per adattarsi a qualsiasi tipologia di device.

SERVIZI DI INFOMOBILITÀ E SERVIZI ONLINE

Calcola percorso

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

Infoclick

Presente sul sito web aziendale, offre, oltre alle previsioni di arrivo relative ad una fermata determinata, informazioni su percorsi e linee ed eventuali perturbazioni del servizio direttamente a casa propria.

Infodrin

Il servizio è on demand e permette di ricevere, in tempo reale e direttamente sul cellulare, le previsioni di arrivo dei mezzi ANM presso la fermata richiesta.

Info sms

È il servizio gratuito sms che aggiorna in tempo reale la clientela ANM. Ogni iscritto può ricevere senza costi a suo carico sul proprio cellulare, informazioni circa variazioni degli orari di esercizio, deviazioni, sospensioni e scioperi delle linee bus metrò e funicolari e del successivo ritorno alla normalità, nonché sui servizi innovativi, eventi ed iniziative ANM.

App per l'infomobilità

Diverse sono le app per dispositivi mobili che utilizzano le informazioni aziendali sul programma di esercizio e sulla posizione in tempo reale dei mezzi in servizio per fornire alla clientela informazioni a valore aggiunto sulla mobilità urbana.

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

L'app Unicompania offre la possibilità di acquistare direttamente con il telefonino il biglietto per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico e di avere informazioni sulle tariffe applicate, di visualizzare la localizzazione sul territorio di Napoli delle rivendite più vicine al cliente, indicando l'effettiva distanza in metri.

SOCIAL NETWORK

Unitamente agli altri canali di comunicazione istituzionale ANM, i profili social aziendali rispondono alla richiesta della clientela di restare aggiornati sullo stato dei servizi di trasporto della città di Napoli, ricevere indicazioni o fornire suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

ANM dal 2012 l'azienda gestisce una propria pagina Facebook, ANM Napoli, e un account Twitter, @anmnapoli, attivi dal lunedì al venerdì dalle ore 6:30 alle ore 20:00. Il canale Youtube è invece attivo dal 2016 e il profilo LinkedIn da maggio 2018.

I contenuti in essi pubblicati riguardano informazioni sul servizio: deviazioni e modifiche di percorso, servizi speciali, aggiornamenti in caso di emergenza, variazione di orari, promozioni e agevolazioni commerciali per i Clienti ANM, iniziative ed eventi aziendali, comunicati stampa e immagini aziendali.

I CANALI TRADIZIONALI

Paline e pensiline di fermata per l'informazione alla clientela

Il sistema si compone di:

- 6mila paline fisse lungo tutta la rete del servizio di trasporto di superficie urbano ed extraurbano che contengono avvisi alla clientela, per comunicare le variazioni programmate di percorsi e orari oppure iniziative straordinarie.
- 100 paline elettroniche per l'infomobilità "Infostop". Collocate nei principali punti di interscambio della rete di superficie, sono gestite dalla centrale operativa ANM e forniscono in tempo reale informazioni sui tempi di attesa delle linee in transito e più in generale sullo stato della viabilità.
- 616 pensiline di attesa alle fermate dotate di impianti fissi per l'informazione aziendale e attrezzate con sedili e dispositivi pubblicitari digitali.
- 7 pensiline di ultima generazione, sono state installate su via Nuova Marina a seguito della riqualificazione dell'intero asse viario del mare.

Display elettronici e bacheche informative

Le stazioni della metropolitana e delle funicolari sono dotate di bacheche riconoscibili destinate all'informazione del pubblico viaggiante. Un rinnovato layout grafico e contenuti bilingue, caratterizzano i nuovi avvisi alla clientela introdotti a partire dal mese di febbraio 2019.

Nelle banchine di accesso ai treni sono presenti display con "messaggio variabile" per l'indicazione dei tempi di attesa, di prossima corsa e avvisi di servizio di varia natura.

Inoltre tutti i treni (sia metropolitani che delle funicolari) sono inoltre provvisti di apparecchiature di bordo per annunci sonori di prossima fermata e lato apertura porte, la cui funzionalità per il 2018 si attesta al 100%.

Il 60% della flotta di superficie è invece dotata di display elettronico con indicatore di prossima fermata.

Mappe e direttrici di orientamento al servizio

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

Per il 2019 saranno integrate con una mappa di grandi dimensioni dell'intera rete metropolitana e delle tratte ferroviarie urbane: (Cumana - Circumflegrea - Circumvesuviana - Metrocampania Nord Est - EAV - Trenitalia metropolitana Linea 2 e rete passante regionale).

E' in corso una graduale sostituzione e rafforzamento della segnaletica direzionale e di orientamento in tutte le stazioni. Alla segnaletica preesistente, è stata affiancata una specifica segnaletica con l'indicazione degli orari delle prime e ultime corse della metropolitana e funicolari.

Videowall per informazione in metropolitana e funicolari

I videowall aziendali sono monitor posizionati all'ingresso delle stazioni della metropolitana e delle funicolari e forniscono informazioni di carattere istituzionale e di servizio aziendali: spot istituzionali e messaggi programmati.

A seguito di un'attività di revamping, completata nei primi mesi del 2019, i monitor sono stati sostituiti con nuovi supporti video di ultima generazione posizionati nelle zone di transito obbligato, all'altezza del banco agenti negli atri di stazione, prima dei tornelli.

Informazione e assistenza diretta alla clientela

Il Contact center ANM risponde al numero verde 800639525. Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 6:30 alle ore 20:00, fornisce aggiornamenti in tempo reale sullo stato dei servizi di superficie, ferro e sosta e sulla geo-localizzazione dei mezzi in circolazione, nonché informazioni generali sui diversi servizi ed iniziative aziendali e di supporto ai turisti.

L'ufficio è attivo anche presso la direzione ANM di Via Giambattista Marino 1, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00. Raccoglie direttamente dal cliente segnalazioni e reclami ed è possibile rivolgersi anche per ricevere informazioni e chiarimenti su sanzioni, titoli di viaggio, regolamento, info commerciali e modalità di utilizzo di tutti i servizi ANM.

Gli AnmPoint sono invece punti informativi di contatto diretto con la clientela sul servizio. Sono infatti collocati ai principali capolinea bus e nei punti di interscambio delle linee metropolitane e delle funicolari: allo stazionamento bus di Piazza Garibaldi,

alla stazione Municipio della Metropolitana Linea 1 e nelle stazioni di Parco Margherita e Cimara della Funicolare di Chiaia. In essi si possono acquistare i principali titoli di viaggio, ottenere informazioni su orari e modalità di utilizzo della rete di trasporto pubblico ANM, ritirare gratuitamente le mappe della rete urbana su ferro, materiale informativo relativo ai titoli di viaggio, Stazioni dell'Arte, linea Alibus per l'aeroporto, parcheggi.

Campagne di comunicazione aziendale

ANM realizza campagne di comunicazione istituzionale e di promozione dei servizi, di natura commerciale e culturale, rivolti alla clientela. Specifiche campagne sono dedicate al lancio di nuovi servizi aziendali: titoli di viaggio, abbonamenti e di ticketing mobile, rinnovo del permessi di sosta residenti, servizi di visita gratuiti e personalizzati MetroArt.

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

Progetti ed attività di comunicazione aziendale per il 2019:

- Dal mese di gennaio 2019 è partita la campagna comportamentale "YES OR NOT" realizzata per ANM dal portale web turistico Dobedoo. La nuova campagna si inserisce nel quadro complessivo delle misure antievasione messe in campo da ANM nell'anno 2018 con l'obiettivo di sensibilizzare l'utenza, anche turistica, al corretto utilizzo dei titoli di viaggio. I principali strumenti di comunicazione aziendale attraverso cui vengono quotidianamente veicolati i messaggi si compongono di affissioni fisse a bordo di treni e bus, sulle pensiline delle fermate, due spot video in onda sui monitor del circuito Videometrò nelle stazioni della metropolitana e delle funicolari, campagne social e web declinate su diversi messaggi, sui titoli di viaggio.
- l'Azienda ha confermato per il secondo anno di seguito la partnership istituzionale con la gara podistica internazionale Napoli Running tra i grandi eventi patrocinati dal Comune di Napoli. La stessa collaborazione attiva, ANM la offre per le Universiadi 2019. Molte altre sono le iniziative di carattere culturale, come la collaborazione con la rassegna internazionale del fumetto Comicon per l'anticipazione della Mostra dedicata a Corto Maltese che ha coinvolto nel mese di aprile 2019 anche le stazioni della Metropolitana Linea 1.
- Nell'ambito delle attività di valorizzazione delle stazioni dell'arte, ANM realizza collaborazioni con Istituzioni culturali, museali ed educative. Tra le più significative, quella con il Museo Madre e con Campania Arte Card.

RECLAMI

L'azienda gestisce il trattamento e le modalità di risposta ai reclami gli standard dalle norme di certificazione aziendali, periodicamente sottoposto a verifica interna ed esterna da parte degli enti di certificazione.

Nel 2018 sono stati raccolti e classificati complessivamente 2495 reclami, con un incremento rispetto al 2017 pari al 16%. L'analisi delle principali categorie registrate nell'anno di riferimento vedono al primo posto, in valore numerico assoluto, i reclami relativi alla Regolarità del servizio, i Titoli di viaggio e il Personale.

CATEGORIE	n. RECLAMI
1 Sicurezza del viaggio	52
2 Sicurezza personale e patrimoniale	18
3 Regolarità del servizio	1072
4 Pulizia e condizioni igieniche	44
5 Confortevolezza del viaggio	66
6 Servizi aggiuntivi/accessori	3
7 Servizi per disabili	10
8 Informazioni alla clientela	181
9 Personale (aspetti relazionali e comportamentali)	399
10 Livello servizio sportello	36
11 Integrazione modale	2
12 Attenzione all'ambiente	15
13 Sistemi di bigliettazione	107
14 Titoli di viaggio e abbonamenti sosta	420
15 Altro	70
TOTALE	2495

Relativamente ai reclami su comportamento del personale per l'anno 2018, n. 214 sono relativi alle linee di superficie, n. 34 per la Linea 1, n. 19 per le Funicolari e n. 6 per la Sosta.

L'indice di cortesia e correttezza del personale²⁹ si attesta a 0,8 per la Metropolitana Linea 1, a 1,3 per le Funicolari, mentre per le linee di superficie è pari a 4,5.

Come inoltrare un reclamo

È possibile formalizzare un reclamo in uno dei seguenti modi:

²⁹ Indice: n. reclami su comportamento del personale per 1 mln passeggeri trasportati.

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

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

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

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

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

E-mail: art@autorita-trasporti.it

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

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

RICHIESTE E SUGGERIMENTI

ANM accoglie richieste e suggerimenti tesi al miglioramento della qualità del servizio erogato, che vengono elaborate e sottoposte all'attenzione delle direzioni aziendali direttamente interessate; al termine del processo di consultazione interno, il cliente riceve una risposta via mail che lo informa dell'esito.

Numero Verde: 800 639525

E-mail: servizio.clienti@anm.it

ANM PER LA QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2018 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2019

La società ANM, recependo gli indicatori di qualità previsti dal Regolamento regionale n. 3 del 16 marzo 2012, definisce gli standard qualitativi del servizio che intende raggiungere nel corso dell'anno.

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

Nel corso del 2018 particolare attenzione è stata rivolta a tali aspetti: sono stati effettuati costanti controlli all'interno dei treni e delle stazioni, audit interni di processo e monitoraggi a cadenza settimanale degli impianti di movimentazione.

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

Di seguito si riportano i risultati conseguiti nel corso del 2018 e gli obiettivi prefissati per il 2019.

Le seguenti tabelle degli indicatori di qualità sono prive dei dati sulla percezione della clientela (rif. "Sondaggio") a seguito della mancata realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2018 sui servizi dell'azienda.

N.B. I dati relativi alla Linea 6 non sono riportati a causa della temporanea chiusura all'esercizio per interventi di ammodernamento e completamento degli impianti e dei veicoli da parte della Società Concessionaria.

SERVIZIO DI TRASPORTO DI SUPERFICIE
Autobus - Filobus - Tram

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Incidentalità mezzi di trasporto	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0.001 %	0,0030% ¹	0.001 %	Interna
Età dei mezzi	età del parco bus (anni)	10,21	12,59 ²	10,22 ³	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza di guida (STILE DI GUIDA)</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2018 sono stati pari a n. 41.

² Nell'anno 2018 la flotta veicolare ha visto l'ingresso di soli 56 nuovi autobus su un totale previsto di 107. Le uscite, invece, sono risultate essere di sole 70 vetture su 130 previste.

³ Il valore obiettivo è definito considerando l'ingresso di 51 nuove vetture e la fuoriuscita di 92 automezzi (v. sezione "Interventi strutturali realizzati e progetti a breve termine" in Servizi per la Mobilità)

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% denunce / corse effettuate	<0,004%	0,0039% ¹	<0,004%	Interna
Veicoli collegati con la Centrale operativa SAE (Sistema di Ausilio all'Esercizio)	% veicoli con telecontrollo / parco attivo	95%	95%	95%	Interna
Veicoli dotati di telecamere	% mezzi con telecamere / parco attivo	85%	85%	87%	Interna
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

¹ Il numero di denunce per l'anno 2018 è stato di 54 casi.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate/ corse programmate	≥ 95%	90,31% ²	≥ 95%	Interna
Regolarità complessiva del solo servizio speciale Alibus ¹	% corse effettuate/ corse programmate	98%	100%	98%	Interna
Puntualità	% autobus in ritardo al termine corsa (>10')	10%	10%	10%	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva qualità del servizio a bordo Alibus</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

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

² La riduzione del numero di corse effettuate in ambito urbano ed extraurbano nel 2018 rispetto al programmato per l'anno ha determinato una riduzione dell'offerta di trasporto su gomma dovuta principalmente al sottodimensionamento della flotta veicolare, unitamente al ridimensionamento dell'organico autisti.

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria veicoli (interna)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	99%	99%	Interna
Pulizia veicoli (esterno)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	50%	50%	50%	Interna
Pulizia radicale veicoli (interno)	frequenza media in giorni	15	10	10	Interna
Pulizia strutture (pensiline)	frequenza media in giorni	7	7	7	Interna
Pulizia strutture (paline)	frequenza media in giorni	15	15	15	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia (interna)</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

CONFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione ¹	% veicoli dotati di climatizzatori / flotta veicoli	67%	59%	68%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

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

SERVIZI PER VIAGGIATORI A RIDOTTE CAPACITA' MOTORIE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018 ¹	Obiettivo 2019 ¹	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% veicoli con pianale ribassato / parco attivo	82,55%	72,5%	85,5%	Interna
Veicoli attrezzati con pedana mobile	% veicoli con pedana mobile / parco attivo	81,10%	71,8%	85,5%	Interna
Veicoli attrezzati con sistema Kneeling	% veicoli con sistema Kneeling / parco attivo	77,54%	68,9%	81,8%	Interna
Veicoli attrezzati con fissaggio carrozzella	% veicoli con fissaggio carrozzella / parco attivo	81,10%	72,5%	85,5%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità del servizio per viaggiatori a ridotte capacità motorie</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

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

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018 ¹	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% veicoli attrezzati con display elettronico indicante la linea esercita / parco attivo	100%	95%	95%	Interna
	% veicoli attrezzati con display informativo interno / parco attivo	100%	90%	90%	Interna

¹ V. nota n. 2 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di trasporto Gomma

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. Complessiva livello integrazione modale</i>	% soddisfatti		-%		<i>Sondagg.</i>

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 1 ¹	% veicoli a norma Euro 1 / flotta	3%	4%	1%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 2	% veicoli a norma Euro 2 / flotta	11%	19%	9%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 3	% veicoli a norma Euro 3 / flotta	6%	6%	7%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 4	% veicoli a norma Euro 4 / flotta	7%	7%	7%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 5	% veicoli a norma Euro 5 / flotta	14%	14%	15%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 6	% veicoli a norma Euro 6 / flotta	20%	15%	17%	Interna
Mezzi a trazione elettrica	% mezzi a trazione elettrica / flotta	22%	22%	24%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EEV	% veicoli EEV / flotta	16%	0	0	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Urbano</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Extraurbano</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

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

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media veicoli	15,40%	16,50%	15,40%	Consorzio Unicocamp ania

SERVIZIO DI TRASPORTO METROPOLITANE Linea 1

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Incidentalità dei mezzi	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0,001%	0,014% ¹	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	20,40	21,40	22,40	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2018 sono pari a n. 10.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / n. corse effettuate	≤ 0,07%	0%	≤ 0,07%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Videocitofoni banchine/mezzanini ascensori	si - no	si	si	si	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si - no	si	si	si	Interna
<i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

¹ Dispositivi non presenti

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate/corse programmate	≥ 95%	96,19%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>5)	≤ 1%	< 1%	≤ 1%	Interna
Frequenza corse ore di punta ²	intervallo medio tra due corse	10	10	10	Interna
Frequenza corse ore di morbida ²	intervallo medio tra due corse	14	14	14	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

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

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

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	100%	100%	Interna
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni	60	60	60	Interna
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana	7	7	7	Interna
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni	30	30	30	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

COMFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione ¹	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità WC	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

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

SERVIZI AGGIUNTIVI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi aggiuntivi</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Percorsi per motulesi e ipovedenti e presenza di posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	100%	100%	Interna
Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale	83%	83%	83%	Interna
<i>Perc. complessiva livello integrazione modale</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	18.000	16.736	17.000	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>-%</i>		<i>Sondagg.</i>

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media treni	21,86%	24,04%	22,00%	Consorzio Unico Camp.

SERVIZIO DI TRASPORTO FUNICOLARI
Centrale - Chiaia - Mergellina - Montesanto

SICUREZZA DEL VIAGGIO														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	
Incidentalità mezzi di trasporto ¹	% n. incidenti con feriti e/o morti / n. corse effettuate	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	28	28	29	44	44	45	28	28	29	44	44	45	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	40%	40%	40%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>

¹ Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2018 sono risultati nulli per tutte e quattro le Funicolari

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / corse effettuate	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) ¹	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Videocitofoni anch./mezz./ascens. ²	si - no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si - no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Interna
<i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>

¹ Dispositivi non presenti.

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

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate / corse programmate	≥ 95%	99,4%	≥ 95%	≥ 95%	97,7%	≥ 95%	≥ 95%	96,4%	≥ 95%	≥ 95%	98,4%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>10)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Frequenza corse ore di punta e ore di morbida ²	intervallo medio tra due corse (minuti)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>

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

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

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE							
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Mod. Rilev.		
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	100%	100%	Interna		
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni	30	30	30	Interna		
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana	7	7	7	Interna		
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni	30	30	30	Interna		
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>		FCE -%	FCH -%	FME -%	FMO -%	<i>Sond.</i>

CONFORT/VOLEZZA DEL VIAGGIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	
Accessibilità facilità (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione ¹	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità wc	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	50%	50%	50%	40%	40%	40%	67%	67%	67%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. compl. livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>

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

SERVIZI AGGIUNTIVI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	
Area di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	50%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	Interna
<i>Perc. compl. qualità servizi aggiuntivi</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	
Percorsi per motulesi	% stazioni sul totale	100%	75%	75%	100%	100%	100%	0% ²	0% ²	0% ²	100%	100%	100%	Interna
Percorsi per ipovedenti e presenza posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>

¹ I lavori di realizzazione della nuova piattaforma elevatrice hanno comportato la rimozione del montascale di accesso alla stazione Petraio

² Percorsi non presenti.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Mod. Rilev.
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	100%	100%	Interna
Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Mod. Rilev.	
Perc. complessiva livello di presentabilità e riconoscibilità	% soddisfatti		-%			Sond.
Perc. complessiva livello cortesia e disponibilità per le informazioni richieste	% soddisfatti		-%			Sond.

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Mod. Rilev.	
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale	75%	75%	75%		Interna
Perc. complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	FCE -%	FCH -%	FME -%	FMO -%	Sond.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Mod. Rilev.	
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	988	1.052	1.050		Interna
Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente	% soddisfatti		-%			Sond.

EFFICACIA DEL SERVIZIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	Obiet. 2018	Cons. 2018	Obiet. 2019	
Frequenzamento delle linee	occupazione media treni	21%	20,55%	21%	16%	16,22%	16%	17%	16,96%	17%	15%	15,15%	15%	Cons. Unico Camp.

SERVIZIO SOSTA E PARCHEGGI

PR: Parcheggi a Raso NPF: Napoli Parcheggio facile
PS: Parcheggi in Struttura

SICUREZZA DELLA SOSTA							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce per Infortuni	n. denunce con feriti e-o morti	PS	0	0	0	Int.	Indicat. ANM
Presenza controllo accessi automatizzato	n. controlli accessi automatizzati per PS (n. colonnine)	CDN	nuovo sistema contr. acces.	mant. sistema attuale: n. 10 in entr. n. 11 in usc.	nuovo sistema contr. acces.	Int.	Indicat. ANM
		Frullone, Bagnoli	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Dell'Erba, Pianura, Policlinico	nuovo sist. contr. accessi	realizzato nuovo sist. Policlinico e Dell'Erba	nuovo sist. contr. accessi Pianura	Int.	Indicat. ANM
		Brin	nuovo sistema contr. acces.	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 3 in usc.	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Colli Aminei	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 2 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sist. attuale	Int.	Indicat. ANM
		Ponticelli	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sist. attuale	mant. sist. attuale	Int.	Indicat. ANM

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE ¹						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce anno	< 7	6 ²	< 7	Int.	Indicat. ANM
Disponibilità sistemi tvcc	% dispositivi tvcc funzionanti sul totale	95%	95%	95%	Int.	Indicat. ANM
Perc. complessiva sicurezza della sosta (PERS. E PATRIM.)	% soddisfatti		-%		Sond.	

¹ Solo Parcheggi in Struttura

² Nel 2018 il dato si riferisce alle sole denunce per danni a persone.

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia parcheggi	freq. med. in gg. per diff. tipologie di interv. ¹	PR	1, 7, 30	1, 7, 30	1, 7, 30	Int.	Indicat. ANM
		PS	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	Int.	Indicat. ANM
Perc. complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	PS e PR		-%		Sond.	

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

CONFORT E VELOCITÀ DELLA SOSTA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Mod. Rilev.	Fonte
Casse automatiche PS e NPF	n. casse automatiche	30	25 ¹	28	Int.	Indicat. ANM
Sistemi di pagamento PR	n. parcometri ²	662	528	570	Int.	Indicat. ANM
	modalità di pagamento sosta ³	da 1 a 7	da 1 a 7	da 1 a 7	Int.	Indicat. ANM

¹ L'acquisto delle nuove apparecchiature è posticipato nel 2019

² Il dato è in diminuzione a seguito del mancato acquisto di n. 150 parcometri per il 2018. Per il 2019 previsto il noleggio di n. 42 nuovi dispositivi.

³ 1. Parcometri; 2. Grattini; 3. Schede a scalare; 4. Pagamento con cellulare (Easy park); 5. Neos Park; 6. Telepass; 7. Tap & Pay

SERVIZI PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Obiettivo 2019	Mod. Rilev.	Fonte
Posti riservati ai diversamente abili ¹	n. posti ogni 50 stalli	PS e NPF	1	1	1	Int.	Indicat. ANM
	n. posti ogni 25 stalli	PR	1	1	1	Int.	Indicat. ANM

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

SERVIZIO ASCENSORI CITTADINI

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiett. 2018	Cons. 2018	Obiett. 2019	Mod. Rilev.	Fonte
Sicurezza (incolumità fisica)	n. incidenti in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM
Sicurezza (furti, molestie...)	n. furti denunciati in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	% soddisfatti		-%		Sond.	

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiett. 2018	Cons. 2018	Obiett. 2019	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia ascensori pubblici	frequenza media in giorni	1, 7, 30	1, 7, 31	1, 7, 32	Interna	Indicat. ANM
<i>Perc. complessiva livello di pulizia ascensori</i>	% soddisfatti		-%		Sond.	

INDICATORI DI QUALITA' COMUNI PER IL SISTEMA ANM

Servizio di Trasporto di Superficie, Metropolitane, Funicolari e Sosta

LIVELLO DI SERVIZIO SPORTELLO							
Indicatore di qualità	Unità di misura			Obiett. 2018	Cons. 2018	Obiett. 2019	Mod. Rilev.
Raccolta reclami	disponibilità delle diverse modalità: call center, mail, fax, telefono, Infopoint (si-no)			si	si	si	Interna
Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 gg. sul totale			30%	58%	55%	Interna
<i>Perc. complessiva livello servizio allo sportello</i>	% soddisfatti	<i>Autobus e Filobus</i> -%	<i>Linea 1</i> -%	<i>FCE</i> -%	<i>FCH</i> -%	<i>FME</i> -%	<i>FMO</i> -% Sond.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA							
Indicatore di qualità	Unità di misura			Obiett. 2018	Cons. 2018	Obiett. 2019	Mod. Rilev.
Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste in giorni			5	5	5	Interna
	Tempo medio di preavviso per variazioni di percorso o fermi impianto programmati in giorni			3	3	3	Interna
Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio informazioni			lun-dom 07:00- 20:00	lun - ven 6:30- 20:00	lun - ven 6:30- 20:00	Interna
	Disponibilità informazioni su Sito Internet (si-no)			si	si	si	Interna
	Disponibilità numero verde (si-no)			si	si	si	Interna
<i>Percezione esaustività informazioni</i>	% soddisfatti	<i>Autobus e Filobus</i> -%	<i>Linea 1</i> -%	<i>FCE</i> -%	<i>FCH</i> -%	<i>FME</i> -%	<i>FMO</i> -% Sond.