

Sommario

PRIMO PIANO

- Con Google o col telefonino informazioni sicure, rapide e gratuite

NEWS

- Nel 2008 più passeggeri
- 7+ al trasporto pubblico
- Meno tasse per gli abbonati

La Linea

Direttore Responsabile: Roberto Pivetti
Autor: Tribunale di Modena n° 1538 del 24.05.2000
Redazione: Strada Sant'Anna 210 - 41100 Modena
Realizzazione: Comunica
e-mail: atcm@comunicaweb.com
Info: 800 111 101

SINCERT

UNI EN ISO 9001:2000
UNI EN ISO 14001:2004



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI

CON GOOGLE O COL TELEFONINO INFORMAZIONI SICURE, RAPIDE E GRATUITE

ATCM ha attivato due importanti servizi a beneficio degli utenti

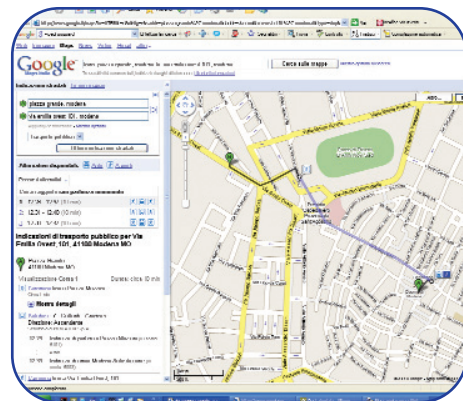
“A che ora passa il prossimo autobus? Quali e quanti mezzi devo prendere per raggiungere la mia destinazione?”. Per rispondere a questi comuni ma essenziali interrogativi da oggi gli utenti ATCM hanno a disposizione due nuovi strumenti, che forniscono informazioni sicure, rapide e gratuite.

CON IL TELEFONO

Componendo il numero verde **800 111 102** (chiamata gratuita disponibile in italiano, inglese e francese), l'utente accede ad un servizio automatico di informazioni vocali che lo informa sull'orario di passaggio in tempo reale degli autobus da ognuna delle 640 fermate presenti nel comune di Modena. In pratica questo servizio consente una sorta di “filo diretto” con la centrale operativa di ATCM: se l'autobus è in ritardo l'utente lo saprà subito, grazie all'integrazione fra il sistema di informazioni telefoniche e quello di telecontrollo della flotta (AVM - Automatic Vehicle Monitoring). Una volta connessi al servizio occorre digitare in sequenza il codice numerico della fermata, evidenziato su ogni tabella oraria esposta, ed il codice della linea: il risponditore fornisce gli orari dei passaggi più prossimi (fino ad un massimo di tre) rispetto al momento in cui si effettua la chiamata. L'utente può scegliere di ricevere la stessa informazione anche come promemoria via Sms. Inoltre, alle chiamate successive alla prima il sistema “riconosce” l'utente e propone in via prioritaria le informazioni richieste in precedenza, facilitando così l'utilizzo del servizio e riducendone i tempi di esecuzione. Dopo Modena, il sistema sarà esteso progressivamente anche al resto della rete provinciale.

SU INTERNET

Pianificare il proprio viaggio sui mezzi pubblici ATCM è oggi semplice e rapido grazie al servizio offerto dal portale **Google Transit**, che consente con pochi gesti di consultare gli orari programmati ed i percorsi delle linee urbane ed extraurbane modenesi, nonché di trovare le fermate più vicine dei mezzi pubblici. Per accedere al servizio basta cliccare sul link presente nella home page del sito www.atcm.mo.it e compilare i campi di partenza, destinazione ed orario del viaggio scelto. In pochi secondi vengono fornite tutte le indicazioni necessarie per compiere il percorso indicato con i mezzi



pubblici: tempi di percorrenza, ubicazione e n° di codice delle fermate, durata approssimativa del viaggio. Le informazioni fornite sono disponibili sia per il solo trasporto pubblico urbano sia per quello extraurbano, nonché per entrambi attraverso l'integrazione dei diversi bacini di trasporto pubblico gestiti da ATCM. Modena è una delle poche città in Italia ad essere stata scelta per questa sperimentazione: al momento infatti sono solo 4 (Torino, Como, Firenze e Genova) le altre aziende di trasporto pubblico presenti sul portale.

Nel 2008 più passeggeri

I viaggiatori trasportati crescono del 2,8% e raggiungono i 13,6 milioni. A Modena dal 2006 al 2008 incremento dell'11%.

Il bilancio d'esercizio 2008, chiuso nei giorni scorsi, vede per ATCM dati in miglioramento sia sul versante dei conti aziendali sia su quello dell'attività svolta. In particolare, i **passengeri trasportati** sui mezzi gestiti dall'azienda sono stati 13.596.400, **in crescita del 2,8%**; i ricavi da vendita di biglietti ed abbonamenti sono aumentati di oltre 650mila euro (+5,1% rispetto al 2007),



così come sono cresciuti gli introiti derivanti dalla lotta all'evasione (+48%). Tra tutti spicca il dato del **servizio urbano di Modena**, che costituisce il principale bacino d'esercizio: l'anno scorso i passeggeri sono stati 8.214.231, in aumento del 4,5% sul 2007. Una performance che segna il terzo anno consecutivo di aumento e che porta l'incremento di viaggiatori **nel triennio 2006-2008 ad un considerevole +11%**. Andamento positivo anche per quasi tutti gli altri servizi gestiti da ATCM, con un +3,8% fatto registrare da quelli urbani (comprendenti oltre a Modena anche Carpi, Sassuolo, Maranello e Pavullo), mentre il servizio extraurbano cresce dell'1,3%. Ottimi risultati anche per il servizio Prontobus (+10,4%) e per le linee ferroviarie Modena-Sassuolo e Modena-Carpi-Rolo per le quali ATCM gestisce la bigliettazione (in totale oltre 410mila pas-

seggeri, in aumento del 2,6%). Andamento negativo invece (-8,2%) per i servizi speciali non a contributo (Linea Mare e Linea Aeroporto), che scontano difficoltà dovute all'andamento anomalo dell'estate 2008 e alla crisi registrata nel trasporto aereo.

7+ al trasporto pubblico

Anche per il 2009 gli utenti danno un voto medio superiore al 7

La qualità del servizio di trasporto pubblico modenese è sempre più apprezzata dai suoi utenti. Il gradimento infatti risulta in crescita negli ultimi anni, posizionandosi **nel 2009 su un voto medio di 7,3** in una scala da 1 a 10. Questo è quanto risulta dall'ultima indagine sulla soddisfazione degli utenti (Customer satisfaction) svolta a febbraio dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto dell'Agenzia per la mobilità. Oltre 1200 le persone intervistate: 800 abbonati (possessori Atcm Card) attraverso contatti telefonici e 423 viaggiatori "occasionalisti", attraverso colloqui personali nelle principali autostazioni. Gli intervistati costituiscono un campione rappresentativo dell'universo degli utenti, in base al titolo di studio, età, professione, numero di viaggi compiuti nell'arco dell'anno e tipologia delle linee utilizzate. Il 61% degli intervistati giudica il servizio conforme alle proprie aspettative e un 20% migliore, contro il 17% che lo ritiene peggiore. Da notare che nel 2008 queste due percentuali erano esattamente invertite (il 16% aveva trovato il servizio migliore delle proprie aspettative e il 20,5% peggiore). Tra gli abbonati, in calo (45,5%) chi considera la qualità del servizio uguale all'anno precedente, mentre aumentano coloro che lo ritengono migliorato (il 36,3% degli intervistati). Gli aspetti del servizio più apprezzati sono la comodità delle fermate (8,0) e dei percorsi (7,8) rispetto alle esigenze personali. Buoni anche il giudizio sulla sicurezza rispetto a furti, borseggi e molestie (7,6) e sul costo del viaggio rispetto al servizio ricevuto (7,0).

Meno lusinghieri, in rapporto all'elevata importanza assegnata dagli utenti, i voti rispetto alla frequenza dei controlli su chi paga il biglietto (6,1) e alla pulizia dei bus (6,8). Quest'ultimo rappresenta un elemento di criticità nuovo rispetto alle precedenti indagini. Da migliorare anche la puntualità delle corse: pur aggiudicandosi un 7 pieno, questa voce è considerata fondamentale dalla maggior parte dei passeggeri, che non fanno sconti e chiedono uno sforzo ulteriore per garantire il rispetto degli orari. Tra gli altri elementi che emergono dalla ricerca, da sottolineare le motivazioni degli spostamenti in autobus: oltre il 50% degli intervistati utilizza il mezzo pubblico per recarsi a scuola, all'università o al lavoro, ovvero per compiere attività quotidiane centrali per una comunità. La percentuale si avvicina poi al 70% se si considerano solo gli abbonati. Viene smentito così il luogo comune secondo cui il trasporto pubblico ricoprirebbe un ruolo marginale negli spostamenti dei modenesi. Non solo: sono sempre di più gli utenti che viaggiano in bus per scelta: cresce infatti la percentuale di abbonati che utilizzano il mezzo pubblico per convenienza e comodità, mentre calano coloro che dicono di usufruire del servizio perché non hanno mezzi propri. Infine, una quota significativa e stabile di utenti (l'11,5%) sceglie il bus per evitare problemi di parcheggio.

Meno tasse per gli abbonati

Confermati gli sconti fiscali per chi usa l'ATCM Card

Anche per quest'anno il Ministero delle Finanze ha confermato il provvedimento introdotto nel 2008 che consente di dedurre dalle tasse parte delle somme versate a titolo di abbonamento al trasporto pubblico. Tutte le informazioni per usufruire dell'agevolazione sono disponibili sul sito internet **www.atcm.mo.it**