

anm

AZIENDA
NAPOLETANA
MOBILITÀ S.p.A.



LA CARTA DELLA MOBILITÀ

Edizione 2025

CARTA DELLA MOBILITÀ	<u>3</u>
Principale normativa di riferimento e di indirizzo	<u>3</u>
LA NOSTRA AZIENDA	<u>4</u>
Dalle origini ad oggi	<u>4</u>
Partnership e accordi anm	<u>5</u>
I principi fondamentali del trasporto pubblico	<u>5</u>
Le certificazioni	<u>6</u>
Etica, trasparenza e lealtà	<u>8</u>
Protezione dei dati personali	<u>9</u>
Comitato consultivo utenti	<u>9</u>
SERVIZI DI TRASPORTO	<u>10</u>
Servizi di trasporto su gomma	<u>10</u>
Servizi di trasporto ad impianto fisso	<u>13</u>
SERVIZI ALLA MOBILITÀ	<u>23</u>
Sosta a raso su strada	<u>23</u>
Parcheggi	<u>25</u>
SISTEMI DI CONTROLLO	<u>27</u>
LE STAZIONI DELL'ARTE	<u>28</u>
COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM	<u>30</u>
Orari di esercizio	<u>30</u>
Regolamento viaggiatori	<u>31</u>
Titoli di viaggio	<u>32</u>
Sanzioni amministrative	<u>35</u>
Oggetti smarriti	<u>35</u>
Fotografie, riprese televisive e cinematografiche	<u>36</u>
Altri servizi	<u>36</u>
INFORMAZIONE E CUSTOMER CARE	<u>37</u>
Reclami	<u>39</u>
Richieste e suggerimenti	<u>40</u>
ANM PER LA QUALITÀ	<u>40</u>
Indicatori di qualità: gli obiettivi realizzati nel 2023 e quelli pianificati per il 2024	<u>40</u>

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che operano nel settore dei trasporti e gli utenti. Il documento fornisce informazioni sui servizi erogati da ANM, sui risultati raggiunti nel corso del 2024 e sugli obiettivi per l'anno 2025.

PRINCIPALE NORMATIVA DI RIFERIMENTO E DI INDIRIZZO

Il documento è conforme ai seguenti riferimenti normativi, in materia di Carta della Qualità dei servizi nel settore trasporti:

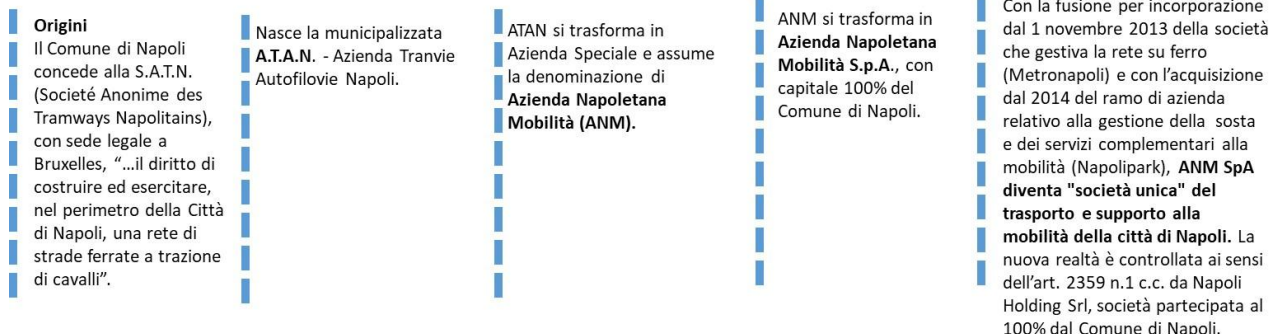
1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
2. Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
3. Decreto legislativo 286 del 30/07/1999
4. Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n.273
5. Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009
6. Decreto Legislativo 33/2013
7. Legge 27/2012
8. Legge Regionale del 28 Marzo 2002 n. 3 "Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania";
9. 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;
10. Direttiva Europea 2022/2464 (CSRD)
11. Direttiva UE 2025/794
12. Decreto Legislativo 125/2024
13. D.L. 30/06/2025 n.95 conv. nella legge .118 del 08/08/2025
14. Contratto di Servizio stipulato il 18 Dicembre 2014 e ssmmii, tra le società Napoli Holding s.r.l. e Azienda Napoletana Mobilità S.p.A.

DIMENSIONI DI ANM¹

- 90.030.197 milioni di passeggeri trasportati
- 229.147.500 milioni di euro (valore della produzione)
- 21.832.931 milioni di km percorsi
- 32.544 posti auto offerti (parcheggi in struttura e a raso)
- 2.004 persone che lavorano in ANM

DALLE ORIGINI AD OGGI

1875 — 1947 — 1995 — 2001 — 2013/2014



Attualmente ANM S.p.A. opera in virtù di contratti di servizio.

Per effetto del Contratto di Servizio stipulato con Napoli Holding S.r.l, nell'anno 2014, l'Azienda attualmente gestisce il sistema della mobilità cittadina, con l'esercizio della rete di trasporto pubblico di autobus, filobus, tram, metropolitane, funicolari, ascensori e scale mobili. Il contratto è attualmente prorogato, con addendum, al 31/12/2025. Con riferimento al Lotto 5 (Comune di Napoli) nel mese di febbraio 2024 il Consiglio Comunale di Napoli ha votato all'unanimità l'ordine del giorno che prevedeva l'affidamento "in house" ad ANM. Il nuovo percorso è stato condiviso anche con la Regione Campania che si è impegnata a predisporre gli atti necessari per consentire il percorso.

L'ANM è inoltre titolare di un contratto ponte per la gestione di alcune linee suburbane, con la Città Metropolitana di Napoli. Il suddetto contratto è stato prorogato, di anno in anno; tuttavia, si segnala che nel mese di maggio 2024 è stata aggiudicata dalla Regione Campania la gara relativa al lotto 4 in favore di un nuovo operatore, che subentrerà quindi nel servizio di ANM svolto in tale ambito, pari a 3,2 milioni di bus/km.

Completa l'offerta dei servizi erogati dall'azienda, la gestione dei parcheggi in struttura, della sosta a raso, il presidio della funzionalità degli impianti di controllo accessi, con l'elevazione delle sanzioni amministrative, per la violazione del Codice della Strada, della segnaletica, in ragione dei contratti di servizio con il Comune di Napoli.

¹ Dati al 31/12/2024.

PARTNERSHIP E ACCORDI ANM

L'ANM è partner strategico delle seguenti società:

CONSORZIO UNICOCAMPANIA, che si occupa della gestione della tariffazione per il trasporto pubblico locale nella Regione Campania, con l'obiettivo di offrire agli utenti la massima accessibilità alla rete del trasporto pubblico locale, anche attraverso l'integrazione tariffaria e la capillare distribuzione dei titoli di viaggio. La quota di partecipazione di ANM è del 18,44 %.

CITY SIGHTSEEING, che ha per oggetto la gestione di servizi di trasporto di persone, di natura pubblica o privata (noleggio), per la visita della città con bus a due piani scoperti. Le fermate del servizio sono presenti nei principali punti della città, 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 13,24 %.

FULL GREEN, che è un Consorzio formato da ANM SpA, ATM SpA e ATAC SpA, al fine di costituire una organizzazione comune tra i consorziati, per implementare progetti di mobilità sostenibile e engineering di infrastrutture di supporto e ausilio all'esercizio del trasporto pubblico locale. ANM è titolare di una quota del fondo consortile pari al 30 %.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

ANM si impegna, nell'ambito delle competenze che le sono attribuite, 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.

Continuità: ANM eroga 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, riducendo al minimo il disagio dei clienti.

Partecipazione: ANM offre un servizio orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità dei clienti, tenuto conto dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction e delle segnalazioni e dei suggerimenti degli utenti.

Rispetto dell'ambiente: ANM adotta tutti gli interventi necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e alla tutela dell'ambiente.

Libertà di scelta: ANM garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta, tra più soluzioni modali di diversi vettori.

Efficienza ed efficacia: ANM è impegnata nell'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.

Salute e sicurezza: ANM assicura l'adozione di iniziative, volte alla prevenzione degli incidenti e delle malattie sul lavoro, e a favorire il miglioramento delle condizioni di lavoro, attraverso il confronto tra le parti.

Qualità del servizio: l'Azienda è impegnata nella realizzazione di un servizio efficiente che soddisfi le aspettative dei clienti, attraverso il miglioramento dei livelli di qualità del servizio erogato, di cui assicura il monitoraggio costante, per garantire:

- Regolarità del servizio
- Sicurezza

- Pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture aziendali
- Comfort
- Riconoscibilità del personale di front line
- Informazioni all'utenza
- Servizio commerciale alla clientela

LE CERTIFICAZIONI

La certificazione rappresenta l'impegno volontario e concreto della società verso una 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, dell'etica e della responsabilità sociale.

ANM è dotata di un sistema di gestione certificato, secondo le norme ISO 9001:2015 (Qualità) e ISO 14001:2015 (Ambiente).

L'adozione di un sistema di gestione integrato certificato garantisce il coordinamento di tutte le attività aziendali, ponendo ancora più attenzione ai processi ed all'organizzazione basata sulla gestione del rischio, alle tematiche ambientali per ridurre consumi, emissioni e, in generale, allo sviluppo sostenibile.

Oggi il tema della sostenibilità è molto sentito dall'Azienda, come dai privati cittadini. Ecco perché la certificazione integrata rappresenta un ottimo strumento per un maggiore controllo dei costi, riduzione degli sprechi, aumento della produttività e dell'efficacia dei processi interni, ma è anche uno strumento per rispettare il pianeta, migliorando la comunicazione e il rapporto con i propri stakeholder, in particolare i clienti.

Negli ultimi anni anche le norme ISO, come la 9001 per il Sistema di Gestione della Qualità e la 14001 per il Sistema di Gestione Ambientale, stanno evolvendo per integrare la gestione dei cambiamenti climatici negli standard ISO 9001 e 14001. L'integrazione rappresenta un passo importante verso una gestione aziendale più responsabile e sostenibile, dimostrando l'impegno globale verso la lotta ai cambiamenti climatici.

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 proseguirà col progetto di integrazione ed estensione delle certificazioni, in particolare degli standard ISO 45001 (Sicurezza) e SA 8000 (responsabilità sociale).

POLITICHE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO E SOSTENIBILITÀ

Consapevole del ruolo assunto nell'ambito dello sviluppo sostenibile del territorio e compatibilmente con i requisiti e le aspettative espresse da tutti gli stakeholder, ANM adotta una strategia aziendale che mira a garantire, in coerenza con quanto definito dai Contratti di servizio e con le risorse disponibili, un'offerta di servizi, affidabile ed integrata, capace di soddisfare le esigenze di mobilità dell'area metropolitana di riferimento.

In particolare, ANM, nell'intento di consolidare il suo ruolo centrale nel sistema della mobilità integrata, si impegna a:

- ✓ Rispondere alle puntuali esigenze ed alle aspettative delle parti interessate, in relazione ai servizi offerti, assicurando il rispetto, tra gli altri, dei requisiti di qualità, di sicurezza sul lavoro, di protezione dell'ambiente, sociali, e lo sviluppo e la cura del capitale umano;

- ✓ Sviluppare le proprie attività, nell'ottica del miglioramento continuo, monitorando costantemente le performance dei servizi forniti ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, al fine di correggere eventuali criticità o attivare azioni di miglioramento dei processi gestiti;
- ✓ Operare nel rispetto della normativa di riferimento, dei CCNL, degli accordi e degli impegni aziendali sottoscritti, delle convenzioni e delle raccomandazioni internazionali, degli standard e dei regolamenti volontari adottati e delle procedure interne;
- ✓ Gestire le proprie attività nel rispetto dell'ambiente, minimizzando l'impatto delle stesse sull'ambiente circostante, limitando in particolare le emissioni in atmosfera, l'impatto acustico, ottimizzando i consumi di energia, di acqua e di materie provenienti da fonti non rinnovabili, favorendo la raccolta differenziata ed il riciclo dei rifiuti;
- ✓ Individuare ed eliminare i rischi ed i pericoli per la sicurezza dei lavoratori e dei clienti connessi all'erogazione dei servizi offerti;
- ✓ Sviluppare la cultura della qualità, della sicurezza, della protezione ambientale, della responsabilità sociale, consultando e coinvolgendo, anche mediante adeguati interventi formativi e/o informativi, tutti i componenti dell'organizzazione e le eventuali parti esterne interessate nella definizione e nel perseguimento degli obiettivi aziendali;
- ✓ Promuovere la cultura della sostenibilità, favorendo il benessere dei lavoratori, anche attraverso la promozione ed il rispetto dei valori etico-sociali e la conciliazione dei tempi vita e di lavoro.

ANM ritiene che il perseguimento dei suddetti principi e linee strategiche, da realizzarsi attraverso l'implementazione, il controllo e lo sviluppo di un SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO conforme a norme, sia cogenti che volontarie, possano contribuire in maniera decisiva a migliorare i propri servizi, la sicurezza ed il benessere dei lavoratori, riducendo al contempo l'impatto ambientale delle proprie attività e valorizzando le professionalità coinvolte.

A tal fine ANM si impegna ad assicurare la piena diffusione e condivisione della sua politica del Sistema di Gestione Integrato, che è da intendersi quale riferimento costante dell'operato di tutti i membri dell'organizzazione.

A gennaio 2023 è entrata ufficialmente in vigore la Direttiva Europea 2022/2464, ossia la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), adottata con l'obiettivo di migliorare il processo di divulgazione delle informazioni di sostenibilità e responsabilizzare le organizzazioni, attraverso l'obbligo di rendicontare regolarmente informazioni sul proprio impatto sociale e ambientale.

L'obiettivo della CSRD è garantire la disclosure di informazioni sui rischi, le opportunità, le politiche, gli impatti, i target e le performance di sostenibilità, incentivando la correlazione tra informazioni finanziarie con quelle di sostenibilità.

L'Italia ha recepito la Direttiva Europea 2022/2464 (CSRD) con il D.lgs. 125/2024, prevedendo che le imprese debbano redigere una rendicontazione di sostenibilità basata sul principio della doppia materialità. Questo implica che le aziende dovranno indicare non solo come le questioni di sostenibilità influenzano le loro attività finanziarie, ma anche come le loro attività impattano sulle persone e sull'ambiente.

ANM dovrà redigere il report di sostenibilità, a partire dall'esercizio 2027, secondo gli standard europei, come stabilito dalla Direttiva UE 2025/794 e dal Decreto Legge 30/06/2025 n.95 conv. con Legge n.118 del 08/08/2025.

Per ANM sostenibilità significa valore competitivo, reputazionale, territoriale, continuità nel tempo, significa interrogarsi sul futuro dell'azienda, sull'impatto che ha sul mondo e sul valore che è

in grado di generare. Per questo motivo l'azienda ha già integrato nel 2024, con il Documento di Sostenibilità, i criteri ambientali, sociali e di governance (ESG) nei processi decisionali, superando la logica dell'adempimento, per abbracciare una cultura della sostenibilità consapevole, concreta, autentica. Tale decisione rappresenta una leva strategica imprescindibile di competitività, innovazione e resilienza, per costruire relazioni di fiducia, attrarre talenti, migliorare la propria reputazione.

L'attenzione di ANM per la sostenibilità rappresenta non solo una scelta, ma un vero e proprio percorso condiviso, caratterizzato da un impegno costante per il miglioramento economico, ambientale e sociale.

La riduzione delle emissioni inquinanti costituisce uno degli obiettivi di sostenibilità, per migliorare la qualità della vita urbana, riducendo il rumore, la congestione e i rischi per la salute, associati all'inquinamento atmosferico. Inoltre, la promozione di modelli di trasporto sostenibili può favorire la coesione sociale e l'inclusione, offrendo soluzioni di mobilità accessibili a tutti, mentre al contempo ottimizza l'efficienza degli spostamenti.

Con l'obiettivo di realizzare la piena transizione ecologica del proprio parco veicolare, ANM ha indirizzato le proprie scelte di investimento a breve/medio termine su autobus ed infrastrutture per la mobilità full electric, nell'ambito delle risorse rese disponibili dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. In tale contesto, il Comune di Napoli è risultato destinatario di risorse per 180 milioni di Euro che, tra il 2024 e il 2026, consentiranno di acquistare oltre 250 bus elettrici, in sostituzione dei diesel e di convertire, alla trazione completamente elettrica, 3 depositi aziendali. Le vetture alimentate a energia elettrica non solo contribuiranno alla riduzione dell'inquinamento atmosferico, ma ridurranno anche i costi legati al carburante tradizionale, migliorando l'efficienza energetica complessiva del sistema di trasporto e promuovendo l'uso di fonti di energia rinnovabile. In particolare, si segnala che ANM è stata nominata dal Comune di Napoli con Delibera di Giunta n. 60 del 24/02/2022 soggetto attuatore per i seguenti progetti finanziati dalle risorse del PNRR sub-investimento 4.4.1 della misura M2 C2 4.4):

- acquisto di 253 autobus elettrici finanziati con €/milioni 144,2
- realizzazione delle relative infrastrutture di ricarica elettrica finanziato con €/milioni 35,9
- acquisto ed installazione di nuove validatrici, nell'ambito del progetto MaaS for Italy finanziato con €/milioni 0,45.

Il rapporto tra ANM ed il Comune di Napoli è stato regolamentato con apposita Convenzione. Come previsto dalla normativa le procedure di gara sono state espletate entro la fine del 2023. Nel corso del 2024 sono stati forniti i primi 78 autobus, altro importante milestone fissato dalla normativa, e sarà allestito il primo deposito con le infrastrutture di ricarica. Dettagli tecnici, stato di attuazione ed impegni legati a questi importanti investimenti sono illustrati più in dettaglio nei capitoli dedicati al parco rotabili, al sistema di vendita di titoli di viaggio e all'evoluzione prevedibile della gestione.

ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ

ANM orienta la propria attività, sia all'interno che all'esterno, al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà. L'azienda si è dotata, già da tempo, di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D.lgs. 231/2001, del Codice Etico e del Codice di Comportamento. Il Codice Etico è un documento volontario, che contiene i valori e le regole di condotta, i principi di responsabilità etico-sociale, considerati fondamentali per la società. Il Codice di Comportamento invece, contiene le regole di condotta che i destinatari sono tenuti ad osservare nello svolgimento delle funzioni assegnate. Nel corso del 2024, ANM ha adeguato il catalogo dei reati -presupposto ai continui interventi normativi che vengono ad ampliare l'ambito oggettivo di applicazione del Dlgs 231/01. Si è effettuata una nuova revisione del Codice di Comportamento,

attualmente in fase di approvazione. In conformità a quanto disposto del D.lgs. 33/2013, in combinato disposto con le prescrizioni contenute nelle determinate dell'ANAC di riferimento ed all'aggiornamento 2024 del PNA 2022, ANM pubblica, sul proprio sito, alla sezione "Società Trasparente" tutte le informazioni legislativamente richieste, salvaguardando le prescrizioni vigenti in materia di privacy, tra cui i bilanci, dati ed informazioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività istituzionali ed operative della società, unitamente al Piano Triennale di Prevenzione, della Corruzione e Trasparenza. In particolare, nel corso del 2024, per rendere attuativo l'articolo 28 del D.lgs. 36/2023 "Nuovo Codice dei Contratti Pubblici" in combinato disposto con l'art. 37 del decreto legislativo 33/2013, si è implementato l'utilizzo del servizio connettore BDNCP – trasparenza.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

ANM pone costante attenzione al trattamento dei dati personali, la cui protezione è un diritto fondamentale dell'individuo, tutelato dal Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR) e dal D.lgs. n. 101 del 2018 che contiene le disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale (D.lgs. n. 196/2003) ai principi del GDPR.

La responsabilizzazione del Titolare del trattamento (c.d. principio di accountability) rappresenta il motore del complesso e continuo processo di adeguamento alla normativa comunitaria sul trattamento dei dati personali, che ad oggi ha portato all'adozione di molteplici azioni, per garantire maggiore sicurezza ai dati personali: aggiornamento della policy Privacy, definizione di un Modello Organizzativo Privacy aziendale, nomina del Data Protection Officer (DPO), adozione di procedure per l'esercizio dei diritti degli interessati e per la segnalazione degli eventi di data breach, aggiornamento delle informative, nomina dei soggetti terzi che trattano dati personali per conto dell'ANM, quali Responsabili del Trattamento, ai sensi dell'art.28 del GDPR.

Per approfondimenti consultare la pagina "PRIVACY" del sito www.anm.it.

COMITATO CONSULTIVO UTENTI

Nell'ambito del Contratto di Servizio, Napoli Holding ha istituito il *COMITATO CONSULTIVO UTENTI*, al fine 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 30 Dicembre 2022 che ha aggiornato l'Elenco delle Associazioni di consumatori e utenti componenti 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.

ANM gestisce una rete complessa di linee di superficie (autobus, filobus e tram), urbane e suburbane, la cui pianificazione si integra in maniera sinergica con: la rete su ferro, costituita da 4 impianti funicolari (Chiaia, Centrale, Mergellina e Montesanto) e 2 linee metropolitane (Linea 1 e Linea 6), 4 ascensori cittadini, il sistema di scale mobili intermodali e 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 ANM²

- 16 comuni serviti³
- 314 kmq di territorio servito
- 1.557.000 la popolazione residente⁴
- 1.526.166 di corse per servizi di trasporto di superficie urbano ed extraurbano
- 83.093 di corse per servizi di trasporto metropolitano
- 204.494 di corse per servizi di trasporto funicolari

SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO ED EXTRAURBANO

Rete Automobilistica

Numero linee	112
- Urbane	77
- Suburbane	35
Lunghezza totale della rete autobus (km) ⁵	365
- rete urbana	265
- rete suburbana	100
- corsie preferenziali	16,7
Flotta	406
- autobus diesel	294
- autobus metano	104
Ibridi	8
Numero passeggeri anno	38.085.840
Vetture-Km anno	11.849.373,04

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

² Dati al 31/12/2024

³ 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

⁴ Fonte: Dati ISTAT.

⁵ Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee senza ripetizione degli archi.

La flotta autobus conta 406 veicoli, di cui n. 224 bus della più moderna concezione Euro 6 sia diesel che metano, n. 8 Ibridi seriali con trazione elettrica e motogeneratore di bordo Euro 6. La flotta di autobus alimentati a metano è di n. 104 mezzi, che fanno registrare livelli di emissioni gassose molto contenute (EEV ed Euro 6).

I mezzi ANM sono dotati di un sistema di videosorveglianza di bordo a circuito chiuso per la rilevazione delle immagini da 4 telecamere di bordo. In caso di denuncia per evento criminoso a bordo, le immagini sono messe a disposizione dell'autorità giudiziaria.

Una centrale operativa costituisce la base per il controllo e la pianificazione del servizio di trasporto di superficie. È dotata di un sistema di gestione AVM (Automatic Vehicle Monitoring) esteso a tutti i mezzi del parco, completo delle funzionalità di localizzazione, monitoraggio, regolarizzazione e informazione all'utenza mediante paline elettroniche, poli informativi ai capolinea e display in pensilina.

La centrale operativa è dotata di 12 postazioni operatore per la gestione integrale dell'esercizio, della videosorveglianza e della bigliettazione automatica, tra l'altro coordina un sistema di mobilità dinamico, flessibile e articolato basato su sistemi interattivi (APP Giranapoli, ANMGo, ecc.), e un sistema di bigliettazione automatica integrato con l'AVM con circa 1.200 validatrici di due differenti Fornitori, emettitori a terra e una centrale di monetica.

Il compito della centrale operativa è il monitoraggio dello stato dei mezzi, alla gestione integrale dei veicoli in linea (regolazione dell'esercizio, manutenzione, ecc.), all'informazione alla Clientela.

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. Il sistema di controllo è dotato di ridondanze per la sicurezza di esercizio; pertanto, è provvisto di una postazione di disaster recovery presso il Deposito di S. Giovanni, in funzione in caso di emergenza.

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 40.000 km e comunque una volta l'anno.

Grazie agli ingressi di nuovi autobus, la quota di autobus meno inquinanti (Euro 6) è ora pari al 51% circa della flotta totale (37% della sola flotta autobus), mentre quella più inquinante e vecchia dei veicoli fino ad Euro 3 è inferiore al 4% della flotta totale (5% della sola flotta autobus), con circa 19 anni di età media.

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 alle app o attraverso i canali di e-commerce (v. sezione "TITOLI DI VIAGGIO").

La linea prevede l'utilizzo sistematico di 12 autobus di nuova generazione motorizzati Euro 6 e quindi a basso impatto ambientale in quanto ad emissioni di CO₂ e polveri sottili, modello CityMood. La periodicità delle corse è pari a 10 minuti. Prima corsa dal Porto 5:30 e alle 06:00 dall'Aeroporto - ultima corsa dall'Aeroporto 23:20.



METROPOLITANA LINEA 1

**Linea 1**

Lunghezza linea metropolitana (km)	18,8
Numero stazioni	19

14 elettrotreni CAF⁶**Flotta**

	30 UdT ⁷
Tempo percorrenza intera tratta (min.)	34
Velocità commerciale (km/h)	34,7
Pendenza massima (%)	5,5
Numero passeggeri anno	37.645.610
Vetture-km anno	8.303.772

La metropolitana Linea 1 di Napoli costituisce l'asse portante del trasporto su ferro della città attraverso un tracciato di circa 19 km che 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, con tratte che arrivano a una pendenza del 5,5%.

Il tracciato, tutto a doppio binario, si sviluppa in viadotto nella tratta Piscinola-Colli Aminei e prosegue in galleria fino a Garibaldi.

A livello altimetrico, il tracciato presenta tratte la cui pendenza arriva fino al 5,5%.

La linea, per l'anno 2024, è stata composta da n. 19 stazioni: Piscinola; Chiaiano; Frullone; Colli Aminei; Policlinico; Rione Alto; Montedonzelli; Medaglie d'Oro; Vanvitelli; Quattro Giornate; Salvator Rosa; Materdei; Museo; Dante; Toledo; Municipio; Università; Duomo; Garibaldi.

Le seconde uscite presidiate da personale aziendale sono: Salvator Rosa 2 (incrocio Battistello Caracciolo/Girolamo Santacroce); Rione Alto (uscita Ospedale Pascale Via A. D'Antona); Montedonzelli Via dell'Erba; Toledo Montecalvario (Piazza Montecalvario).

A queste si aggiungono inoltre il corridoio di collegamento di Museo Passante, interscambio con la Linea 2 di Trenitalia (fermata Piazza Cavour), quello di Colli Aminei con Ospedale Cardarelli, il collegamento Vanvitelli-Funicolari di Chiaia e Centrale, nonché il corridoio di collegamento di stazione Metro Linea 1 Municipio – uscita Porto, con 4 tapis roulant installati lungo un sottopasso lungo 200m.

Da un punto di vista gestionale, va rimarcato che rispetto ai servizi di trasporto pubblico di superficie, che si basano prevalentemente sulla gestione e manutenzione della flotta e sull'organizzazione e gestione dei conducenti, per l'esercizio e la gestione del servizio di trasporto

⁶ Nuovi UT CAF, composti da due semitreni (sei casse), nell'ambito del programma di rinnovo della flotta.

⁷ Il valore fa riferimento al totale delle vecchie Unità di Trazione ANSALDO, ognuna composta da due vetture-elettromotrici, in corso di progressiva dismissione per obsolescenza: nel corso del 2025 si prevede la dismissione di ulteriori n.10 UdT.

pubblico di linee metropolitane è necessario garantire anche la gestione contestuale della rete infrastrutturale dedicata, costituita da ampie e profonde stazioni nonché da tracciati in galleria ed in viadotto attrezzati con sofisticate e complesse tecnologie che garantiscono la trazione ed il controllo della marcia dei treni nonché la movimentazione dei passeggeri dalle banchine all'esterno delle stazioni.

Per la linea abbiamo il complesso sistema costituito dall'armamento ferroviario e dagli impianti per la distribuzione dell'energia elettrica (sottostazioni elettriche, cabine elettriche, linea aerea di captazione, gruppi elettrogeni, etc), nonché tutti gli impianti necessari per la sicurezza dell'esercizio (sistemi di segnalamento, telecomunicazioni, terra-treno, telefonia fissa, rete dati, etc).

Nelle stazioni sono inoltre presenti gli impianti di sollevamento (scale mobili, ascensori, tappeti mobili, scale fisse), gli impianti luce e forza motrice, gli impianti antincendio, gli impianti di controllo accessi, gli impianti di videosorveglianza, gli impianti idrici, etc.

Altra caratteristica peculiare della Metropolitana di Napoli è la presenza, nella maggioranza delle stazioni, di importanti opere d'arte che costituiscono un patrimonio artistico-culturale di eccezionale valore, apprezzato e ammirato a livello mondiale, patrimonio che l'ANM provvede a tutelare e mantenere e di cui si dirà in seguito.

Questo vasto insieme, costituente l'infrastruttura ferroviaria, deve essere costantemente mantenuta secondo precisi ed elevati standard di manutenzione e pulizia, nonché presenziato da agenti abilitati dal competente Ministero per mansioni di sicurezza e di emergenza.

Esso è attualmente costituito da:

- ✓ 19 Stazioni principali, tra cui 11 stazioni dell'Arte;
- ✓ 5 km di viadotti con doppio binario;
- ✓ 22 km di gallerie a singolo binario;
- ✓ 2,5 km di galleria a doppio binario;
- ✓ 7 sottostazioni elettriche;
- ✓ 5 camere di ventilazione primaria;
- ✓ 255 impianti (ascensori, scale mobili, tappeti mobili, piattaforme elevatrici) a servizio delle stazioni e di intercambio, tra cui 4 tapis roulant inaugurati a luglio 2023 lungo il sottopasso di collegamento (L=200m) tra la stazione Municipio e uscita nel Porto;
- ✓ un Deposito-Officina presso l'area di Chiaiano-Piscinola;
- ✓ un Posto Centrale Operativo (PCO) a Colli Aminei.

Impianti	
- Scale mobili	150
- Ascensori	72
- Tapis roulant	22
- Montascale e piattaforme elevatrici	3

Linea 6

<i>Lunghezza linea metropolitana (km)</i>	<i>5,5</i>
<i>Numero stazioni</i>	<i>8</i>
<i>Flotta</i>	<i>5 elettrotreni</i>
<i>Tempo percorrenza intera tratta (min.)</i>	<i>10</i>
<i>Velocità commerciale (km/h)</i>	<i>32</i>
<i>Pendenza massima (%)</i>	<i>5,5</i>
<i>Numero passeggeri anno</i>	<i>659.075</i>
<i>Vetture-km anno</i>	<i>104.280</i>

Relativamente alla Linea 6, per i primi sei mesi del 2024 è proseguita la chiusura all'esercizio (da febbraio 2014) a causa dei lavori di ammodernamento sia degli impianti di terra sia dei rotabili, portati avanti dalla Concessionaria Hitachi per conto del Comune di Napoli e finalizzati all'estensione dell'esercizio sulla intera tratta Mostra-Municipio.

A valle di un intenso lavoro, in sinergia tra Comune di Napoli, Concessionaria ed ANM, nonché delle necessarie verifiche/collaudi degli Organismi preposti, il **17 Luglio 2024** è arrivato il NOT dell'ANSFISA e la contestuale riapertura all'esercizio della Linea 6, per l'intera tratta **Mostra-Municipio**.

La linea è oggi composta in totale da 8 stazioni (Mostra, Augusto, Lala, Mergellina, Arco Mirelli, San Pasquale, Chiaia, Municipio), comprendente i nodi d'interscambio a Mostra (Cumana e Circumflegrea dell'E.A.V., nonché stazione Campi Flegrei di Trenitalia), a Mergellina (Linea 2 di Trenitalia) e a Municipio (Linea 1).

Alcune di queste stazioni sono dei veri capolavori e nuove stazioni dell'arte a Napoli.

Tra queste spicca senz'altro la **stazione di Chiaia**, progettata dall'architetto napoletano Uberto Siola, con opere affidate all'artista Peter Greenaway, che è stata scelta per il "**Prix Versailles**" tra le migliori al mondo per l'anno 2024.

Relativamente agli impianti complementari al trasporto dei passeggeri, segnatamente: ascensori, scale mobili, tapis roulant, etc., sulla Linea 6 sono presenti **n° 89 nuovi impianti**.

Dal punto di vista dell'Esercizio, nella prima fase di avvio si è previsto di effettuare un esercizio a "**capacità ridotta**", condizionato dalla presenza di una flotta composta da sole n° 5 vecchie UdT LTR90 e dall'assenza di un deposito.

In tale fase transitoria, che si è protratta per tutto il 2024, si è sviluppato un nastro di esercizio dalle 7:30 alle 15:30.

Pur con le limitazioni sopra esposte, dall'apertura al 31.12.2024 per Linea 6 si è avuta una produzione di circa **100 mila vett*Km** e una frequentazione di circa **660 mila viaggiatori**.

SERVIZIO TRANVIARIO

Rete Tranviaria

<i>Numero linee</i>	<i>2 (circolari) + 1</i>
- Urbane	3
- Suburbane	0
<i>Lunghezza totale della rete (km)⁸</i>	<i>19</i>
- rete urbana	19
- rete suburbana	0
- corsie preferenziali ⁹	12
<i>Flotta</i>	<i>33</i>
<i>N. passeggeri anno</i>	<i>1.359.148</i>
<i>Vetture-Km anno</i>	<i>422.862</i>

L'ANM è dotata di una rimessa tranviaria di S. Giovanni di circa 9.000 mq ed è composta di officina, fosse di ispezione e impianti di servizio (impianti di lavaggi, sollevamento, sabbiere, ecc.) aree di movimentazione per un parco tranviario di 33 rotabili, costituito da n. 22 tram SIRIO e n. 11 Tram CT139K, oltre un tram di importanza storico culturale n° 1029, utilizzato solo per eventi di carattere promozionale, culturale e turistico. I tram non producono localmente alcun tipo di emissione dannosa per l'ambiente.

Le linee tranviarie sono n.3:

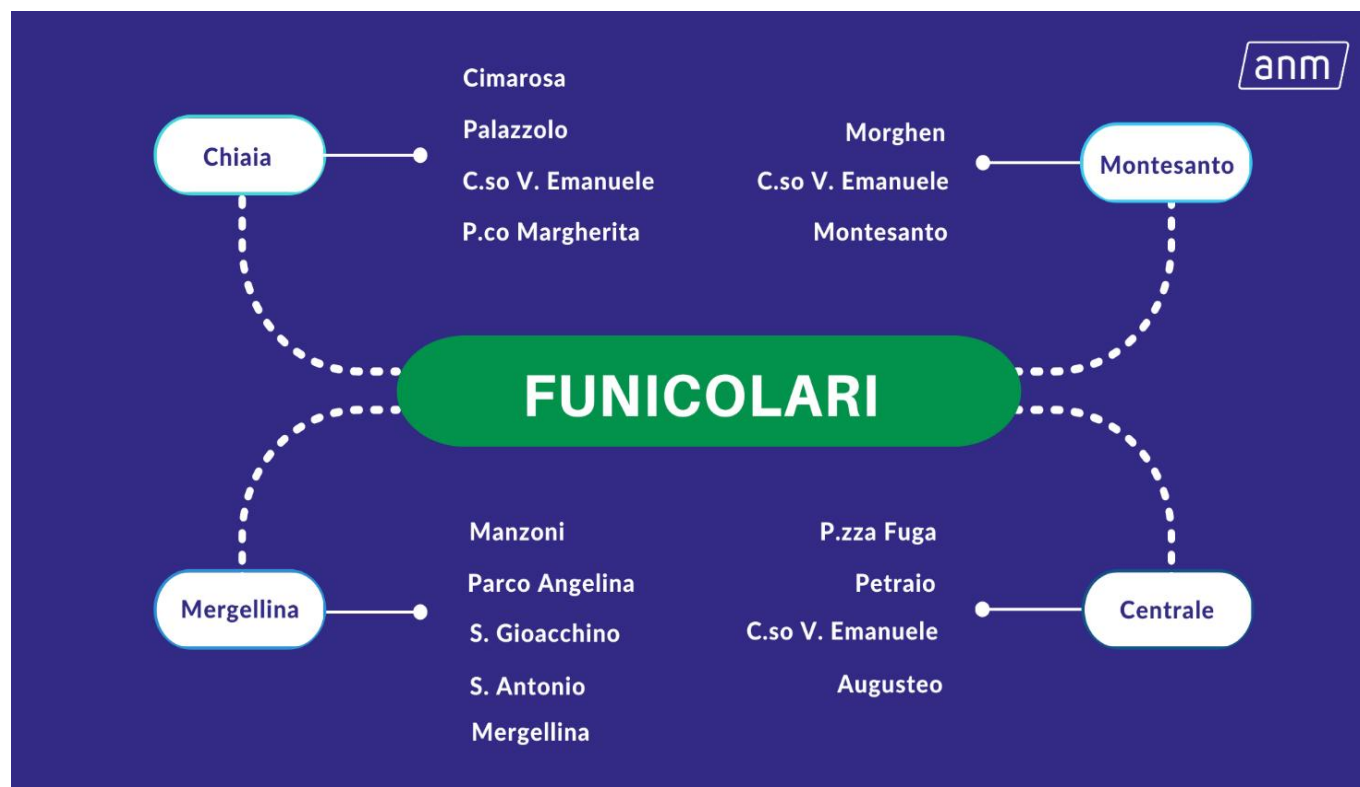
Linea tranviaria 421: San Giovanni – Colombo – Poggioreale (circolare six);

Linea tranviaria 412: San Giovanni-Poggioreale – Colombo (circolare dex)

Linea tranviaria 422: San Giovanni – P.zza Nazionale.

⁸ A doppio binario.

⁹ Misurati per sviluppo corsie.



<i>Impianti</i>	<i>Centrale</i>	<i>Chiaia</i>	<i>Mergellina</i>	<i>Montesanto</i>	<i>SISTEMA</i>
<i>Lunghezza tratta (km)</i>	1,23	0,5	0,56	0,83	3,12
<i>Numero stazioni</i>	4	4	5	3	16
<i>Flotta</i>	6	4	2	4	16
<i>Tempo percorrenza intera tratta (min)</i>	6,5	4,3	6,45	5,3	-
<i>Velocità commerciale. (km/h)</i>	11,35	6,98	5,21	9,11	-
<i>Pendenza massima (%)</i>	15,24	29,81	46,57	23,07	-
<i>Numero passeggeri anno</i>	7.339.500	chiusa	2.362.800	2.32.000	9.934.300
<i>Vetture-km anno</i>	281.038	0	106.013	35.630	422.680

Le Funicolari svolgono, nel sistema dei trasporti su ferro della città di Napoli, un ruolo fondamentale per la mobilità urbana, collegando il centro cittadino alla zona collinare ed assecondando, da oltre 100 anni, la particolare configurazione orografica della città.

Il servizio delle quattro funicolari si completa dei seguenti impianti:

Impianti

<i>Scale mobili</i>	6
<i>Ascensori</i>	6
<i>Tapis roulant</i>	4
<i>Piattaforme elevatrici</i>	4

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 dell'impianto di sollevamento, area imbarchi e sbarchi.

Tutte le Funicolari sono dotate di sistemi di diffusione sonora nelle stazioni, e di sistemi di TVCC per la sorveglianza delle aree accessibili al pubblico. La Funicolare Centrale è dotata anche di impianti di diffusione sonora e interfono a bordo treno, per facilitare la comunicazione tra passeggeri, conducente e stazioni. Tutte le funicolari si avvalgono anche di un sistema di tele-controllo della linea per la gestione dell'esercizio; la Funicolare Centrale è anche dotata di telecamere installate sui frontali dei treni, le cui immagini vengono trasmesse direttamente in sala manovra.

SERVIZIO FILOVIARIO

Rete Filoviaria

<i>Numero linee</i>	4
<i>Urbane</i>	3
<i>Suburbane</i>	1
<i>Lunghezza totale della rete (km)¹⁰</i>	60
- <i>rete urbana</i>	40
- <i>rete suburbana</i>	20
- <i>corsie preferenziali¹¹</i>	12
<i>Flotta</i>	60
<i>Numero passeggeri anno</i>	2.346.225
<i>Km anno</i>	729.964

La flotta di filobus è composta di n. 60 vetture di costruzione ANSALDOBREDA, modello F19H, a trazione bimodale (elettrico-diesel). Tutti sono dotati di 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.

Completa la flotta anche un filobus storico-matricola 8021- usato solo in caso di manifestazioni.

ASCENSORI CITTADINI

ANM gestisce n. ascensori cittadini:

1. Impianto Ponte di Chiaia: Chiaia - Piazza S. Maria degli Angeli
2. Impianto di Acton: Via Acton - Piazza Plebiscito
3. Impianto di Sanità: Ponte della Sanità in Via Santa Teresa degli Scalzi - quartiere Sanità - Chiesa di S. Vincenzo
4. Complesso ascensore/scale mobili di Ventaglieri: parco Ventaglieri nel quartiere Montesanto - via Avellino a Tarsia).

Il servizio è gratuito per l'utenza.

5. Ascensori di Monte Echia: S. Lucia - Belvedere di Pizzofalcone: la struttura è costituita da n° 2 ascensori di grosse capacità panoramici, oltre un complesso di impianti tecnologici (TVCC, antincendio, illuminazioni interne esterne, servizi sanitari, telefoni e fono, tornelli e validatrici) per la gestione dell'impianto. L'utilizzo degli impianti è a pagamento per i non residenti, per un importo di 1,50€ singola corsa.

¹⁰ Rete bifilare.

¹¹ Misurati per sviluppo corsie.

SISTEMA INTERMODALE VOMERO

I servizi ad impianto fisso si completano di n. 3 impianti di scale mobili situate nella zona di via Scarlatti e via Cimarosa e collegano piazza Vanvitelli alla stazione superiore della Funicolare di Montesanto, e un tapis roulant inserito nel corridoio di collegamento tra la stazione di Fuga della Funicolare Centrale e Cimarosa della Funicolare di Chiaia.

PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2024

Ricavi da vendita di titoli di viaggio

L'anno 2024 ha confermato la crescita dei ricavi da traffico per le aziende di Trasporto Pubblico Locale (TPL), consolidando il trend di ripresa già avviato nel 2023. La domanda di mobilità ha beneficiato della ripresa delle attività economiche e dell'aumento del turismo nella Regione Campania, con un impatto positivo sulla vendita dei titoli di viaggio.

A livello nazionale, i dati forniti dalla Struttura Tecnica di Missione del MIT evidenziano una domanda di trasporto collettivo in crescita, sebbene ancora inferiore ai livelli pre-pandemia. Tuttavia, in Campania, il Consorzio UnicoCampania ha registrato introiti complessivi pari a 162 milioni di euro, con un incremento del 10,3% rispetto all'anno precedente e un +18,3% rispetto ai livelli pre-pandemia del 2019.

Adeguamenti tariffari e nuove tipologie di titoli

Nel 2024, la Regione Campania ha introdotto nuove tipologie di titoli di viaggio esclusivamente in formato digitale, come il biglietto **giornaliero**, il **biglietto settimanale** e i **carnet di biglietti**. Da maggio 2024 ha preso corpo l'aumento della tariffa di corsa singola ANM per Metro e servizi suburbani, finalmente equiparata a quella dei servizi analoghi svolti da EAV e Trenitalia in ambito cittadino.

Inoltre, si segnala che nel 2024 **non è stata confermata la misura del Bonus TPL** da parte del Ministero del Lavoro.

Abbonamenti gratuiti per studenti

Per l'anno accademico 2024/25, la Regione Campania ha rinnovato l'agevolazione per gli studenti, con un totale di 137.482 abbonamenti emessi, registrando una crescita del 3,9% rispetto all'anno precedente. Anche il processo di verifica dei requisiti ISEE è stato velocizzato, con il completamento delle richieste entro 48 ore.

Ripartizione dei ricavi e digitalizzazione

Nel 2024, il Consorzio UnicoCampania ha registrato una ripartizione degli introiti come segue:

- **Tariffe integrate:** crescita dell'1,5%
- **Tariffe aziendali:** crescita del 29,5%
- **Ricavi complessivi:** crescita del 18,1% rispetto al 2019.

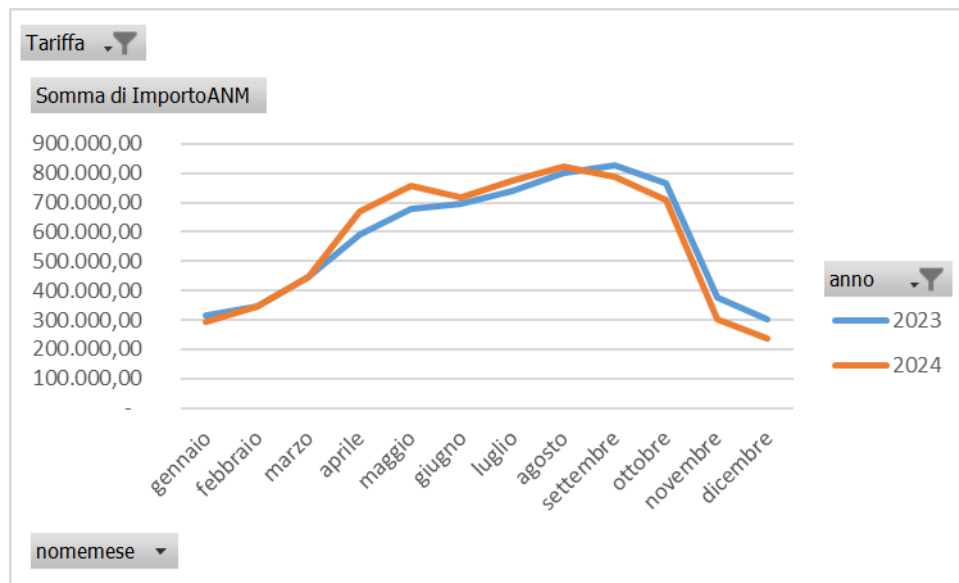
L'adozione di sistemi di bigliettazione digitali ha continuato a crescere, con una riduzione del **9% nell'uso dei biglietti magnetici**, che rappresentano ormai solo il **31% degli incassi** del sistema.

In particolare, ANM ha visto gli introiti aumentare del 13% dai 51 milioni del 2023 a circa 58 milioni del 2024 (al netto della quota campagna abbonamenti studenti).

Il 2024 ha visto il completamento e la riapertura di una nuova linea metropolitana (Linea 6) che nonostante le difficoltà di un esercizio limitato alla sola fascia 7:00 – 15:30), ha contribuito con numeri non trascurabili al risultato complessivo, dimostrando buone potenzialità in termini di passeggeri trasportati.

Analisi della Linea Alibus

La linea Alibus, che collega l'Aeroporto di Capodichino alla Stazione Centrale e al Porto, ha sostanzialmente mantenuto gli introiti dell'anno precedente, nonostante una forte riduzione dei voli in arrivo e partenza presso lo Capodichino nel periodo invernale, legata sostanzialmente a vincoli operativi dello scalo.



Nel 2024 si è comunque registrato un incremento delle vendite nel periodo “summer” legato a:

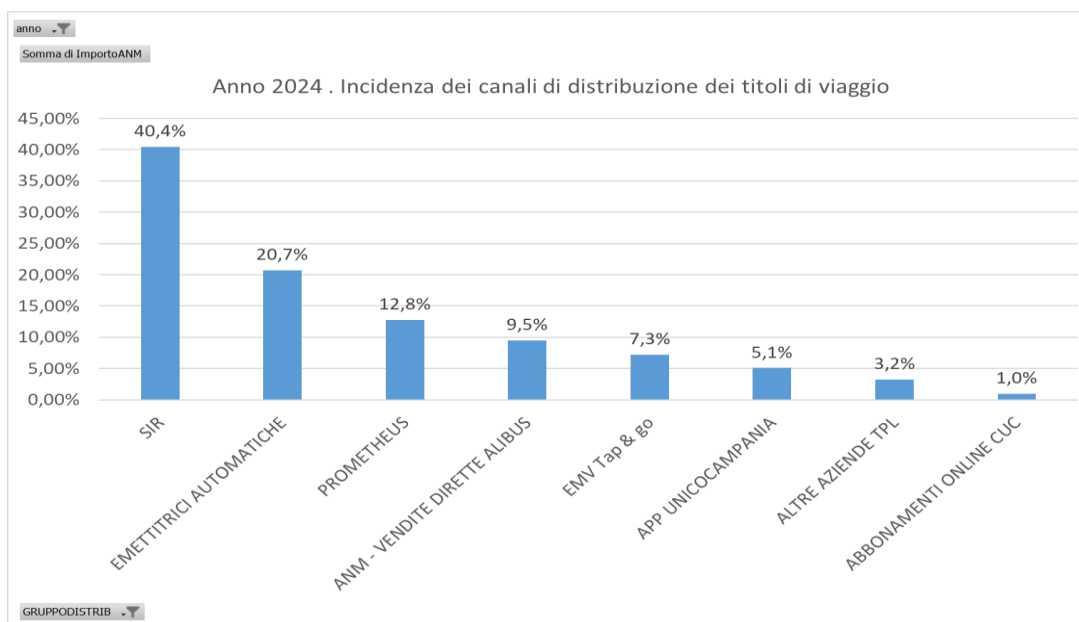
- **Crescita del traffico aereo** su Napoli, con un aumento dei passeggeri in transito a Capodichino
- **Maggiore utilizzo dei canali digitali**, inclusi l'**App ANMGo** e la vendita di titoli contactless anche in relazione a integrazione con operatori internazionali.

La linea Alibus rappresenta un asset strategico per ANM, grazie al suo ruolo chiave nei collegamenti turistici e-business.

Per il 2025, sono previste nuove iniziative per migliorare ulteriormente la fruibilità del servizio, come l'incremento delle frequenze nelle fasce orarie di maggiore afflusso e l'implementazione di soluzioni più friendly per i viaggiatori che acquistano voli su piattaforme terze.

Canali di distribuzione e digitalizzazione

In merito ai canali di vendita, oltre il 95% delle vendite complessive sono rappresentate nel seguente diagramma, dal quale si evince il consolidamento delle emettitrici automatiche, dei botteghini prometheus e dei canali di vendita diretta di ANM (linea Alibus) a scapito del ruolo della distribuzione tradizionale tramite esercizi commerciali (assicurata da SIR) che ha coperto non più del 41% del totale degli introiti di competenza ANM.



INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE

Con l'obiettivo di realizzare la piena transizione ecologica del proprio parco veicolare, ANM ha indirizzato le proprie scelte di investimento a breve/medio termine su autobus ed infrastrutture per la mobilità full electric, nell'ambito delle risorse rese disponibili dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. In tale contesto, il Comune di Napoli è risultato destinatario di risorse per ben 180 milioni di Euro che, tra il 2024 e il 2026, consentiranno di acquistare oltre 250 bus elettrici, in sostituzione dei diesel e di convertire, alla trazione completamente elettrica, 3 depositi aziendali.

Anche nel 2024, è proseguito l'intervento di recupero totale dell'intera flotta tranviaria CT139K, tramite interventi sulle parti ammalorate della carrozzeria esterna e interna dei tram, l'installazione di una nuova illuminazione a led, la compartimentazione della zona autista e la sostituzione dei sediolini passeggeri e conducente.

Tra l'altro, attraverso il PNRR, il Comune di Napoli ha avuto accesso a fondi per il potenziamento e ammodernamento del sistema tranviario, in particolare sono in corso:

- la fornitura di nuovi 10 tram da 32 metri di costruzione da parte della ditta Bozankaya;
- il prolungamento della linea tranviaria fino a p.zza Sannazaro
- il prolungamento della linea tranviaria fino a via delle Repubbliche Marinare

Il contratto quadro di fornitura e messa in servizio dei nuovi treni della metropolitana Linea 1, stipulato con la società iberica Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles AS (C.A.F. SA), prevede un totale un rinnovamento della flotta.

A valle del complesso iter di collaudo e prove, al 31 dicembre 2024 risultavano immessi in servizio commerciale n° 14 nuovi elettrotreni modulari costituiti da sei casse.

Nel corso del 2025 si prevede di immettere in esercizio ulteriori n° 5 nuovi elettrotreni, per un totale di n° 19 che andranno progressivamente a sostituire i vecchi treni UdT Ansaldo.

È il caso di sottolineare che l'inserimento dei nuovi elettrotreni - ciascun lungo circa 108 metri, composto da 6 carrozze, con una capacità di trasporto di 1.250 posti per treno - consentirà di

assorbire meglio la domanda, soprattutto in ora di punta, rispetto all'attuale configurazione dei vecchi treni a 2 UdT con 864 posti.

Anche durante il 2024 è inoltre proseguito il consueto supporto alla Società Concessionaria del Comune di Napoli per la realizzazione della Linea 1 della Metropolitana di Napoli, necessario per il completamento della linea, con le previste aperture, nel corso del 2025, delle stazioni "Centro Direzionale" e "Tribunali".

Per la scadenza vita tecnica trentennale, sono proseguiti i lavori di rinnovo vita tecnica ed ammodernamento degli impianti ascensori e scale mobili delle stazioni da Vanvitelli a Colli Aminei, che nel corso del 2024 hanno interessato anche gli impianti della tratta Colli Aminei-Piscinola. Per limitare i disagi dovuti alla esecuzione di tali lavori, molto impattanti e che proseguiranno anche nel corso del 2025, l'ANM (che cura la Direzione Lavori e gestione operativa per conto del Comune di Napoli) sta adottando tutte le misure per ridurre interferenze e mitigare rischi, cercando di limitare i disagi all'utenza mediante dei cronoprogrammi di esercizio appropriati.

Sono stati inoltre consegnati a Marzo 2024, e proseguiranno per tutto il 2025, i lavori di revamping delle Sottostazioni Elettriche di: Medaglie d'Oro, Colli Aminei e Chiaiano a servizio della Linea 1 della Metropolitana, interventi finanziati nell'ambito del DM 443/2021 - CUP B67H21009130001.

Sempre per quanto riguarda la esecuzione di attività di investimento e rinnovo eseguiti per conto della Proprietà, sono inoltre da segnalare i lavori di rinnovo dei binari sulla tratta Piscinola-Vanvitelli, eseguiti con fondi PNRR dopo oltre 30 anni di usura dei binari, per i quali l'ANM sta curando la Direzione Lavori e gestione operativa per conto del Comune di Napoli. Tali lavori, molto impattanti sull'esercizio, realizzati in orario notturno e con enormi sforzi organizzativi, da ottobre 2024 stanno determinando la chiusura anticipata per 3/4 giorni a settimana.

Nel 2023 sono stati affidati, dal Comune di Napoli, i lavori di revisione ventennale della Funicolare di Chiaia, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento.

I lavori di revisione sono iniziati il 1/2/2024 e sono terminati a gennaio 2025.

Dal 1/10/2022 al 30/01/2025, l'impianto è stato chiuso al pubblico, per disposizione Ministeriale.

Sono in corso adeguamenti normativi per la funicolare Centrale e quella di Montesanto per rendere le stazioni intermedie, impresenziate. Sono previste le installazioni di sistemi di controllo e comando da remoto, in grado di poter gestire, dalla sala pulpito, le fasi di affluenza degli utenti ai treni.

Per la stazione di Petraio, della Funicolare Centrale, nel 2025 è prevista l'installazione di una nuova piattaforma elevatrice, per consentire l'abbattimento delle barriere architettoniche della stazione.

Inoltre, per la funicolare di Mergellina è previsto, da parte del Comune di Napoli, un intervento per l'abbattimento delle barriere architettoniche delle stazioni di Monte e di Valle.

Sono inoltre stati stipulati contratti per la fornitura di 10 nuovi tram di nuova costruzione da 32 metri. Forniti dalla società di costruzione BOZANKAYA, congiuntamente sono stati avviati i lavori di potenziamento e ammodernamento delle linee tranviarie, che prevedono il ripristino della linea tranviaria fino a Piazza Sannazaro e il prolungamento dall'attestamento di via Stadera al deposito di via delle puglie. I finanziamenti sono tutti delle misure PNRR.

In aggiunta, il servizio di superficie si doterà di una flotta completamente green costituita da 253 autobus di diverse tipologie. Che saranno distribuiti su tre depositi (Carlo III, Cavalleggeri d'Aosta, Via delle Puglie) in cui saranno disponibili le infrastrutture di ricarica opportunamente dimensionate, completerà la fornitura una centrale scada in grado di fornire informazioni tecniche agli operatori presso il posto pilota di Carlo III.

Infine, sono state messe in esercizio 55 emettitrici, a seguito dell'accordo quadro che il Comune di Napoli ha stipulato con la Sigma srl, nel mese di dicembre 2022, per la fornitura di 106 emettitrici automatiche self-service e servizi collegati alla fornitura, con un primo contratto applicativo

coperto per 2,1 milioni di euro da finanziamenti PON – REACT per la fornitura delle 55 macchine e del sistema di supervisione. La fase di esecuzione e gestione del contratto di fornitura è stata affidata dal Comune ad ANM, attraverso una apposita convenzione.

SERVIZI ALLA MOBILITÀ

SERVIZI ALLA MOBILITÀ

L'Azienda:

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

SOSTA A RASO SU STRADA E PERMESSI SOSTA E ZTL

DIMENSIONI SERVIZIO SOSTA

- n. 11 ambiti territoriali a sosta tariffaria¹²
- n. 25.667 stalli blu (posti auto tariffati)
- n. 1.010 posti per diversamente abili¹³
- n. 36 posti auto gratuiti per donne gestanti¹⁴
- n. 540 parcometri

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 A RASO

La sosta può essere pagata utilizzando i seguenti sistemi:

PARCOMETRO

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

APP PER SMARTPHONE – TITOLI DI SOSTA DEMATERIALIZZATI

Il pagamento della sosta può avvenire attraverso le APP gratuite di ANM Tap&Park e ANM GO, oppure attraverso le APP di fornitori terzi (dealer) Easypark, MyCicero, Telepass, A-Tono, ParkAppy, Federazione Italiana Tabaccai, disponibili su Apple Store e Google Play. Tutte le APP calcolano automaticamente l'importo della sosta, in base alla tariffa e consentono di pagare solo i minuti effettivi di parcheggio.

¹² Chiaia, Costantinopoli, City, Ferrovia, Centro Direzionale, Vomero, Arenella, Soccavo, Fuorigrotta/Agnano, Chiaiano/Scampia, Auliso/Grimaldi.

¹³ I titolari di contrassegno HD possono sostare gratuitamente sugli stalli di sosta a raso a pagamento delimitati dalle strisce Blu.

¹⁴ Localizzati nelle vicinanze dei Presidi Ospedalieri con Divisione di Ostetricia e Ginecologia.

CARTA DI CREDITO

I parcometri di nuova generazione consentono il pagamento con la carta di credito. Il biglietto rilasciato dal parcometro deve essere esposto sul cruscotto.

ABBONAMENTI PER LA SOSTA A RASO

Il Comune di Napoli, attraverso specifiche Ordinanze Sindacali/Dirigenziali, ha individuato forme di abbonamento per categorie di utenti da rilasciare previa verifica della sussistenza di specifici requisiti: lavoratori degli alberghi del lungomare, lavoratori della Clinica Mediterranea, Soci Cooperative Pescatori di Mergellina, lavoratori pendolari delle Isole del Golfo di Napoli, dipendenti ASL Na1- Centro dipartimento di prevenzione di Via Chiatamone, Mercatali autorizzati area "Mercatino di Via M. De Bustis", dipendenti Corpo G.F. sedi di Via A. De Gasperi, Via A. Depretis, Via C.G. Sanfelice (quest'ultima tipologia fino al 31/12/2025).

AUTO ELETTRICHE ED IBRIDE

La Delibera di Giunta Comunale n. 20/2025 ha previsto, fino al 31/12/2025 le seguenti agevolazioni:

- sosta a titolo oneroso ma in forma agevolata su tutti gli stalli blu cittadini per le autovetture elettriche;
- sosta a titolo oneroso ma in forma agevolata su tutti gli stalli blu cittadini per le autovetture ibride. In questo caso è prevista una differenziazione della tariffa in base all'ISEE per le sole persone fisiche;
- circolazione delle autovetture elettriche ed ibride nelle ZTL cittadine previo pagamento del costo di rilascio dell'autorizzazione pari a € 30,00;
- la circolazione dei quadricicli elettrici ed ibridi nelle ZTL cittadine previo pagamento del costo di rilascio dell'autorizzazione pari a € 30,00;

Le informazioni di dettaglio sui servizi sono riportate nel sito www.anm.it.

PERMESSI SOSTA RESIDENTI

La Delibera di Giunta Comunale n.461/2017 fissa costi e criteri per il rilascio delle autorizzazioni alla sosta nelle strisce blu in favore dei residenti nel Comune di Napoli.

La richiesta di rinnovo e di primo rilascio può essere effettuata anche *online*, attraverso la piattaforma ANM smartmobility.anm.it.

Le informazioni di dettaglio sul servizio sono disponibili nel sito www.anm.it.

AUTORIZZAZIONI ACCESSO E CIRCOLAZIONE NELLE ZTL

In forza di contratto con il Comune di Napoli, sono rilasciate autorizzazioni in conformità a quanto previsto dal "Disciplinare dell'accesso e la circolazione dei veicoli nelle zone a traffico limitato e nelle aree pedonali" di cui alla D.G.C. n.1205/2011.

AUTOBUS TURISTICI

La Giunta Comunale con Deliberazione n. 111 del 25/03/2025 ha confermato l'istituzione delle ZTL bus di cui alla Deliberazione di Giunta n. 37 dell'8 febbraio 2020, in continuità rispetto alla precedente Deliberazione n.107 del 13/03/2024. La Delibera regola l'accesso, il transito e la sosta degli autobus turistici nella città di Napoli individuando specifiche aree di sosta, di lunga e breve durata con il relativo sistema tariffario.

ANM ha avuto l'incarico dal Comune di Napoli di gestire le procedure di acquisto di autorizzazione accesso e transito in ZTL e di acquisto autorizzazione sosta nelle aree dedicate interne ed esterne alle ZTL bus turistici. Le ZTL bus sono attive tutti i giorni dell'anno, dalle ore 0.00 alle ore 24.00.

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

PARCHEGGI

DIMENSIONI PARCHEGGI DI STRUTTURA

- n. 15 parcheggi in struttura¹⁵
- n. 5.939 posti auto
- n. 85 posti per diversamente abili
- n. 275 colonnine di ricarica per auto elettriche e ibride plug in

DIMENSIONI PARCHEGGI "NAPOLI PARCHEGGIA FACILE"¹⁶

- n. 3 parcheggi¹⁷
- n. 270 posti auto

DIMENSIONI PARCHEGGI A RASO

- n. 5 parcheggi a raso¹⁸
- n. 1.308 posti auto

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

Per informazioni sulle tariffe e le differenti modalità di abbonamento per singola struttura consultare il 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; <i>Sabato, domenica e festivi chiuso</i>
	COLLI AMINEI	Feriali e festivi h24
	FRULLONE	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	POLICLINICO	Dal lunedì e venerdì 7.00-20.00 Sabato 7.00-13.30 <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	DELL'ERBA	Da lunedì a sabato 6.00-21.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	SCAMPIA	Feriali e festivi 6.00-20.00
LINEE DI SUPERFICIE ANM (autobus, filobus, tram)	PONTICELLI	Da lunedì a sabato 7.00-21.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	PIANURA	Da lunedì a sabato 6.30-24.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>
	BRIN	Feriali e festivi h24

¹⁵ CDN L1 - L2 - L3 - T1 - T2 - G1 - P5; Ponticelli; Pianura; Brin; Colli Aminei; Frullone; Policlinico, Dell'Erba; Bagnoli.

¹⁶ Rappresentano parcheggi in cui sono previsti servizi aggiuntivi come la vigilanza.

¹⁷ Spalti Maschio Angioino, Monaldi e Mancini.

¹⁸ Chiaiano 1, Chiaiano 2, Scampia, Aulisio, Grimaldi.

	SPALTI MASCHIO ANGIOINO	Dal lunedì al giovedì e domenica apertura dalle 07:20 -:- 01:00 del giorno successivo. Venerdì e sabato apertura dalle 07:20 -:- 02:00 del giorno successivo
	MONALDI	Feriali e festivi 7.20-20.20
	MANCINI	Feriali e festivi 7.20-20.20
ALTRI OPERATORI (es. <i>Circumvesuviana, Trenitalia, etc.</i>)	ZONA CENTRO DIREZIONALE	- L1- L2: da lunedì a sabato 6.30-00.00 - T1 - T2 - L3 - G1: da lunedì a sabato 6.30-21.00 - P5 da lunedì a venerdì 6.30-21.00; sabato 6.30-13.00 <i>Domenica e festivi chiusi</i> - Aulisio da lunedì a venerdì 8.00-20.00. <i>Sabato, domenica e festivi chiusi</i> - Grimaldi da lunedì a venerdì 8.00-20.00. <i>Sabato, domenica e festivi chiusi</i>
	BAGNOLI	Da lunedì a sabato 6.00-24.00 - h24 solo per abbonati <i>Domenica e festivi chiuso</i>

PROGETTI E ATTIVITÀ IN CORSO

Per l'anno 2025 sono stati programmati i seguenti nuovi interventi:

- Revamping della piattaforma di gestione/vendita e controllo dei titoli di sosta, delle autorizzazioni e degli abbonamenti con conseguente ottimizzazione della veste grafica, aumento della sicurezza di accesso in area riservata con (SPID/CIE), ottimizzazione dei processi di richiesta e acquisto delle autorizzazioni e degli abbonamenti attraverso sistemi digitali e pagamenti on-line;
- Avvio del revamping da realizzare entro 3 anni dei sistemi di automazione obsoleti nei parcheggi del centro Direzionale, Frullone, Colli Aminei, Dell'Erba, Brin e Ponticelli con telecamere di lettura targa LPR in ingresso e in uscita
- Piattaforma di analisi e reportistica per la sosta on street e ZTL;
- Digitalizzazione del processo di richiesta e acquisto dei contrassegni ZTL auto
- Sistema di centralizzazione della gestione e della reportistica dei parcheggi in struttura, per consentire una maggiore ottimizzazione delle risorse, riduzione dei costi e miglioramento delle performance;
- Acquisto di 150 parcometri di nuova generazione collegati online nell'ambito di un progetto di sostituzione di tutti i parcometri entro 3 anni
- Piattaforma di supervisor per il monitoraggio della sosta a raso che consente di:
 - o visualizzare lo stato dei parcheggi in tempo reale;
 - o fornire all'utenza un servizio di Parking Guidance attraverso APP;
 - o ottimizzazione dei processi di controllo da parte degli ausiliari del traffico;

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, consentendo di gestire, oltre ai mezzi di trasporto, anche paline e display di pensilina, per l'informazione all'utenza.

Tale sistema consente agli operatori di centrale, di intervenire rapidamente, assistendo l'esercizio, in caso di eventi di qualsiasi natura che impattano sull'esercizio (deviazioni, incidenti, variazioni di percorso), compresa la gestione delle emergenze (richiesta Forze dell'Ordine, assistenza medica, Vigili del Fuoco). Grazie al SAE, è possibile fornire agli utenti informazioni aggiornate sulla regolarità del servizio.

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. Il sistema di controllo è dotato di ridondanze per la sicurezza di esercizio; pertanto, è provvisto di una postazione di disaster recovery presso il Deposito di S. Giovanni, in funzione in caso di emergenza.

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'elettrificazione 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.

La Funicolare Centrale è dotata di impianti di diffusione sonora e interfono a terra e bordo treno, per facilitare la comunicazione tra passeggeri, conducente e stazioni. La Funicolare è dotata di un sistema di tele-controllo della linea, attraverso telecamere installate sui frontali dei treni, le cui immagini vengono trasmesse direttamente in sala manovra.

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 e Linea 6, inaugurate a partire dal 2001, sono il risultato di un progetto promosso dall'amministrazione comunale di Napoli per conferire qualità estetica e valore culturale alle architetture dei luoghi di transito metropolitano, riqualificare vaste porzioni del tessuto urbano e favorire l'incontro con i linguaggi visivi contemporanei, dotando la città della sua prima raccolta d'arte pubblica.

La progettazione delle stazioni sotterranee e dei corrispondenti interventi in superficie è stata affidata ad architetti e designer di fama internazionale, mentre gli spazi interni ed esterni delle stazioni hanno accolto, sotto il coordinamento di Achille Bonito Oliva, oltre 300 opere d'arte contemporanea, costituendo così un eccezionale museo diffuso sull'area urbana. ANM gestisce questo patrimonio della città, sia curandone la conservazione, sia favorendone la conoscenza con attività di ricerca, educazione e divulgazione.

I SERVIZI EDUCATIVI METRO ART ANM

ANM con i servizi educativi Metro Art, curati da un team di specialisti del settore, promuove e valorizza il patrimonio delle Stazioni dell'Arte, con programmi di visite didattiche, lezioni itineranti, laboratori creativi e tour personalizzati.

- Metro Art Tour sono le visite a calendario fisso, organizzate periodicamente da ANM e acquistabili online attraverso il sito web istituzionale <http://metroart.anm.it/servizi/metro-art-tour.html>
- Per chi desidera invece una visita guidata su misura e su appuntamento è possibile acquistare il servizio Metro Art Your Tour <http://metroart.anm.it/servizi/metro-art-tour-2018.html>
- Ai bambini dai 6 ai 10 anni sono dedicate le visite-laboratorio METRO ART KIDS <http://metroart.anm.it/2018-02-16-14-50-18/68-metro-art-kids-it>

Per gli alunni di istituti scolastici ANM realizza visite e progetti educativi dedicati.

- Il servizio di visita su appuntamento Metro Art School è progettato in maniera differenziata in funzione dei gradi di istruzione e dei percorsi formativi dei destinatari <http://metroart.anm.it/servizi/metro-art-scuola.html>

ANM ha inoltre sviluppato collaborazioni con le scuole del territorio sui temi della comunicazione, divulgazione e promozione dell'arte contemporanea, anche con percorsi di tirocinio, progetti PON e Alternanza Scuola-Lavoro. Va citato, tra i progetti più innovativi, "L'arte dal vivo" per il quale ANM collabora con il Liceo G. B. Vico di Napoli dal 2016, con il finanziamento di fondi FSE POR Scuola Viva, rinnovato anche nel 2024.

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

LO SVILUPPO DEI SERVIZI CULTURALI E DI VISITA CON L'ASCENSORE DI MONTE ECHIA E LE NUOVE STAZIONI DI LINEA 6

Nel 2024 l'Azienda ha avviato la progettazione e la sperimentazione di nuovi servizi culturali per turisti e cittadini volti a valorizzare il complesso del nuovo Ascensore di Monte Echia e il suo belvedere esterno quale asset turistico, anche in connessione con il patrimonio artistico-architettonico delle Stazioni dell'Arte della metropolitana - arricchitosi da luglio 2024 delle nuove stazioni della Linea 6 - ed in particolare con la nuova, monumentale stazione Chiaia/Monte di Dio, premiata nel marzo 2025 a Parigi con il prestigioso riconoscimento internazionale Prix Versailles.

I nuovi Tour ANM, tra il sotto e il sopra della città - da Parthenope a Neapolis - rappresentano un'ulteriore tappa dello sviluppo di una *mission* consolidata in anni di esperienza con i percorsi METRO ART.

SITO WEB METRO ART - METROART.ANM.IT

Il sito Metro Art - bilingue, italiano e inglese - offre oltre tutti gli approfondimenti dedicati alle architetture e alle opere d'arte di Linea 1 e Linea 6, un ricco corredo fotografico, la mappa dell'area per agevolare l'orientamento dei fruitori, link diretti e moduli di contatto per la prenotazione dei servizi di visita.

CONVENZIONE TRA ANM E ACCADEMIA DI BELLE ARTI

ANM ha una Convenzione per lo studio, la conservazione programmata e il restauro delle opere con l'Accademia di Belle Arti di Napoli/Scuola di Restauro, allo scopo di affiancarsi ad un partner scientifico dotato delle necessarie competenze multidisciplinari in ambito conservativo. La collaborazione, avviata nel 2006 e sviluppata nel corso degli anni fino al più recente rinnovo nel maggio 2023, rappresenta un esempio di *best practice* apprezzato nello scenario internazionale, un modello che fa della sinergia tra istituzioni pubbliche, della progettualità scientifica, della formazione dei giovani e della messa a sistema delle competenze specialistiche i suoi principali punti di interesse.

Al centro di tale strategia conservativa, l'esperienza consolidata dei cantieri-scuola di restauro all'interno delle stazioni della metropolitana, veri e propri laboratori multidisciplinari che vedono all'opera un team composto da restauratori professionisti, studenti e tesisti, esperti in diagnostica delle cause di degrado e fotografi dell'Accademia, in stretta collaborazione con gli storici dell'arte ANM e con i tecnici delle Opere Civili e degli Impianti Tecnologici ANM.

GLI INTERVENTI DI RESTAURO REALIZZATI CON L'ACCADEMIA

Nel 2024 è stato realizzato l'intervento di restauro dell'opera *Senza Titolo* di Jannis Kounellis presso la stazione Dante ed è stata portata a compimento la seconda fase del cantiere-scuola di ricerca e restauro sull'installazione ambientale *Wall Drawings* di David Tremlett, presso la seconda uscita della stazione Rione Alto.

Grazie al sostegno economico del mecenate Gianfranco D'Amato, è stato inoltre completato il complesso intervento di restauro e ricollocazione dell'opera d'arte *Combattenti* di Marisa Albanese (stazione Quattro Giornate), finalizzata a facilitarne le operazioni di manutenzione programmata e a valorizzarne la visibilità per i fruitori.

LA MANUTENZIONE PROGRAMMATA DELLE OPERE D'ARTE

Nel 2024 sono proseguite le attività di conservazione programmata, comprensive di manutenzione ordinaria delle opere già sottoposte a interventi di restauro, monitoraggio dello stato di conservazione, redazione della relativa reportistica e progettazione/esecuzione di interventi di manutenzione correttiva straordinaria, quali in particolare l'intervento sull'opera *Universo senza bombe, regno dei fiori, 7 angeli rossi* di Nicola De Maria (stazione Dante) e quello sui due grandi mosaici di Isabella Ducrot presso il piano banchine della stazione Vanvitelli.

PREMIO RAFFAELE PEZZUTI PER L'ARTE

Il Premio "Raffaele Pezzuti per l'Arte", giunto alla V Edizione, è un concorso pubblico rivolto ai giovani talenti delle arti visive, promosso dal Comune di Napoli con l'Azienda Napoletana Mobilità e l'Accademia di Belle Arti di Napoli. Il Premio, dedicato alla memoria del pittore napoletano Raffaele Pezzuti, giunto oggi alla sua IV edizione, ha come obiettivo selezionare un progetto artistico da installare in modo permanente nel corridoio di collegamento tra la stazione "Fuga" della Funicolare Centrale e la stazione "Vanvitelli" della Linea 1, oggi diventato la "Galleria Premio Raffaele Pezzuti per l'Arte". Anche le opere dei dieci finalisti di ciascuna edizione del Premio trovano visibilità per un anno negli spazi della monumentale stazione della Funicolare Centrale a Piazza Fuga.

COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM

COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM

ORARI DI ESERCIZIO¹⁹

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.

Di seguito gli orari ordinari in vigore per il 2024:

ESERCIZIO AUTO-FILO-TRANVIARIO: l'orario di esercizio copre la fascia 05:30-24:00 con corse notturne programmate su alcune direttrici. Per i dettagli sugli orari/frequenze aggiornati e sull'articolazione dell'offerta commerciale del servizio di superficie, è possibile consultare l'apposita sezione del sito internet aziendale.

ESERCIZIO METROPOLITANO LINEA 1: dalla domenica al giovedì: prima corsa da Garibaldi ore 6.20 ultima corsa da Garibaldi ore 23.02. Prima corsa da Piscinola ore 6.00 ultima corsa da Piscinola ore 22.30. Venerdì e sabato: prima corsa da Garibaldi ore 6.20 ultima corsa da Garibaldi ore 01.32. Prima corsa da Piscinola ore 6.00 ultima corsa da Piscinola ore 01.20.

ESERCIZIO METROPOLITANO LINEA 6

Da Municipio per Mostra Prima corsa: 07:36 | ultima corsa: 14:50

Da Mostra per Municipio. Prima corsa: 07:30 | ultima corsa: 14:44

Frequenza corse 14'

¹⁹ 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.

ESERCIZIO FUNICOLARI

Funicolare Montesanto e Funicolare Mergellina in esercizio tutti i giorni:

- Prima corsa ore 7:00; ultima corsa ore 22:00.

Funicolare Centrale in esercizio tutti i giorni:

Prima e ultima corsa lunedì e martedì: ore 7:00 > ore 22:30

Prima e ultima corsa mercoledì, giovedì e domenica: ore 7:00 > ore 00:30

Prima e ultima corsa venerdì e sabato: ore 7:00 > ore 02:00

Frequenza corse: ogni **10** minuti. Per le corse dirette, la frequenza è ogni **30** minuti

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. **VENTAGLIERI** (scale mobili): dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 21:30.

SERVIZIO ASCENSORI: nei giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 21:30; nei giorni festivi dalle ore 7:30 alle ore 14:00.

MONTE ECHIA: tutti i giorni 7:00/22:00 (lunedì/domenica)

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 "SERVIZI ALLA MOBILITÀ -Parcheggi - Tabella di Sintesi")

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, etc.), nonché nel periodo estivo, il servizio può subire riduzioni e/o rimodulazioni, in ragione delle diverse caratteristiche qualitative e quantitative della domanda. Tutte le necessarie informazioni sono reperibili sul sito istituzionale aziendale www.anm.it.

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 nelle principali strutture aziendali per l'utenza 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 un servizio di vendita dei principali titoli di viaggio.

Ubicazione:

- Funicolare Centrale: stazione Fuga e stazione Augusteo
- Funicolare Montesanto: stazione Montesanto
- Piazza Vittoria
- Piazza Garibaldi
- Metro linea 1: stazione Municipio
- BRIN – interno parcheggio
- Orari di apertura: lunedì – sabato dalle 07:00 alle 20:30 domenica dalle 07:00 alle 14:00.

PUNTI VENDITA AUTORIZZATI

Presenti nella città di Napoli e nei Comuni serviti da ANM. Per conoscerne la disponibilità è possibile consultare il sito www.unicocampania.it.

EMETTITRICI AUTOMATICHE SELF SERVICE

Presenti all'interno di tutte le stazioni della metropolitana e delle funicolari e presso il Parcheggio Brin e l'Aeroporto di Capodichino

CANALI DI VENDITA DEMATERIALIZZATI

E' possibile acquistare i titoli di viaggio anche tramite SMS o attraverso una serie di App per smartphone integrate col sistema di vendita UnicoCampania, secondo le modalità di utilizzo indicate nella sezione "TITOLI DI VIAGGIO DEMATERIALIZZATI".

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 UnicoCampania 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.

Non è ammesso viaggiare sui mezzi di ANM con biglietti di altre aziende ma solo con quelli aziendali oppure integrati, idonei alla zona tariffaria utilizzata.

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

Inoltre, la Regione Campania ha introdotto agevolazioni tariffarie per diverse categorie di utilizzatori: a basso reddito, studenti, anziani, forze dell'ordine etc.

Anche per l'anno in corso le categorie protette residenti nella Regione Campania possono accedere alle agevolazioni previste per il rinnovo dell'abbonamento annuale per il trasporto pubblico, sia integrato che aziendale ANM.

L'abbonamento viene rilasciato su smart card, è personale ed incedibile e ha validità annuale.

Per l'elenco completo delle agevolazioni tariffarie e le modalità di richiesta si invita a consultare il sito del Consorzio UnicoCampania.

TITOLI DI VIAGGIO DEMATERIALIZZATI

ANM con il Consorzio UnicoCampania ha attivato la gestione di titoli di viaggio de-materializzati, acquistabili con le app ANM GO, UnicoCampania ed altre app per smartphone²⁰.

Le app consentono di:

- Pianificare uno spostamento;
- Acquistare titoli di viaggio e di sosta utilizzando una varietà di metodi di pagamento;
- Scegliere il titolo di viaggio più idoneo fra le tariffe previste a livello regionale;
- Effettuare l'acquisto senza vincoli di tempo e di disponibilità della rete di vendita;
- Attivare e, quindi, utilizzare i titoli al momento dell'effettuazione del viaggio;
- Consultare lo stato dei titoli già attivati, che rimangono in memoria anche se non sono più utilizzabili.

I titoli dematerializzati sono utilizzabili su tutti i servizi di trasporto di ANM e, una volta acquistati, vanno attivati al momento dell'utilizzo. I titoli attivi sono visualizzati sotto forma di QR Code dinamico, che viene letto automaticamente dai nuovi validatori presenti ai varchi di accesso o mostrato al personale di controllo.

Per informazioni complete sul funzionamento delle app, consultare il sito di ANM e del Consorzio www.unicocampania.it e l'app UnicoCampania.

IL SERVIZIO SMS 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 con due modalità equivalenti:

- App Unico SMS Ticket (disponibile solo per dispositivi Android), attraverso l'apposita procedura guidata;
- Inviando un SMS di richiesta.

Se la richiesta è corretta, 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.

La sola richiesta, senza l'esito dell'acquisto, non costituisce valido titolo di viaggio.

Per informazioni aggiornate sulla validità e sulle modalità di utilizzo del biglietto acquistato attraverso dispositivo mobile e l'elenco dei gestori telefonici abilitati, consultare la pagina "Mobile Ticketing" del sito internet www.anm.it.

VIAGGIARE TICKET-LESS

Il servizio Tap&Go® consente di viaggiare in modalità ticket-less (senza preacquisto del titolo di viaggio), utilizzando direttamente le carte di pagamento contactless, sui tornelli di metropolitana e funicolari, abilitati a gestire le carte dei principali circuiti internazionali. Il nuovo sistema, integrato con altri operatori del trasporto, calcola in automatico il costo della tariffa da applicare, in base agli

²⁰ UnicoCampania, Dropticket, TabNet, MooneyGo, Naples Pass.

spostamenti della giornata, addebitando all'utente la tariffa più conveniente fra quelle previste, scegliendo tra corsa singola, biglietto orario integrato e ticket giornaliero urbano.

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:

- Sul sito web di ANM, attraverso il link presente nella pagina del servizio Alibus
- Dalla piattaforma di vendita Trenitalia (on-line, in App o presso le emettitrici automatiche Trenitalia), per utilizzare l'Alibus in abbinamento con un tragitto ferroviario
- Con le App ANM GO, UnicoCampania, MooneyGo, Dropticket, etc
- Sul Sito web di Ge.S.A.C. e presso le TVM presenti in area arrivi, presso l'Aeroporto di Capodichino
- Dalla Piattaforma di prenotazione SNAV.

Per ulteriori informazioni consultare il sito web aziendale – sezione “ALIBUS”.

ATTIVITÀ IN CORSO

ANM è attualmente impegnata ad aumentare i punti vendita fisici e dematerializzati attraverso: l'installazione di nuove emettitrici automatiche self-service, fino ad un totale di n.113; la promozione dell'App ANM GO e l'estensione del sistema Tap&Go sui mezzi di trasporto di superficie.

Inoltre, ANM partecipa allo sviluppo del MaaS (Mobility as a Service), con un progetto che vede l'area Metropolitana di Napoli come area pilota per il programma MaaS4Italy, finanziato dai Ministeri dell'Innovazione Tecnologica e delle Infrastrutture, con i fondi del PNRR.

INFO SU TITOLI DI VIAGGIO E TARIFFE:

ANM

Numero Verde 800 639525

Sito internet: www.anm.it

CONSORZIO UNICOCAMPANIA

Via Cisterna dell'Olio 44 – 80134 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.

Il controllo dell'avvenuta convalida è a carico dell'utenza; in caso di mancata convalida, per qualsiasi motivo, è fatto obbligo, come normativamente previsto, di confermare con penna, la data e l'ora di utilizzo del titolo di viaggio.

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**

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 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 è possibile utilizzare il modulo on line nella sezione "servizi al cliente/oggetti smarriti".

FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Fotografie e/o riprese video nelle stazioni e a bordo dei mezzi ANM sono consentite senza preventiva autorizzazione, solo per fini personali ed amatoriali. Di seguito gli altri casi:

- Le testate giornalistiche che intendono effettuare riprese TV, foto e video, devono indirizzare la richiesta a ufficiostampa@anm.it;
- Per finalità istituzionali scrivere a comunicazione@anm.it;
- Per finalità di studio e ricerca sulle Stazioni dell'Arte l'indirizzo di posta utile è infoarte@anm.it;
- Per le riprese cinematografiche e per ogni altra richiesta con fine pubblicitario e/o commerciale, la richiesta deve essere invece indirizzata a valorizzazionepatrimonio@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 Analogic Out Of Home: utilizzo di differenti soluzioni Outdoor mezzo materiali cartacei o vinilici nelle stazioni delle linee metropolitane Linea 1 e Linea 6, delle 4 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 Digital: 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 scrivendo una mail all'indirizzo servizioclienti@igpdecaux.it o telefonando al numero 02654651.

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 valorizzazionepatrimonio@anm.it per essere informati dell'avvio di una nuova procedura di manifestazione d'interesse.

LOCAZIONE BOX AUTO PARCHEGGIO VIA DELL'ERBA

L'ANM affitta box auto nel parcheggio in struttura in via dell'Erba nei pressi della seconda uscita della stazione Montedonzelli della metropolitana Linea 1.

Per i dettagli su canone mensile, metratura dei box ed informazioni varie consultare il sito internet www.anm.it alla sezione parcheggi, o scrivere una mail all'indirizzo valorizzazionepatrimonio@anm.it o chiamare i numeri 0817636213 - 0817636462 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00).

INFORMAZIONE E CUSTOMER CARE

INFORMAZIONE E CUSTOMER CARE

SITO WEB

Il sito web www.anm.it è il principale canale di comunicazione istituzionale dell'Azienda Napoletana Mobilità. Fornisce notizie programmate e aggiornamenti sui servizi offerti, illustra, attraverso specifiche sezioni di dettaglio, il sistema integrato di trasporto e di servizi alla mobilità della città di Napoli. Consente l'acquisto online dei ticket di viaggio (ALIBUS) e l'accesso alle applicazioni web e app per le notizie di infomobilità e la consultazione di orari e modalità di esercizio delle linee di superficie, su ferro, dei parcheggi e degli sportelli aziendali.

PROFILI SOCIAL MEDIA ANM

ANM è presente sui principali social media, allo scopo di rafforzare il dialogo costante e trasparente con la clientela. L'azienda gestisce i profili Facebook e Twitter (X) @anmnapoli per l'infomobilità, con notizie e informazioni, in tempo reale, sui servizi di trasporto e mobilità. Sugli stessi canali, l'Azienda veicola messaggi di comunicazione istituzionale, relativi a iniziative e nuovi servizi aziendali, realizzati anche in collaborazione con Enti, Associazioni e con il Comune di Napoli. Da Maggio 2019 sono attivi anche i profili Instagram "anm_napoli_official", e LinkedIn.

APPLICATIVI PER L'INFOMOBILITÀ

CALCOLA PERCORSO

È il servizio di travel planning, accessibile attraverso l'app ANM GO e dal sito web www.anm.it con Moovit, 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

È l'applicazione web utilizzabile direttamente dalla sezione "INFOMOBILITÀ ANM", nella homepage del sito www.anm.it. Fornisce alla clientela previsioni di arrivo delle linee di superficie alla fermata, informazioni sui percorsi ed eventuali perturbazioni di servizio.

APP PER L'INFOMOBILITÀ

Diverse sono le app per dispositivi mobili che aggregano dati relativi ai programmi di esercizio e forniscono la posizione in tempo reale dei mezzi in servizio ed eventuali variazioni al servizio.

GiraNapoli, Moovit, 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 UnicoCampania, oltre la possibilità di acquistare direttamente con il telefonino il biglietto per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico e ricevere informazioni sulle tariffe applicate, dà la possibilità di visualizzare la localizzazione sul territorio di Napoli delle rivendite più vicine al cliente, indicando l'effettiva distanza in metri.

PALINE E PENSILINE DI FERMATA PER L'INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

- 120 paline elettroniche intelligenti "Infostop" forniscono in tempo reale informazioni sui tempi di attesa delle linee in transito e sullo stato della viabilità.
- 12 pensiline di ultima generazione, sono state installate su via Vespucci e via Volta in seguito alla riqualificazione dell'intero Asse Costiero.
- 30 pensiline digitali con schermi due schermi ultra-HD da 75 pollici

CUSTOMER CARE: CANALI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA CLIENTELA

GIORNI E ORARI DI SERVIZIO DEL CONTACT CENTER DI ANM

Numero verde: 800 639525

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 6:30 alle ore 20:00

UFFICIO CLIENTI ANM

Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00, su prenotazione, presso la sede direzionale in V. G. Marino 1, l'Ufficio Clienti ANM risponde a reclami, segnalazioni e suggerimenti inoltrati dalla clientela; fornisce informazioni di dettaglio sui servizi di trasporto e mobilità ANM. Oltre a recarsi personalmente presso gli uffici, per dialogare con l'azienda, sono attivi i seguenti recapiti:

RECAPITI UFFICIO CLIENTI

www.anm.it/modulo/clienti

RECLAMI

ANM ripone grande importanza nelle informazioni di ritorno da parte della clientela in quanto rappresentano un indicatore delle performance del sistema di gestione e dei servizi erogati dall'azienda.

Nel 2024 sono stati gestiti n. 2778 reclami, di cui di seguito si riporta il dettaglio:

	CATEGORIE	n. RECLAMI
1	SICUREZZA DEL VIAGGIO	52
2	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	21
3	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	1283
4	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	63
5	CONFORTevolezza DEL VIAGGIO	112
6	SERVIZI AGGIUNTIVI/ACCESSORI	1
7	SERVIZI PER DISABILI	9
8	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	243
9	PERSONALE (ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI)	371
10	LIVELLO SERVIZIO SPORTELLI	14
11	INTEGRAZIONE MODALE	0
12	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	44
13	SISTEMI DI BIGLIETTAZIONE	556
14	ALTRO	9
	TOTALE	2778

L'analisi delle principali categorie registrate nell'anno di riferimento vede al primo posto, in valore numerico assoluto, i reclami relativi alla Regolarità del Servizio, seguiti da quelli relativi ai Sistemi di bigliettazione.

COME INOLTARE UN RECLAMO

È possibile formalizzare un reclamo, in uno dei seguenti modi:

- On line, compilando il modulo su www.anm.it/modulo_clienti
- Personalmente, presso l'Ufficio Clienti, in via G.B. Marino, 1- 80125 Napoli, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00, previo appuntamento.

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 raccoglie richieste e suggerimenti tesi al miglioramento della qualità del servizio erogato, che vengono elaborati e sottoposti all'attenzione delle direzioni aziendali direttamente interessate.

RECAPITI

Numero Verde: 800 639525

www.anm.it

modulo clienti

ANM PER LA QUALITÀ

ANM PER LA QUALITÀ

INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2024 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2025

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 di pubblicazione del documento, raffrontandoli con i risultati conseguiti nel 2021.

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

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 2024 e gli obiettivi prefissati per il 2025.

SERVIZIO DI TRASPORTO DI SUPERFICIE

Autobus - Filobus - Tram

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Incidentalità mezzi di trasporto	% n. incidenti con feriti e- o morti / n. corse effettuate	0,001%	0,002%	0,001%	Interna
Età dei mezzi	età del parco bus (anni)	9,4	9,57	8,2	Interna
Perc. complessiva sicurezza di guida (STILE DI GUIDA)	% soddisfatti		74,40%		Sondagg.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% denunce / corse effettuate	<0,004%	0,05%	0,0%	Interna
Veicoli collegati con la Centrale operativa SAE (Sistema di Ausilio all'Esercizio)	% veicoli con telecontrollo / parco attivo	100%	85%	100%	Interna
Veicoli dotati di telecamere	% mezzi con telecamere / parco attivo	100%	90%	100%	Interna
Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)	% soddisfatti		61,9%		Sondagg.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate/ corse programmate	100%	87%	95%	Interna
Puntualità	% autobus in ritardo al termine corsa (>10')	<10	6%	0%	Interna
Perc. complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		59,2%		Sondagg.
Perc. complessiva qualità del servizio a bordo Alibus	% soddisfatti		45,1%		Sondagg.

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

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria veicoli (interna)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	99%	100%	99%	Interna
Pulizia veicoli (esterno)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	50%	50%	50%	Interna
Pulizia radicale veicoli (interno)	frequenza media in giorni	10	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
Perc. complessiva livello di pulizia (interna)	% soddisfatti		61,5%		Sondagg.

CONFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione	% veicoli dotati di climatizzatori / flotta veicoli	76%	82%	82%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		61,4%		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI PER VIAGGIATORI A RIDOTTE CAPACITA' MOTORIE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% veicoli con pianale ribassato / parco attivo	95%	95%	95%	Interna
Veicoli attrezzati con pedana mobile	% veicoli con pedana mobile / parco attivo	95%	95%	95%	Interna
Veicoli attrezzati con sistema Kneeling	% veicoli con sistema Kneeling / parco attivo	91%	91%	91%	Interna
Veicoli attrezzati con fissaggio carrozzella	% veicoli con fissaggio carrozzella / parco attivo	95%	95%	95%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità del servizio per viaggiatori a ridotte capacità motorie</i>	<i>% soddisfatti</i>		74,4%		<i>Sondagg.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% veicoli attrezzati con display elettronico indicante la linea esercita / parco attivo	100%	100%	100%	Interna
	% veicoli attrezzati con display informativo interno / parco attivo	95%	80%	100%	Interna
	% Veicoli attrezzati con Wifi per i viaggiatori / Parco Attivo	15%	0%	0%	Interna

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura				Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	<i>% soddisfatti</i>		70,5%		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	<i>% soddisfatti</i>		63,9%		<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura				Modalità di rilevaz.
<i>Perc. Complessiva livello integrazione modale</i>	<i>% soddisfatti</i>		62%		<i>Sondagg.</i>

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 3	% veicoli a norma Euro 3 / flotta	3,75%	3,21%	2,90%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 4	% veicoli a norma Euro 4 / flotta	8,95%	8,42%	7,61%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 5/EEV	% veicoli a norma Euro 5 / flotta	21,46%	23,25%	14,67%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 6	% veicoli a norma Euro 6 / flotta	44,79%	44,89%	42,39%	Interna
Mezzi a trazione elettrica	% mezzi a trazione elettrica / flotta	19,37%	18,64%	30,98%	Interna
Mezzi a trazione ibrida diesel- elettrico	% veicoli ibridi/ flotta	1,67%	1,60%	1,45%	Interna
Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente	% soddisfatti		58,2%		Sondagg.

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media veicoli	15,40%	17,58%	17,58%	Consorzio Unicocamp ania

SERVIZIO DI TRASPORTO METROPOLITANE

Linea 1

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Incidentalità dei mezzi	% n. incidenti con feriti e- o morti / n. corse effettuate	0,00%	0,00%	0,00%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	9,99	10,2	8,2	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	Interna
Perc. complessiva sicurezza del viaggio	% soddisfatti		65%		Sondagg.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / n. corse effettuate	0,000%	0,000%	0,000%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% 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
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		71,4%		Sondagg.
Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)	% soddisfatti		69,8%		Sondagg.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate/corse programmate	≥ 95%	99,1%	>95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>5)	≤ 1%	< 1%	< 1%	Interna
Frequenza corse ore di punta ²	intervallo medio tra due corse	8	8	8	Interna
Frequenza corse ore di morbida ²	intervallo medio tra due corse	13	13	13	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		73,4%		<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 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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>		67,6%		<i>Sondagg.</i>

COMFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione	% mezzi dotati sul totale	85%	90%	100%	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>		67,9%		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI AGGIUNTIVI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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>		64,9%		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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>		84,3%		<i>Sondagg.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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				Modalità di rilevaz.
Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)	% soddisfatti		74%		Sondagg.
Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)	% soddisfatti		75,3%		Sondagg.

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Perc. complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		71,5%		Sondagg.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	18.000	19.866	21.000	Interna
Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente	% soddisfatti		72,8%		Sondagg.

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media treni	25%	18%	22%	Consorzio Unico Camp.

SERVIZIO DI TRASPORTO METROPOLITANE

Linea 6

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Incidentalità dei mezzi	% n. incidenti con feriti e/o morti / n. corse effettuate	N.D.	0,00%	0,00%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	18,2	18,2	19,2	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	N.D.	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		N.D.		<i>Sondagg.</i>

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / n. corse effettuate	0,000%	0,000%	0,000%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia)	% 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>		N.D.		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	<i>% soddisfatti</i>		N.D.		<i>Sondagg.</i>

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate/corse programmate	90%	92,7%	>95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>5)	N.D.	N.D.	N.D.	Interna
Frequenza corse ore di punta ²	intervallo medio tra due corse	13	13	13	Interna
Frequenza corse ore di morbida ²	intervallo medio tra due corse	19	19	19	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		N.D.		<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 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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>		N.D.		<i>Sondagg.</i>

COMFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione	% mezzi dotati sul totale	85%	90%	100%	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>		N.D.		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI AGGIUNTIVI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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>		N.D.		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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>		N.D.		<i>Sondagg.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	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		Consuntivo 2024		Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	<i>% soddisfatti</i>		N.D.		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	<i>% soddisfatti</i>		N.D.		<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.	
Perc. complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti		N.D		Sondagg.	

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.	
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	1100	1.096	2.500	Interna	
Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente	% soddisfatti		N.D.		Sondagg.	

EFFICACIA DEL SERVIZIO						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Modalità di rilevaz.	
Frequenzazione delle Linee	occupazione media treni	18%	18%	20%	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. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	
Incidentalità mezzi di trasporto	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	(3)	(3)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	34	33	34	50	(3)	51	34	34	35	50	50	51	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Perc. complessiva sicurezza del viaggio	% soddisfatti		90,8%		(3)				69,8%			79,3%		sondaggio

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / corse effettuate	0%	0%	0%	(3)	(3)	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 banch./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
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti		86,3%		(3)				82,7%			80,4%		
Perc. complessiva livello sicurezza	% soddisfatti		93,7%		(3)				83%			83%		

¹ Dispositivi non presenti.

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

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	
Regolarità complessiva del servizio ¹	% corse effettuate / corse programmate	> 95%	99,80%	> 95%	(3)	(3)	> 95%	> 95%	99,70%	> 95%	> 95%	99,10%	> 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (> 10)	0%	0%	0%	(3)	(3)	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	(3)	(3)	10	10	10	10	10	10	10	Interna
Perc. complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		94,9%		(3)				87,7%			88,3%		Sond.

(1) Sono 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.

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall'1/10/2022.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE							
Indicatori di qualità	Unità di misura		Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	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	
Perc. complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	CENTRALE	CHIAIA	MERGELLINA	MONTE SANTO	Sond.	
		87,4%	N.D.	83,2%	73%		

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTE SANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	
Accessibilità facilità (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	(3)	(3)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione¹	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	(3)	(3)	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità wc	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	(3)	(3)	50%	40%	40%	40%	67%	67%	67%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	(3)	(3)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	(3)	(3)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Perc. compl. livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti		84,4%		(3)			77,9%			78,2%			Sond.

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

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

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

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

SERVIZI AGGIUNTIVI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	
Area di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	50%	50%	50%	(3)	(3)	100%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	Interna
Perc. compl. qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti		84,9%			(3)			63,2%			56,8%		Sond.
(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.														

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	
Percorsi per motulesi	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	(3)	(3)	100%	0% ¹	0% ¹	0% ¹	100%	100%	100%	Interna
Percorsi per ipovedenti e presenza posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	(3)	(3)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori (escluso motulesi)	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	(3)	(3)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Perc. complessiva qualità servizi	% soddisfatti		93,8%			(3)			100%			84%		Sond.

¹ Percorsi non presenti.

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

¹ Percorsi non presenti.

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	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. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Mod. Rilev.	
Perc. complessiva livello di presentabilità e riconoscibilità	% soddisfatti		78,3%		Sond.	
Perc. complessiva livello cortesia e disponibilità per le informazioni richieste	% soddisfatti		89,5%		Sond.	

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE							
Indicatore di qualità	Unità di misura			Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Mod. Rilev.
Perc. complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	CENTRALE	CHIAIA	MERGELLINA	MONTE SANTO	Sond.	
		97,1%	(3)	93,3%	88,8%		

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Mod. Rilev.	
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	1.040	1.004	1.002	Interna	
Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente	% soddisfatti		75,5%		Sond.	

EFFICACIA DEL SERVIZIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	
Frequenzazione delle linee	occupazione media treni	21%	64,4%	64,4%	21%	(3)	(3)	17%	21,7%	21,7%	16%	46,1%	46,1%	Interna
(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione biennale dall'1/10/2022.														

(3) La funicolare di Chiaia è chiusa al pubblico per revisione ventennale dall' 1/10/2022.

SERVIZIO SOSTA E PARCHEGGI

SICUREZZA DELLA SOSTA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Mod. Rilev.
Denunce per Infortuni	n. denunce con feriti e/o morti	PS	0	0	0	Int.
Presenza controllo accessi automatizzato	n. PS con controlli accessi automatizzato	CDN	mant. sistema attuale: n. 10 in entr. n. 11 in usc.	mant. sistema attuale: n. 10 in entr. n. 11 in usc.	revamping impianti obsoleti con sistema di telecamere di lettura targa LPR	Int.
		Bagnoli	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	Int.
		Frullone	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	revamping impianti obsoleti con sistema di telecamere di lettura targa LPR	Int.
		Dell'Erba	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	revamping impianti obsoleti con sistema di telecamere di lettura targa LPR	Int.
		Pianura	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	Int.
		Policlinico	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	Int.
		Mancini	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	Int.
		Monaldi	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	Int.
		Spalti	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	Int.
		Brin	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 2 in usc.	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 2 in usc.	revamping impianti obsoleti con sistema di telecamere di lettura targa LPR	Int.
		Colli Aminei	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 2 in usc.	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 2 in usc.	revamping impianti obsoleti con sistema di telecamere di lettura targa LPR	Int.
		Ponticelli	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	revamping impianti obsoleti con sistema di telecamere di lettura targa LPR	Int.
		Aulisio Grimaldi	realizzazione nuovo sistema di automazione n. 2 in entr. n. 2 in usc.	-	obiettivo di automazione rimosso perché con DELIBERAZIONE di Consiglio Comunale N. 3 del 14/01/2025 le aree non saranno più gestite da Anm	Int.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE ¹					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Mod. Rilev.
Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce anno	< 7	3	< 7	Int.
Disponibilità sistemi tvcc	% dispositivi tvcc funzionanti sul totale	95%	95%	95%	Int.

¹ Solo Parcheggi in Struttura

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Mod. Rilev.
Pulizia parcheggi	freq. med. in gg. per diff. tipologie di interv. ¹	PR	1, 7, 30	1, 7, 30	1, 7, 30	Int.
		PS	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	Int.

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

SERVIZIO ASCENSORI CITTADINI

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE									
Indicatore di qualità		Unità di misura				Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Modalità di rilevaz.
Sicurezza (incolumità fisica)		n. incidenti in un anno				0	0	0	Interna
Sicurezza (furti, molestie...)		n. furti denunciati in un anno				0	0	0	Interna
PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA									
Indicatore di qualità		Unità di misura				Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Modalità di rilevaz.
Pulizia ascensori pubblici ¹		frequenza media in giorni				1, 7, 30	1, 7, 30	1, 7, 30	Interna
¹ Tipologie di interventi: ordinaria giornaliera; accurata settimanale, mensile, bimestrale e semestrale									

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	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Modalità di rilevaz.	
Raccolta reclami	disponibilità delle diverse modalità: call center, mail, fax, telefono, Infopoint (si-no)	si	si	si	Interna	
Riscontro proposte e reclami 2022	% risposta entro 15 gg. sul totale	60%	98%		Interna	
Riscontro proposte e reclami 2024	% risposta entro 30 gg. sul totale	100%	98%	100%	Interna	
Perc. complessiva livello servizio allo sportello	% soddisfatti		71,2%		Sond.	

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2024	Cons. 2024	Obiet. 2025	Modalità di rilevaz.	
Tempestività risposta	Tempo medio di risposta a richieste in giorni	2	2	2	Interna	
	Tempo medio di preavviso per variazioni di percorso o fermi impianto programmati in giorni	2	2	2	Interna	
Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio informazioni	lun-dom 07:00 - 20:30	lun-ven 06:30 - 20:00	lun-dom 07:00 - 20:00	Interna	
	Disponibilità informazioni su Sito Internet (si-no)	si	si	si	Interna	
	Disponibilità numero verde (si-no)	si	si	si	Interna	
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti		66,4%		Sond.	