

# CARTA DELLA MOBILITÀ

Azienda Napoletana Mobilità

# 2020

anm

## SOMMARIO

<b>CARTA DELLA MOBILITÀ</b> .....	<b>3</b>
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
<b>LA NOSTRA AZIENDA</b> .....	<b>4</b>
DALLE ORIGINI AD OGGI .....	4
PARTNERSHIP E ACCORDI ANM .....	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO .....	5
I PRINCIPI ETICI DI ANM .....	6
LE CERTIFICAZIONI .....	7
COMITATO CONSULTIVO UTENTI .....	7
<b>SERVIZI DI TRASPORTO</b> .....	<b>8</b>
SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA.....	8
SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO.....	10
<b>SERVIZI ALLA MOBILITÀ</b> .....	<b>20</b>
SOSTA A RASO SU STRADA .....	20
PARCHEGGI .....	22
<b>ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE</b> .....	<b>26</b>
<b>SISTEMI DI CONTROLLO</b> .....	<b>28</b>
<b>LE STAZIONI DELL'ARTE</b> .....	<b>29</b>
<b>COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM</b> .....	<b>32</b>
ORARI DI ESERCIZIO .....	32
REGOLAMENTO VIAGGIATORI .....	33
TITOLI DI VIAGGIO .....	33
SANZIONI AMMINISTRATIVE .....	37
OGGETTI SMARRITI.....	38
FOTOGRAFIE, RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE.....	39
ALTRI SERVIZI .....	39
<b>COMUNICAZIONE E RAPPORTO CON LA CLIENTELA</b> .....	<b>41</b>
RECLAMI.....	46
RICHIESTE E SUGGERIMENTI.....	47
<b>ANM PER LA QUALITÀ</b> .....	<b>48</b>
INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2019 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2020 .....	48

## CARTA DELLA MOBILITÀ

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

La Carta si pone le seguenti finalità:

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

### RIFERIMENTI NORMATIVI

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

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

## LA NOSTRA AZIENDA

### DIMENSIONI DI ANM<sup>1</sup>

- 102 milioni di passeggeri trasportati
- 189 milioni di euro (valore della produzione)
- 16,7 milioni di km percorsi
- 32.000 posti auto offerti (parcheggi)
- 2132 persone che lavorano in ANM

### DALLE ORIGINI AD OGGI

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

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

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

Nel 2013 il Comune di Napoli ha approvato la configurazione del gruppo societario operante nel settore dei servizi di TPL e mobilità, stabilendo la trasformazione di Napolipark<sup>2</sup> in Napoli Holding S.r.l., con conseguente possibile assunzione delle funzioni di Agenzia per la Mobilità Sostenibile.

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

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

<sup>1</sup> Dati al 31/12/2019.

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

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

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

## PARTNERSHIP E ACCORDI ANM

L'ANM è partner strategico delle seguenti società:

*CONSORZIO UNICOCAMPANIA*, allo scopo di promuovere e migliorare il servizio di trasporto pubblico anche attraverso l'adesione all'integrazione tariffaria vigente nell'ambito della Regione Campania e alla capillare distribuzione dei titoli di viaggio aziendali. La quota di partecipazione di ANM è del 18,44 %.

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

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

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO PUBBLICO

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

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

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

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

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

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

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

## I PRINCIPI ETICI DI ANM

Nello svolgimento delle attività ANM adotta i seguenti principi fondamentali:

*Lavoro minorile*: non utilizzare o favorire il lavoro infantile;

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

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

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

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

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

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

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

## LE CERTIFICAZIONI

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

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

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

## COMITATO CONSULTIVO UTENTI

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

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

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

## SERVIZI DI TRASPORTO

L'attuale composizione dei servizi di trasporto di ANM vede una rete di superficie (autobus, tram e filobus) composta da n. 78 linee urbane e n. 20 linee suburbane, n. 2 linee metropolitane (Linea 1 e Linea 6); n. 4 impianti Funicolari (Chiaia, Centrale, Mergellina e Montesanto); n. 4 ascensori cittadini; un sistema diffuso e integrato di scale mobili intermodali e da numerosi nodi di collegamento per l'accesso ai parcheggi di interscambio in struttura e a raso, all'interno delle stazioni e in prossimità dei principali assi viari.

### DIMENSIONI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO ANM<sup>4</sup>

- 16 comuni serviti<sup>5</sup>
- 314 kmq di territorio servito
- 1.557.000 la popolazione residente
- 1.313.414 di corse per servizi di trasporto di superficie urbano ed extraurbano
- 70.890 di corse per servizi di trasporto metropolitano
- 252.122 di corse per servizi di trasporto funicolare

## SERVIZI DI TRASPORTO SU GOMMA

### SERVIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO ED EXTRAURBANO

RETE AUTOMOBILISTICA	
Numero linee	96
Urbane	76
- ordinarie diurne	57
- ordinarie festive	6
- occasionali	3
- integrative	3
- notturne	7
Suburbane	19
- diurne	14
- notturne	5
Lunghezza totale della rete autobus (km) <sup>6</sup>	460
- rete urbana	332

<sup>4</sup> Dati al 31/12/2019.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee senza ripetizione degli archi.

- rete suburbana	128
- corsie preferenziali <sup>7</sup>	16,7
<i>Flotta</i>	426
- autobus diesel	362
- autobus metano	64
<i>N. passeggeri anno</i>	40.135.510
<i>Km anno</i>	10.478.666

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

La flotta autobus conta 426 veicoli, di cui 73 bus ad alimentazione diesel della più moderna concezione Euro 6 e 64 mezzi attivi alimentati a metano, che fanno registrare livelli di emissioni gassose inferiori a quanto stabilito dalle leggi vigenti (EEV).

#### Servizio speciale ALIBUS per l'aeroporto

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

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

La linea prevede l'utilizzo sistematico di 8 autobus di nuovissima generazione, modello CityMood, dotati di tutti i confort e di wi-fi gratuito di bordo. La periodicità delle corse è variabile tra i 10 e i 20 minuti. Prima corsa dal Porto 5:30 e alle 06:00 dall'Aeroporto - ultima corsa dall'Aeroporto 23:20.

<sup>7</sup> Misurati per sviluppo totale delle corsie.

## SERVIZI DI TRASPORTO AD IMPIANTO FISSO

### METROPOLITANA LINEA 1

LINEA 1	
Lunghezza linea metropolitana (km)	18,8
N. stazioni	18
Flotta <sup>8</sup>	45
Tempo percorrenza intera tratta (min.)	34
Velocità commerciale (km/h)	34,7
Pendenza massima (%)	5,5
N. passeggeri anno	41.094.499
Vetture-km anno	5.330.928

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

A servizio della linea, ANM gestisce i seguenti impianti:

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

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

Per il 2020 è prevista l'apertura della stazione Duomo.

### METROPOLITANA LINEA 6

La Linea 6 è una metropolitana leggera inaugurata nel febbraio 2007 ed in esercizio fino al 2013 nella tratta parziale Mostra-Augusto-Lala-Mergellina.

<sup>8</sup> Il valore fa riferimento al totale delle unità di trazione, ognuna composta da due vetture-elettromotrici.

La linea nasce per coprire il percorso litoraneo est-ovest della città di Napoli, con origine da Fuorigrotta, passando per la Riviera di Chiaia fino al Centro-Porto. A conclusione dei lavori la linea si estenderà in galleria per una lunghezza di circa 6,4 km con 8 stazioni (Mostra, Augusto, Lala, Mergellina, Arco Mirelli, San Pasquale, Chiaia, Municipio) e comprenderà i nodi d'interscambio a Mostra (Cumana e la Circumflegrea dell'E.A.V. e con la vicina stazione Campi Flegrei di Trenitalia), a Mergellina (Linea 2 di Trenitalia) e Municipio (Linea 1).

Attualmente è chiusa all'esercizio in quanto interessata da lavori di completamento della tratta da Mergellina a Municipio, insieme ad interventi di ammodernamento e completamento degli impianti e dei veicoli da parte della Società Concessionaria.

#### SERVIZIO TRANVIARIO

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

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

Da gennaio 2020 è stata riattivata la linea tranviaria 1, esercita completamente con 8 tram Sirio, con un intervallo di 8 minuti tra una partenza e l'altra, che collega l'attestamento di via C. Colombo (p.zza Municipio) all'attestamento dell'Emiciclo di Poggioreale (realizzazione provvisoria).

Entro l'estate del 2020 si prevede, a seguito di tutte le operazioni di collaudo da parte degli enti esterni (USTIF) la riapertura anche della linea tranviaria 2 e della 4.

#### FUNICOLARI

IMPIANTI	Centrale	Chiaia	Mergellina	Montesanto	SISTEMA
Lunghezza tratta (km)	1,23	0,5	0,56	0,83	3,12
N. stazioni	4	4	5	3	16
Flotta	6	4	2	4	16
Tempo percorrenza intera tratta (min)	6,5	4,3	6,45	5,3	-
Velocità commerciale. (km/h)	11,35	6,98	5,21	9,11	-
Pendenza massima (%)	15,24	29,81	46,57	23,07	-
N. passeggeri anno	7.311.849	3.551.938	752.127	3.734.285	15.350.199
Vetture-km anno	249.082	65.714	29.566	108.455	452.817

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

Il servizio delle quattro funicolari si completa dei seguenti impianti:

IMPIANTI	
Scale mobili	6
Ascensori	6
Tapis roulant	-
Piattaforme elevatrici.	4

#### SERVIZIO FILOVIARIO

RETE FILOVIARIA	
Numero linee	3
Urbane	2
- ordinarie diurne	2
- ordinarie festive	0
- occasionali	0
- integrative	0
Suburbane	1
- diurne	1
- notturne	0
Lunghezza totale della rete (km) <sup>9</sup>	20,5
- rete urbana	15
- rete suburbana	5,5
- corsie preferenziali <sup>10</sup>	6,2
Flotta	57
N. passeggeri anno	5.084.640
Km anno	463.586

La flotta di filobus è composta di n. 57 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.

<sup>9</sup> Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee, senza ripetizione degli archi.

<sup>10</sup> Misurati per sviluppo corsie. Il dato ha subito un incremento nel 2019 per le corsie preferenziali di Corso Umberto I e Corso Garibaldi.

A completamento dei lavori di riqualificazione dell'asse costiero che hanno interessato la linea tranviaria, si prevede il ripristino anche del servizio filoviario della linea 203, che collega il parcheggio BRIN alle stazioni metropolitane, rispettivamente Museo (metropolitana Linea 1) e Cavour (metropolitana Linea 2).

#### ASCENSORI CITTADINI

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

#### SISTEMA INTERMODALE VOMERO

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

#### PRINCIPALI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO NEL CORSO DEL 2019

##### Autobus e filobus

Nel 2019 i passeggeri al giorno mediamente trasportati per i trasporti di superficie sono stati quasi 137.000. Hanno usufruito invece della linea Alibus n. 2.980 passeggeri al giorno, per un totale di più di n. 1.081.000 passeggeri.

L'indice di frequenza complessiva delle corse è risultato essere pari al 86%<sup>11</sup>, mentre l'indice di corse effettuate con puntualità è stato dell'82%<sup>12</sup>.

Nello stesso anno l'azienda ha mantenuto uno sviluppo consistente della propria rete pari a 332 km per il servizio autobus urbano e 128 km per quello suburbano, con 2.378 fermate disposte lungo le tratte servite, mediamente alla distanza di 380 metri l'una dall'altra.

Per quanto riguarda invece le modifiche al servizio di trasporto di superficie intervenute nel corso del 2019, di seguito si riportano le principali:

- Gennaio: è ripreso il servizio della linea bus C96 nella zona orientale;
- Febbraio: sono state attivate le seguenti linee bus: la 503, che collega il quartiere flegreo (Bagnoli) a Fuorigrotta (Piazzale Tecchio), e la scolastica 673 che collega Volla a San Giovanni a Teduccio;
- Aprile: le linee filobus 202 e 254, fino a fine 2019, hanno variato il percorso in zona piazza Umberto a causa lavori di riqualificazione degli spazi urbani "Progetto Centro Storico di Napoli – Unesco – Campania";
- Giugno: le linee bus 618 e 607 hanno variato percorso per lavori in Arco Mirelli Linea 6 fino a fine anno 2019. A partire dal 07 gennaio 2020 sono state sospese e sostituite rispettivamente dalla linea bus C18 (da largo Giustiniano a piazza Vittoria) e dalla linea bus R7 (da Bagnoli a Piazza Vittoria);
- Luglio: in occasione delle Universiadi hanno subito variazioni di percorso le linee bus 151, 140 (sostituita dalla 640), 612, 607, 618, 625, 128. Inoltre:
  - La linea bus 650 per tutto il periodo estivo ha sostituito la linea 150, che ha variato percorso non raggiungendo più l'Ospedale Monaldi;
  - È ripreso il servizio della linea bus 139 che collega il centro storico con l'Ospedale Cardarelli;
  - Per il periodo estivo è stata attiva la linea bus 622 che collega capo Posillipo con Marechiaro.
- Ottobre: la linea bus 472 ha modificato il percorso per migliorare il collegamento con l'Ospedale del Mare.  
Nello stesso periodo, in occasione dei lavori intervenuti nel tratto autostradale Fuorigrotta-Corso Malta, le linee bus 130 – 150 – 180 – 190 – 580 – 650 - 680 hanno sospeso il servizio per inibizione del transito ai mezzi di massa a pieno carico superiori a 7,5 tonnellate. Contestualmente sono state attivate la Linea bus C56 e Linea bus 630.

##### Metropolitana Linea 1

In media, nei giorni feriali nell'anno 2019, circa 130 mila passeggeri al giorno hanno usufruito del trasporto della Metropolitana Linea 1, mentre nei giorni festivi sono stati circa 45 mila passeggeri e nelle giornate del sabato circa 70 mila.

Nei giorni dell'1 Gennaio (Capodanno), 21 Aprile (Pasqua) e 25 Dicembre (Natale) l'esercizio è stato interrotto, come da programma, dalle ore 13 alle ore 16. Per i giorni 24 e 31 Dicembre, invece, l'esercizio è stato interrotto dalle ore 20. Nel corso dell'anno i prolungamenti (fino alle ore 02.00) nella giornata del sabato sono stati il 13 e 20 luglio e dal 7 settembre fino a tutto dicembre.

La Linea 1 ha totalizzato n. 4093 corse supplementari, per servizi aggiuntivi durante la sera di capodanno e per altri servizi straordinari nell'arco del 2019.

<sup>11</sup> Indice: % frequenza reale media / frequenza programmata media

<sup>12</sup> Indice: % corse puntuali / corse effettuate

### *Funicolari*

Nel corso del 2019, le quattro Funicolari hanno trasportato mediamente più di 33 mila passeggeri al giorno. Sono state realizzate invece n. 2.556 corse aggiuntive su richiesta del Comune di Napoli e ulteriori 5.542 corse per variazioni di servizio.

Dal 30 giugno 2019 al 02 settembre 2019 la Funicolare di Mergellina è stata chiusa al pubblico e in sua sostituzione istituita la linea bus n. 621 sul percorso: Manzoni - Mergellina.

Ad eccezione del mese di agosto e dicembre, nel 2019, per tutti i sabati, la funicolare Centrale ha effettuato servizio al pubblico fino alle 2.00 di notte. Nel pomeriggio del 25 dicembre le funicolari Centrale e Chiaia hanno effettuato servizio aggiuntivo dalle 16.30 alle 23.30. Il 31 dicembre le funicolari Centrale e Chiaia hanno effettuato servizio no-stop per tutta la notte.

### *Ascensori cittadini*

In occasione del periodo estivo, gli ascensori di Acton e Ventaglieri sono rimasti chiusi al pubblico dal 10/8 al 25/8/2019.

### *MODIFICHE AL SERVIZIO NEL PERIODO DI EMERGENZA DA COVID-19*

A partire dal mese di marzo 2020, a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, ANM è stata fortemente impegnata nell'assicurare la continuità del servizio essenziale di trasporto pubblico per consentire la regolare mobilità delle persone legata ai motivi di salute e/o di lavoro. A tal fine ANM, seguendo le linee guida del Ministero dei Trasporti e Infrastrutture, ha messo in campo misure e nuove regole di viaggio per la tutela dei propri dipendenti e dei cittadini.

L'offerta del servizio di trasporto ANM è stata pertanto oggetto di riprogrammazione sostanziatasi principalmente in sospensioni di servizio, variazioni di orari e percorsi di linee per i Trasporti di Superficie e chiusure anticipate per i Trasporti su Metropolitana e Funicolari.

In tutta la Fase I si è registrata una forte riduzione della domanda di trasporto, complessivamente fino al 90%, e ad una riduzione del servizio con un taglio fino al 35% rispetto all'ordinario conformemente alle ordinanze regionali emanate e a tutela della salvaguardia della clientela e degli operatori di esercizio.

A partire dal 16/03/2020, per la Linea 1 e le Funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto si è assistito alla sola variazione dell'orario di chiusura dell'esercizio. Per la Funicolare di Mergellina invece chiusura al pubblico ed attivazione della navetta linea bus 612.

Per il trasporto di superficie, invece, sono stati sospesi i collegamenti effettuati con minibus, le linee scolastiche, i collegamenti notturni di linea, nonché le linee a copertura dei servizi minimi non essenziali. L'offerta di servizio è stata concentrata nelle fasce orarie di punta della giornata (06:00-21:30), in special modo sulle linee a maggiore frequentazione e su quelle di collegamento con le aree periferie di Napoli e con i Comuni limitrofi. Chiusi al pubblico gli ascensori di Acton e Ventaglieri.

Nel periodo di Fase II dell'emergenza sanitaria, la domanda di trasporto si è ridotta del 77% mentre il servizio di trasporto si è attestato complessivamente al 20% in meno rispetto a quello ordinario. Il coefficiente di riempimento ammesso in questa fase, pari al 60% della capienza massima, ha consentito di mitigare solo in parte gli effetti più restrittivi delle misure di contenimento del virus intraprese nella Fase I.

A partire dal 04/05/2020 le modifiche al servizio delle linee di superficie hanno visto un significativo potenziamento delle 20 linee autobus caratterizzate da maggiore domanda di trasporto, il mantenimento delle sospensioni di cui alla fase precedente ed un arco di esercizio giornaliero esteso alle ore 23:00 per le linee principali.

Dal 28 maggio la Linea 1 Metropolitana e le Funicolari Centrale, Chiaia e Montesanto di Napoli hanno ripreso invece a circolare con gli orari ordinari, previsti prima dell'emergenza Covid19, ad eccezione dei prolungamenti notturni nel fine settimana.

Dal 1 giugno sono tornati attivi anche i parcheggi chiusi nel lockdown, in particolare le aree di parcheggio del Centro Direzionale L3, P5 T1 e G1 e il parcheggio "Policlinico".

Le principali misure di prevenzione attuate dall'azienda per l'esercizio hanno visto l'adozione di piano straordinario di sanificazione e igienizzazione dei mezzi di trasporto esposti al rischio contaminazione batterica e virologica. I vagoni della Metropolitana Linea 1 e delle Funicolari, l'intera flotta tram, bus e filobus, sono stati interessati quotidianamente dalle misure di disinfestazione straordinaria, in aggiunta ai piani di manutenzione ordinaria su tutti i mezzi del sistema di trasporto ANM e nei locali aperti al pubblico.

A bordo dei mezzi e nelle stazioni sono presenti percorsi guidati con segnaletica dedicata per la gestione del flusso passeggeri: adesivi per indicare le modalità di distanziamento nelle stazioni metropolitane e funicolari, così come in strada sono stati delineati gli spazi per l'attesa dei bus: tutte le indicazioni sono fornite in modo che si rispetti il distanziamento sociale previsto basato sul principio di responsabilizzazione delle persone all'utilizzo dei dispositivi di protezione e il rispetto delle distanze.

A bordo delle metropolitane e delle funicolari è previsto un accesso contingentato di passeggeri per ogni treno. Ogni stazione ha un solo tornello attivo in ingresso e il



percorso di chi entra è differenziato da coloro che escono dalla stazione. Al raggiungimento del limite massimo previsto di passeggeri il tornello viene bloccato e bisognerà attendere lo sblocco per l'accesso al treno successivo. Lo stesso avviene con le funicolari.

Per le linee di superficie è stato inibito sin dall'inizio l'utilizzo della porta anteriore da parte dell'utenza consentendo la salita dalla porta posteriore e la discesa esclusivamente da quella centrale. Allo scopo sono state predisposte apposite informative a bordo per l'utenza. In caso di eccessivo affollamento, gli autisti possono saltare fermate per la sola salita di viaggiatori. Per la migliore gestione di questa criticità, è stata attivata apposita funzionalità attraverso l'app GiraNapoli utile ad informare anche i passeggeri in attesa alle fermate dell'eventuale arrivo di un bus pieno.

Sempre nel rispetto delle norme di sicurezza e per la tutela del personale viaggiante e degli utenti, è sospesa la vendita a bordo dei titoli di viaggio. Per i mezzi di superficie viene consigliato l'acquisto del biglietto tramite App Unico Campania e servizio SMS, per metropolitana Linea 1 e Funicolari, invece l'uso delle emettitrici di stazione o dei rivenditori autorizzati. Conformemente alle disposizioni normative vigenti in ambito nazionale e regionale, anche la verifica dei titoli di viaggio è condotta esclusivamente in fase di accesso ai bus alle fermate.

Per informare e comunicare ai passeggeri le corrette regole di viaggio in linea con le indicazioni fornite da enti e istituzioni, per aggiornamenti su orari e modalità di esercizio, sono costantemente condotte campagne sul sito internet aziendale, sui canali social media @anmnapoli Facebook e Twitter, con annunci sonori sui mezzi, nelle stazioni, alle fermate di superficie e nei parcheggi gestiti da ANM.

#### *INTERVENTI STRUTTURALI REALIZZATI E PROGETTI A BREVE TERMINE*

Nel corso dell'anno 2019 si è registrato l'ingresso in esercizio dell'ultimo lotto di 7 nuovi autobus Citymood diesel con livelli di emissione Euro 6. Tali autobus, acquistati con fondi PON-Metro, per un totale di 56 veicoli sono di proprietà del Comune di Napoli e concessi in comodato d'uso ad ANM.

Il rinnovo della flotta atteso nel corso dell'anno 2020 riguarderà l'ingresso di nuovi autobus diesel Euro 6, CNG ed Ibridi in sostituzione di quelli più inquinanti (Euro 1 ed Euro 2). In particolare:

- n. 13 minibus INDCAR MOBI RLF7 diesel Euro 6 acquistati con gara ACAMIR, di proprietà ANM con contributo all'acquisto del 70% da parte della Regione Campania, con consegna attesa in primavera 2020;

- n. 40 autobus Citymood diesel Euro 6, acquistati con gara ACAMIR, di proprietà ANM con contributo all'acquisto del 70% da parte della Regione Campania, di cui n. 38 con consegna attesa per fine primavera 2020 e n. 2 per inizio autunno 2020.
- n. 11 autobus Citymood diesel Euro 6, di proprietà del Comune di Napoli e concessi in comodato d'uso ad ANM, con consegna attesa in estate 2020.
- n. 20 autobus Citymood CNG (alimentati a Metano) Euro 6, acquistati dalla Regione Campania, con consegna attesa ad inizio primavera 2020; tali autobus saranno di proprietà della Regione Campania e concessi in usufrutto oneroso ad ANM.
- n. 8 autobus Urbanway Ibridi (con motogeneratore diesel Euro 6 e motore di trazione elettrico), acquistati dalla Regione Campania, di cui 7 con consegna attesa in primavera 2020 e 1 in autunno 2020; tali autobus saranno di proprietà della Regione Campania e concessi in usufrutto oneroso ad ANM.

Con l'obiettivo di rinnovamento del parco veicolare, ANM ha indirizzato le proprie preferenze di investimento su autobus ed infrastrutture per la mobilità full electric nell'ambito del Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile (PSN-MS) e, in collaborazione con ASSTRA ed ENEA, ha preso parte al progetto di sviluppo del sistema InBus<sup>13</sup>.

Lo scenario ipotizzato sul modello ENEA in corso di costruzione potrebbe determinare la finanziabilità al 100% di un numero compreso tra 7 e 11 di autobus elettrici con ricarica opportunity a capolinea [tipologia BEV B].

Nel 2020, con la ripresa del servizio tranviario, insieme ai Sirio, saranno rimessi in esercizio anche i tram storici CT139K, che sono stati oggetto di interventi di riqualificazione e ripristino.

Per i treni della metropolitana, a seguito dell'aggiudicazione definitiva alla società Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles AS (C.A.F. SA) del contratto di fornitura e messa in servizio dei nuovi treni della Linea 1, il parco complessivo sarà incrementato di n. 19 elettrotreni modulari costituiti da sei casse. Acquistati attraverso l'utilizzo di fondi POR FESR Campania, delle risorse del Patto per lo Sviluppo della Città di Napoli e dei fondi BEI (Banca Europea Investimenti), i treni sono attualmente in produzione sulla base del progetto approvato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Il primo elettrotreno è stato consegnato ad ANM in data 11 marzo 2020, i restanti entro il 2022.

Ciascun elettrotreno avrà lunghezza massima di 108 mt e larghezza massima 2.9 mt e capacità non inferiore a 1220 persone per l'esercizio commerciale sulla linea 1. Ogni elettrotreno sarà costituito da due semi treni, e avrà due cabine di guida identiche alle

<sup>13</sup>La principale finalità del sistema InBus è quella di supportare i decisori centrali nel definire, in corrispondenza dei previsti aggiornamenti quinquennali del PSN-MS (2024 e 2029), la percentuale di cofinanziamento statale all'acquisto di nuovi autobus alimentati a metano (bus a CNG o LNG), energia elettrica (BEV) o idrogeno (HFC).

estremità perfettamente accoppiabili con i treni della flotta già attualmente in esercizio in maniera da poter effettuare eventuali operazioni di soccorso reciproco con treno. La fornitura comprende inoltre i ricambi, le attrezzature speciali per la manutenzione, quelle per la diagnostica e le prove, nonché 3 anni di full assistance.

Contestualmente alla fornitura dei nuovi rotabili è in corso il progetto di ampliamento dell'attuale deposito dei mezzi di trazione e dell'officina di manutenzione della Linea 1 sito in Piscinola. Tale intervento, finanziato per 10 mln con fondi del Patto per Napoli e fondi BEI, è considerato indispensabile per soddisfare l'esigenza di ricovero e manutenzione della nuova e più consistente flotta, per l'esercizio della linea fino a Garibaldi e, successivamente, a Capodichino con frequenze di passaggio ben inferiori a quelle attuali.

Nel 2019 sono state effettuate verifiche e controlli straordinari per la revisione speciale quinquennale alla Funicolare di Montesanto, le attività sono state realizzate senza alcuna limitazione del servizio. Le scale mobili del sistema intermodale Vomero sono state oggetto di manutenzione straordinaria sia alla parte tecnica funzionale che alle opere civili.

Nell'anno 2019 è stato redatto il progetto per la revisione ventennale della Funicolare di Chiaia. Tale progetto è stato consegnato al Comune di Napoli quale documento da allegare al bando di gara per l'assegnazione dei lavori di revisione. Nel 2020 è prevista la pubblicazione del bando di gara.

## SERVIZI ALLA MOBILITÀ

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

### SOSTA A RASO SU STRADA

#### DIMENSIONI SERVIZIO SOSTA

- n. 10 ambiti territoriali a sosta tariffaria<sup>14</sup>
- n. 25.355 stalli blu (posti auto tariffati)
- n. 1058 posti per diversamente abili
- n. 36 posti auto gratuiti per donne gestanti<sup>15</sup>
- n. 542 parcometri

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

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

#### MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA

La sosta può essere pagata utilizzando i seguenti sistemi:

##### *Parcometro*

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

<sup>14</sup> Chiaia, Costantinopoli, City, Ferrovia, Centro Direzionale, Vomero, Arenella, Soccavo, Fuorigrotta/Agnano, Chiaiano/Scampia.

<sup>15</sup> Localizzati nelle vicinanze dei Presidi Ospedalieri con Divisione di Ostetricia e Ginecologia.

### *Scheda Elettronica*

La scheda elettronica prepagata è programmabile in funzione del tempo di sosta desiderato e per l'accensione a tempo differito<sup>16</sup>.

### *APP PER SMARTPHONE – Titoli di sosta dematerializzati*

Le app Tap&Park, Easypark e Telepass Pay, disponibili su Apple Store, Google Play e Windows Phone, calcolano automaticamente l'importo della sosta in base alla tariffa e consentono di pagare solo i minuti effettivi di parcheggio. L'app Tap&Park è l'applicazione gratuita di ANM.

A partire da dicembre 2019 è possibile pagare la sosta attraverso le app: myCicero, Presto-Parking, PayByPhone, DropTicket e ParkAppy. Per info consultare: [www.anm.it](http://www.anm.it)

### *ABBONAMENTI per la sosta a raso*

Il Comune di Napoli attraverso specifiche Ordinanze Sindacali/Dirigenziali ha individuato forme di abbonamento per categorie di utenti: lavoratori degli alberghi del lungomare, lavoratori della clinica Mediterranea, pescatori di Mergellina soci di cooperative, lavoratori pendolari delle isole del golfo, dipendenti ASL. E' prevista inoltre la possibilità di acquistare abbonamenti da € 30,00 ed € 40,00 in specifiche aree del settore 7G (Centro Direzionale di Napoli) attraverso l'app ANM Tap&Park oppure collegandosi alla piattaforma [smartmobility.anm.it](http://smartmobility.anm.it).

### *AUTO ELETTRICHE ED IBRIDE*

La Delibera di Giunta Comunale n. 245/2019 ha previsto agevolazioni per le auto elettriche e auto ibride, in particolare:

- a titolo gratuito, su stalli a pagamento in favore delle auto elettriche indipendentemente dal luogo di immatricolazione;
- a titolo oneroso, con agevolazioni, in favore di auto ibride immatricolate nella provincia di Napoli.

### *SOSTA RESIDENTI*

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

<sup>16</sup> La scheda di importo a scalare da €50,00 è acquistabile presso i rivenditori autorizzati.

### *AUTOBUS TURISTICI*

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

Per info su tariffe aggiornate, aree di sosta e modalità di pagamento consultare il sito [www.anm.it](http://www.anm.it).

### **PARCHEGGI**

#### **DIMENSIONI PARCHEGGI DI STRUTTURA**

- n. 15 parcheggi in struttura<sup>17</sup>
- n. 5.721 posti auto
- n. 114 posti per diversamente abili

#### **DIMENSIONI PARCHEGGI "NAPOLI PARCHEGGIA FACILE"<sup>18</sup>**

- n. 3 parcheggi<sup>19</sup>
- n. 260 posti auto circa

#### **DIMENSIONI PARCHEGGI A RASO**

- n. 3 parcheggi a raso<sup>20</sup>
- n. 585 posti auto

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

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

<sup>17</sup> CDN L1 - L2 - L3 - T1 - T2 - G1 - P5; Ponticelli; Pianura; Brin; Colli Aminei; Frullone; Policlinico, Dell'Erba; Bagnoli.

<sup>18</sup> Rappresentano parcheggi in cui sono previsti servizi aggiuntivi come la custodia e la prenotazione.

<sup>19</sup> Spalti Maschio Angioino, Monaldi e Mancini.

<sup>20</sup> Chiaiano 1, Chiaiano 2 e Scampia.

Dal 2017, in attuazione dell'Ordinanza Dirigenziale del Comune di Napoli N. 06 del 12/05/2017, sono state modificate le politiche tariffarie dei parcheggi Policlinico, Frullone, Pianura e Centro direzionale di Napoli<sup>21</sup>.

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

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

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

<sup>21</sup> Le informazioni sulle tariffe e le differenti modalità di abbonamento per singola struttura sono indicate sul sito [www.anm.it](http://www.anm.it).

La percentuale invece di linee di superficie dotate di sistemi di interscambio con altre modalità (quali *park and ride, taxi and drive, metro-funicolar and ride*) si attesta per il 2019 sul valore di 65%.

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

*Progetti realizzati ed attività in corso*

Nel corso del 2019 sono stati realizzati diversi investimenti che completano il progetto di automatizzazione dei parcheggi. Tutti i parcheggi, ad oggi, sono infatti dotati di impianti di automazione accessi e casse automatiche con tecnologia barcode. Le casse automatiche consentono al cliente il pagamento in monete, banconote e carte.

Di seguito un elenco dei principali investimenti realizzati:

- Parcheggio Dell'Erba - è stato installato un nuovo sistema di automazione accessi con cassa automatica che integra anche la lettura targhe.
- Parcheggi Colli Aminei e Dell'Erba - è stata realizzata la centralizzazione dei sistemi di automazione dei parcheggi (per entrambi sistemi PARKIT). La centralizzazione consente di controllare da remoto, dalla postazione "centrale" di Colli Aminei, anche il parcheggio Dell'Erba, con possibilità di offrire supporto operativo e comandare, all'occorrenza, i dispositivi a barriera ivi presenti nonché di comunicare direttamente con il cliente mediante i sistemi audio/video presenti presso la struttura.
- Parcheggio Brin - è stato installato un sistema di lettura delle targhe.
- Parcheggio Spalti - è stata installata una seconda cassa automatica.
- Parcheggio Policlinico - è stata installata una seconda cassa automatica.
- Parcheggio Pianura - è stato installato un nuovo impianto di automazione accessi e cassa automatica.
- Parcheggi del Centro Direzionale di Napoli (CDN) - è stato realizzato un importante progetto di "Full Upgrade" dei sistemi di automazione del CDN (in fase di completamento) per ammodernare la vecchia tecnologia "a banda magnetica" degli impianti Scheidt&Bachmann, installati nel lontano 2004 e ormai soggetti a continui malfunzionamenti e criticità.

A fine anno 2019 ANM ha affidato ad operatore specializzato la fornitura e gestione di colonnine di ricarica per auto elettriche nei pressi dei parcheggi in struttura ANM (v. sezione "Attenzione alla sicurezza e all'ambiente").

ANM sta sperimentando sia un sistema di controllo della sosta, in collaborazione con K-City, in alcune zone della città attraverso dei sensori che rilevano in tempo reale l'occupazione dello stallo, che un "social workplace operativo" in grado di gestire i

processi aziendali e di ottenere le analisi di dettaglio dei processi con l'individuazione dei flussi, della tipologia degli utenti e delle classificazioni dei temi.

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

## ATTENZIONE ALLA SICUREZZA E ALL'AMBIENTE

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

### *AUTOBUS, TRAM E FILOBUS*

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

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

Per garantire invece la sicurezza dell'infrastruttura di rete filobus e tram, Il servizio di trasporto a trazione elettrificato è dotato di una Control Room (Posto Pilota), con presenziamento fisso h24. La centrale consente di controllare e comandare lo stato di alimentazione delle SSE, l'alimentazione della linea aerea di contatto filoviaria e tranviaria; gestire l'insorgere di eventuali allarmi derivati da guasti e/o rotture e la videosorveglianza dei siti SSE. 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 30.000 km e comunque una volta l'anno.

Grazie ai nuovi ingressi di 56 nuovi autobus, la quota di autobus meno inquinanti (Euro 6) è ora pari al 12% circa della flotta totale (16% della sola flotta autobus), mentre quella più inquinante e vecchia dei veicoli (Euro 1 ed Euro 2) è pari al 20% della flotta totale (26% della sola flotta autobus), con oltre 22,6 anni di età media. Per il 2019, grazie agli ingressi dei 92 nuovi autobus diesel Euro 6, CNG ed Ibridi, si procederà progressivamente con la sostituzione della flotta più vecchia ed inquinante Euro 1 ed Euro 2.

Recentemente sono stati completati anche i lavori di adeguamento alla norma CEI 0-16 delle sottostazioni elettriche filo-tranviarie, che hanno adeguato agli standard Nazionali il funzionamento delle cabine e il consumo di energia elettrica.

## *METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI*

Tutte le stazioni della Linea 1 sono state progettate nel rispetto di moderni sistemi di sicurezza, prive di barriere architettoniche, provviste di percorsi per ipovedenti e dotate di telecamere a circuito chiuso. Queste ultime riprendono internamente ed esternamente anche ascensori e scale mobili, producono immagini visionabili localmente dai banchi agenti di stazione e, in maniera centralizzata, dal centro di controllo dei Colli Aminei.

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

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

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

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

## *PARCHEGGI*

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

Relativamente all'aspetto ambientale, in data 18.12.2019 tra ANM e la società di mobilità sostenibile Be Charge (appartenente al gruppo BE POWER) si è proceduto alla stipula del contratto relativo alla fornitura, installazione e gestione di 120 infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici e ibridi<sup>22</sup>, per un totale di 240 stalli, da installare presso i 15 parcheggi in struttura di pertinenza dell'ANM.

<sup>22</sup> L'iniziativa si inserisce nell'ambito del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvato con Deliberazione di Giunta del Comune di Napoli n.434 del 30/05/2016 finalizzata alla riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera e limitazione della circolazione di veicoli inquinanti in città e nell'intera area metropolitana.

## **SISTEMI DI CONTROLLO**

### *AUTOBUS, TRAM E FILOBUS*

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

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

### *METROPOLITANA LINEA 1 E FUNICOLARI*

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

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

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. Inoltre si avvale nella gestione dell'esercizio anche di un sistema di tele-controllo della linea attraverso delle telecamere installate sui frontali dei treni, le cui immagini vengono trasmesse direttamente in sala manovra.

## LE STAZIONI DELL'ARTE

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

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

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

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

### *I servizi educativi METRO ART ANM*

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

Informazioni, dettaglio costi e modalità di prenotazione: [www.anm.it](http://www.anm.it) e [infoarte@anm.it](mailto:infoarte@anm.it).

### *Le guide brevi METRO ART ANM*

Nel 2019 è stata avviata e completata la revisione grafica e l'aggiornamento delle guide brevi METRO ART, il cofanetto ufficiale ANM, contenente le 11 guide pieghevoli (bilingue, in Italiano e Inglese) delle Stazioni dell'Arte della metropolitana Linea 1. Uno strumento agile ma allo stesso tempo completo, che descrive le architetture delle undici stazioni e tutte le opere d'arte, anche attraverso un ricco corredo fotografico. Utile per i visitatori che desiderano costruire in autonomia la propria visita alle Stazioni dell'Arte di Napoli, approfondirne la conoscenza o portare con sé un piccolo ricordo della città. La distribuzione, attraverso la rete ANM delle rivendite interne alle stazioni della metropolitana Linea 1 e delle Funicolari, con un prezzo al pubblico di 5 euro, è pianificata per l'autunno 2020.

### *La partecipazione al progetto AAA Accogliere Ad Arte.*

Nel 2019 ANM ha consolidato la sua partecipazione ad AAA Accogliere Ad Arte ([www.accogliereadarte.it](http://www.accogliereadarte.it)), un percorso di conoscenza e incontro con il patrimonio culturale di Napoli, promosso da Progetto Museo con il patrocinio del Comune di Napoli. Tale partecipazione assume per ANM una doppia valenza, poiché offre l'opportunità da un lato di rafforzare il legame del proprio personale di front line con il patrimonio culturale della città, dall'altro di valorizzare il patrimonio artistico-architettonico delle stazioni dell'arte attraverso momenti di formazione curati dagli esperti del team Metro Art e dedicati alle altre categorie professionali coinvolte.

### *Progetto di restauro e nuovo allestimento opere di Carlo Alfano, stazione Dante Linea 1*

Nel 2019 è stato accolto e portato avanti con la collaborazione di ANM il progetto di conservazione e valorizzazione delle due tele dell'artista napoletano Carlo Alfano (Napoli, 1932-1990) installate dal 2002 nella stazione Dante della metropolitana Linea 1, "Luce-Grigio", 1982, e "Frammenti di un autoritratto anonimo", 1985. Il progetto nasce dall'iniziativa della professoressa Flavia Alfano, figlia dell'artista, e prevede sia un nuovo intervento di restauro per entrambe le opere sia un nuovo sistema di allestimento e protezione delle stesse mediante vetrine, a cura dell'architetto Lucio Turchetta, autorevole esperto in allestimenti museali.

Negli ultimi mesi del 2019 si è avviato un virtuoso processo di collaborazione istituzionale che ha coinvolto il Comune di Napoli e l'Azienda Napoletana Mobilità, il cui iter si è concluso agli inizi del 2020 con la Delibera di Giunta che ha sancito l'approvazione finale del progetto e l'avvio operativo delle attività.

### *Premio Raffaele Pezzuti per l'arte*

Nel 2019 per il terzo anno ANM ha rinnovato il suo impegno di collaborazione per il Premio Raffaele Pezzuti per l'Arte, istituito dal Comune di Napoli per valorizzare le nuove generazioni di artisti. "Eterotopia" di Martina Di Gennaro e "Attesa" di Serena Petricelli, le opere vincitrici ex-aequo della III edizione, come quelle delle precedenti edizioni, hanno avuto uno spazio permanente all'interno della Galleria Premio Raffaele Pezzuti per l'Arte, istituita nel corridoio di raccordo tra la funicolare "Fuga" e la stazione della metropolitana Linea 1 "Vanvitelli" e dedicata ai giovani artisti emergenti. Spazio anche ai dieci finalisti del Premio, le cui opere sono esposte per un anno nella monumentale stazione liberty della Funicolare Centrale a P.za Fuga. Una scelta che non solo riprende, ma rilancia in piena continuità la sfida culturale già intrapresa con le Stazioni dell'Arte di favorire l'incontro tra il viaggiatore e i diversi linguaggi dell'arte contemporanea internazionale.

### *Murales Stazione Colli Aminei Linea 1 e Ascensore Sanità*

Nel 2019 ANM ha collaborato alla realizzazione di due nuovi interventi di creatività urbana: il murale dedicato al musicista Enzo Avitabile, presso gli spazi esterni della stazione "Colli Aminei" della Linea 1, opera degli artisti Domenico Tirino aka Naf-Mk e Caterina Ceccarelli, con il coordinamento del Tavolo interassessorile della creatività urbana del Comune di Napoli, in sinergia con Archeoclub d'Italia e Associazione In Wall We Trust, e quello dello street artist Jerico Cabrera Carandang sulle superfici esterne dell'ascensore "Sanità", promosso dall'Assessorato al Welfare del Comune di Napoli coinvolgendo i ragazzi del laboratorio di educativa territoriale Centro La Tenda.

### *Sito web metro art - metroart.anm.it*

Il nuovo sito web Metro Art dedicato alle Stazioni dell'Arte, interamente bilingue, italiano e inglese, offre oltre 120 schede di approfondimento dedicate alle architetture delle stazioni e a ciascuna delle opere d'arte, un ricco corredo fotografico e la mappa dell'area per agevolare l'orientamento dei fruitori nella rete delle Stazioni dell'Arte e nel territorio cittadino.

Il design del nuovo strumento web è responsive ed ottimizzato per mobile, si adatta cioè automaticamente al dispositivo sul quale è visualizzato, migliorando così l'accessibilità e l'esperienza di navigazione degli utenti.

Il sito è strutturato in modo da valorizzare al meglio il patrimonio delle Stazioni dell'Arte, attraverso la spettacolarità di immagini fotografiche in grande formato, più livelli di approfondimento dal punto di vista storico-artistico e architettonico, ampio spazio per le news del mondo METRO ART, link diretti e moduli di contatto per la prenotazione dei servizi di visita.

## COME UTILIZZARE I SERVIZI ANM

### ORARI DI ESERCIZIO<sup>23</sup>

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

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

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

Nei giorni di Capodanno, Pasqua e Natale l'esercizio è interrotto dalle ore 13 alle ore 16. Per i giorni 24 e 31 Dicembre, invece, è interrotto dalle ore 20.

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

*Esercizio Funicolari* (Centrale, Chiaia, Montesanto e Mergellina): in esercizio tutti i giorni, prima corsa ore 7:00, ultima corsa ore 22:00. Il sabato la Funicolare Centrale effettua ultima corsa alle ore 2.00 (escluso mese di agosto).

Nei giorni di Capodanno, Pasqua e Natale tutte le funicolari effettueranno servizio dalle 7.00 alle 13.00. Il 24 ed il 31 dicembre, invece, effettueranno servizio dalle 7.00 alle 19.00.

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

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

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

<sup>23</sup> Per informazioni aggiornate sugli orari in vigore, sulle variazioni al programma del servizio, sui prolungamenti notturni, consultare il sito internet [www.anm.it](http://www.anm.it) e gli altri canali istituzionali.



### *ORARIO RIDOTTO IN CASO DI FESTIVITÀ E ORARIO ESTIVO*

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

### *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 Metropolitan e Funicolari: dalle ore 6:30 alle ore 9:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00.

### **REGOLAMENTO VIAGGIATORI**

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

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

### **TITOLI DI VIAGGIO**

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

#### *ANM Point*

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

#### *Infopoint del Consorzio UnicoCampania*

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

### *Punti vendita autorizzati*

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

### *Emettitori automatiche self service*

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

### *SMS o App UnicoCampania*

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

### *Personale di esercizio abilitato*

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

### *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<sup>24</sup> è possibile effettuare i propri spostamenti utilizzando più vettori delle diverse aziende operanti in Campania, senza doversi munire di biglietti differenti. Accanto alle tariffe integrate, sono state introdotte anche tariffe aziendali per coloro che devono utilizzare i servizi di una sola azienda.

I principali titoli di viaggio previsti sono:

<sup>24</sup> Il Consorzio Unico Campania si occupa della gestione della tariffazione per il trasporto pubblico locale nella Regione Campania. Al consorzio aderisce la quasi totalità delle aziende che erogano il servizio di TPL in Campania, tra le più importanti si annoverano: ANM, AIR, BUSItalia Campania, CTP, EAV, Trenitalia, ed altre. L'ente copre il 100% dell'offerta regionale su ferro e l'85% dell'offerta su gomma.

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

Non è ammesso viaggiare sui mezzi di ANM con biglietti di altre aziende, ma solo con quelli aziendali e integrati idonei al bacino interessato.

Per conoscere le tariffe applicabili alle diverse tipologie di spostamento consultare la pagina “Biglietti/Trova la tariffa” presente sul sito [www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it) oppure l’app Unicocampania.

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

Così come per il 2019, anche per l’anno 2020 le “categorie sociali deboli” residenti nella Regione Campania, possono accedere alle agevolazioni previste dalla delibera di Giunta Regionale 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 dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020.

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

Nel 2019 i punti di vendita titoli di viaggio aziendali sono pari a n. 800 in ambito urbano e n. 150 in comuni diversi dal capoluogo campano. Le emittitrici in modalità self service, invece, sono state in ambito urbano n. 130, registrando un indice di funzionalità<sup>25</sup> del 64%.

### IL MOBILE TICKETING

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

<sup>25</sup> Indice: n. emittitrici e/o distributori automatici funzionanti in ambito urbano sul totale emittitrici e/o distributori automatici.

E’ possibile acquistare i biglietti aziendali di corsa semplice dal telefono cellulare con due modalità equivalenti:

- All’interno dell’App UnicoCampania, 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.

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

La sola richiesta senza l’esito 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](http://www.anm.it).

### ACQUISTO VOUCHER PER LA LINEA ALIBUS

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

- Piattaforma di vendita Trenitalia (on-line, in App o presso le emittitrici automatiche Trenitalia) per utilizzare l’Alibus in abbinamento con un tragitto ferroviario;
- App MyCicero
- Sito web e totem self service di Ge.S.A.C. Aeroporto di Capodichino
- Piattaforma di prenotazione SNAV.

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

### Progetti realizzati ed attività in corso

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

Nel corso del 2019, ANM ha partecipato allo sviluppo del progetto consortile per un sistema di bigliettazione de-materializzato, che consentirà una volta a regime di acquistare e validare titoli dallo smartphone o di viaggiare in modalità ticketless utilizzando la propria carta bancaria contactless.

Sempre nel 2019, ANM ha installato ulteriori 5 emittitrici automatiche self service, posizionate all’interno delle stazioni Cimarosa e Parco Margherita (Funicolare di

Chiaia), Augusteo (Funicolare Centrale), Chiaiano e Vanvitelli (Metropolitana Linea 1, in fase di attivazione). Nel corso del 2019 sono stati installati ed attivati POS bancari per le emettitrici self service di nuova generazione, per consentire l'acquisto dei titoli di viaggio con le carte bancarie a microchip e contactless dei principali circuiti.

In sinergia col Consorzio UnicoCampania, ANM è, inoltre, impegnata sugli sviluppi tecnologici del sistema di bigliettazione, il cui programma per il 2020 prevede:

- Lancio delle smart card ricaricabili per gli abbonamenti mensili e altre tipologie di titoli di viaggio
- Aggiornamento sistemi di validazione aziendali per adeguamento al nuovo standard regionale;
- Lancio di un app aziendale per la vendita di titoli di viaggio e di sosta.

Per informazioni dettagliate su titoli di viaggio e tariffe:

## ANM

Numero Verde 800 639525

Sito internet: [www.anm.it](http://www.anm.it)

## CONSORZIO UNICOCAMPANIA

Piazza Matteotti, 7 - 80133 Napoli

Sito internet: [www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)

Tel. 081 5513109 - Fax 081 5521237

E-mail: [info@unicocampania.it](mailto: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](http://www.anm.it) – sezione “Sanzioni”;
- Gestione Sanzioni Amministrative - Settore Commerciale di A.N.M. S.p.A. presso Via B. Tanucci, 33 - 80137 Napoli.

## OGGETTI SMARRITI

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

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

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

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

Per segnalare lo smarrimento di un oggetto a bordo dei veicoli aziendali, ai capolinea, negli ascensori e nei parcheggi, nelle metropolitane, nelle funicolari e nelle stazioni scrivere a [servizio.clienti@anm.it](mailto:servizio.clienti@anm.it), indicando nell'oggetto la dicitura “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](mailto:ufficiostampa@anm.it);
- Per finalità istituzionali scrivere a [comunicazione@anm.it](mailto:comunicazione@anm.it);
- Per finalità di studio e ricerca sulle Stazioni dell'Arte l'indirizzo di posta utile è [infoarte@anm.it](mailto:infoarte@anm.it);
- Per le riprese cinematografiche e per tutti gli altri fini pubblicitari e commerciali, la richiesta deve essere invece indirizzata a [contrattiattivi@anm.it](mailto:contrattiattivi@anm.it).

In tutti i casi, le attività devono essere eseguite con le dovute cautele per evitare danni agli impianti e alle persone, rispettando l'assoluto divieto, per la sicurezza della circolazione dei treni, di utilizzo di flash in banchina. Le richieste di autorizzazione devono essere inoltrate almeno cinque giorni prima della data prevista per le riprese.

## ALTRI SERVIZI

### Attività pubblicitarie

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

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

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

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

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

### Locazione aree commerciali

Periodicamente ANM pubblica delle richieste di manifestazione d'interesse per la locazione di aree commerciali. Gli interessati possono scrivere una mail a [contrattiattivi@anm.it](mailto:contrattiattivi@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 sul canone mensile, sulla metratura dei box ed informazioni varie consultare il sito internet [www.anm.it](http://www.anm.it) o scrivere una mail all'indirizzo [contrattiattivi@anm.it](mailto:contrattiattivi@anm.it) o chiamare il numero 0817636213 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00).

### Noleggio mezzi storici

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

Per il noleggio scrivere una mail a [contrattiattivi@anm.it](mailto:contrattiattivi@anm.it).

## COMUNICAZIONE E RAPPORTO CON LA CLIENTELA

ANM si avvale di canali di comunicazione tradizionali e digitali per comunicare con la clientela. Il principale strumento di comunicazione istituzionale, fonte primaria a cui attingere notizie per restare aggiornati sul servizio di trasporto ANM, è il sito web aziendale [www.anm.it](http://www.anm.it).

La presenza sui principali canali social media [anmnapoli](https://www.facebook.com/anmnapoli), i monitor informativi a bordo dei mezzi e quelli dislocati presso le stazioni e le fermate, le applicazioni web e mobili per l'Infomobilità, il ticketing e la sosta, completano il quadro dei servizi digital ANM.

Il dialogo diretto con la clientela, viene fornito con l'assistenza telefonica del Contact Center aziendale; dall'Ufficio Clienti presso la sede direzione; presso gli ANM Point aziendali collocati nelle principali stazioni.

Di seguito i principali canali di comunicazione ANM:

### *Sito web*

Il sito web [www.anm.it](http://www.anm.it) è il principale canale di comunicazione istituzionale dell'azienda. Fornisce notizie programmate e aggiornamenti sui servizi ANM, illustra attraverso specifiche sezioni di dettaglio il sistema integrato di trasporto e di servizi alla mobilità della città di Napoli.

Dalla home page si possono agevolmente consultare: orari e linee, biglietti, abbonamenti e sanzioni; tempi e percorsi delle linee bus, metropolitane, funicolari e ascensori cittadini (v. Calcola percorso), sosta e permessi; variazioni al servizio e la sezione ANM Informa, costantemente aggiornate.

In evidenza nella home page la sezione dedicata ai principali servizi di infomobilità consultabili da pc e smartphone per le info di servizio in tempo reale: Infoclick, InfoSms o per il collegamento alle App Giranapoli e Moovit. Sono inoltre presenti collegamenti tematici che rimandano a progetti e notizie di attualità (campagne promozionali di nuovi servizi e proposte commerciali, appuntamenti ed iniziative aziendali) e l'area sala stampa dove vengono pubblicati comunicati stampa e ultime news aziendali.

Di grande risalto la sezione metroart, interamente dedicata alle "stazioni dell'arte" delle metropolitane, corredata di immagini, video e contenuti testuali esclusivi utili ad approfondire la conoscenza delle opere e del progetto architettonico di ciascuna stazione. Dal menù principale si accede alle informazioni sui servizi educativi e di visita Metroart.

E' in corso e sarà ultimato per fine 2020 il rinnovo radicale del sito web aziendale, riprogettato in versione bilingue, responsive, caratterizzato da un maggiore livello di interattività e accessibilità ai servizi.

### *Profili social media Anm*

ANM è presente sui principali social media allo scopo di rafforzare il dialogo costante e trasparente con la clientela. Dal 2012 l'azienda gestisce il profilo istituzionale Facebook, [anmnapoli](https://www.facebook.com/anmnapoli), e un canale ufficiale Twitter, [@anm\\_napoli](https://twitter.com/anm_napoli). Da maggio 2019 l'azienda è anche su Instagram, con il profilo "anm\_napoli\_official", e su LinkedIn.

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

I contenuti pubblicati riguardano aggiornamenti sullo stato del servizio, variazione di orari e modalità di esercizio ma anche promozioni e agevolazioni commerciali per i clienti ANM, iniziative istituzionali MetroArt, eventi realizzati in co-marketing, comunicati stampa e immagini aziendali.

### *APPLICATIVI PER L'INFOMOBILITA'*

#### *Calcola percorso*

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

#### *Infoclick*

L'applicazione è utilizzabile direttamente dalla homepage del sito web alla sezione Infomobilità ANM. Fornisce alla clientela previsioni di arrivo delle linee di superficie alla fermata, informazioni sui percorsi ed eventuali perturbazioni di servizio.

#### *Info sms*

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

#### *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.

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

#### *CANALI DI INFOMOBILITA'*

##### *Paline e pensiline di fermata per l'informazione alla clientela*

Il sistema si compone di:

- 6 mila paline lungo tutta la rete del servizio di trasporto di superficie urbano ed extraurbano che contengono avvisi alla clientela;
- 120 elettroniche intelligenti "Infostop". Collocate nei principali punti di interscambio della rete di superficie, sono gestite dalla tecnologia SAE della centrale operativa ANM e forniscono in tempo reale informazioni sui tempi di attesa delle linee in transito e sullo stato della viabilità. La tecnologia è collegata alla relativa applicazione web infoclick.
- 630 pensiline di attesa alle fermate dotate di impianti fissi destinati alle campagne di comunicazione e informazione istituzionale, corredate di sedili e dispositivi pubblicitari digitali.
- 10 pensiline di ultima generazione, sono state installate su via Vespucci e via Volta seguito della riqualificazione dell'intero Asse Costiero.

##### *Display elettronici e bacheche informative in metropolitana e funicolari*

Le stazioni della metropolitana e delle funicolari sono dotate di bacheche informative destinate al pubblico viaggiante. Le comunicazioni scritte si caratterizzano per il format grafico uniforme e i contenuti bilingue. Avvisi alla clientela vengono diffusi nelle stazioni metro e funicolari su display di banchina a "messaggio variabile" e con avvisi acustici precodificati (indicazione dei tempi di attesa, anomalie circolazione, scioperi, manutenzione).

Inoltre tutti i treni (sia metropolitani che delle funicolari) sono inoltre provvisti di apparecchiature di bordo per annunci sonori di prossima fermata e lato apertura porte, la cui funzionalità per il 2019 si attesta al 50%.

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

##### *Mappe e direttrici di orientamento al servizio in metropolitana e funicolari*

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

Con il 2020 l'azienda ha integrato su banchine e negli atri stazione una nuova mappa di orientamento al trasporto su ferro di grandi dimensioni<sup>26</sup>. Al suo interno è raffigurata l'intera rete metropolitana e le tratte ferroviarie urbane e regionali: (Linea 1, 4 Funicolari, sistema intermodale di collegamento e scale mobili cittadine; ANM – Cumana - Circumflegrea - Circumvesuviana - Metrocampania Nord Est - EAV - metropolitana Linea 2 e rete passante regionale Trenitalia).

E' in progetto il rafforzamento della segnaletica direzionale e di orientamento in tutte le stazioni. Alla segnaletica preesistente è stata affiancata una segnaletica aggiuntiva con l'indicazione degli orari di prima e ultima corsa di metro e funicolari e integrati i nuovi regolamenti di viaggio.

##### *Videowall per la comunicazione istituzionale in metropolitana e funicolari*

I videowall ANM sono presenti nelle stazioni di metropolitana e funicolari, nelle zone di transito obbligato all'altezza del banco agenti, prima dei tornelli. Trasmettono spot di carattere istituzionale e messaggi di servizio programmati: campagne di comunicazione realizzate da ANM oppure in partnership con il Comune di Napoli. A seguito di un'attività di revamping, completata a inizio 2020, i monitor video sono stati sostituiti con nuovi supporti video di ultima generazione.

#### *CUSTOMER CARE: CANALI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA CLIENTELA*

##### *Contact Center ANM*

Il contact center ANM risponde al numero verde 800 639525, 7 giorni su 7<sup>27</sup>, dalle ore 6:30 alle ore 20:00. Gli operatori telefonici forniscono assistenza telefonica alla clientela circa i servizi di trasporto e mobilità ANM: orari e modalità di servizio, indicazioni di dettaglio relative a titoli di viaggio e abbonamenti aziendali; servizi di sosta e parcheggio e utilizzo delle applicazioni per l'infomobilità, info turistiche e sulle stazioni dell'arte della metropolitana. Gli operatori ANM inoltre accompagnano la clientela nelle procedure per l'accesso ai servizi, forniscono informazioni e aggiornamenti sullo stato del servizio, variazione di orari e modalità di esercizio ma anche promozioni e agevolazioni commerciali per i Clienti ANM.

<sup>26</sup> Realizzata con il blog Cityrailways.

<sup>27</sup> Durante il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 i servizi di assistenza telefonica al numero verde e i social media anmnapoli facebook e twitter, sono temporaneamente garantiti dal lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle ore 20.00.

### Ufficio Clienti ANM

Presso l'Ufficio Clienti ANM è possibile formalizzare reclami, suggerimenti e segnalazioni inviando email all'indirizzo di posta: [servizio.clienti@anm.it](mailto:servizio.clienti@anm.it) oppure recandosi personalmente presso gli uffici della sede direzionale di Via Giambattista Marino 1, aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00, 80125 Napoli. Gli operatori dell'Ufficio Clienti forniscono assistenza anche relativamente a sanzioni, oggetti smarriti e permessi di sosta.

E' possibile inoltre dialogare con l'azienda a mezzo posta ordinaria scrivendo ad ANM S.p.A. – Ufficio Servizio Clienti - Via G. Marino, 1 80125 Napoli, oppure utilizzare la modulistica reclami disponibile in tutte le stazioni di metro e funicolari, principali attestamenti autobus e parcheggi e ANM Point facendone richiesta al personale.

### Punti informativi "ANM Point"

La clientela che utilizza i mezzi di trasporto ANM, può rivolgersi agli ANM Point, punti informativi aziendali presenti presso il capolinea bus di Piazza Garibaldi, all'interno della stazione Municipio della Linea 1 metropolitana e nelle stazioni di P.co Margherita e Cimarosa della Funicolare di Chiaia e stazioni Fuga e Augusteo della Funicolare Centrale.

Gli ANM Point sono presidiati da personale aziendale dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle ore 20.30 e la domenica dalle ore 07.00 alle ore 14.00. In questi punti aziendali di assistenza diretta alla clientela, viaggiatori abituali e turisti possono acquistare i titoli di viaggio, reperire materiale informativo e di comunicazione, acquisire informazioni di servizio anche sulle modalità di utilizzo di biglietti e abbonamenti ANM, consultare orari e frequenze delle corse, servizi di sosta a raso e parcheggi di interscambio ANM, servizi educativi e di visita METROART alle "Stazioni dell'Arte".

### CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

#### Campagne di comunicazione aziendale

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

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

### RECLAMI

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

Nel 2019 sono stati raccolti, classificati e risposto complessivamente a 2400 reclami, con un decremento rispetto al 2018 pari al 19,8%. L'analisi delle principali categorie registrate nell'anno di riferimento vedono al primo posto, in valore numerico assoluto, i reclami relativi alla Regolarità del servizio, i Titoli di Sosta e il Personale.

CATEGORIE	n. RECLAMI
1 Sicurezza del viaggio	43
2 Sicurezza personale e patrimoniale	12
3 Regolarità del servizio	932
4 Pulizia e condizioni igieniche	34
5 Confortevolezza del viaggio	76
6 Servizi aggiuntivi/accessori	4
7 Servizi per disabili	5
8 Informazioni alla clientela	137
9 Personale (aspetti relazionali e comportamentali)	406
10 Livello servizio sportello	23
11 Integrazione modale	2
12 Attenzione all'ambiente	14
13 Sistemi di bigliettazione	69
14 Titoli di viaggio e di sosta	570
15 Altro	73
<b>TOTALE</b>	<b>2400</b>

Relativamente ai reclami su comportamento del personale per l'anno 2019, n. 245 sono relativi alle linee di superficie, n. 34 per la Linea 1, n. 20 per le Funicolari e n. 3 per la Sosta.

L'indice di cortesia e correttezza del personale<sup>28</sup> si attesta a 0,83 per la Metropolitana Linea 1, a 1,3 per le Funicolari, mentre per le linee di superficie è pari a 5,42.

#### Come inoltrare un reclamo

È possibile formalizzare un reclamo in uno dei seguenti modi:

- Compilando l'apposita modulistica disponibile in tutte le stazioni di metropolitana e funicolari, principali attestamenti autobus e parcheggi e ANM Point, facendone richiesta al personale;
- Per telefono al numero verde 800639525;

<sup>28</sup> Indice: n. reclami su comportamento del personale per 1 mln passeggeri trasportati.

- Per e-mail all'indirizzo [servizio.clienti@anm.it](mailto:servizio.clienti@anm.it);
- A mezzo posta scrivendo a: ANM S.p.A. –Ufficio Servizio Clienti -Via G. Marino, 1 - 80125 Napoli;
- Personalmente presso l'Ufficio Servizio Clienti, in via G.B. Marino, 1- 80125 Napoli, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00;
- A mezzo PEC all'indirizzo [anmspa@pec.anm.it](mailto:anmspa@pec.anm.it).

I reclami relativi ad episodi verificatisi a bordo dei bus devono indicare: data, ora, linea, matricola della vettura ovvero il numero di targa. Per i reclami sulla regolarità di metropolitana e funicolari occorre specificare data, ora, stazione e direzione di marcia. L'ANM si impegna a rispondere a ciascun reclamo entro trenta giorni dalla data di ricezione. Qualora non fosse possibile dare una risposta risolutiva alla problematica segnalata, l'ANM si impegna, comunque, ad informare il cliente sullo stato di avanzamento del reclamo e sui tempi previsti per la sua risoluzione.

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

#### AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

E-mail: [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it)

PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

Web: [www.autorita-trasporti.it/site/](http://www.autorita-trasporti.it/site/)

#### RICHIESTE E SUGGERIMENTI

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

Numero Verde: 800 639525

E-mail: [servizio.clienti@anm.it](mailto:servizio.clienti@anm.it)

## ANM PER LA QUALITÀ

### INDICATORI DI QUALITÀ: GLI OBIETTIVI REALIZZATI NEL 2019 E QUELLI PIANIFICATI PER IL 2020

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

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

Nel corso del 2019 particolare attenzione è stata rivolta a tali aspetti: sono stati effettuati costanti controlli all'interno dei treni e delle stazioni, audit interni di processo e monitoraggi a cadenza settimanale degli impianti di movimentazione.

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

Di seguito si riportano i risultati conseguiti nel corso del 2019 e gli obiettivi prefissati per il 2020.

Il dato sulla percezione della clientela (rif. "Sondaggio") fa riferimento ai risultati dell'Indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2019, i cui valori, espressi in percentuale, sono messi in relazione ad ogni singolo indicatore della qualità erogata.

*N.B. I dati relativi alla Linea 6 non sono riportati a causa della temporanea chiusura all'esercizio.*



**SERVIZIO DI TRASPORTO DI SUPERFICIE**  
Autobus - Filobus - Tram

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Incidentalità mezzi di trasporto	% n. incidenti con feriti e/o morti / n. corse effettuate	0,001 %	0,0028% <sup>1</sup>	0,001 %	Interna
Età dei mezzi	età del parco bus (anni)	10,22	13,09 <sup>2</sup>	8,7 <sup>3</sup>	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza di guida (STILE DI GUIDA)</i>	% soddisfatti		79,10%		Sondagg.

<sup>1</sup> Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2019 sono stati pari a n. 37.

<sup>2</sup> Nell'anno 2019 la flotta veicolare non ha visto l'ingresso di nuovi autobus. Le uscite, invece, sono risultate essere di soli n. 18 autobus euro 2 e di n. 7 autobus euro 1.

<sup>3</sup> Il valore obiettivo è definito considerando l'ingresso di 92 nuove vetture e la fuoriuscita di 116 automezze (v. sezione "Interventi strutturali realizzati e progetti a breve termine" in Servizi per la Mobilità)

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% denunce / corse effettuate	<0,004%	0,0030% <sup>1</sup>	<0,004%	Interna
Veicoli collegati con la Centrale operativa SAE (Sistema di Ausilio all'Esercizio)	% veicoli con telecontrollo / parco attivo	95%	95%	95%	Interna
Veicoli dotati di telecamere	% mezzi con telecamere / parco attivo	87%	88%	90%	Interna
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	% soddisfatti		44,60%		Sondagg.

<sup>1</sup> Il numero di denunce per l'anno 2019 è stato di 40 casi.

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio <sup>1</sup>	% corse effettuate/ corse programmate	≥ 95%	95,83%	> 95%	Interna
Regolarità complessiva del solo servizio speciale Alibus <sup>1</sup>	% corse effettuate/ corse programmate	98%	94,45%	> 95%	Interna
Puntualità	% autobus in ritardo al termine corsa (>10')	10%	10%	10%	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	% soddisfatti		43,30%		Sondagg.
<i>Perc. complessiva qualità del servizio a bordo Alibus</i>	% soddisfatti		77,50%		Sondagg.

<sup>1</sup> 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 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria veicoli (interna)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	99%	99%	Interna
Pulizia veicoli (esterno)	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	50%	50%	50%	Interna
Pulizia radicale veicoli (interno)	frequenza media in giorni	15	10	10	Interna
Pulizia strutture (pensiline)	frequenza media in giorni	7	7	7	Interna
Pulizia strutture (paline)	frequenza media in giorni	15	15	15	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia (interna)</i>	% soddisfatti		51,50%		Sondagg.

CONFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Veicoli attrezzati con impianti di climatizzazione <sup>1</sup>	% veicoli dotati di climatizzatori / flotta veicoli	68%	60%	76%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	% soddisfatti		59,50%		Sondagg.

<sup>1</sup> V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

SERVIZI PER VIAGGIATORI A RIDOTTE CAPACITA' MOTORIE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019 <sup>1</sup>	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% veicoli con pianale ribassato / parco attivo	85,52%	75,1%	94,1%	Interna
Veicoli attrezzati con pedana mobile	% veicoli con pedana mobile / parco attivo	85,52%	74,8%	94,1%	Interna
Veicoli attrezzati con sistema Kneeling	% veicoli con sistema Kneeling / parco attivo	81,77%	71,5%	90,3%	Interna
Veicoli attrezzati con fissaggio carrozzella	% veicoli con fissaggio carrozzella / parco attivo	85,52%	75,1%	94,1%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità del servizio per viaggiatori a ridotte capacità motorie</i>	% soddisfatti		88,20%		Sondagg.

<sup>1</sup> V. nota n. 2 e 3 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA <sup>1</sup>					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019 <sup>2</sup>	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Diffusione	% veicoli attrezzati con display elettronico indicante la linea esercita / parco attivo	95%	92%	94%	Interna
	% veicoli attrezzati con display informativo interno / parco attivo	90%	95%	95%	Interna

<sup>1</sup> Per il sondaggio relativo alla Percezione esaurività informazioni vedere pag. 59

<sup>2</sup> V. nota n. 2 dell'indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	% soddisfatti		75,80%		Sondagg.
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	% soddisfatti		77%		Sondagg.

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. Complessiva livello integrazione modale</i>	% soddisfatti		65,60%		Sondagg.

## SERVIZIO DI TRASPORTO METROPOLITANE

### Linea 1

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 1 <sup>1</sup>	% veicoli a norma Euro 1 / flotta	0,9%	3,3%	0,3%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 2	% veicoli a norma Euro 2 / flotta	8,5%	16,9%	0,3%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 3 <sup>2</sup>	% veicoli a norma Euro 3 / flotta	6,6%	6,5%	6,8%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 4	% veicoli a norma Euro 4 / flotta	7,5%	7,3%	7,6%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 5	% veicoli a norma Euro 5 / flotta	15,2%	14,8%	15,4%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 6 <sup>2</sup>	% veicoli a norma Euro 6 / flotta	16,5%	12,1%	27,2%	Interna
Mezzi a trazione elettrica	% mezzi a trazione elettrica / flotta	23,7%	23,1%	24,1%	Interna
Mezzi con livelli di emissione secondo standard EEV	% veicoli EEV / flotta	21,1%	16,1%	16,8%	Interna
Mezzi ibridi <sup>3</sup>	% veicoli ibridi/ flotta	0%	0%	1,4%	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Urbano</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>51,80%</i>		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva Attenzione all' Ambiente - Servizio Extraurbano</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>19,60%</i>		<i>Sondagg.</i>

<sup>1</sup> Non sono presenti nella flotta aziendale mezzi con livelli di emissione secondo standard EURO 0

<sup>2</sup> V. nota n. 2 e 3 dell'Indicatore Sicurezza del Viaggio per il Servizio di Trasporto di Superficie

<sup>3</sup> V. paragrafo "Interventi strutturali realizzati e progetti a breve termine" nella sezione Servizi di Trasporto

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media veicoli	15,40%	16,50%	15,40%	Consorzio Unicocamp ania

SICUREZZA DEL VIAGGIO					
Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Incidentalità dei mezzi	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0,001%	0,0056% <sup>1</sup>	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	21,40	21,40	22,40	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>51,30%</i>		<i>Sondagg.</i>

<sup>1</sup> Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2019 sono pari a n. 4

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / n. corse effettuate	≤ 0,07%	0%	≤ 0,07%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) <sup>1</sup>	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Videoctofoni banchine/mezzanini ascensori	si - no	si	si	si	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si - no	si	si	si	Interna
<i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>27,90%</i>		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza (PERSONALE E PATRIMONIALE)</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>51,60%</i>		<i>Sondagg.</i>

<sup>1</sup> Dispositivi non presenti

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Regolarità complessiva del servizio <sup>1</sup>	% corse effettuate/corse programmate	≥ 95%	96,44%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>5)	≤ 1%	< 1%	≤ 1%	Interna
Frequenza corse ore di punta <sup>2</sup>	intervallo medio tra due corse	10	10	10	Interna
Frequenza corse ore di morbida <sup>2</sup>	intervallo medio tra due corse	14	14	14	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>52,30%</i>		<i>Sondagg.</i>

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

<sup>2</sup> 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 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	100%	100%	Interna
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni	60	60	60	Interna
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana	7	7	7	Interna
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni	30	30	30	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>49,50%</i>		<i>Sondagg.</i>

COMFORT DEL VIAGGIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione <sup>1</sup>	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità WC	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>38,40%</i>		<i>Sondagg.</i>

<sup>1</sup> I veicoli sono dotati unicamente di un sistema di ventilazione interna.

SERVIZI AGGIUNTIVI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Aree di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi aggiuntivi</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>48,30%</i>		<i>Sondagg.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Percorsi per motulesi e ipovedenti e presenza di posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>83,80%</i>		<i>Sondagg.</i>

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA <sup>1</sup>					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	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

<sup>1</sup> Per il sondaggio relativo alla Percezione esaurività informazioni vedere pag. 59

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
<i>Perc. complessiva livello aspetti relazionali (presentabilità e riconoscibilità)</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>69,30%</i>		<i>Sondagg.</i>
<i>Perc. complessiva livello aspetti comportamentali (cortesia e disponibilità per le informazioni richieste)</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>63,40%</i>		<i>Sondagg.</i>

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale	83%	83%	83%	Interna
<i>Perc. complessiva livello integrazione modale</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>72,40%</i>		<i>Sondagg.</i>

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	17.000	16.830	17.000	Interna
<i>Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente</i>	<i>% soddisfatti</i>		<i>70,80%</i>		<i>Sondagg.</i>

EFFICACIA DEL SERVIZIO					
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevaz.
Frequenzazione delle Linee	occupazione media treni	22,00%	23,66%	22,00%	Consorzio Unico Camp.

**SERVIZIO DI TRASPORTO FUNICOLARI**  
Centrale - Chiaia - Mergellina - Montesanto

SICUREZZA DEL VIAGGIO														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Incidentalità mezzi di trasporto <sup>1</sup>	% n. incidenti con feriti e-o morti / n. corse effettuate	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	0,001%	0%	0,001%	Interna
Vetustà treni	età media parco treni (anni)	29	29	30	45	45	46	29	30	30	45	46	46	Interna
Controllo degli accessi	% n. stazioni munite sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	40%	40%	40%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva sicurezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		78,00%			77,20%			56,50%			65,00%		<i>Sond.</i>

<sup>1</sup> Gli incidenti con danni a persone per l'anno 2019 sono risultati i seguenti: n. 1 per Funicolare di Montesanto; n. 0 per le restanti Funicolari

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Denunce (furti, danni, molestie)	% n. denunce / corse effettuate	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Veicoli attrezzati (con telecamere e/o telefoni collegati con la polizia) <sup>1</sup>	% mezzi attrezzati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Videocitofoni banch./mezz./ascens. <sup>2</sup>	si - no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	Interna
Dispositivi TV per vigilanza	si - no	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Interna
<i>Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>
<i>Perc. complessiva livello sicurezza</i>	<i>% soddisfatti</i>		84,40%			70,80%			64,90%			66,60%		<i>Sond.</i>

<sup>1</sup> Dispositivi non presenti.

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

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Regolarità complessiva del servizio <sup>1</sup>	% corse effettuate / corse programmate	≥ 95%	99,6%	≥ 95%	≥ 95%	99,4%	≥ 95%	≥ 95%	98,9%	≥ 95%	≥ 95%	99,7%	≥ 95%	Interna
Puntualità	% corse in ritardo sul programma (>10)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Frequenza corse ore di punta e ore di morbida <sup>2</sup>	intervallo medio tra due corse (minuti)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Interna
<i>Perc. complessiva regolarità del servizio</i>	<i>% soddisfatti</i>		76,50%			76,40%			69,10%			78,50%		<i>Sond.</i>

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

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

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Pulizia ordinaria treni	% mezzi puliti nelle 24 h sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Pulizia radicale treni	frequenza media in giorni	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Interna
Pulizia impianti (stazioni, banchine, etc.)	n. volte alla settimana	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	Interna
Pulizia radicale impianti	frequenza media in giorni	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	Interna
<i>Perc. complessiva livello di pulizia</i>	<i>% soddisfatti</i>			FCE 79,70%			FCH 81,30%			FME 68,8%			FMO 70,30%	<i>Sond.</i>

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Accessibilità facilità (ad altezza banchina)	% mezzi dotati sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Climatizzazione <sup>1</sup>	% mezzi dotati sul totale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Interna
Disponibilità wc	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	50%	50%	50%	40%	40%	40%	67%	67%	67%	Interna
Disponibilità di scale mobili, ascensori, tapis roulant e montascale	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	Interna
Dispositivi areazione	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. compl. livello di confortevolezza del viaggio</i>	<i>% soddisfatti</i>		62,50%			64,00%			49,20%			59,70%		<i>Sond.</i>

<sup>1</sup> I veicoli sono dotati unicamente di un sistema di ventilazione interna.

SERVIZI AGGIUNTIVI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Area di attesa attrezzate (panchine, sedili, etc.)	% stazioni sul totale	50%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	Interna
<i>Perc. compl. qualità servizi aggiuntivi</i>	<i>% soddisfatti</i>		-%			-%			-%			-%		<i>Sond.</i>

SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Percorsi per motulesi	% stazioni sul totale	75%	75%	75%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	Interna
Percorsi per ipovedenti e presenza posti riservati	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Accesso facilitato a banchine e ascensori	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
<i>Perc. complessiva qualità servizi</i>	<i>% soddisfatti</i>		100%			100%			100%			100%		<i>Sond.</i>

<sup>1</sup> Percorsi non presenti.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA <sup>1</sup>														
Indicatore di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTESANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Stazioni con disponibilità orari, tariffe, condizioni di viaggio	% stazioni sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna
Avviso del tempo di attesa in continuo alle stazioni	% stazioni sul totale	100%	98%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Interna

<sup>1</sup> Per il sondaggio relativo alla Percezione esaustività informazioni vedere pag. 59

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.	
Perc. complessiva livello di presentabilità e riconoscibilità	% soddisfatti		87,60%			Sond.
Perc. complessiva livello cortesia e disponibilità per le informazioni richieste	% soddisfatti		75,50%			Sond.

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.	
Interscambio con altre modalità	% stazioni dotate di parcheggi (park and ride, taxi and drive, bike and ride, bus and ride) sul totale	75%	75%	75%		Interna
Perc. complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	FCE 76,3%	FCH 73%	FME 71,4%	FMO 88,50%	Sond.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.	
Inquinamento ambientale Produzione gas serra equivalente	indici di tonnellate di CO2 equivalente	1050	1.084	1.090		Interna
Perc. complessiva Attenzione all'Ambiente	% soddisfatti		76%			Sond.

EFFICACIA DEL SERVIZIO														
Indicatori di qualità	Unità di misura	CENTRALE			CHIAIA			MERGELLINA			MONTE SANTO			Mod. Rilev.
		Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	
Frequenzamento delle linee	occupazione media treni	21%	20,55%	21%	16%	16,22%	16%	17%	16,96%	17%	15%	15,15%	15%	Cons. Unico Camp.

## SERVIZIO SOSTA E PARCHEGGI

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

SICUREZZA DELLA SOSTA							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce per Infortuni	n. denunce con feriti e-o morti	PS	0	0	0	Int.	Indicat. ANM
Presenza controllo accessi automatizzato	n. controlli accessi automatizzati per PS (n. colonnine)	CDN	nuovo sistema contr. acces.	upgrade sistema attuale: n. 10 in entr. n. 11 in usc.	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Frullone, Bagnoli	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Dell'Erba, Pianura, Policlinico	nuovo sist. contr. accessi Pianura	realizzato nuovo sist. Pianura	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Brin	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 3 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Colli Aminei	mant. sistema attuale: n. 2 in entr. n. 2 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM
		Ponticelli	mant. sistema attuale: n. 1 in entr. n. 1 in usc.	mant. sistema attuale	mant. sistema attuale	Int.	Indicat. ANM

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE <sup>1</sup>						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Mod. Rilev.	Fonte
Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce anno	< 7	6 <sup>2</sup>	< 7	Int.	Indicat. ANM
Disponibilità sistemi tvcc	% dispositivi tvcc funzionanti sul totale	95%	95%	95%	Int.	Indicat. ANM

<sup>1</sup> Solo Parcheggi in Struttura  
<sup>2</sup> Nel 2019 il dato si riferisce alle sole denunce per danni a persone.

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia parcheggi	freq. med. in gg. per diff. tipologie di interv. <sup>1</sup>	PR	1, 7, 30	1, 7, 30	1, 7, 30	Int.	Indicat. ANM
		PS	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	1, 7, 30, 60, 180	Int.	Indicat. ANM

<sup>1</sup> Tipologie di interventi: ordinaria giornaliera; accurata settimanale, mensile, bimestrale e semestrale

CONFORT EVOLEZZA DELLA SOSTA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Mod. Rilev.	Fonte
Casse automatiche PS e NPF	n. casse automatiche	28	27	27	Int.	Indicat. ANM
Sistemi di pagamento PR	n. parcometri	570	548	648	Int.	Indicat. ANM
	modalità di pagamento sosta <sup>1</sup>	da 1 a 7	da 1 a 10	da 1 a 10	Int.	Indicat. ANM

<sup>1</sup> Parcometri; 2. Schede a scalare; 3. Tap & Park; 4. Telepass; 5. Easy park; 6. MyCicero; 7. Presto parking; 8. Paybyphone; 9. Drop ticket; 10. Parkhappy

SERVIZI PER PERSONE DIVERSAMENTE ABILI							
Indicatore di qualità	Unità di misura	Siti	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020	Mod. Rilev.	Fonte
Posti riservati ai diversamente abili <sup>1</sup>	n. posti ogni 50 stalli	PS e NPF	1	1	1	Int.	Indicat. ANM
	n. posti ogni 25 stalli	PR	1	1	1	Int.	Indicat. ANM

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

## SERVIZIO ASCENSORI CITTADINI

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.	Fonte
Sicurezza (incolumità fisica)	n. incidenti in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM
Sicurezza (furti, molestie...)	n. furti denunciati in un anno	0	0	0	Interna	Indicat. ANM

PULIZIA E CONDIZIONE IGIENICA						
Indicatore di qualità	Unità di misura	Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.	Fonte
Pulizia ascensori pubblici	frequenza media in giorni	1, 7, 30	1, 7, 31	1, 7, 32	Interna	Indicat. ANM

## 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. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.
Raccolta reclami	disponibilità delle diverse modalità: call center, mail, fax, telefono, Infopoint (si-no)				si	si	si	Interna
Riscontro proposte e reclami	% risposta entro 15 gg. sul totale				55%	55%	55%	Interna
Perc. complessiva livello servizio allo sportello	% soddisfatti	Autobus e Filobus 44,60%	Linea 1 19,30%	FCE 66,7%	FCH 50%	FME 100%	FMO 66,70%	Sond.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA								
Indicatore di qualità	Unità di misura				Obiet. 2019	Cons. 2019	Obiet. 2020	Mod. Rilev.
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				3	3	3	Interna
Diffusione	Ore operatività giornaliera del servizio informazioni				lun-dom 07:00 - 20:00	lun-dom 07:00 - 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	Autobus e Filobus 49,30%	Linea 1 54,50%	FCE 71,2%	FCH 63,60%	FME 60,6%	FMO 69,00%	Sond.

**anm**

Azienda Napoletana Mobilità  
Via Giambattista Marino, 1  
80125 - Napoli  
contact center **800 639525**