

# TRASPORTI INTEGRATI CALABRESI

*Società Consortile a.r.l*

**Tr.In.Cal.**

*Via Foro Boario - 89133 Reggio Calabria*

*pec:trincal@pec.it*

---



## CARTA DELLA MOBILITÀ

---

**2023**

---

*Ente affidante: Regione Calabria – Dipartimento Turismo, Marketing  
Territoriale e Mobilità – Unità Organizzativa Autonoma Trasporti,  
Mobilità Sostenibile – Settore Trasporto Pubblico Locale  
Cittadella Regionale, Località Germaneto, 88100 Catanzaro (CZ)  
PEC: [sistematpl@pec.regione.calabria.it](mailto:sistematpl@pec.regione.calabria.it)*

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>QUALI SONO I SERVIZI GESTITI .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>INFORMAZIONI.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO .....</b>	<b>9</b>
5.1	LA STRUTTURA DELLA RETE .....	9
5.2	LE LINEE E I PERCORSI .....	9
5.3	IL SISTEMA TARIFFARIO .....	13
5.4	DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE .....	13
5.5	SANZIONI.....	16
5.6	RECLAMI .....	16
5.7	FATTORI DI QUALITÀ .....	17
5.8	I RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION .....	20

# 1 Premessa

La carta della mobilità ha un ruolo importante nei rapporti tra azienda e utenza. Essa risponde, principalmente, a tre obiettivi:

- esplicitare i fattori da cui dipende la qualità dei servizi affidati ad ATAM e PPM per mezzo del contratto di servizio;
- dichiarare i risultati raggiunti nel 2022 e formulare gli obiettivi per l'anno in corso (2023)
- testimoniare il valore di un patrimonio di professionalità e di mestieri che ancora resiste, nonostante tutto; stiamo infatti attraversando uno dei momenti più difficili dall'ultimo dopoguerra e riteniamo fondamentale, per poter superare questo momento, contribuire alla difesa e valorizzazione di tutti quei plessi produttivi ed umani presenti nel nostro territorio.

Un'azienda di trasporto pubblico rappresenta un bene per la collettività. Il lavoro che giornalmente il nostro personale di linea, gli operatori della manutenzione, gli addetti alla sosta e al servizio scolastico, gli impiegati e i tecnici compiono contribuisce a migliorare la qualità della vita dei cittadini e a tutelare l'ambiente urbano.

La Carta può dunque essere interpretata come uno strumento utile per conoscere le attività dell'azienda e per renderne conto all'utenza, anche attraverso le loro associazioni dei consumatori.

*La carta dei servizi è stata redatta in osservanza della garanzia di libera circolazione dei cittadini, art. 16 della Costituzione italiana ed art. 8 del trattato di Maastricht, ed in attuazione di precise disposizioni legislative: DPCM del 27 gennaio 1994 convertito in legge n. 273 dell'11 luglio 1995, decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.*

## 2 Principi generali della carta dei servizi

Con la Carta dei Servizi TR.IN.CAL si impegna, tramite le due consorziate (ATAM SpA e PPM SpA), ad assicurare l'esercizio delle proprie attività e dei propri servizi nel rispetto dei principi di: UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, CONTINUITÀ e REGOLARITÀ, PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA ed EFFICACIA, LIBERTÀ DI SCELTA.

Sono stati individuati alcuni fattori di qualità:

- regolarità del servizio,
- puntualità dei mezzi,
- sicurezza del viaggio,
- pulizia dei mezzi,
- comfort del viaggio,
- informazioni alla clientela e gestione dei reclami;
- misure di salvaguardia dell'ambiente.

Su questi fattori si fonda la percezione della qualità del servizio erogato da parte del cliente. Ciascuna delle due aziende ha quantificato per mezzo di indicatori ciascuno dei fattori sopra elencati al fine di misurare i livelli prestazionali del proprio servizio erogato.

### 3 Quali sono i servizi gestiti

#### **ATAM S.p.A**

ATAM SpA offre alla città di Reggio Calabria un servizio urbano e ad alcuni comuni limitrofi un servizio extraurbano. Il servizio di trasporto pubblico costituisce il cuore delle attività aziendali; intorno a questo è stata definita negli ultimi anni un'offerta integrata di mobilità, proponendo ai cittadini, oltre al Tpl, anche altri servizi come:

- il trasporto scolastico;
- il servizio noleggio;
- il servizio turistico;
- la gestione dei parcheggi su strada e le attività di controllo ad essa complementari;
- il servizio di car-sharing.

I principali dati di riferimento di ATAM sono elencati nella tabella che segue:

<b><i>Bacino utenza</i></b>	≈ 200.000 ab.
<b><i>Territorio servito</i></b>	403 km <sup>2</sup>
<b><i>Numero dipendenti</i></b>	272
<b><i>Percorrenza annua concessa</i></b>	4.378.434
<b><i>Numero autobus urbani</i></b>	90
<b><i>Numero autobus extraurbani</i></b>	10
<b><i>Numero pullman granturismo</i></b>	3
<b><i>Numero autobus cabrio</i></b>	1
<b><i>Lunghezza rete</i></b>	715 km
<b><i>Numero scuolabus</i></b>	19
<b><i>Numero posti auto gestiti</i></b>	3.429
<b><i>Numero autovetture car-sharing</i></b>	13

#### **PPM S.p.A**

Piana Palmi Multiservizi S.p.A. (P.P.M. S.p.A.), nasce nel 1955 come Azienda Municipale Autobus (A.M.A.) del Comune di Palmi per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale urbano; con Delibera del Consiglio Comunale n. 77 del 28/06/1977 viene dapprima trasformata in Azienda Speciale Trasporti e Servizi Pubblici e successivamente, nel 2011, ancora con Delibera del Consiglio Comunale, in Società per Azioni denominata "Piana Palmi Multiservizi S.p.A.", acquisendo nel proprio oggetto sociale un'ampia categoria di servizi pubblici locali. Il nuovo Statuto, dall'Aprile del 2008, prevede la sua trasformazione in società in house providing sotto la direzione e il coordinamento del Comune di Palmi, il quale ne è unico azionista.

Da sempre impegnata nei servizi di trasporto pubblico, partendo dai primi servizi di trasporto scolastico fino ai collegamenti di quartieri e frazioni periferiche con il centro città per mezzo di un servizio di linea urbana nel territorio del Comune di Palmi, la P.P.M. S.p.A. oggi è sinonimo di competenza e affidabilità.

La Piana Palmi Multiservizi S.p.A. gestisce le attività di seguito specificate:

- Servizio di trasporto pubblico locale;
- Servizio di trasporto scolastico;
- Servizio turistico e di noleggio con conducente
- Servizio sosta a pagamento
- Servizio gestione e manutenzione del verde pubblico
- Servizi cimiteriali

Relativamente al servizio di trasporto pubblico PPM, serve un bacino di utenza di circa 8.000 residenti, in un territorio di 32 km<sup>2</sup>. La percorrenza annua effettuata dai bus è di 390.705 km, su una rete di 70 km e 57 fermate, distanti in media 500 metri. La velocità commerciale è di circa 24 km/h.

## 4 Informazioni

Le informazioni dei servizi erogati (orari e percorsi delle nostre linee, tariffe di viaggio e sosta, elenco rivendite) possono essere ottenute:

- telefonando al centralino di ATAM SpA: 0965 620 121;
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso il Terminal di Botteghelle, sul viale Calabria, esclusivamente nei giorni di lunedì e mercoledì dalle ore 9.30 alle ore 11.30;
- collegandosi al sito internet [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it) o inviando una e-mail agli indirizzi [info@atam-rc.it](mailto:info@atam-rc.it) o [atam@pec.it](mailto:atam@pec.it);
- consultando l'APP di ATAM "Atam trasporti e sosta";
- collegandosi alla nostra pagina Facebook (@ATAM SpA).

Gli utenti possono altresì effettuare segnalazioni, sporgere reclami o suggerire proposte per il miglioramento dei nostri servizi. Riteniamo che tutto ciò sia uno strumento crescere insieme.

Per PPM S.p.A, le informazioni dei servizi erogati (orari e percorsi delle nostre linee, tariffe di viaggio e sosta, elenco rivendite) possono essere ottenute:

- collegandosi al sito internet [www.ppm spa.it](http://www.ppm spa.it) o inviando una e-mail agli indirizzi [ppmspa@ppmspa.it](mailto:ppmspa@ppmspa.it), [granturismo@ppmspa.it](mailto:granturismo@ppmspa.it)
- telefonando, allo 0966/2266-8, o scrivendo a Piana Palmi Multiservizi S.p.A, S. 18 Km 485, 89015 PALMI
- recandosi presso la sede aziendale; gli uffici, nel periodo scolastico sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 ed il martedì ed il giovedì dalle 15:00 alle 17:30, mentre nei mesi estivi (luglio e agosto) solo dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

## 5 Il servizio di trasporto pubblico

### 5.1 La struttura della rete

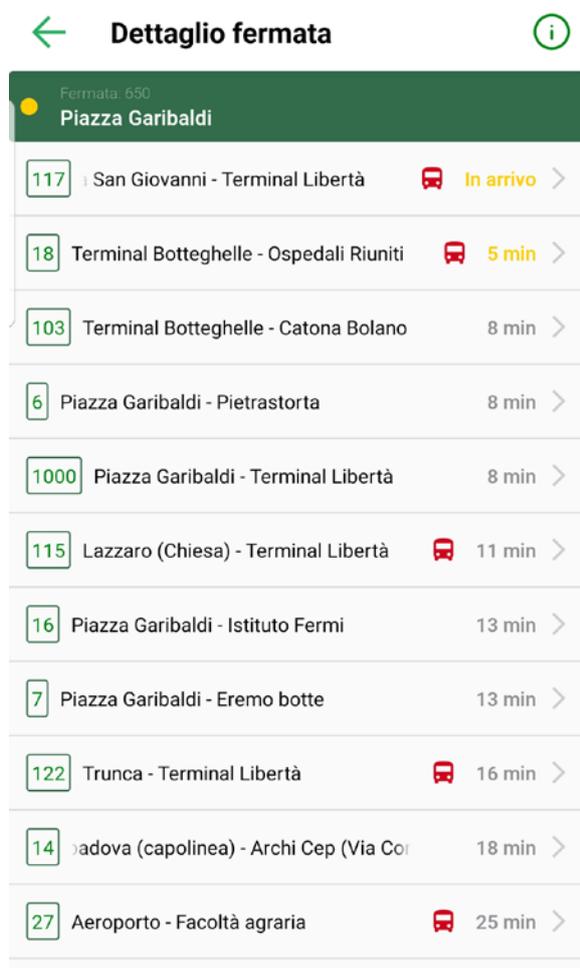
Gli itinerari urbani dell' ATAM servono il territorio della città di Reggio Calabria compreso tra la frazione di Catona (a Nord), la frazione di Bocale (a Sud) e la frazione di Podargoni (a Est). Gli itinerari delle linee extraurbane superano i confini comunali estendendosi fino a Gambarie d'Aspromonte e Cardeto.

Il servizio di trasporto pubblico nella città di Palmi, effettuato tramite PPM SpA, è strutturato per offrire all'interno dell'area urbana un servizio moderno, in grado di fornire risposte integrate alle esigenze di mobilità dei clienti.

Le coincidenze fra le diverse linee e la gestione della sosta, sono ambiti di intervento strettamente interconnessi il cui fine ultimo è quello di favorire lo spostamento dei cittadini nel territorio.

### 5.2 Le linee e i percorsi

Per ATAM i percorsi, le fermate e gli orari delle linee gestite sono riportati negli orari (sia invernale che estivo) disponibili sul sito [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it). I percorsi, le fermate e gli orari delle linee gestite sono riportati negli orari (sia invernale che estivo) disponibili sul sito [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it) e sulla nostra APP "ATAM Trasporto e Sosta" su smartphone, dove è possibile



The screenshot shows the 'Dettaglio fermata' (Stop Detail) screen in the ATAM app. At the top, there is a green header with a back arrow, the title 'Dettaglio fermata', and an information icon. Below the header, the current stop is identified as 'Fermata: 650 Piazza Garibaldi'. A list of bus lines follows, each with a line number in a green box, the route name, a bus icon, and the arrival time. The lines listed are: 117 (San Giovanni - Terminal Libertà, In arrivo), 18 (Terminal Botteghelle - Ospedali Riuniti, 5 min), 103 (Terminal Botteghelle - Catona Bolano, 8 min), 6 (Piazza Garibaldi - Pietrastorta, 8 min), 1000 (Piazza Garibaldi - Terminal Libertà, 8 min), 115 (Lazzaro (Chiesa) - Terminal Libertà, 11 min), 16 (Piazza Garibaldi - Istituto Fermi, 13 min), 7 (Piazza Garibaldi - Eremo botte, 13 min), 122 (Trunca - Terminal Libertà, 16 min), 14 (Madova (capolinea) - Archi Cep (Via Cor, 18 min), and 27 (Aeroporto - Facoltà agraria, 25 min).

Linea	Percorso	Icona	Tempo
117	San Giovanni - Terminal Libertà		In arrivo
18	Terminal Botteghelle - Ospedali Riuniti		5 min
103	Terminal Botteghelle - Catona Bolano		8 min
6	Piazza Garibaldi - Pietrastorta		8 min
1000	Piazza Garibaldi - Terminal Libertà		8 min
115	Lazzaro (Chiesa) - Terminal Libertà		11 min
16	Piazza Garibaldi - Istituto Fermi		13 min
7	Piazza Garibaldi - Eremo botte		13 min
122	Trunca - Terminal Libertà		16 min
14	Madova (capolinea) - Archi Cep (Via Cor		18 min
27	Aeroporto - Facoltà agraria		25 min

consultare anche gli orari di arrivo alle fermate in tempo reale.

Gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (condizioni di traffico, interruzioni stradali per lavori in corso, etc.).

L'ATAM utilizza anche l'affissione di manifesti, la distribuzione di opuscoli e volantini per aggiornare i clienti sull'attivazione di un nuovo servizio o su eventuali variazioni. Le variazioni al servizio vengono anche inviate, come push, sull'APP, in modo da tenere aggiornati gli utenti in tempo reale.

Tutte le fermate di linea sono a richiesta: a bordo dell'autobus occorre prenotare la fermata tramite l'apposito campanello; alla fermata è necessario richiedere l'arresto dell'autobus con un cenno della mano.

Sulla rete di ATAM sono dislocate 1400 fermate nell'area urbana ed extraurbana, di cui il 22% è dotato di paline contenenti indicazioni circa le linee e gli itinerari, il 2% è dotato di pensilina e il 76% di dischi metallici.

ATAM ha installato 8 paline elettroniche con l'indicazione degli orari delle linee in tempo reale nelle fermate principali (Piazza Garibaldi, Stazione FS Centrale, Via Romeo, Via Nazionale Archi, Corso Matteotti, Viale Calabria, Terminal Libertà e Terminal Botteghelle).

L'obiettivo che l'azienda si propone, nel corso del 2024, è di incrementare di oltre 50 unità il numero di paline e pensiline elettroniche disponibili sul territorio grazie ad un finanziamento del Comune di Reggio Calabria su fondi PON Metro.

All'interno di ogni veicolo sono affisse le modalità di uso del servizio e gli avvisi relativi a variazioni di orario o percorsi.

### 5.2.1 Linee feriali ATAM

Linea	Itinerario
5-10	Riparo Vecchio – Modena – S. Sperato – S. Brunello (Univ.) – Vito ( <i>linea 5</i> )
6	P.zza Garibaldi – Condera – Pietrastorta
7-7/	S. Anna ( <i>linea 7</i> ) - P.zza Garibaldi – Eremo Chiesa – Eremo Botte ( <i>linea 7/</i> )
7C	Piazza Garibaldi – Eremo (via Cava)
11	Terminal Libertà – Cannavò
12-14	Gebbione (P. Sanitario) – Via Galilei – Archi CEP ( <i>linea 14</i> ) – Archi Gullina ( <i>linea 12</i> )
15	Terminal Libertà – S. Elia di Ravagnese – Cafari
16	Piazza Garibaldi – Ciccarello – Istituto “E. Fermi” – Liceo A. Volta
17	Terminal Botteghelle – Piazza Garibaldi – Ospedali Riuniti
18	Terminal Botteghelle – Piazza Garibaldi – Sant’Antonio – Ospedali Riuniti
19	Terminal Libertà – Saracinello – Trapezi
27	Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – Facoltà Ingegneria/Agraria
28	Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – Facoltà Architettura
35A	P.zza Garibaldi – Saracinello – Aretina
36	P.zza Garibaldi – Saracinello – Paterriti
C	Ponte Libertà – Sant’Anna – CeDir
Porto-Aeroporto	Aeroporto dello Stretto – Autostrada – Svincolo Porto – Porto di Reggio Calabria
A	Terminal Botteghelle - P.zza Garibaldi – Catona – via Scopelliti – Modenelle (Istituto Penitenziario)
101	P.zza Garibaldi – Catona – Salice – Rosalì – Arghillà
102	Terminal Botteghelle – Viale Calabria – Catona Concessa
103	Terminal Botteghelle – Viale Calabria – Catona Bolano
107-109	P.zza Garibaldi – S. Giov. di Sambatello ( <i>linea 109</i> ) – Sambatello – Diminniti ( <i>linea 107</i> )
108	P.zza Garibaldi – Villa S. Giuseppe – Pettogallico
110	P.zza Garibaldi – Gallico Marina
111	Terminal Libertà – S. Giovanni – Macellari
113	Terminal Libertà – Pellaro – San Filippo
114	Terminal Libertà – Pellaro – Bocale 2°
115	Terminal Libertà – Lazzaro
116	Terminal Libertà – Cannavò – Vinco
117	Terminal Libertà – S. Sperato – Mosorrofa – Sella S. Giovanni
118	Terminal Libertà – Gallina – Armo
119	Bovetto – Saracinello – Ravagnese – Gallico Superiore – Prioli – S. Domenica
121-122	Policlinico – Croce Valanidi – Oliveto – Serro Valanidi ( <i>linea 121</i> ) – Trunca ( <i>linea 122</i> )
123	P.zza Garibaldi – Terreti – Ortì Inferiore
124	P.zza Garibaldi – Terreti – Podargoni (con diramazione per Nasiti ed Arasi)
126	Terminal Libertà – P.zza Garibaldi – Cataforio – S. Salvatore – Ponte S. Nicola
319	P.zza Garibaldi – S. Stefano – Gambarie
320 (Cardeto)	P.zza Garibaldi – Cataforio – Cardeto – Cardeto Nord – Cardeto Maravanerò (con deviazioni per frazioni Cardato Superiore)

## 5.2.2 Linee festive ATAM

Linea	Itinerario
5-10	Riparo Vecchio – S. Sperato – S. Brunello (Univ.) – Vito ( <i>linea 5</i> )
6	P.zza Garibaldi – Condera – Pietrastorta
7-7/	S. Anna ( <i>linea 7</i> ) - P.zza Garibaldi – Eremo Chiesa – Eremo Botte ( <i>linea 7/</i> )
11	Terminal Libertà – Cannavò
12-14	Gebbione (P. Sanitario) – Via Galilei – Archi CEP ( <i>linea 14</i> ) – Archi Gullina ( <i>linea 12</i> )
17	Terminal Botteghelle – Piazza Garibaldi – Ospedali Riuniti
Porto-Aeroporto	Aeroporto – Autostrada – Svincolo Porto – Porto Reggio
A	Terminal Botteghelle - P.zza Garibaldi – Catona – via Scopelliti – Modenelle
27/	Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – San Brunello
28	Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – Facoltà Architettura
101	P.zza Garibaldi – Catona – Salice – Rosali – Arghillà
102	Terminal Botteghelle – Catona Concessa
103	Terminal Botteghelle - Piazza Garibaldi – Catona Bolano
107-109	P.zza Garibaldi – S. Giov. di Sambatello ( <i>linea 109</i> ) – Sambatello – Diminniti ( <i>linea 107</i> )
108	P.zza Garibaldi – Villa S. Giuseppe – Pettogallico
113	Terminal Libertà – Pellaro – San Filippo
114	Terminal Libertà – Pellaro – Bocale 2°
115	Terminal Libertà – Lazzaro
116	Terminal Libertà – Cannavò – Vinco
117	Terminal della Libertà – S. Sperato – Mosorrofa – Sella S. Giovanni
118	Terminal Libertà – Gallina – Armo
119	Bovetto – Saracinello – Ravagnese – Gallico Superiore – Prioli – S. Domenica
121-122	Policlinico – Croce Valanidi – Oliveto – Serro Valanidi ( <i>linea 121</i> ) – Trunca ( <i>linea 122</i> )
123	P.zza Garibaldi – Terreti – Ortì Inferiore
124	P.zza Garibaldi – Terreti – Podargoni (con diramazione per Nasiti ed Arasi)
126	Terminal Libertà – P.zza Garibaldi – Cataforio – S. Salvatore – Ponte S. Nicola
319	P.zza Garibaldi – S. Stefano – Gambarie

La copertura spaziale dei servizi di ATAM è riportata nella figura seguente.



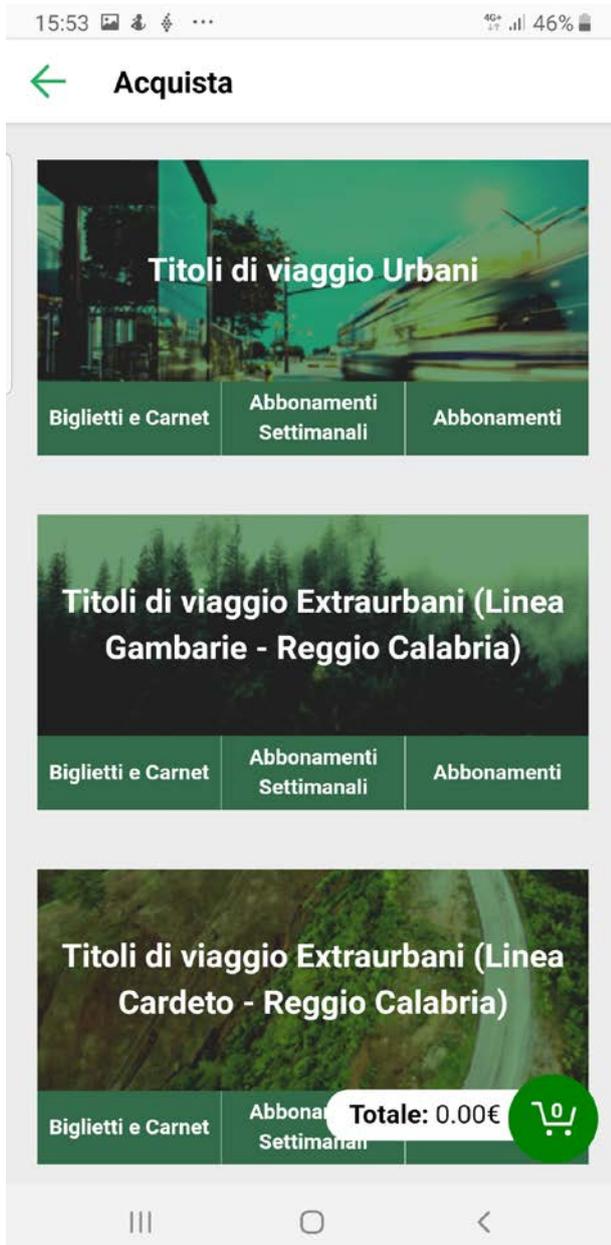
I percorsi, le fermate e gli orari delle linee gestite da PPM sono riportati negli orari disponibili sul sito [www.ppmspa.it](http://www.ppmspa.it). Le linee e gli itinerari principali sono di seguito riportati:

- Palmi – Scinà (Via Cupola – Golfo del sole)
  - Macello, Via Veneto, Via Concordato, Trodio, Cupola/Golfo, Taureana, Ulivarella, Pietrenere, Scinà
- Palmi – Scinà (via Fracà)
  - Macello, Via Veneto, Via Concordato, V. Fiore – Virgilio, Trodio, C/da Pirara, Golfo del Sole, Scinà, Ulivo
- Palmi – S. Elia
  - Macello, Via Veneto, Via Concordato, Trodio, Via Carbone, Cola di Reggio, Casa Cantoniera, Bivio S. Elia, S. Elia
- Palmi – Ponte Vecchio
  - Macello, Via Veneto, Via Concordato, Fontana Mutua, Via Virgilio, Rione Pille, Trodio, S. Gaetano
- Palmi – Stazione FF.SS.
  - P.za Amendola, Via Veneto, Via Trieste, C.da Torre, Stazione FF.SS.
- Urbano (Casa della cultura, via Carbone, S. Gaetano)
  - via R. Pugliese, via XXIV Maggio, via Porto Oreste, via De Salvo. p.zza Lo Sard, via Mancuso, via San Giorgio, p.zza Trodio, via B. Buozzi, via R. Pugliese, via XXIV Maggio, Via Cittadella, Bivio Palamara, Via T. Trieste, via XXIV Maggio

### 5.3 Il sistema tariffario

Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio e degli abbonamenti del Trasporto Pubblico Locale sono stabilite in coerenza con quanto deliberato dalla Regione Calabria.

In ambito urbano diverse sono le soluzioni disponibili per soddisfare le molteplici esigenze di mobilità: tutte le tipologie sono dettagliate sui siti internet delle due aziende; alcuni esempi sono:



il biglietto unico urbano (1,50 €) che consente di viaggiare 75 minuti dall'orario di timbratura, all'interno della zona urbana. Col bus extraurbano di ATAM SpA è possibile muoversi nel territorio che si estende da Gambarie o Cardeto verso il centro di Reggio Calabria con titoli di corsa semplice e abbonamenti mensili.

Presso i terminal di Ponte Libertà e Piazzale Botteghelle e presso le rivendite autorizzate (bar, tabaccherie, edicole, negozi convenzionati) è possibile acquistare il biglietto a tempo (un elenco completo delle rivendite, con l'indicazione della localizzazione, è disponibile sul nostro sito [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it)). Inoltre presso il front office di Terminal Botteghelle è possibile reperire tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti con relativo rilascio di fattura.

L'obiettivo è di incrementare il numero di rivendite presenti sul territorio e potenziare la propria capacità distributiva dei titoli di viaggio.

In ATAM, dal 10.07.2017 si possono finanziare gli abbonamenti annuali di linea e di sosta. Infatti grazie alle convenzioni stipulate, con le Finanziarie Compass Banca Spa e Deutsche Bank Easy e previa approvazione del finanziamento da parte degli stessi, i clienti che lo desiderano potranno pagare il loro abbonamento in comode rate (esclusivamente presso il Front-Office ATAM di Largo Botteghelle).

Per ATAM tramite l'APP "ATAM Trasporto e Sosta" è possibile acquistare in modo elettronico tutte le tipologie di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) urbani ed extraurbani.

### 5.4 Diritti e doveri del viaggiatore

La gestione dell'azienda è orientata a produrre i propri servizi allo scopo di assicurare la soddisfazione dell'utente; al passeggero non è richiesto altro obbligo che quello di rispettare, nell'interesse suo e della collettività, le norme di viaggio e le leggi vigenti sui mezzi di pubblico trasporto che si richiamano brevemente nel seguito.

### **5.4.1 Diritti del viaggiatore**

Al cliente del servizio di trasporto, munito di titolo di viaggio regolarmente convalidato sono riconosciuti i seguenti diritti:

- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (non superiore ai 30 gg);
- copertura assicurativa in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo;
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità del servizio;
- pubblicazione e reperibilità degli orari del servizio;
- accessibilità alle fermate;
- rispetto degli orari (compatibilmente con le condizioni di traffico stradale);
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature;
- riconoscibilità del personale.

Il possessore di un valido documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare gratis un solo bambino di altezza inferiore al metro (se i bambini accompagnati da un adulto sono più di uno è necessario che paghino il biglietto), purché non occupi un posto a sedere.

### **5.4.2 Doveri del viaggiatore**

Chiunque viaggi sulle vetture deve essere in possesso di valido documento di viaggio ed è tenuto a conservarlo per tutta la durata del percorso e ad esibirlo al personale in servizio ogni qualvolta gli venga richiesto. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del trasporto e, comunque entro la fermata successiva, tramite le apposite obliteratrici. In caso di inagibilità o di mancato funzionamento dell'obliteratrice, l'utente dovrà convalidare manualmente il titolo di viaggio indicando la data e l'ora sulla casella posta sul retro del biglietto. In caso contrario il titolo di viaggio non sarà considerato valido.

Il biglietto deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio, non è cedibile dopo la convalida e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo.

Ai passeggeri delle vetture è vietato:

- salire e scendere quando la vettura è in movimento;
- salire e scendere da parti diverse della vettura da quelle prescritte ed in località diverse da quelle stabilite per le fermate;
- accedere all'autobus fuori delle fermate prestabilite, tranne in casi di necessità ed urgenza;
- parlare con il guidatore o distrarre comunque il personale in servizio dalle sue mansioni;
- insudiciare, guastare, rimuovere o manomettere parti di apparecchiature della vettura o attrezzature di bordo di proprietà aziendale;

- portare in vettura armi cariche, materiali infiammabili o esplosivi, acidi corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti od appuntiti o che possano sporcare i viaggiatori o che per qualsiasi altra ragione possano risultare ingombranti e pericolosi;
- cantare, suonare, schiamazzare o comunque tenere un contegno scorretto che possa disturbare gli altri viaggiatori; è conseguentemente vietato l'uso di radio salvo che siano usate con gli appositi auricolari;
- distribuire oggetti a scopo di pubblicità o esercitare qualsiasi commercio, nonché distribuire o vendere oggetti, anche a scopo di beneficenza senza permesso dell'Autorità Comunale;
- effettuare indagini o interviste ai viaggiatori senza permesso da parte dell'azienda;
- portare colli ed oggetti di misure diverse da quelle consentite dalle particolari disposizioni della Direzione Generale dell'azienda;
- gettare dai veicoli qualsiasi oggetto;
- fumare sui veicoli.

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia purché muniti di museruola e tenuti in braccio in modo da non creare disturbo agli altri viaggiatori. Non è consentito il trasporto di cani o di altri animali di grossa taglia o comunque pericolosi per la sicurezza dei passeggeri. I cani guida per non vedenti possono viaggiare, indipendentemente dalla taglia anche se sprovvisti di museruola. Il trasporto gratuito di altri animali (sempre di piccola taglia) è consentito solo se gli stessi sono alloggiati in contenitori di dimensioni inferiori o uguali a cm 20×40×60 che preservino il contatto con gli utenti.

È ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio, purché non superiore ai 10 Kg o non eccessivamente voluminoso. Per i bagagli che superino tali limiti il viaggiatore deve acquistare un biglietto per ciascun bagaglio. È ammesso il trasporto gratuito per utente di:

- n. 1 passeggino, purché chiuso disposto in modo tale da ridurre al minimo l'ingombro;
- n. 1 strumento musicale purché di dimensioni contenute.

Non è ammesso il trasporto di biciclette.

Eventuali oggetti rinvenuti in vettura devono essere consegnati al personale di linea che provvederà a recapitarli all'azienda. Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati dal legittimo proprietario presso la centrale operativa movimento.

Ogni atteggiamento che non dovesse essere conforme a tali principi può essere oggetto di provvedimenti da parte del personale aziendale, che, in base alla gravità e alla natura dei fatti, può anche allontanare dall'autobus i viaggiatori che se ne rendono protagonisti, riservandosi di denunciare l'accaduto all'autorità giudiziaria, qualora se ne rilevassero gli estremi.

È riconosciuto il diritto di libera circolazione a favore di tutti gli appartenenti alla Polizia di Stato, all'Arma dei Carabinieri, al Corpo Forestale dello Stato, al Corpo della Guardia di Finanza, agli Agenti di Polizia Penitenziaria in possesso della tessera di riconoscimento rilasciata dalla rispettiva amministrazione di appartenenza, nonché a favore dei titolari di tessera di servizio rilasciate dalla direzione generale della MCTC.

Il personale in servizio sulle vetture è tenuto a far osservare ai viaggiatori queste norme, a ritirare i documenti di viaggio riconosciuti comunque non validi ed a farne rapporto alla Direzione aziendale.

Gli addetti al controllo aziendali sono direttamente abilitati alla ricerca, all'accertamento ed alla contestazione delle violazioni riscontrate, ai sensi della vigente normativa. L'azienda si riserva di intraprendere ogni azione legale consentita dalla legge a carico dei viaggiatori sprovisti di titolo di viaggio o in possesso di titoli di viaggio alterati o non validi.

## **5.5 Sanzioni**

Il personale addetto al controllo ispettivo riveste il ruolo di pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni. Gli agenti accertatori possono effettuare le verifiche ed i controlli previsti dalla L.n. 689/81, compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore, così come previsto dalla L.R. 35/2015.

Il viaggiatore è tenuto, ai sensi dell'art. 496 c.p., ad esibire al personale il documento di viaggio e, se necessario, un documento di identità che consenta la redazione del verbale.

A seguito all'applicazione della L.R. 35/15, sono state modificate le sanzioni amministrative a carico dei passeggeri sprovvisti di adeguato titolo di viaggio, o muniti di titolo di viaggio non convalidato, contraffatto, alterato, scaduto o irregolare. In particolare le suddette sanzioni partono da un minimo di €33,50 ad un massimo di €100,00, oltre l'importo del titolo di viaggio. Inoltre, titolari di abbonamento personale che entro i 10 giorni successivi all'accertamento presentino agli uffici l'abbonamento convalidato in data anteriore a quella dell'accertamento, saranno tenuti al pagamento della sanzione di €5,22. Per coloro i quali abbiano commesso la stessa violazione più di una volta entro 5 anni, la sanzione minima di €33,50 viene raddoppiata.

## **5.6 Reclami**

Il reclamo deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta e deve essere formulato in maniera chiara attraverso l'indicazione di elementi certi (data, ora, linea, fermata, numero del bus) che consentano la precisa individuazione dei fatti. Tutti i dati personali dell'utente saranno trattati secondo il Decreto Legislativo 101/2018 e s.m.i..

Le aziende assicurano risposta (telefonicamente per i reclami telefonici qualora sia esplicitamente richiesto e sia indicato un recapito telefonico o mediante risposta scritta negli altri casi) ai reclami ed alle richieste inoltrate secondo le modalità sopra elencate, mentre non danno riscontro ai reclami anonimi. Ogni reclamo da vita ad un'istruttoria ed entro 30 giorni viene fornita una risposta (ove ciò non sia possibile entro i 30 gg viene comunque fornita una risposta al cliente con le informazioni raccolte fino a quel momento).

Le aziende si impegnano altresì a tenere nella massima considerazione i suggerimenti e le proposte dei viaggiatori in modo da realizzare un servizio in linea con le esigenze della clientela.

Il viaggiatore può inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti secondo le seguenti modalità:

- **ATAM**
  - telefonando al numero verde 800 28 26 00 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 ed il martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00);
  - telefonando al centralino di ATAM SpA: 0965 620 121;
  - scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
  - recandosi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Terminal Bus ATAM di Largo Botteghele, sul viale Calabria, esclusivamente nei dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 ed il martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00;

- collegandosi al sito internet [www.atam.rc.it](http://www.atam.rc.it) o inviando una e-mail agli indirizzi [info@atam-rc.it](mailto:info@atam-rc.it) e [atam@pec.it](mailto:atam@pec.it);

Eventuali oggetti smarriti dagli utenti a bordo dei bus ATAM o ai terminal vengono custoditi all'interno della Sala Operativa situata nel deposito aziendale. L'utente può telefonare ai numeri sopra indicati per concordare le modalità di ritiro degli oggetti.

- **PPM**

- collegandosi al sito internet [www.ppmspa.it](http://www.ppmspa.it) o inviando una e-mail agli indirizzi [ppmspa@ppmspa.it](mailto:ppmspa@ppmspa.it), [granturismo@ppmspa.it](mailto:granturismo@ppmspa.it)
- telefonando, allo 0966/2266-8, o scrivendo a Piana Palmi Multiservizi S.p.A, .S. 18 Km 485, 89015 Palmi RC
- recandosi presso la sede aziendale; gli uffici, nel periodo scolastico sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00 ed il martedì ed il giovedì dalle 15:00 alle 17:30, mentre nei mesi estivi (luglio e agosto) solo dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

Eventuali oggetti smarriti dagli utenti a bordo dei bus PPM vengono custoditi all'interno della Sala Operativa situata nel deposito aziendale. L'utente può telefonare ai numeri sopra indicati per concordare le modalità di ritiro degli oggetti.

## 5.7 Fattori di qualità

Relativamente ai fattori di qualità, l'ATAM assicura il servizio di trasporto pubblico per circa 14 ore al giorno (dalle ore 4.30 alle ore 20.30), secondo gli orari pubblicati. Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno. In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio per alcuni collegamenti ritenuti essenziali (Ospedali, Aeroporto, stazioni ferroviarie); i clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

La pulizia degli autobus, effettuata, in parte da personale interno, e in parte da ditta esterna è garantita da un programma di pulizie strutturato come segue:

Periodicità di pulizia esterna: ogni 48 h

Periodicità di pulizia ordinaria: ogni 24 ore

Periodicità di pulizia radicale: Mensile o a seguito di fermo macchina

L'affidabilità del servizio, intesa come puntualità e regolarità, è determinata da una serie di fattori, in parte gestiti direttamente da ATAM ed in parte legati alle condizioni generali della circolazione e del traffico, essendo, presenti solo 8 km di corsie preferenziali. Rispetto al servizio offerto i risultati relativi allo scorso anno e gli obiettivi per il prossimo anno sono:

<i>Fattore</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Risultato 2022</i>	<i>Obiettivo 2023</i>
<i>Disponibilità del servizio</i>	Km rete	715	715
	Km <sup>2</sup> area coperta	403	403
	N° bus urbani	90	98
	N° bus extraurbani	10	11
	N° fermate	1.500	1.500
	Distanza media delle fermate (metri)	200 (ambito urbano)	200 (ambito urbano)
		400 (ambito extraurbano)	400 (ambito extraurbano)
	Copertura oraria del servizio	dalle 04.30 alle 22.30	dalle 04.30 alle 22.30
	Servizio garantito in caso di scioperi	Collegamenti con aeroporto e ospedale	Collegamenti con aeroporto e ospedale
<i>Accessibilità al servizio</i>	N° punti di vendita complessivi	246	250
	N° veicoli con pianale ribassato	87	90
	N° veicoli con pedana per disabili	90	98
<i>Durata del viaggio / Rispetto dell'orario</i>	Velocità commerciale media (Km/ora)	19,3	19,5
	Percentuale corse con ritardo superiore a 15'	1,80	1,70
	N° mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta	5	7

<i>Fattore</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Risultato 2022</i>	<i>Obiettivo 2023</i>
<i>Attenzione al cliente</i>	Tempo massimo di risposta a reclami e segnalazioni scritti (giorni)	30	30
	Personale dotato di tesserino di riconoscimento	tutti i dipendenti a contatto agli utenti	tutti i dipendenti a contatto agli utenti
<i>Comfort del viaggio a bordo e sul percorso</i>	N° veicoli con climatizzazione	100	109
	Periodicità di pulizia esterna	Ogni 48 h	Ogni 48 h
	Periodicità di pulizia ordinaria	Ogni 24 ore	Ogni 24 ore
	Periodicità di pulizia radicale	Mensile o a seguito di fermo macchina	Mensile o a seguito di fermo macchina
<i>Sicurezza del viaggio</i>	N° incidenti	91	90
	Età media del parco mezzi (anni)	7,2	6,8
	N° furti denunciati ai danni dei passeggeri e/o del personale	0	0
	N° mezzi dotati di sistema di monitoraggio satellitare	100%	100%
<i>Attenzione all'ambiente</i>	Veicoli elettrici/metano	0	9
	Veicoli a norma Euro 2	1	0
	Veicoli a norma Euro 3	5	3
	Veicoli a norma Euro 4	3	2
	Veicoli a norma Euro 5	4	4
	Veicoli a norma Euro 6	69	76
	Veicoli EEV	18	15

Relativamente ai fattori di PPM, l'azienda assicura il servizio di trasporto pubblico per circa 14 ore al giorno (dalle ore 6.00 alle ore 20.30), secondo gli orari pubblicati. Il servizio è svolto senza interruzione e, in caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio per alcuni collegamenti ritenuti essenziali (da mare alla città e viceversa); i clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

Gli orari delle linee urbane di Palmi sono cadenzati ad intervalli regolari e sono programmati in modo da favorire le coincidenze, soprattutto presso la Stazione Ferroviaria, servita da una linea dedicata che prevede l'effettuazione di 20 corse giornaliere.

I mezzi PPM percorrono mediamente circa 150 Km al giorno. Tutti gli autisti sono collegati mediante un apparato radio alla centrale operativa aziendale, pertanto sono in grado di

trasmettere in tempo reale informazioni relative allo stato di servizio (incidenti, blocco della circolazione, affollamento, etc.).

La pulizia degli autobus, effettuata da personale interno è garantita da un programma di pulizie strutturato come segue:

Periodicità di pulizia esterna: ogni 48 h

Periodicità di pulizia ordinaria: ogni 24 ore

Periodicità di pulizia radicale: Mensile o a seguito di fermo macchina

L'affidabilità del servizio, intesa come puntualità e regolarità, è determinata da una serie di fattori, in parte gestiti direttamente da PPM ed in parte legati alle condizioni generali della circolazione e del traffico. Non essendo in sede protetta, l'interferenza con il traffico automobilistico è inevitabile ed è causa non irrilevante di disservizi. Rispetto al servizio offerto i risultati relativi allo scorso anno e gli obiettivi per il prossimo anno sono:

	<i>Risultato 2022</i>	<i>Obiettivo 2023</i>
<b>Velocità commerciale media (km/h)</b>	24,3	25
<b>Puntualità (percentuale di corse non in anticipo e con un ritardo superiore ai 15 minuti)</b>	1,4%	1,3%

In termini di misure di salvaguardia dell'ambiente, si può evidenziare che giornalmente decine di migliaia di persone si muovono utilizzando i mezzi di ATAM e PPM: se questi spostamenti avvenissero con mezzi privati, le conseguenze per l'ambiente e anche per il tessuto sociale sarebbero rilevanti: oltre ai consumi e alle emissioni, essi provocherebbero un numero elevato di incidenti con morti e feriti, oltre ad accrescere il congestionamento (già elevato) nelle aree urbane.

Le aziende consorziate puntano costantemente alla riduzione dell'impatto delle proprie attività per mezzo di investimenti considerevoli sia in nuovi mezzi con tecnologie a basso livello di emissioni sia con i miglioramenti dei propri impianti. Oltre al rinnovo del parco, grazie all'utilizzo dei fondi PNRR e regionali, particolare attenzione viene posta alla riduzione dell'impatto ambientale attraverso la riduzione dei consumi sia di materiali sia di risorse naturali e la minimizzazione della produzione dei rifiuti attraverso il riutilizzo di materiali.

## **5.8 I risultati dell'indagine di customer satisfaction**

Nel mese di marzo 2023 ATAM SpA ha svolto un'indagine sulla soddisfazione dei propri utenti al fine di conoscere e misurare la qualità percepita dei propri servizi relativi al 2022 individuando così preziosi spunti per il miglioramento. L'indagine si è svolta per mezzo di interviste: agli utenti coinvolti, 600, è stato chiesto di esprimere un voto da 1 a 10 sulle principali caratteristiche del servizio offerto e di fornire eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio. Più in dettaglio il questionario era strutturato in due parti:

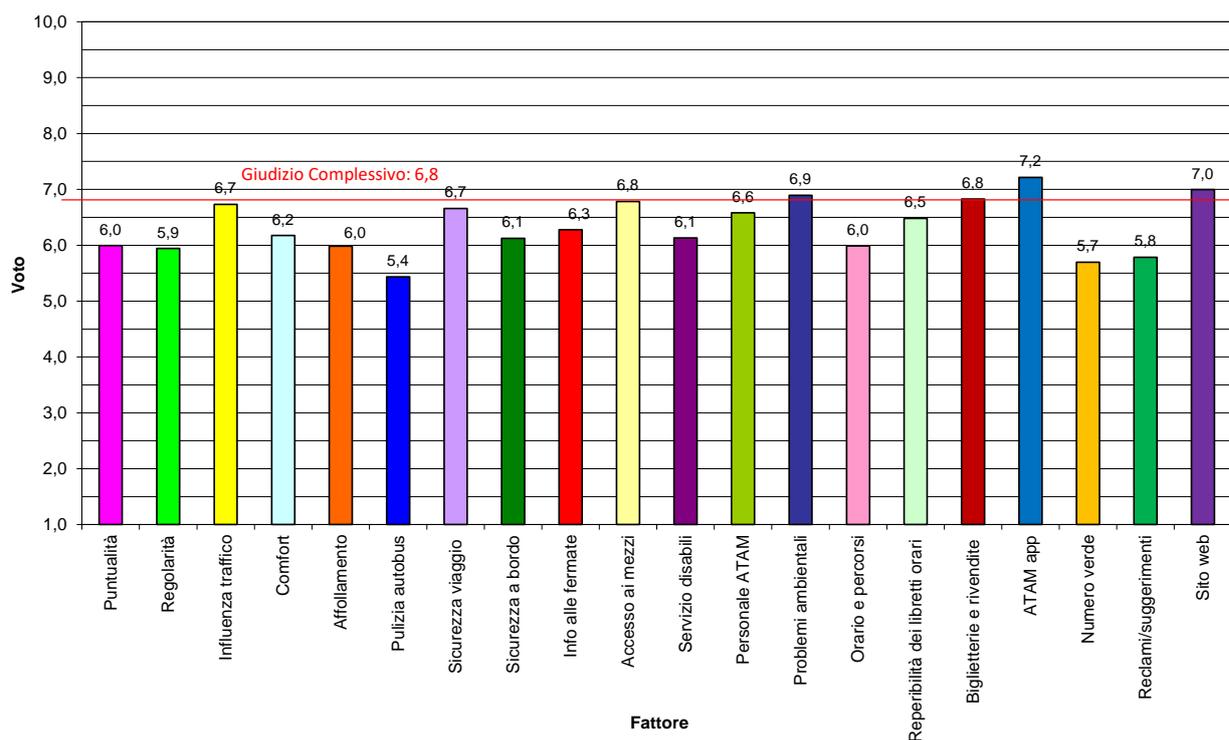
- aspetti generali: con domande finalizzate all'individuazione della tipologia di utenza (età, sesso, occupazione, residenza), e delle variabili relative all'utilizzo del servizio (frequenza e motivazioni d'utilizzo, linea più utilizzata, luogo dell'intervista);
- fattori di qualità: con domande finalizzate alla rilevazione della valutazione quantitativa (scala da 1 a 10) dei diversi fattori di qualità e del servizio nel suo complesso, nonché la richiesta di suggerimenti e/o commenti alle risposte.

I dati raccolti con le interviste sono stati elaborati e sono state ricavate informazioni sulle tipologie di utenza (distribuzione del campione per età, impiego, residenza, scopo di utilizzo del servizio, ecc), valutazioni del cliente per ciascun fattore di qualità e per il servizio nel suo complesso, suggerimenti e proposte.

Nel seguito si analizzano i risultati ottenuti per i seguenti fattori di qualità:

- puntualità, ossia il rispetto degli orari di percorrenza;
- regolarità del servizio, ossia la capacità di ATAM di non saltare o sopprimere corse o tratti di esse;
- il comfort a bordo;
- l'affollamento dei mezzi;
- la pulizia dei mezzi, di norma un fattore che ha un impatto forte nelle considerazioni degli utenti (è qui che, sebbene sempre al di sopra della sufficienza abbiamo ottenuto il giudizio più basso);
- la sicurezza del viaggio, intesa come guida sicura, cioè la capacità dell'autista di far sentire i passeggeri sicuri ed a proprio agio, dunque non a rischio di cadute o incidenti (il giudizio positivo può essere spiegato dalla buona professionalità degli autisti, che guidano in modo ritenuto prudente dagli intervistati e non è stato penalizzato da incidenti);
- la sicurezza a bordo che rappresenta la sensazione di sicurezza che il viaggiatore ha in relazione al pericolo di furti, aggressioni, ecc. e sembra che per l'utente di ATAM questo argomento non costituisca un problema;
- l'informazione alle fermate: ATAM SpA si propone come obiettivo per i prossimi anni di incrementare l'informatizzazione con l'acquisto dal parte del Comune di Reggio Calabria di nuove paline e pensiline mediante l'utilizzo di fondi PON Metro e di nuovi sistemi AVM;
- l'accesso ai mezzi, ossia la percezione della facilità di accesso agli autobus;
- la facilità di accesso agli autobus da parte degli utenti disabili;
- il comportamento del personale;
- l'attenzione verso i problemi ambientali;
- orari degli autobus di ATAM adeguati per le coincidenze con altri servizi di trasporto;
- facilità reperimento pubblicazioni orari e percorsi;
- la facilità di acquisto titoli di viaggio presso punti vendita;
- la facilità di utilizzo della nostra app;
- il numero verde
- la gestione dei reclami
- il nostro sito web.

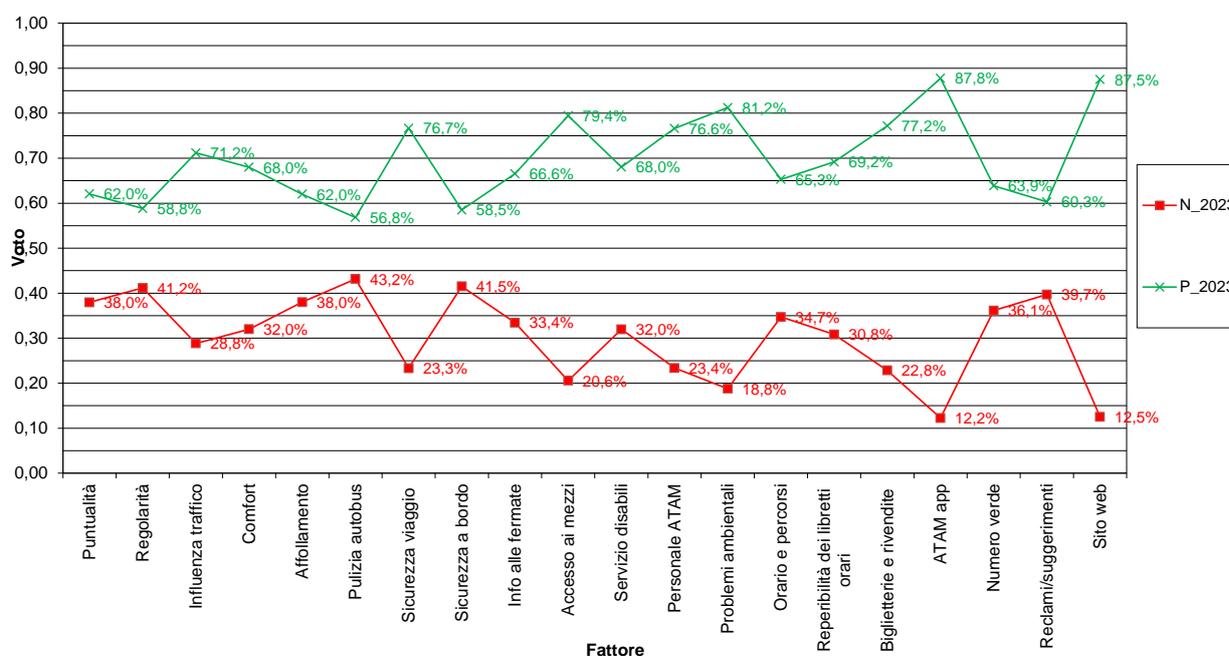
Di seguito sono sinteticamente riportati i valori medi dei giudizi espressi dagli utenti intervistati per ciascun fattore di qualità considerato. Si può notare che quasi tutti i valori sono superiori alla sufficienza.



Un'ulteriore analisi dei dati ha permesso di confrontare le percentuali di utenti soddisfatti ed insoddisfatti, per ciascun fattore di qualità. Sotto sono rispettivamente graficizzate le percentuali di utenti soddisfatti (utenti il cui voto è  $\geq 6$ ) ed insoddisfatti (utenti il cui voto è  $< 6$ ).

La curva relativa agli utenti soddisfatti per ciascun fattore di qualità molto alta (di contro la curva relativa agli utenti insoddisfatti per ciascun fattore di qualità è estremamente bassa).

Confronto utenti soddisfatti e non-soddisfatti per i diversi fattori



Un discorso a parte merita la valutazione del servizio trattamento reclami: la percentuale di utenti che ha avuto occasione di presentare reclami è pari al 13%, di questi il 60% degli

intervistati si ritiene soddisfatto del servizio ricevuto ed il 40% degli utenti attribuisce al servizio una votazione inferiore a 6: la votazione media è di 5,8.

La presentazione e l'esame dei reclami è gestito da ATAM SpA in modo adeguato ed efficace, i giudizi negativi hanno probabilmente origine dalla percezione dell'utente che l'azienda non prenda realmente in esame le proprie segnalazioni e quindi non risolva i problemi segnalati. In realtà ATAM SpA è molto attenta alle esigenze del cliente e, sebbene lentamente, il cammino verso il progressivo miglioramento prosegue.

Infine è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio complessivo sul servizio offerto da ATAM SpA: gli utenti appaiono soddisfatti: il voto medio ricevuto è positivo e pari a 6,8.

L'analisi più approfondita ha permesso di mettere in luce che il valore medio del giudizio complessivo si differenzia per fascia oraria, caratteristiche socio-demografiche e per l'uso del servizio da parte degli utenti intervistati (ad esempio le casalinghe ed i pensionati hanno un giudizio più negativo rispetto alle altre categorie di utenti e gli utenti più giovani, con un'età inferiore ai 30 anni, valutano più positivamente il servizio rispetto ai più anziani).

All'utente è stato anche chiesto di esprimere un giudizio in merito alla percezione del miglioramento o meno del servizio nel corso dell'ultimo anno. Il giudizio in questo caso è decisamente positivo, in quanto la percentuale di utenti che dichiara di aver percepito un miglioramento è pari al 64%, ciò ad indicare che il cliente percepisce gli sforzi che giorno per giorno ATAM SpA compie per fornire un servizio di qualità.

Nei primi mesi del 2024 ATAM SpA effettuerà una nuova indagine di soddisfazione del cliente per valutare quanto realizzato nel 2023.

La stessa indagine è stata condotta per gli utenti che utilizzano i servizi della PPM SpA (utenti coinvolti: circa 200)

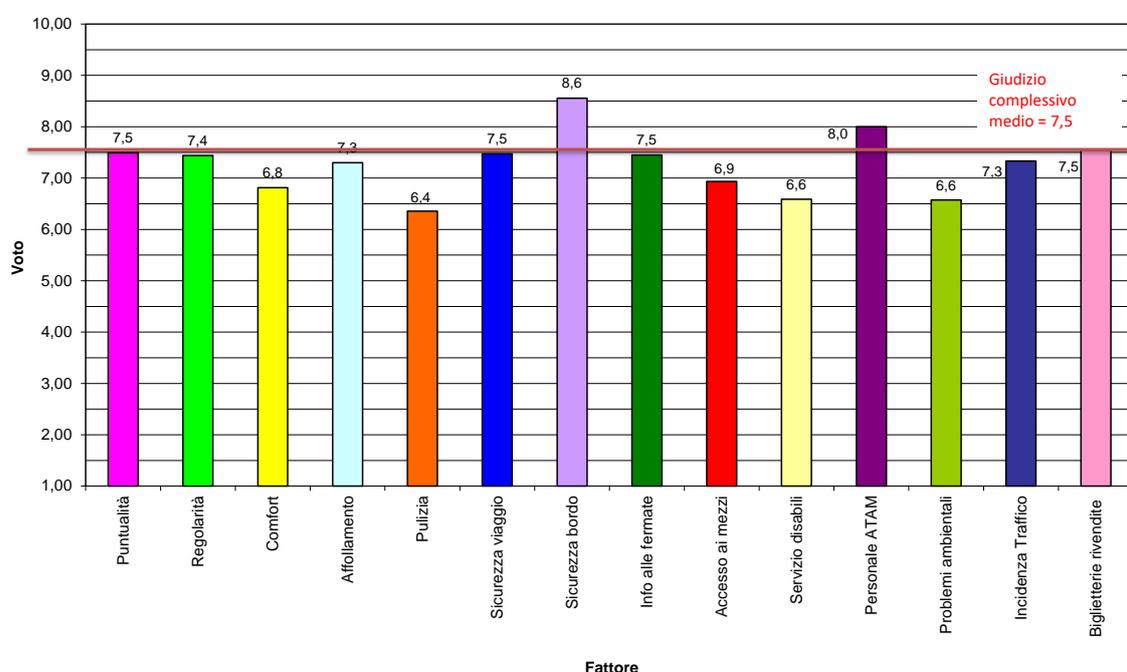
I dati raccolti con le interviste sono stati elaborati e sono state ricavate informazioni sulle tipologie di utenza (distribuzione del campione per età, impiego, residenza, scopo di utilizzo del servizio, ecc), valutazioni del cliente per ciascun fattore di qualità e per il servizio nel suo complesso, suggerimenti e proposte.

Nel seguito si analizzano i risultati ottenuti per i seguenti fattori di qualità:

- puntualità, ossia il rispetto degli orari di percorrenza;
- regolarità del servizio, ossia la capacità di PPM di non saltare o sopprimere corse o tratti di esse;
- il comfort a bordo;
- l'affollamento dei mezzi;
- la pulizia dei mezzi, di norma un fattore che ha un impatto forte nelle considerazioni degli utenti (è qui che, sebbene sempre al di sopra della sufficienza abbiamo ottenuto il giudizio più basso);
- la sicurezza del viaggio, intesa come guida sicura, cioè la capacità dell'autista di far sentire i passeggeri sicuri ed a proprio agio, dunque non a rischio di cadute o incidenti (il giudizio positivo può essere spiegato dalla buona professionalità degli autisti, che guidano in modo ritenuto prudente dagli intervistati e non è stato penalizzato da incidenti);
- la sicurezza a bordo che rappresenta la sensazione di sicurezza che il viaggiatore ha in relazione al pericolo di furti, aggressioni, ecc. e sembra che per l'utente di PPM questo argomento non costituisca un problema;

- l'informazione alle fermate, a tal proposito nel corso del 2022 si è sviluppato uno sforzo rilevante per dotare tutte le fermate di palina e/o pensilina, tuttavia è necessario insistere su questa strada cercando di fornire maggiori informazioni alle fermate su orari e percorsi attraverso l'utilizzo di applicazioni, e migliorando e diversificando le tabelle orarie e di introdurre tabelle elettroniche: questo è l'obiettivo che PPM SpA si propone di ottenere nel corso del 2023;
- l'accesso ai mezzi, ossia la percezione della facilità di accesso agli autobus;
- la facilità di accesso agli autobus da parte degli utenti disabili;
- il comportamento del personale;
- l'attenzione verso i problemi ambientali;
- la facilità di acquisto titoli di viaggio presso punti vendita.

Di seguito sono sinteticamente riportati i valori medi dei giudizi espressi dagli utenti intervistati per ciascun fattore di qualità considerato. Si può notare che tutti i valori sono superiori alla sufficienza.



Infine è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio complessivo sul servizio offerto da PPM SpA: gli utenti appaiono estremamente soddisfatti: il voto medio ricevuto è pari a 7,5.

All'utente è stato anche chiesto di esprimere un giudizio in merito alla percezione del miglioramento o meno del servizio nel corso dell'ultimo anno. Il giudizio in questo caso è decisamente positivo, in quanto la percentuale di utenti che dichiara di aver percepito un miglioramento è pari al 43%, ciò ad indicare che il cliente percepisce gli sforzi che giorno per giorno PPM SpA compie per fornire un servizio di qualità.

Nei primi mesi del 2024 PPM SpA effettuerà una nuova indagine di soddisfazione del cliente per valutare quanto fatto nel corso del 2023: ancora una volta a lui il compito di giudicare!