



Carta dei servizi

Edizione 2011

AUTOSERVIZI M. CANUTO S.p.A.

Strada Carpice 10 – 10024 Moncalieri (TO)

**Per una buona mobilità:
un autobus per amico.**

DIR01 CSREV11-07/11





www.canutoamc.it info@canutoamc.it

Carta dei Servizi - Edizione 2011

Gli Enti regolatori del servizio AMC



Agenzia Mobilità Metropolitana Torino
Consorzio tra Enti Locali



Provincia di Torino
Settore Trasporti



**PROVINCIA
di CUNEO**
Medaglia d'oro al Valore Civile



CITTA' DI TORINO



CITTA' DI MONCALIERI





www.canutoamc.it info@canutoamc.it

Carta dei Servizi - Edizione 2011

Premessa	Pag. 4
Principi fondamentali	Pag. 5
Storia dell'Azienda	Pag. 6
I Servizi AMC	Pag. 7
Il noleggio e L'Ottagono Viaggi	Pag. 11
Impegni della Qualità e soddisfazione del cliente del Trasporto Pubb.	Pag. 12
Fattori della qualità:	Pag. 14
Affidabilità e tempi di viaggio	Pag. 14
Informazioni	Pag. 14
Fermate	Pag. 15
Vendita e assistenza ai clienti	Pag. 15
Elenco rivendite	Pag. 16
Integrazione tra nodi di trasporto	Pag. 16
Sicurezza da molestie, furti e incidenti	Pag. 17
Servizi per disabili	Pag. 17
Confort	Pag. 17
Pulizia	Pag. 17
Rispetto dell'ambiente	Pag. 18
Personale e rapporto con il cliente	Pag. 18
Oggetti smarriti	Pag. 18
Standard e impegni trasporto linee urbane e suburbane	Pag. 19
Standard e impegni trasporto autolinee extraurbane	Pag. 20
Il Regolamento del Trasporto Pubblico Locale	Pag. 21
Indagine soddisfazione del cliente dei servizi di noleggio	Pag. 23

Premessa

La Carta dei Servizi, denominata anche nel settore trasporti Carta della Mobilità, permette di:

- rendere pubblici i fattori e gli indicatori della qualità del servizio;
- esporre i risultati delle indagini sulla qualità percepita dai clienti;
- adottare piani di miglioramento.

La Carta dei Servizi è disciplinata dalle seguenti disposizioni legislative

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici, del 27/01/1994. La Direttiva dispone i principi cui deve essere uniformata l'erogazione di tutti i servizi volti a garantire il godimento dei diritti della persona così come tutelati dalla Costituzione.

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore Trasporti, Carta della Mobilità, del 30/12/1998. Il Decreto delinea lo schema generale della Carta dei Servizi e le schede modali con specifico riferimento al settore trasporti.

DGR del 05.07.2007 n. 56-6346 art 50 della Legge regionale 23.04.2007 n. 9 Modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale di cui all'art. 2 della L.R. Regione Piemonte n. 1/2000.

Art. 16 Costituzione Italiana "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di Legge".

Art. 8 Trattato di Maastricht: "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

Principi fondamentali

AMC nel rispetto delle intenzioni del legislatore dispone che il servizio di trasporto pubblico venga erogato in rispetto ai seguenti principi fondamentali.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Si garantisce l'**accessibilità al servizio a tutti i clienti**, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene riservata ai portatori di handicap e agli anziani.

L'azienda si impegna inoltre a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee ed erogare il servizio nel **rispetto dei principi** e dei criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**.

CONTINUITA'

E' **obiettivo prioritario un servizio continuo e regolare**, fatta eccezione per le interruzioni di forza maggiore, riducendo, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare del servizio, l'azienda si riserva di adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare il minor disagio possibile ai clienti.

Per garantire il diritto della persona alla mobilità, costituzionalmente tutelato, la legge 146/90 ha definito il Trasporto Pubblico Locale SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE. Né consegue che il diritto allo sciopero deve essere fruito garantendo un congruo preavviso e l'erogazione di livelli minimi di servizio. Un'apposita Commissione di Garanzia vigila sul comportamento di aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori; ad essa possono rivolgersi le associazioni degli utenti. Le principali garanzie a tutela del diritto alla mobilità sono le seguenti:

- gli scioperi sono esclusi nei periodi di più intenso traffico;
- tra due scioperi, da chiunque proclamati, che incidano sullo stesso bacino d'utenza deve intercorrere un intervallo di almeno 10 giorni;
- preavviso agli utenti, con almeno 5 giorni di anticipo, delle modalità di effettuazione dello sciopero;
- garanzia del servizio completo in due fasce orarie di almeno 6 ore. (AMC garantisce il servizio nelle fasce dalle 06:00 alle 09:00 e dalle 12:00 alle 15:00).

PARTECIPAZIONE

E' cura di **AMC favorire la partecipazione del Cliente** al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio di trasporto pubblico.

A tale scopo si acquisiscono annualmente le valutazioni dei clienti sul servizio, attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

AMC si impegna a garantire il **rispetto degli standard prefissati e a migliorare continuamente** il livello di efficienza del servizio attraverso l'adozione di opportune soluzioni organizzative e procedurali.

LIBERTA' DI SCELTA

AMC garantisce, unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Agenzia, Province e Comuni), il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitarne la **libertà di scelta tra più soluzioni modali**.

Storia dell'azienda.

Da oltre 50 anni la società Autoservizi. M. Canuto S.p.A. è presente sul territorio piemontese non solo come "Azienda di Trasporti", ma come realtà imprenditoriale solida ed attuale in grado di proporre un'offerta diversificata e completa senza mai perdere di vista la sua "Way of Life" tutta moncalierese.

La Società Canuto nasce al termine del Secondo Conflitto Mondiale dalla coraggiosa iniziativa di Michele Canuto, il quale decide di organizzare gite in montagna con un camion ex-militare, chiamato in seguito "NUMERO UNO".

Dal 1951 inizia la concreta attività imprenditoriale come ditta individuale di noleggio di autovetture con e senza conducente, due anni dopo ha avviato la collaborazione con SATTI.

Nel 1956 Michele Canuto ottiene la prima concessione per il trasporto pubblico di Moncalieri, con l'attivazione di due linee: "A" e "B" e all'incirca dieci anni dopo gestisce quattro linee ordinarie regionali.

Nell'estate del 1982 viene acquistata la società VIAL, e si gettano le basi per l'implementazione del settore noleggio.

Nei primi anni ottanta avviene la completa riorganizzazione del Servizio Urbano di Moncalieri e l'Autoservizi M. Canuto si colloca al centro di questo nuovo orientamento del Trasporto Pubblico Locale, passando in breve tempo da ditta individuale a Società in Accomandita Semplice.

Alla fine degli anni ottanta viene inaugurata la sede dell'Ottagono Viaggi S.r.l. a Moncalieri. AMC ed inizia un'ascesa che porta l'Azienda a metà degli anni novanta a divenire Società a Responsabilità Limitata, attuando nel contempo un profondo ed intenso processo di innovazione strategica e organizzativa.

Grazie a scelte all'avanguardia e coraggiose si è dato inizio ad un processo di "modernizzazione" dell'azienda, che ha portato al conseguimento, nel 2000, della certificazione del proprio sistema di gestione qualità, aggiornato nel 2009 alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

In questo ambito l'evoluzione non si è fermata e l'azienda ha implementato, nel 2009, un sistema di gestione ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2004, con ottenimento della relativa certificazione a gennaio 2010.

Nel 2001 si è ulteriormente rafforzata la collaborazione nata nel 1953 tra Canuto e G.T.T. S.p.A. con la sottoscrizione di un'Associazione Temporanea d'Imprese per l'esercizio congiunto dei servizi di trasporto pubblico nell'ambito Metropolitano Torinese nel bacino Torino Sud e Moncalieri.

Dal giugno 2003 l'Autoservizi M. Canuto diventa Società per Azioni, e acquisisce la gestione delle attività trasporto pubblico locale della Cooperativa CAPI entrando nei bacini di Cuneo, Bassa Val Susa e nel trasporto pubblico locale della Città di Settimo per cui nasce la collaborazione con la società Demarchi Srl. Sempre nel 2003 AMC entra nella società di Car City Club della Città di Torino con la GTT e la Fiat, segno che AMC, grazie ad un nucleo di collaboratori brillanti e motivati, è alla continua ricerca di nuovi stimoli ed alla consolidazione a livello nazionale.

Nel 2006 si ottimizza il percorso iniziato nel 2001, con un aumento di capitale destinato totalmente a GTT che trasforma la Autoservizi M. Canuto S.p.A. in una società a capitale misto, Privato/Pubblico.

I servizi AMC

I Servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) sono rappresentati da linee adibite al trasporto collettivo di persone svolti in superficie, a frequenze e tariffe prestabilite in modo continuativo o periodico.

I servizi di TPL in gestione AMC si distinguono in Servizi Urbani/Suburbani, Servizi speciali Scolastici, Servizi Extraurbani.

- I Servizi Urbani/Suburbani sono suddivisi per territorio tra Area Urbana di Moncalieri e Area Urbana e Suburbana Torino con un'estensione di rete pari a circa chilometri 389; nel corso del 2010 sono stati svolti con una flotta di 79 veicoli aventi un'età media di 14 anni. La percorrenza annua è stata di 3.078.000 Km per un numero di 335.846 corse annue, e 5.059.000 passeggeri trasportati.
- I Servizi Extraurbani vengono svolti nei bacini della Provincia di Torino, nella Bassa Valle Susa e nella Provincia di Cuneo per un'estensione di rete pari a circa chilometri 113 che vengono svolti con una flotta di 10 veicoli aventi un'età media di 11 anni. La percorrenza nel 2010 è stata di 277.265 Km per un numero di 17.786 corse. Nel 2010 sono stati trasportati di 216.000 passeggeri. Tra i servizi Extraurbani, il servizio a chiamata denominato "MeBUS". nell'area Metropolitana nord-est Nel 2010. sono stati prodotti 32.806 chilometri. Sin dal suo avvio, luglio 2008, è stato accolto con favore dall'utenza con un numero crescente di utenti che lo utilizza con una certa regolarità tanto che è previsto un ampliamento dal marzo 2011 con estensione al Movicentro Stura di Torino, alla nuova sede Pirelli in Settimo e all'Ospedale di Settimo da i Comuni di Chiasso, Leini, San benigno C.se, Settimo, Volpiano.
- Servizio Speciale Comune Moncalieri
Il servizio scolastico, istituito dall'Amministrazione di Moncalieri rivolto agli studenti, di istruzione primaria e secondaria di 1° grado, dei vari plessi scolastici in ambito del territorio. Affidato da sempre ad AMC, vede svolte nel 2010 nr. 2.964 corse, per nr. 40.513 passeggeri.
- Servizio di Trasporto Pubblico Città di Settimo Torinese
Dal Luglio 2003 AMC ha in affidamento il Trasporto Pubblico Urbano ed il servizio di scuolabus della Città di Settimo Torinese che gestisce congiuntamente con la società Demarchi Srl che effettua il servizio. Il servizio si svolge su 3 linee (2 urbane in Settimo ed 1 suburbana che collega le Città di Settimo con la città di San Mauro) per una percorrenza 2010 di 244.961 chilometri (compresi i servizi scolastici).

Servizi di Trasporto Pubblico Locale - Rete urbana/suburbana Torino - Moncalieri

39 Feriale/ Festiva	Moncalieri P.za Baden Baden / Torino P.le C. Mario
80 Feriale	Moncalieri P.za Caduti della Libertà / Moncalieri Str. Moncalvo-Str. Della Maddalena
81 Feriale	Moncalieri Str. Primule / Torino C.so Maroncelli ang. Via Genova
82 Feriale	Moncalieri P.za Caduti della Libertà / Moncalieri Tetti Rolle
83 Feriale	Moncalieri Via Goito / Villastellone
84 Feriale	Moncalieri Str.Tetti Piatti / Torino C.so Maroncelli ang. Via Genova
35N Feriale	Nichelino P.za Barile / Candiolo Via Verdi - Vinovo Via Stupinigi
1N Feriale	Nichelino cimitero – Nichelino Crociera
44 Feriale	Collegno Via Portalupi – Torino P.za Omero
45 Feriale	Santena P.za Cosma e Damiano – Torino C.so M. D'Azeglio / C.so Raffaello
45 Festiva	Santena P.za Cosma e Damiano – Torino C.so Maroncelli
47 Feriale/ Festiva	Torino P.za Carducci – Cavoretto
53 Feriale	Torino C.so S. Maurizio– Torino S.da San Vincenzo
54 Feriale/ Festiva	Torino C.so Gabetti – Torino S.da del Mainero
70 Feriale/ Festiva	Moncalieri P.za Failla – Torino C.so San Maurizio
73 Feriale/ Festiva	Torino P.za Gran Madre – Torino P.za Zara
88 Speciale scol.	Piazza Cattaneo / Corso Orbassano – Corso Allamano "X Liceo"
89 Speciale	Collegno Via Portalupi – Grugliasco Via Crea
95 Speciale	Torino Lingotto FS – Torino C.so Settembrini
96 Speciale	Nichelino Via Amendola – Torno C.so Tazzoli
99 Speciale	Santena P.za Carducci – Torino C.so Tazzoli
36N Speciale scuola	Rivoli P.za Ospedale – Rivoli P.za Martiri – Rivoli P.le Castello
36 Feriale/ Festiva	Ospedale Rivoli – Bruere – Tetti Neirotti
36 Feriale	Rivoli – Alpignano
38 Feriale/ Festiva	Grugliasco Via Crea – Torino C.so Francia
104 Feriale	Speciale stabilimento P.za Caio Mario Bretella C.so Agnellii – C.so U. Sovietica
119 Feriale/ Festiva	Torino Via Bertola dopo Via S. Tommaso /Torino C.so Cadore 20

Percorrenza complessiva anno 2010 : Km 3.078.419
 Estensione della rete : Km 387
 Corse complessive anno 2010 335.846
 Passeggeri trasportati anno 2010 5.059.621

Servizi di Trasporto Pubblico Provinciale rete extraurbana:

Bacino di Torino

Linea 354 - Carignano – Santena - Cambiano	Scolastica	Carignano – Villastellone – Santena – Cambiano
Linea 442 - Nichelino – Ferriera stab. Tekfor	Operaia	Nichelino P.za Battisti –Torino C.so Unione Sovietica-Torino C.so Lecce - Ferriere di Buttigliera Alta (Stab. Tekfor)

Ente regolatore del servizio: Agenzia per la Mobilità Metropolitana

Percorrenza complessiva anno 2010	:	Km	93.163
Estensione della rete	:	Km	49
Corse complessive anno 2010			4.881
Passeggeri trasportati anno 2010			119.063

Bacino Bassa Valle di Susa

Linea 128 - B.ta Adrit -S. Giorio - Bussoleno	Feriale	Pognant - B.ta Adrit – S. Giorio – Bussoleno
Linea 224 - Bussoleno – Rivoli - Grugliasco	Scolastica	Bussoleno Stazione Via Traforo - Borgate – Avigliana – Rivoli – Grugliasco Via F.lli Bandiera

Ente regolatore del servizio: Provincia di Torino

Percorrenza complessiva anno 2010	:	Km	119.479
Estensione della rete	:	Km	30
Corse complessive anno 2010			10.978
Passeggeri trasportati anno 2010			75.987

Bacino Provincia di Cuneo

Linea 164 - Ceva – Mondovì Zona Industriale	Operaia	Ceva – Lesegno - Vicoforte - Mondovì (CN)
--	---------	---

Ente regolatore del servizio: Provincia di Cuneo

Percorrenza complessiva anno 2010	:	Km	64.622
Estensione della rete	:	Km	33
Corse complessive anno 2010			1.929
Passeggeri trasportati anno 2010			21.121

Rete urbana/suburbana Settimo

(gestione Società Demarchi Srl)

Linea 1 Settimo	Cap. Moglia – C.Agnelli – Via Leini – Cap. Moglia
Linea 2 Settimo	Cap. Lombardia – Via Leini - C.Agnelli – Cap. Lombardia
Linea 3 Settimo -San Mauro	Cap. Settimo Asl – Ospedale – San Mauro Mochino – Cap. Settimo Asl

Servizio Extraurbano **"MeBUS"**. nell'area Metropolitana nord-est interessa nel 2010 i comuni di Leini, Settimo T.se, Volpiano Chivasso,
 Il servizio si prenota al nr. verde 800-122762 della ore 09.00 alle ore 12.00 entro l'ultimo giorno feriale precedente il viaggio e si esegue nelle seguenti fasce orarie
 LUN.-VEN. 9.00-12.30 / 14.00-16,00 / 17.30-19.00
 SAB 9.00-12.30
 Si prevede estensione orario esercizio a partire dal Marzo 2011
 Il biglietto si acquista a bordo senza sovrapprezzo ed alle tariffe ordinarie in uso.

Ente regolatore del servizio: Agenzia per la Mobilità Metropolitana

PARCO AUTOBUS AMC 2010		Personale AMC 2010	
		Mansione	addetti
Urbani	79	Autisti	118
Extraurbani	10	Meccanici add. Manut	12
Noleggio	19	Impiegati Tecnici/Amm.vi	17

Dati media anno.



Il noleggio AMC e l'Ottagono Viaggi S.r.l.

Il 45% dell'attività di noleggio autobus con conducente è rivolto al trasporto scolastico. Secondo una recente indagine del Touring Club Italiano l'autobus è il mezzo di trasporto prescelto per il 62% delle gite scolastiche, seguito a distanza dal treno e dall'aereo. La maggioranza dei turisti che sceglie l'autobus è italiana (82,75%), viaggia preferibilmente tra marzo e giugno (54,46%) ed ha come destinazione le città d'arte, mete preferite di studenti (37,88%), turisti italiani (31,43%) e turismo religioso (14,90%). Un forte ostacolo allo sviluppo dell'attività di noleggio autobus con conducente è rappresentato dall'imposizione ai bus turistici di onerosi ticket d'ingresso nei centri urbani da parte di numerosi comuni.

Gli standard di qualità AMC sono garantiti dalla selezione di personale qualificato e da un parco mezzi confortevole e mantenuto in perfetta efficienza grazie ad attenti controlli. AMC ha adottato e sviluppato un complesso e sofisticato sistema informatico per gestire in modo automatico e razionale la manutenzione "programmata" del parco autobus. Tale sistema insieme alla professionalità del personale tecnico consentono di operare in condizioni di massima sicurezza e affidabilità.

Gli autisti che operano con gli autobus a noleggio vengono selezionati per attitudine, formazione ed esperienza. Il rispetto puntuale e severo della normativa che disciplina le condizioni di lavoro, i tempi di riposo giornaliero e settimanale scrupolosamente fruiti consentono al personale di guida di operare nelle migliori condizioni psicofisiche per la tutela della sicurezza dei passeggeri. I ns. autisti svolgono costantemente corsi di formazione,

La flotta AMC è composta da 19 autobus, per la maggior parte di Gran Turismo, con capienza da 13 a 79 posti, dotati dei più moderni comfort, come l'impianto di climatizzazione, gli apparecchi video e stereo, il servizio frigobar ed in alcuni la toilette. Ogni anno gli autobus di noleggio percorrono oltre 600.000 chilometri. La società mantiene rapporti di reciproca assistenza con le più importanti aziende di trasporto nazionali ed internazionali, al fine di assicurare il massimo livello di garanzia e di affidabilità ai propri viaggi a medio e lungo raggio.

La Società OTTAGONO VIAGGI S.r.l. si inserisce in questo contesto in quanto coordinatrice di servizi di turismo scolastico e religioso in stretta sinergia con AMC che assicura mezzi, risorse e strutture che consentono di dimostrarsi fortemente propositiva nei confronti della clientela. Ha lo scopo di erogare i servizi di organizzazione e gestione turismo scolastico e di pellegrinaggi in autobus, su specifica richiesta del cliente.



Impegni Qualità e rilevamento soddisfazione del cliente T.P.L..

AMC verifica annualmente il proprio sistema di gestione qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 rinnovando nel tempo il percorso iniziato nel luglio del 2000 ed ampliato nel 2010 con il conseguimento della certificazione ambientale ISO 14001:2004.

La certificazione come garanzia del costante impegno profuso dall'azienda per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e la ricerca della reciproca soddisfazione nei rapporti con i clienti e fornitori.

Nel corso degli anni AMC ha effettuato interventi a carattere organizzativo finalizzati al miglioramento rivedendo le procedure e migliorando il controllo.

Il sistema di rilevamento di monitoraggio sulla soddisfazione del cliente è effettuato mediante il questionario on-line accessibile dal sito internet AMC www.canutoamc.it voce rete e servizi – questionario, che consente alla clientela di dialogare liberamente con l'azienda esprimendo, sempre nel più stretto riserbo, le proprie opinioni, aspettative ed esigenze.

Di seguito la tabella delle risultanze delle indagini dal luglio 2010 al giugno 2011 effettuate su una campionature di 120 risposte compilate.

TPL linee urbane percentuale di risposte "abbastanza/molto soddisfatto"			
Linee monitorate 31 -35 – 36 – 39 - 47 – 53 - 54 – 70 – 80 – 81 – 82 – 83 – 84- 95			
dimensione del campione 1.484 (2010) – 88 (2011)			
		2010	2011
		Inc. %	Inc. %
REGOLARITA'	Puntualità delle corse	83,96	88,64
	Frequenza delle corse	83,76	82,95
SICUREZZA	Sicurezza del viaggio (incidenti)	90,16	88,64
	Sicurezza a bordo (molestie e furti)	90,16	90,91
	Affidabilità dei mezzi (guasti)	84,10	85,23
CONFORT	Climatizzazione interna (estate/inverno)	83,69	80,68
	Qualità della guida	84,10	85,23
	Facilità di accesso all'autobus	84,16	87,50
	Grado di affollamento sul veicolo	89,96	87,50
PULIZIA	Pulizia dei veicoli	83,96	80,68
INFORMAZIONI	Chiarezza e completezza informazioni	83,83	86,36
	Tempi di risposta a richieste di informazioni	83,83	84,09
AMBIENTE	Attenzione all'ambiente	83,96	87,50
PERSONALE	Professionalità del personale	84,16	86,36
	Cortesìa e disponibilità del personale	90,16	84,09
SERVIZI SPORTELLO	Disponibilità rivendite biglietti e abbonamenti	83,56	90,91
	Sensibilità AMC a suggerimenti e reclami	90,03	84,09
INTEGR. MODALE	Coordinamento tra mezzi di trasporto pubblico	84,10	87,50
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		89,66	86,05

TPL linee Extraurbane (aggregate) percentuale di risposte "abbastanza/molto soddisfa"			
dimensione del campione 253 ((2010) – 32 (2011))			
		2010	2011
		Inc. %	Inc. %
REGOLARITA'	Puntualità delle corse	95,26	93,75
	Frequenza delle corse	86,17	96,88
SICUREZZA	Sicurezza del viaggio (incidenti)	95,26	96,88
	Sicurezza a bordo (molestie e furti)	95,26	96,88
	Affidabilità dei mezzi	95,26	96,88
CONFORT	Climatizzazione interna (estate/inverno)	86,17	93,75
	Qualità della guida	95,26	96,88
	Facilità di accesso all'autobus	95,26	100,00
	Grado di affollamento	86,17	100,00
PULIZIA	Pulizia dei veicoli	86,17	93,75
INFORMAZIONI	Chiarezza e completezza informazioni	86,17	96,88
	Tempi di risposta a richieste di informazioni	86,17	100,00
AMBIENTE	Attenzione all'ambiente	86,17	93,75
PERSONALE	Professionalità del personale	86,17	96,88
	Cortesìa e disponibilità del personale	86,17	96,88
SERVIZI SPORTELLO	Disponibilità rivendite biglietti e abbonamenti	85,38	96,88
	Livello di sensibilità AMC a suggerimenti e reclami	95,26	93,75
INTEGR. MODALE	Coordinamento tra mezzi di trasporto pubblico	86,17	96,88
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		95,15	96,53

Fattori della qualità

Affidabilità e tempi di viaggio

Affidabilità e tempi di viaggio

Gli standard sono garantiti salvo circostanze eccezionali e non controllabili (interruzioni stradali, maltempo, manifestazioni guasto).

AMC si impegna a ridurre le corse saltate (mancate partenze dal capolinea) e interrotte. Ogni eventuale disservizio viene comunicato dal conducente o dal personale che regolarmente si trova a bordo dei nostri mezzi direttamente alla nostra centrale operativa per l'attivazione delle necessarie contromisure. L'azienda si impegna a fare in modo che in caso di disservizio di qualsiasi natura non causi un ritardo di oltre 30 minuti (2 ore in caso sulle tratte delle linee extraurbane). Vengono adottati provvedimenti di prevenzione come la manutenzione programmata dei veicoli ed impianti.

Tempo di attesa

Giornalmente la frequenza dei passaggi dei nostri mezzi alle relative fermate raggiunge il massimo dalle ore 7.00 alle ore 9.00, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00 con cadenza programmata di passaggio ad orario a frequenza minima di 0,10 minuti e massima di 0,20 minuti.

Informazioni

Informazioni sui veicoli

Gli autobus AMC di linea urbana indicano lateralmente e frontalmente il numero della linea e frontalmente la direzione della corsa, il capolinea ed eventuali segnalazioni di deviazioni del servizio. Gli autobus in servizio sulle linee AMC Extraurbane sono dotati dell'indicazione di percorso con dispositivo luminoso ad alta visibilità.

Apposite vetrofanie informano sul regolamento di utilizzo del trasporto pubblico, sull'utilizzo e validità dei documenti di viaggio e sulle eventuali sanzioni previste dalla normativa e regolamenti vigenti.

Locandine ed avvisi informano sulle eventuali modifiche della rete e sulle variazioni di orari, istituzione di nuovi percorsi e variazioni dei servizi gestiti.

Informazioni a terra

Presso i ns. uffici, il nostro personale è a disposizione per fornire tutte le informazioni su orari, percorsi e servizi e per raccogliere i suggerimenti del cliente.

CENTRO SERVIZI CLIENTI GRUPPO AMC

Sede legale ed operativa
Strada Carpice 10
10024 Moncalieri (TO)

Tel. 011/6467035 – 011/6467411 – 011/646637
Fax 011/646392
Orario al pubblico:
Dal lun. al Ven. 8,30 - 12,30 e 14,00-17,50

www.canutoamc.it
l'azienda, gli orari e i percorsi, le news,
la flotta, la Carta dei Servizi.
www.canutoamc.it/carta_servizi.html
il download della Carta dei Servizi e il
modulo per l'invio di suggerimenti,
reclami e richiesta di informazioni.
info@canutoamc.it
per contattarci via e-mail

Informazioni su internet

AMC diffonde le informazioni in tempo reale per mezzo del proprio sito www.canutoamc.it che offre aggiornamenti percorsi ed orari di tutte le linee, tutti gli avvisi di varianti al servizio, indirizzi delle diverse sedi e offre la possibilità di contatto per richiedere le informazioni e per esprimere i suggerimenti ed il grado di soddisfazione.

Fermate

Le fermate dell'area urbana e suburbana di Torino sono segnalate da paline GTT ove aggregate più linee di transito e relativi orari. Relativamente allo spazio e dal numero di utenti che le utilizzano dispongono di allestimenti completi (pensiline, sedili, mappe).

Vendita ed assistenza al cliente

Titoli di viaggio per le linee Urbane e suburbane

Per accedere al servizio urbano e suburbano l'utente deve dotarsi di biglietteria GTT, dal tradizionale biglietto cartaceo ai nuovi documenti di viaggio elettronici e magnetici. Sono acquistabili presso tutte le rivendite ove esposta apposita vetrina GTT (in genere edicole, tabaccherie, bar).

Il cliente deve convalidare il biglietto o l'abbonamento sul primo autobus utilizzato, entro la prima fermata, il controllo è effettuato a bordo dei veicoli esclusivamente da personale GTT che mostra sempre la tessera di identificazione.

Titoli di viaggio per le linee Extraurbane

Le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio, e le sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, vengono stabilite dalla REGIONE PIEMONTE con Delibera della Giunta Regionale.

Tutti i biglietti vengono venduti a bordo dell'autobus e presso gli uffici AMC.

La tipologia di corsa semplice (colore bianco marchio AMC) deve essere obliterata alla salita a bordo.

Gli abbonamenti rientrano nella integrazione tariffaria "Formula" con i quali si viaggia all'interno delle zone prescelte, nella Provincia di Torino, indifferentemente sui veicoli AMC di GTT, di Trenitalia e di altri 26 vettori che aderiscono al progetto.

L'abbonamento Formula è personale e deve essere accompagnato da Tessera Formula (durata un anno dall'emissione e documento di riconoscimento).

Sull'abbonamento (convalidato all'inizio della prima corsa entro la prima fermata) l'utente deve scrivere il numero della Tessera Personale Formula. Qualora ricorra un caso di irregolarità, l'utente è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa. Il controllo è effettuato a bordo dei veicoli da personale competente che mostra sempre la tessera di identificazione.

Non rientrano nel progetto "Formula" della linea B.ta Adrit - San. Giorio – Bussoleno il tratto Villar Focchiardo – Bussoleno della Linea Bussoleno Rivoli Avigliana) e l'intera Linea Ceva – Mondovì della Provincia di Cuneo. Per queste valgono i titoli di viaggio AMC acquistabili a bordo dell'autobus o presso gli uffici aziendali, secondo quanto stabilito dalle tariffe regionali per i servizi automobilistici di linee extraurbane in vigore.

Elenco Rivendite

Sono autorizzate GTT sul territorio di **Moncalieri**, 28 tra tabaccherie, edicole e bar che espongono una vetrofania di contrassegno "GTT – Vendita documenti di viaggio" e/o "FORMULA – Punto vendita abbonamenti e tessere".

Tipo esercizio	Indirizzo	Orario Apertura domenicale
Bar	Corso Roma, 87	7-23S
	Via San Martino, 20	6-20S
	Strada Torino, 73	7-20S
Edicola	Piazza Caduti per la Libertà, 16 chiosco	6-13S
	Strada Genova, 216	6-13S
	Strada Genova, 58	6-13S
	Via Montebianco, 13	6-13S
	Via Pastrengo, 49	6-13A
	Corso Roma, 13 bis c/o Supermercato	6-13S
	Corso Roma, 41	6-13S
	Corso Roma, 73	6-13S
	Via Sestriere, 9/bis	6-13S
	Strada Stupinigi, 14	6-13A
	Borgata Tagliaferro, 77	6-13S
	Via Tenivelli, 35	6-13S
	Corso Trieste, 41	6-13S
	Piazza Vittorio Emanuele II, 10	6-13S
Strada Genova, 353 Moriondo	6-13S	
Strada Genova, 110 Testona	6-13A	
Edicola / Tabaccheria	Strada Carignano, 125	6-13A
	Via Montebello, 2	6-13A
Tabaccheria	Via Boccardo, 25	6-19A
	Via Santa Maria, 31/A	6-13A
	Via Sestriere, 37	6-13A
	Interno Stazione FS	6-21S
	Via Beria, 23 Revigliasco	6-13S
Tabaccheria con distributore automatico	Corso Rosselli, 10	
	Via Tenivelli, 2/C	

Legenda orario apertura domenicale: S= sempre aperti la domenica A= aperti a domeniche alterne

Integrazione fra modi di trasporto

Le linee di AMC sono inserite in modo da permettere occasioni di mobilità complesse ed articolate e da assicurare una efficiente programmazione degli spostamenti intersecandosi con altre modalità e mezzi di trasporto rappresentate dalle linee di GTT – Ferroviarie e di altri vettori. In particolare è affidata alla AMC la gestione delle principali linee del trasporto pubblico di collegamento tra la città di Moncalieri e la città di Torino ed il comune di Nichelino con utilizzo di biglietti integrati GTT.

Sicurezza da molestie - furti - incidenti

Il personale a bordo dei nostri mezzi, chiaramente riconoscibile, è autorizzato ad intervenire in caso di necessità ed è costantemente collegato con la nostra Centrale Operativa per assicurare in caso di bisogno l'intervento immediato delle forze dell'ordine.

Per garantire la sicurezza a bordo dei propri veicoli AMC attiva sofisticati piani di manutenzione programmata, ordinaria e preventiva, con particolare attenzione agli apparati di sicurezza.

Il rispetto puntuale e severo della normativa che disciplina le condizioni di lavoro, i tempi di riposo giornaliero e settimanale scrupolosamente fruiti e controlli medici frequenti consentono al personale di guida di operare nelle migliori condizioni psicofisiche per la tutela della sicurezza dei passeggeri.

AMC ha una polizza assicurativa per danni a persone e cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio. In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'azienda che denuncia l'incidente alla compagnia di assicurazione.

Per ridurre e prevenire le situazioni di rischio, sugli autobus così come nella vita ordinaria, dal 2007 è iniziata una campagna informativa in stretta collaborazione con i Carabinieri con affissione all'interno di ogni autobus delle locandine "Come prevenire le aggressioni".

Servizi per disabili

AMC nel rinnovare il proprio autobus tiene conto delle particolari esigenze dei clienti diversamente abili e acquisisce veicoli attrezzati a tale scopo con pavimento ribassato e dotati di apparati che consentano la salita con sedia a rotelle ed il suo fermo a bordo.

Servizi speciali per disabili sono forniti ai Comuni che ne fanno richiesta (per il 2010 i Comuni di Moncalieri e di Vinovo). Il trasporto avviene su sedia a rotelle mediante minibus attrezzati con elevatore, con percorsi sistematici prefissati e per studenti. Per il servizio si paga una quota pari al costo di un biglietto del trasporto pubblico ordinario speciale e i relativi biglietti sono emessi da AMC.

Comfort

AMC dimostra particolare riguardo alle caratteristiche tecniche dei veicoli, all'aspetto dell'organizzazione del servizio ed alla professionalità del personale. Il graduale rinnovo dei veicoli migliora i comfort offerti come la facilità di accesso, la climatizzazione, le segnalazioni a bordo. Per alcuni veicoli di meno recente costruzione e non ancora sostituibili sono effettuati ove compatibili interventi di miglioramento.

L'aumento delle frequenze di passaggio nelle ore di punta (dalle 07.00 alle ore 9.00, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00) rendono compatibile la soglia massima di affollamento con la soglia minima di confortevolezza del viaggio.

Pulizia

Per tutti i tipi di veicoli AMC predispone programmi di pulizia a cadenza e tipologia di interventi.

I mezzi di linea urbana vengono giornalmente sottoposti a pulizia ordinaria interna con particolare cura per i sedili, i pavimenti, tutti i mancorrenti e con rimozione di quanto a ledere dell'integrità e del decoro.

Ogni 15 giorni tutti il nostro parco mezzi viene invece sottoposto ad una pulizia e disinfezione approfondita.

Rispetto dell'ambiente

AMC da sempre pone fra i suoi obiettivi qualità quello di uno sviluppo imprenditoriale compatibile ed equilibrato nei confronti delle politiche ambientali, nazionali e comunitarie.

Per concretizzare questo obiettivo, AMC ha sviluppato ed implementato nel 2009 un sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004, certificato a gennaio 2010.

Attraverso l'applicazione di questo sistema di gestione ambientale, AMC garantisce il rispetto della legislazione con controlli periodici di emissioni, scarichi e corretta gestione dei rifiuti e pone in atto azioni per migliorare nel tempo le proprie performance ambientali al fine della salvaguardia dell'ambiente urbano e suburbano.

Personale e rapporto con il cliente

Allo scopo di migliorare la qualità del servizio di trasporto e il rapporto tra il personale ed il pubblico AMC ha predisposto ed adottato il " codice di comportamento del personale" sotto sintetizzato:

Il personale a contatto con il pubblico, rappresenta l'immagine della AMC e pertanto:

- dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio;
- indossa la divisa o in assenza un abbigliamento decoroso e comunque pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità;
- porta in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento;
- presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni;
- mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile;
- non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con alcuno e non pretende in modi ineducati di far valere personalmente le proprie ragioni;
- presta la propria collaborazione con pari rispetto e senza preferenze attivandosi per la pronta risoluzione dei problemi dell'utenza che dovessero eventualmente insorgere;
- propone le varianti ed espone i suggerimenti che sono dettati dall'esperienza di tutti i giorni e che possono essere utili per il miglior svolgimento dei servizi.

Qualunque suggerimento, segnalazione positiva o negativa, può essere inoltrato ad AMC in uno dei seguenti modi:

- Telefonando ai nr. 011/6467035 – 011/6467198 – 011/646637
- Scrivendo a Autoservizi M. Canuto S.p.A. Str. Carpice n. 10 10024 Moncalieri (TO)
- Via fax al nr. 011/646392
- Via mail all'indirizzo direzione@canutoamc.it

E' importante indicare sempre il proprio nome ed indirizzo e precisare le circostanze dei fatti, la data, l'orario, la linea, il numero di vettura. AMC garantisce una risposta scritta ad ogni reclamo entro dieci giorni lavorativi.

Oggetti Smarriti

Oggetti e bagagli sono trasportati dal Cliente, durante la fruizione dei servizi, dietro sua esclusiva responsabilità. AMC non risponde di eventuali reclami afferenti al trasporto di bagagli, oggetti di valore, preziosi o assimilati, e declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento durante la fruizione dei servizi.

Oggetti e bagagli rinvenuti a bordo di veicoli e/o nelle aree aziendali sono gestiti ai sensi degli artt. 927-931 e s.m.i. del Codice Civile, presso la sede aziendale in Strada Carpice 10 a Moncalieri. Denaro, oggetti preziosi o di valore sono immediatamente consegnati agli uffici preposti del Comune di Moncalieri. Tutti gli altri oggetti rinvenuti sono identificati mediante correlazione al numero di autobus/turno relativo al rinvenimento. Per la riconsegna degli oggetti rinvenuti, il Cliente deve fornire tutte le informazioni utili ad identificare univocamente l'oggetto (data, ora, percorso e descrizione oggetto). La consegna degli oggetti avviene esclusivamente presso la sede aziendale in Strada Carpice 10 a Moncalieri.

Trasporto di linea urbano e suburbano : standard e impegni AMC

		Standard 2010	Impegni 2011
AFFIDABILITA'	% corse regolari garantite	99	99
E	% corse in orario ore di punta oltre '5 - oltre 15'	99 - 99	99 - 99
TEMPI DI VIAGGIO	% corse in orario ore di morbida oltre ' 5 – oltre '15	99 - 99	99 - 99
INFORMAZIONI	% veicoli con indicatori direzione luminosi	96	96
	% veicoli con informazioni interne	100	100
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
SICUREZZA DEL VIAGGIATORE	Denunce per furti e molestie	0	0
	% autobus dotati di collegamento radio	100	100
SICUREZZA DA INCIDENTI	Km percorsi mediamente tra due incidenti	37.500	38.000
	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	si	si
	Manutenzione autobus ordinaria programmata	si	si
SERVIZI PER DISABILI	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	53	55
CONFORT	% veicoli con accesso facilitato	56	58
	% veicoli climatizzati	58	60
PULIZIA	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in giorni	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in giorni	15	15
RISPETTO DELL'AMBIENTE	% autobus a standard Euro 2-3-4	68	75
	% autobus a standard GPL	4	4
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	Codice comportamento per chi ha contatto con il pubblico	si	si
	divisa e/o tessera visibile	si	si

Trasporto autolinee extraurbane: standard e impegni AMC

		Standard 2010	Impegni 2011
AFFIDABILITA'	% corse regolari garantite	99	99
E	% corse in orario ore di punta oltre '15	99	99
TEMPI DI VIAGGIO	% corse in orario ore di morbida oltre '15	99	100
INFORMAZIONI	% veicoli con indicatori direzione luminosi	100	100
	% veicoli con informazioni interne	100	100
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
SICUREZZA			
DEL	Denunce per furti e molestie	0	0
VIAGGIATORE	% autobus con sistema di comunicazione	100	100
SICUREZZA	Km percorsi mediamente tra due incidenti	23.000	25.000
DA	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	si	si
INCIDENTI	Manutenzione autobus ordinaria programmata	si	si
SERVIZI	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	60	60
PER	uso autobus attrezzati su richiesta dei comuni	si	si
DISABILI			
CONFORT	% veicoli con accesso max 1 gradino	20	20
	% veicoli climatizzati	80	80
PULIZIA	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in giorni	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in giorni	15	15
RISPETTO	% autobus a standard Euro 2-3-4	80	80
DELL'AMBIENTE	Frequenza controlli gas di scarico (mesi)	12	12
PERSONALE	Codice comportamento per chi ha contatto con il pubblico	si	si
E RAPPORTO	divisa e/o tessera visibile	si	si
CON I CLIENTI			

IL REGOLAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Le condizioni di utilizzo dei documenti di viaggio sono riportate sul retro degli stessi.

Il biglietto deve essere convalidato entro la prima fermata e conservato per tutta la durata del tragitto, integro e privo di cancellature o correzioni.

Ci raccomandiamo di segnalare eventuali malfunzionamenti delle obliterate installate a bordo del vostro bus, immediatamente e direttamente all'autista.

Esibire il documento di viaggio al personale di controllo che ve ne faccia richiesta, il personale ispettivo, di controllo e verifica è munito di idonea documentazione di riconoscimento ed è obbligato a mostrarvela.

In applicazione delle modalità di cui all'art. 20 della Legge Regione Piemonte 04 gennaio 2000 n. 1, i documenti di viaggio sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa.

La sanzione amministrativa si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.

Le altre irregolarità possono essere accertate oltre che dal personale ispettivo e di controllo, dagli Agenti di Polizia Municipale nell'ambito dei territori di rispettiva competenza.

Prendere visione	degli avvisi al pubblico in merito alle variazioni temporanee o permanenti dei percorsi, degli orari e della rete si troveranno sulle locandine all'interno dei nostri mezzi.
Segnalare	- chiaramente all'autista l'intenzione di salire sull'autobus in arrivo - immediatamente al conducente il comportamento sospetto, molesto o non corretto di altri passeggeri
Salire/scendere	in corrispondenza delle fermate, dalle porte indicate e quando il mezzo è completamente fermo, questo per la sicurezza personale di tutti i passeggeri
Controllare	prima di salire a bordo il numero e la direzione della linea, sui display luminosi e sui cartelli indicatori chiaramente esposti sui lati e frontalmente su ciascuno dei nostri mezzi.

Vi ricordiamo che..

- Il personale** sia alla guida che in servizio sul mezzo, è tenuto a fornire tutte le informazioni desiderate in merito al servizio stesso, compatibilmente con le esigenze di regolarità e puntualità della corsa.
- Tutto il personale **AMC** in servizio è chiaramente riconoscibile dal tesserino di identificazione ed è stato adeguatamente formato per poter rispondere alle richieste.
- Il passeggero** è tenuto a non ingombrare senza necessità le porte di salita o di discesa, i passaggi e gli spazi adiacenti le macchine obliterate e deve comunque rispettare le prescrizioni riportate sui singoli mezzi.
- Senza autorizzazione** è vietato distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitario, esercitare qualsiasi commercio e vendere oggetti anche a scopo reclamistico.
- E' vietato** fumare, danneggiare e sporcare il mezzo su cui state viaggiando e disturbare gli altri passeggeri con urla e schiamazzi.

Utilizzo del mezzo pubblico (estratto del Regolamento)

I nostri clienti possono contribuire ad un migliore funzionamento del servizio, con maggior beneficio del comfort del viaggio di tutti.

I **piccoli amici a quattro zampe** possono viaggiare gratuitamente, devono però stare in braccio ai loro padroni e dovete sempre tenere con Voi guinzaglio e museruola per evitare reazioni di paura sia negli altri animali eventualmente a bordo, che negli altri passeggeri, oppure viaggiare in gabbiette coperte.

Non potranno viaggiare in caso di notevole affollamento del bus.

Se gli animali deteriorano o sporcano il mezzo il proprietario è tenuto a provvedere personalmente alla sua pulizia e disinfezione, pena sanzione amministrativa e risarcimento dei danni.

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno sempre libero accesso sui bus.

Sui veicoli aziendali è consentito il **trasporto gratuito dei bagagli** che non devono superare le dimensioni di 80x50x50, non si possono portare più di due bagagli (escluse ovviamente le borse della spesa).

I bagagli trasportati non devono contenere materie o oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano insudiciare o che comunque, per la loro natura o confezione, possano dare fastidio agli altri passeggeri.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori.

INDAGINE SODDISFAZIONE CLIENTE DEI SERVIZI DI NOLEGGIO.

Ai 7 quesiti del questionario cartaceo hanno risposto 61 **CLIENTI**. Pubblichiamo i valori percentuali di risposte che hanno ottenuto punteggi da 3 a 4, per singoli indicatori, confrontandoli con gli obiettivi che erano stati conseguiti nel 2010.

OPINIONE DEL CLIENTE SERVIZI NOLEGGIO - Turismo scolastico 2010/2011
Dimensione del campione: 74 2010 – 61 2011

Gruppo fattori	Domande	2010	2011
Informazioni sul viaggio	Come valuta il contatto con i nostri operatori in termini di disponibilità e tempestività di risposta?	96%	94%
Prenotazione	Come valuta il contatto con il nostro settore "organizzazione viaggi" in termini di competenza e disponibilità?	91%	93%
Disponibilità del viaggio	Come valuta la gamma delle nostre offerte a catalogo in relazione alle Sue esigenze?	88%	83%
Personale	Come valuta la professionalità dei nostri conducenti?	96%	89%
Economicità	Come valuta il rapporto prezzo/prestazione?	83%	74%.
Valutazione generale	In generale come valuta il livello di qualità dei nostri servizi?	89%	82%
Efficacia	Come valuta in generale i nostri servizi rispetto a quelli di altre compagnie da Lei utilizzate?	89%	84%
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		90%	86%

Valutazione complessiva in lieve calo rispetto al dato della precedente edizione.

Si conferma il valore più basso sul fattore economicità in cui rapporto prezzo/prestazione viene valutato all'74% un commento al riguardo evidenzia che nonostante si giudichi con valori inferiori alla media il fattore economicità la professionalità e l'attenzione dimostrata inducono a propendere per la scelta sui ns. cataloghi.

Sono aumentate le espressioni di gradimento sulla cortesia e disponibilità del nostro personale ed anche decrementate la criticità sulla valutazione delle strutture esterne permangono, in taluni casi, suggerimenti per migliorare gli itinerari delle visite.

L'Associazione nazionale autotrasporto viaggiatori (ANAV), che rappresenta oltre ottocento aziende di autobus per il trasporto pubblico locale, nazionale ed internazionale e per quello turistico, tra le quali AMC, è impegnata a sostenere dal 2011 la campagna internazionale "Smart Move": una iniziativa nata per promuovere presso i cittadini l'utilizzo del mezzo pubblico, illustrandone vantaggi ed equalità. Le aziende aderenti garantiscono l'efficienza e la qualità del servizio di trasporto pubblico dei viaggiatori, in città come in vacanza, nella convinzione che il diritto alla mobilità deve essere anche il diritto alla "buona" mobilità: a mezzi sempre più all'avanguardia per la sicurezza, per il confort, per il rispetto dell'ambiente, per l'efficienza, per l'affidabilità.

L'autobus è essenziale alla mobilità delle persone. Utilizzare l'autobus riduce la congestione stradale. È una scelta ecologica: le emissioni inquinanti sono fortemente ridotte, così come quelle acustiche.

Suggeriamo di fare una scelta Smart:

"prendi l'autobus"



The graphic features a blue and green background with a globe. At the top left is the ANAV logo. The main headline reads "Fai una scelta smart prendi l'autobus!". Below this, there are two columns of text. The left column is titled "Smart Move un autobus per amico" and describes the ANAV's commitment to promoting public transport. The right column is titled "L'autobus è Smart" and lists the benefits of using buses, such as efficiency, quality, and environmental friendliness. At the bottom, there is a stylized illustration of a bus with the text "Bus & Coach smart move" and two small globes. A footer contains logos of various partners and sponsors, including Roma Capitale, ANAV, IRU, and Pirelli.

Fai una scelta smart prendi l'autobus!

Smart Move
un autobus per amico

L'Associazione nazionale autotrasporto viaggiatori (ANAV), che rappresenta oltre ottocento aziende di autobus per il trasporto pubblico locale, nazionale ed internazionale e per quello turistico, è impegnata a sostenere anche in Italia la campagna internazionale "Smart Move": una iniziativa nata per promuovere presso i cittadini l'utilizzo del mezzo pubblico, illustrandone vantaggi e qualità.

L'autobus è Smart

Le aziende aderenti garantiscono l'efficienza e la qualità del servizio di trasporto pubblico dei viaggiatori, in città come in vacanza, e del rapporto con i cittadini, nella convinzione che il diritto alla mobilità deve essere anche il diritto alla "buona" mobilità: i loro mezzi sono sempre all'avanguardia per la sicurezza, per il confort, per il rispetto dell'ambiente, per l'efficienza, per l'affidabilità.

Fai una scelta Smart prendi l'autobus

L'autobus è essenziale alla mobilità della persona. Utilizzare l'autobus riduce la congestione stradale. È una scelta ecologica: le emissioni inquinanti sono fortemente ridotte, così come quelle acustiche. Offre moderna tecnologia, sicurezza nei viaggi e soddisfazione nelle gite turistiche.

con il patrocinio di ROMA CAPITALE ANAV ANAV Associazione Nazionale Autotrasporto Viaggiatori IRU Istituto Nazionale per lo Sviluppo del Trasporto Pubblico locale spazio dell'incante CITTÀ DI ROMA PIRELLI