

*La stesura del Bilancio Sociale 2005 è stata redatta con la collaborazione delle seguenti componenti aziendali:*

- **DIPO/CIN**
- **RES**
- **QGE**
- **DITI**

## Indice

### Cap. 1 L'AZIENDA

- 1.1 Mission e valori
- 1.2 Gli attori istituzionali
- 1.3 Attività 2005
- 1.4 L'assetto societario
- 1.5 Partnership ed accordi ANM
- 1.6 Struttura organizzativa

### Cap. 2 I CLIENTI

- 2.1 Muoversi senza barriere

### Cap. 3 IL PERSONALE

- 3.1 Dimensioni e composizione per ruoli
- 3.2 Retribuzioni
- 3.3 Sviluppo delle competenze
- 3.4 Sicurezza sul lavoro
- 3.5 Lavoratori iscritti a un sindacato
- 3.6 Comunicazione interna

### Cap. 4 LE CERTIFICAZIONI

- 4.1 Il sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale.

### Cap. 5 RESPONSABILITÀ SOCIALE - SA 8000

- 5.1 I requisiti SA 8000

### Cap. 6 INVESTIMENTI E INNOVAZIONI

- 6.1 Il materiale rotabile
- 6.2 Servizi di ingegneria
- 6.3 Progetti in corso per le rimesse e officine aziendali
- 6.4 Videosorveglianza

### Cap. 7 RETE E SERVIZI

- 7.1 Rete di trasporto pubblico
- 7.2 Il sistema S.A.E.
- 7.3 Le linee
- 7.4 Parcheggi e zone di interscambio
- 7.5 Mobilità verticale
- 7.6 Gli impianti e i mezzi
- 7.7 Contributi all'ecologia

### Cap. 8 LA COMUNICAZIONE ALLA CLIENTELA

- 8.1 Le nuove generazioni



# **BILANCIO SOCIALE 2005**



## INTRODUZIONE

**L**a stesura del Bilancio Sociale rappresenta un momento di riflessione in cui ANM pone l'accento sul contributo effettivamente dato alla vivibilità della città. Questo intervento si sostanzia non solo nel trasporto in senso stretto quanto, piuttosto, in un complesso indotto di benefici.

Oltre a permettere al cittadino di fruire della sua città, ANM contribuisce a migliorarne la viabilità, ridurre l'inquinamento acustico e atmosferico e aumentarne la sicurezza attraverso le tecnologie messe in campo.

Questa azienda rappresenta una realtà intimamente connessa con il tessuto urbano. Con i suoi

mezzi, i suoi uomini ed i suoi percorsi si snoda attraverso la città, ne modifica l'aspetto, ne cambia la vivibilità e a sua volta è permeata dalla vitalità che essa esprime, nel bene e nel male.

Siamo un'azienda che comunica il suo territorio e comunica con il suo territorio, in un rapporto biunivoco di investimento e di crescita comune, di incontro e di scontro, di intrecci indissolubili e di continue divergenze.

I cittadini ci identificano solo con un autobus arancione ma, dietro quel mezzo meccanico c'è il lavoro di 3500 "uomini" tra conducenti, operai, progettisti, tecnici, impiegati uniti dalla stessa passione per costruire una Napoli migliore.



# Capitolo 1

## L'Azienda

## LA STORIA - Veniamo da lontano...

### 1875 S.A.T.N. (Società Anonime des Tramways Napolitains)



L'azienda nasce nel 1875, anno in cui il Comune di Napoli concesse alla S.A.T.N., con sede in Bruxelles, "il diritto di costruire ed esercitare, nel perimetro della città di Napoli, una rete di strade ferrate a trazione cavalli".

---

### 1919 ATCN (Azienda Tranviaria del Comune di Napoli)

Nel 1919 prende vita l'ATCN; nel 1927 anche le linee per Pozzuoli e vesuviane vengono riscattate dal Comune ed affidate all'ATCN.



### 1940 ATAN (Azienda Tranvie Autofilovie Napoli)



Nel 1940 è inaugurata la prima linea filoviaria per servire il quartiere di Posillipo; nello stesso anno, l'Amministrazione comunale rileva la gestione del servizio affidandola alla neonata ATAN.

---

### 1995 A.N.M. (Azienda Napoletana Mobilità)

Nel 1995 l'ATAN si rasforma in Azienda Speciale ed assume la nuova denominazione di A.N.M. Il 30 marzo 2001 si costituisce in Società per Azioni e diventa anm s.p.a.

---



## 1.1 MISSION E VALORI

L'Azienda Napoletana Mobilità è uno “strumento” nelle mani dei cittadini per esercitare uno dei diritti fondamentali della persona: il diritto alla mobilità. Attraverso una pluralità di linee, una differenziazione di mezzi ed il mantenimento di una tariffa sociale, siamo in grado di raggiungere qualsiasi cittadino e consentirgli di spostarsi sulla nostra rete. Con il nostro lavoro intendiamo creare una mobilità sostenibile, ovvero che sia in armonia, nel tempo, con la città e con l'ambiente.

- **L'eguaglianza:** il trasporto pubblico è al servizio di tutti coloro che intendono utilizzarlo, indipendentemente dalla razza, religione, ceto sociale di appartenenza; è un mezzo democratico ed imparziale.
- **Partecipazione:** desideriamo offrire un servizio che sia sempre più vicino alle esigenze dei clienti attraverso la partecipazione diretta degli stessi ai momenti di rispondenza del nostro operato rispetto ai loro bisogni. Le indagini di soddisfazione del cliente rappresentano quindi un momento di valutazione del nostro lavoro, ma soprattutto di rielaborazione dello stesso in funzione delle sempre nuove esigenze della collettività.
- **Continuità:** offriamo un servizio regolare e continuo che segna con il suo “esserci” la normalità della vita cittadina. Eventuali momenti di discontinuità sono dovuti a motivazioni indipendenti dalla volontà aziendale, nel rispetto del diritto dei lavoratori, o da esigenze di pubblica utilità. In questi casi il nostro obiettivo è ridurre al minimo il disagio dei nostri clienti.
- **Rispetto dell'ambiente:** ANM attua tutti gli interventi a tutela dell'ambiente necessari al contenimento dell'inquinamento atmosferico e ad una

gestione razionale delle risorse; l'ottenimento della certificazione ISO 14001 rappresenta concretamente questo impegno.

- **L'importanza delle persone:** la nostra azienda è certificata SA 8000, ovvero si impegna a seguire i principi basilari ed irrinunciabili del rispetto per l'essere umano, per il suo lavoro, per le sue esigenze, tutelandone la salute e non violandone l'individualità; promuove, inoltre, tali valori presso tutte le realtà industriali con le quali entra in contatto e non conclude accordi con società che violino tali ideali.

**FOTO**

## 1.2 GLI ATTORI ISTITUZIONALI

- **Comune di Napoli:** oltre a rappresentare l'Ente proprietario dell'azienda e delle infrastrutture, è il committente del Contratto di Servizio che regola il rapporto di fornitura dei servizi di trasporto e di mobilità erogati da ANM. Il comune è il nostro principale interlocutore per quanto riguarda: la pianificazione e la programmazione dei servizi ordinari e degli eventi speciali, il coordinamento con gli altri attori della mobilità, le scelte strategiche sul traffico e la viabilità.
- **Circoscrizioni:** rappresentano la domanda di mobilità dei cittadini nelle singole zone. Sono gli interlocutori preferenziali per la pianificazione della rete e del servizio.
- **Provincia di Napoli:** in ottemperanza al principio della sussidiarietà, l'Ente Provincia esercita azione di coordinamento e regolazione dei servizi di mobilità in ambito provinciale e svolge un ruolo determinante nello sviluppo di politiche di mobilità sostenibile.
- **Regione Campania:** svolge il ruolo di pianificatore ed integratore di sistema a scala regionale, attraverso la programmazione degli investimenti infrastrutturali, l'integrazione sia del sistema di trasporto urbano con l'extraurbano che del trasporto su gomma con quello su ferro, il monitoraggio dei livelli di servizio erogati.
- **Associazioni consumatori:** vengono consultate per pareri non vincolanti su mezzi di nuova acquisizione e progetti di ristrutturazione del servizio.
- **ACUSP (Associazione Contribuenti Utenti Servizi Pubblici):** con questa associazione è stato chiuso l'accordo per le fasce protette in caso di sciopero.
- **Associazioni disabili:** vengono consultate nella scelta dei nuovi mezzi da acquistare per la verifica della compatibilità con le proprie esigenze; sono referenti importanti nella gestione della logistica aziendale sul territorio, per esempio riguardo la posizione delle pensiline e delle paline.
- **Università e enti di formazione:** al fine di colmare il vuoto esistente tra mondo dell'istruzione e azienda, l'ANM ospita stage per neolaureati o post master, accompagna studenti nella preparazione delle tesi di laurea e gestisce incontri con studenti di scuole superiori validi ai fini dei crediti formativi. Con le scuole medie inferiori organizza incontri educativi finalizzati al corretto utilizzo del mezzo pubblico.
- **Associazioni ecologiste:** sono un partner fondamentale per diffondere la cultura del trasporto pubblico, anche attraverso il patrocinio e l'organizzazione di manifestazioni e iniziative a sfondo culturale ed ambientale.
- **Organizzazioni sindacali:** l'ANM persegue politiche di concertazione per tutti gli aspetti della gestione che riguardano in maniera rilevante le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori, le procedure operative e organizzative, lo sviluppo delle Risorse.

### 1.3 L' ASSETTO SOCIETARIO

***Forma di gestione: S.p.A. a partecipazione totalitaria del Comune di Napoli.***

L' attuale vertice ANM (giugno 2006)

Modello di governance tradizionale/ organi di amministrazione e controllo:

#### **Consiglio di Amministrazione**

*Dott. Antonio Simeone - Presidente*

*Prof. Avv. Giuseppina Mengano Amarelli - Vice Presidente*

*Prof. Ing. Agostino Nuzzolo - Consigliere*

*Dott. Avv. Massimo Micera - Consigliere*

*Dott. Geol. Aniello Pennacchio - Consigliere*

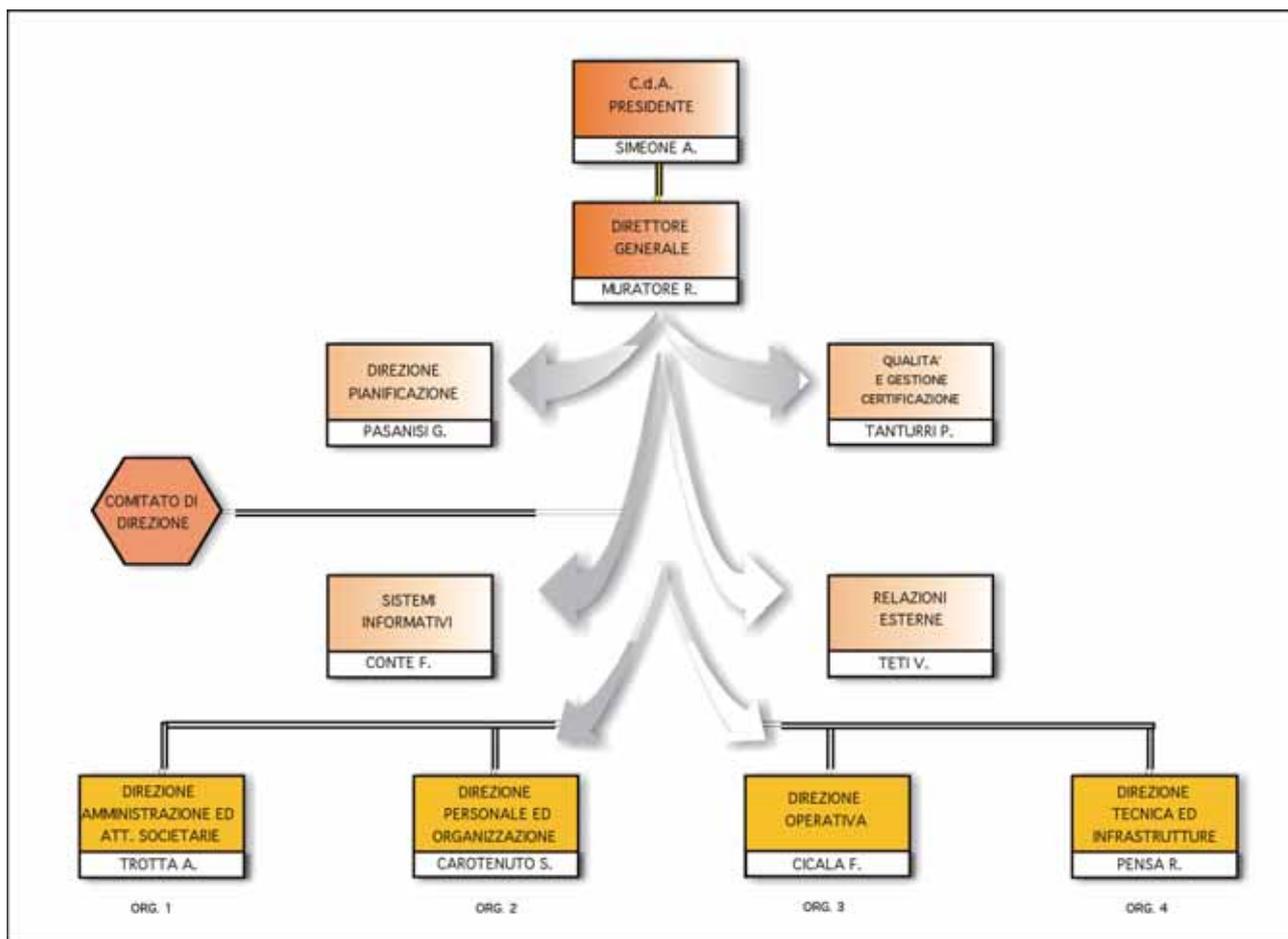
#### **Collegio Sindacale**

*Dott. Giuseppe Chianese - Presidente*

*Dott. Antonio Pistola - Componente*

*Dott. Maurizio Salvatori - Componente*

### 1.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA (GIUGNO 2006)



### 1.5 PARTNERSHIP ED ACCORDI ANM

L'ANM è partner strategico delle seguenti società:

- CONSORZIO UNICOCAMPANIA, al fine promuovere l'integrazione tariffaria del trasporto pubblico nell'ambito della Regione Campania.
- METRONAPOLI (11% della quota societaria), che gestisce l'esercizio delle quattro funicolari e della linea 1 della Metropoli-tana.
- NAPOLIPARK (91% della quota societaria), che ha la gestione dei parcheggi a raso ed altri servizi per la mobilità.
- NAPOLI CITY SIGHTSEEING (costituita al 26 % da ANM), che si occupa del trasporto di turisti su quattro itinerari cittadini storico – paesaggistici nell'ambito del territorio metropolitano.
- VESUVIANA MOBILITÀ, con partecipazione azionaria ANM al 10%.
- TRAMBUS, che gestisce il trasporto pubblico a Roma e che, in cooperazione con l'ANM, attuerà azioni di benchmarking per arricchire entrambe le aziende delle reciproche esperienze positive.





# Capitolo 2

## I clienti

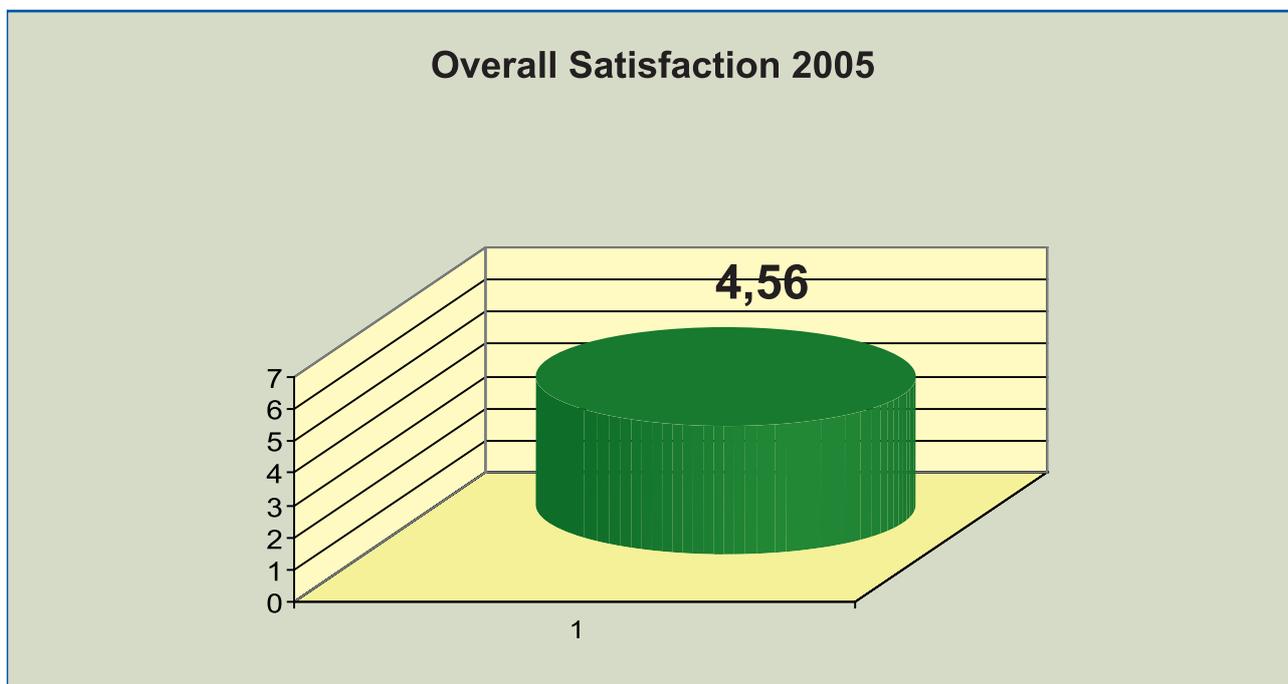
Gli elementi per definire la qualità percepita dai clienti del servizio urbano ed extraurbano sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale, regolarità del servizio, pulizia e igiene, comfort del viaggio, informazione alla clientela, aspetti relazionali e comportamentali, livello servizi sportello, grado di integrazione modale, attenzione all'ambiente.

L'analisi dei dati emersi dall'indagine di customer viene integrata anche dall'esame dei risultati dell'indagine qualitativa, al fine di individuare i criteri chiave che compongono la qualità attesa dal cliente attuale e potenziale, nonché i parametri che costituiscono tali criteri.

Nel merito l'ANM ha raccolto il contributo degli

stakeholders locali (associazioni di categoria, rappresentanze istituzionali, "opinion leader"), con lo scopo di rilevare le aspettative ed i suggerimenti riguardo alla qualità dei servizi erogati. Tale analisi è sottoposta all'attenzione dell'alta direzione che ne tiene conto in fase di riesame del Sistema di Gestione Integrato.

Attraverso l'articolazione del giudizio conseguito dei fattori di qualità, ANM rileva le proprie performance con un indicatore sintetico, concordato nel Contratto di servizio e definito Overall Satisfaction, dove si invitano i clienti ad attribuire una valutazione globale della propria soddisfazione in merito ai servizi di mobilità offerti.



## 2.1 MUOVERSI SENZA BARRIERE

Il diritto ad una mobilità senza barriere è obiettivo fondamentale dell'Azienda e un necessario impegno sociale nei confronti dei cittadini con ridotte capacità motorie.

Particolare attenzione è posta all'abbattimento delle barriere architettoniche di accesso in vettura.

La maggioranza dei nostri bus sono infatti a pianale ribassato e il 24 % dei veicoli impiegati nel normale servizio di linea, dispongono di apposito spazio con dispositivo di blocco e meccanismo di inclinazione laterale (kneeling) o di scivolo, per consentire l'accessibilità ai passeggeri a ridotte capacità motorie con carrozzella. E' possibile riconoscere le linee "accessibili" mediante un'apposita simbologia sulla palina di fermata; lo stesso identificativo è riportato sul frontale della vettura ed in corrispondenza delle porte di accesso al bus.

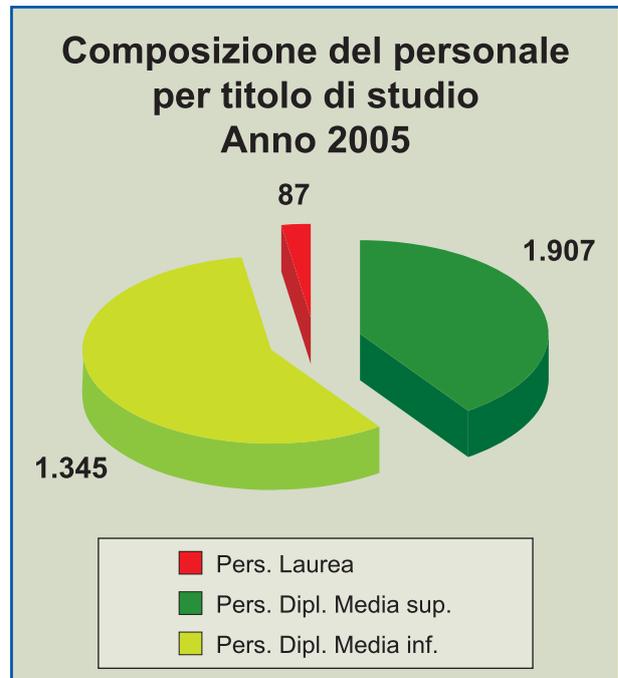
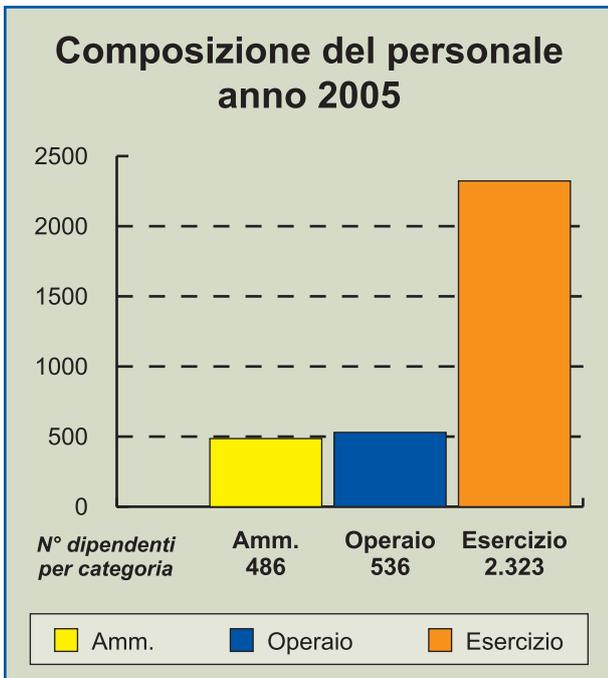
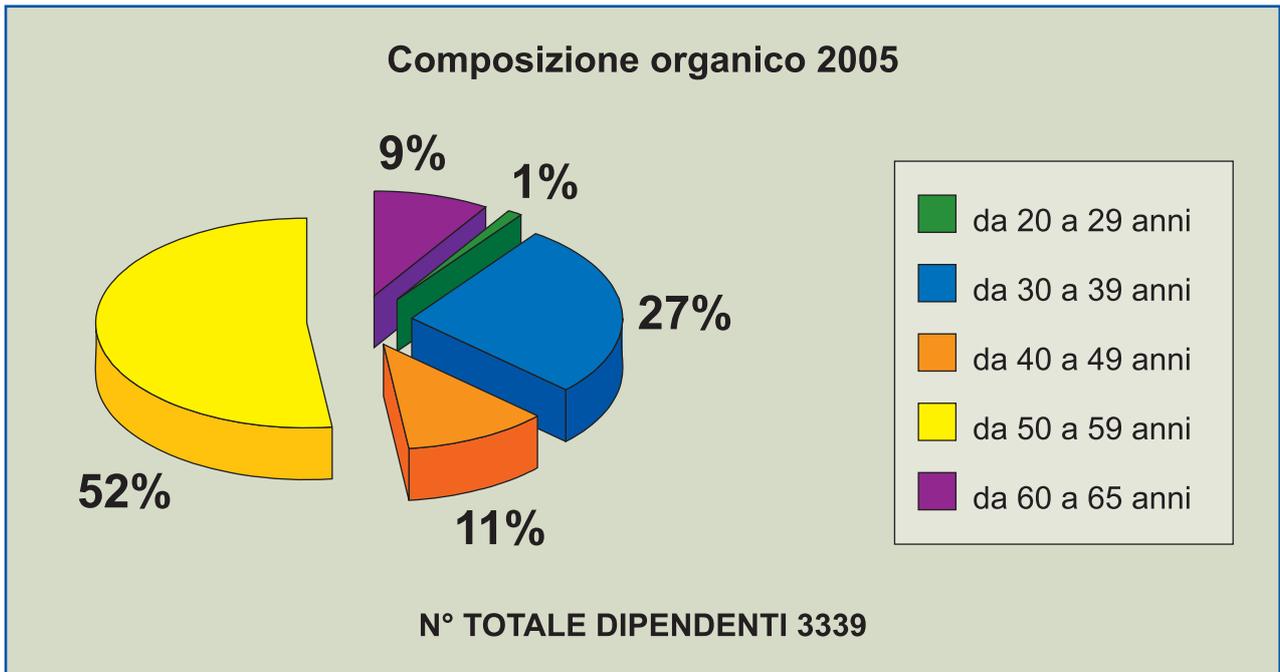


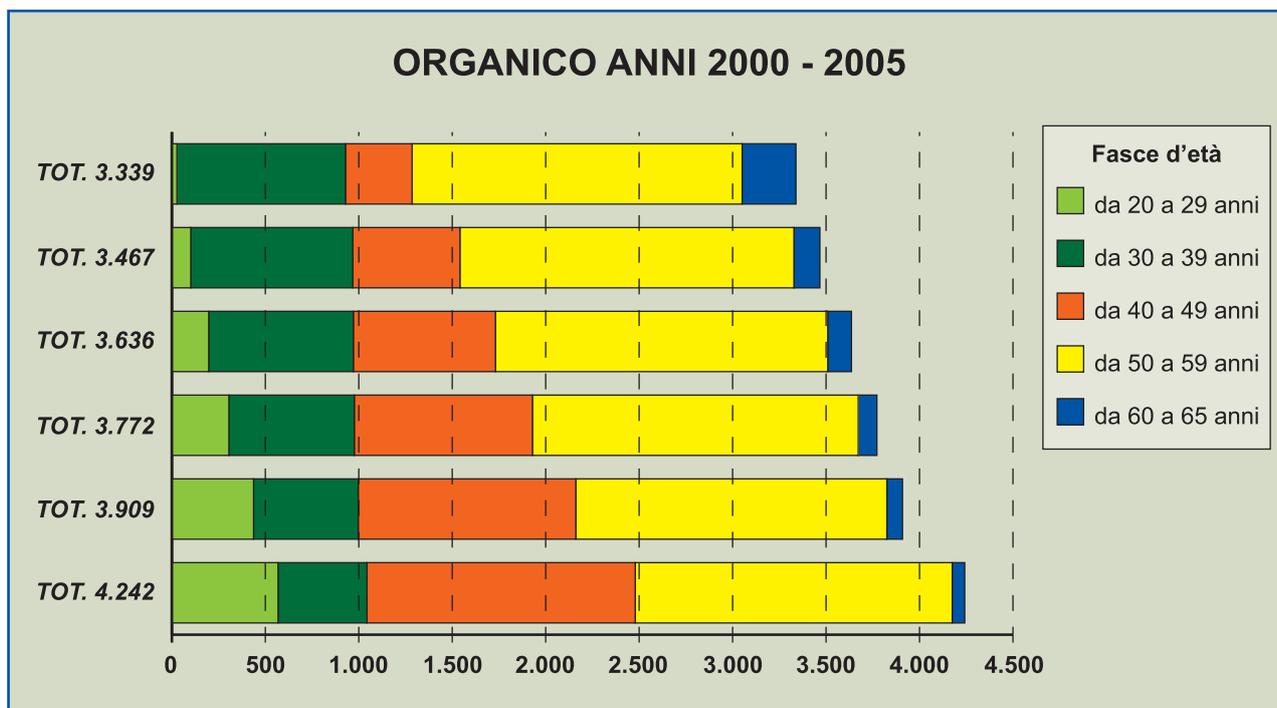


# Capitolo 3

## Il personale

### 3.1 DIMENSIONI E COMPOSIZIONE PER RUOLI





### 3.2 RETRIBUZIONI

Nel 2005 sono state corrisposte complessivamente retribuzioni per € 99.429.901,00; gli stipendi risultano superiori ai minimi definiti nel Contratto Collettivo di settore, così come previsto negli accordi integrativi sottoscritti con le forze sindacali, e sono in grado di

soddisfare le necessità fondamentali dei lavoratori garantendo una parte di reddito aggiuntivo. La condizione economica dei nostri dipendenti è quindi lontana dalla soglia di povertà indicata a livello nazionale (Fonte dei dati ISTAT).

### 3.3 SVILUPPO DELLE COMPETENZE

#### *Formazione tecnica*

- Addestramento a cura dell'Ansaldo Breda per il personale coinvolto sulle procedure di manutenzione Tram Sirio.
- Addestramento per gli OE sui nuovi veicoli Cityclass F491 e Cng-Metano e raccolta dei relativi feed-back
- Formazione tecnica polivalente per gli operai della manutenzione sulle "Tecniche di diagnostica e ricerca guasti".
- Corso di formazione specialistico destinato al personale utilizzato nella sala prova motori e cambi
- Formazione finanziata dalla Regione Campania sul tema "Carrozzeri e verniciatori mezzi pubblici" per un totale di 200 ore formative suddivise tra attività pratica e di aula.
- Aggiornamenti sulle normative apportate al D.lgs 626/94 per Tutto il personale dipendente dell' Area Amministrazione e Servizi e dell' Area Manutenzione, al fine di sensibilizzare i partecipanti sulle tematiche della sicurezza e salute dei lavoratori

La formazione svolta nell' anno 2005 ammonta a circa 4.800 ore.

#### *Formazione front-line*

- Ulteriore step del progetto formativo, erogato agli operatori di front-line e finalizzato a sensibilizzare sugli aspetti relazionali legati al ruolo, per 441 risorse, per un ammontare di circa 2860 ore di formazione (il progetto è in corso di svolgimento).
- Formazione/informazione per gli OE riguardante la norma SA 8000 per un totale di circa 100 ore (l' attività in oggetto è proseguita anche per l'anno 2006)

- Specifica attività di formazione e di orientamento al ruolo per nuovi Addetti all' Esercizio.

L'attività iniziata nel 2005, con circa 1.000 ore di formazione, è proseguita nel 2006.

#### *Attività formative in collaborazione con la regione campania*

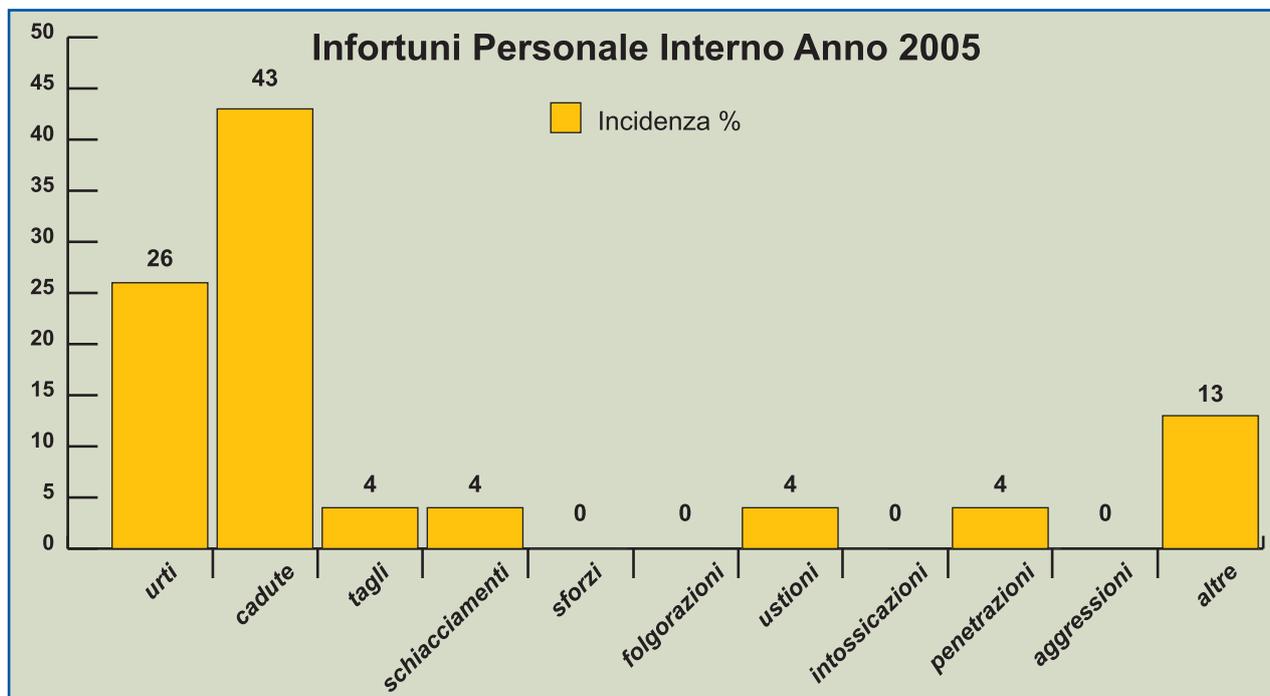
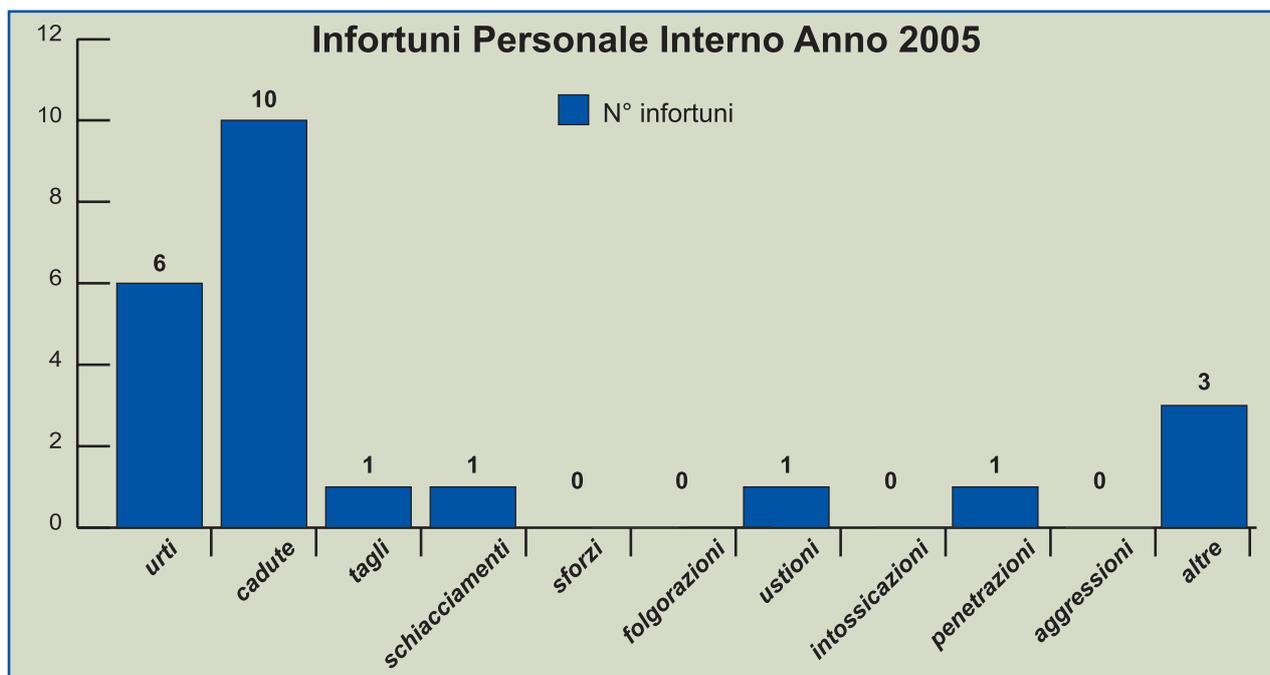
- Percorso di aggiornamento nell' area linguistica, con l'intento di arricchire ed innovare le competenze in lingua inglese sia degli O.E., sia di impiegati e membri dell' Area Amministrazione. Le ore formative erogate nell' anno 2005 ammontano a circa 15.000 (entrambi i percorsi di aggiornamento sono proseguiti nell' anno 2006)
- Percorso di aggiornamento di tipo informatico rivolto al personale dell' Area Amministrazione e Servizi e dell' Area Manutenzione allo scopo di far acquisire ovvero consolidare la conoscenza degli strumenti informatici quali Word, Excel, Power Point ed Internet.

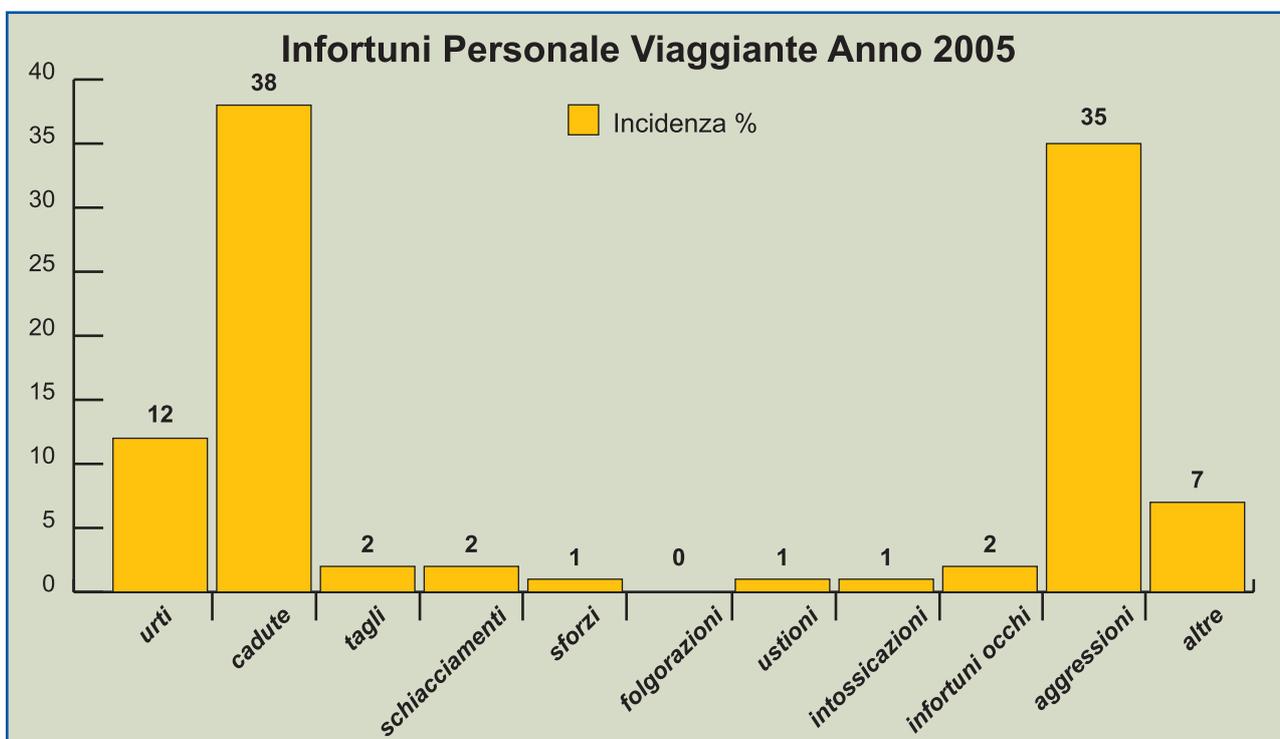
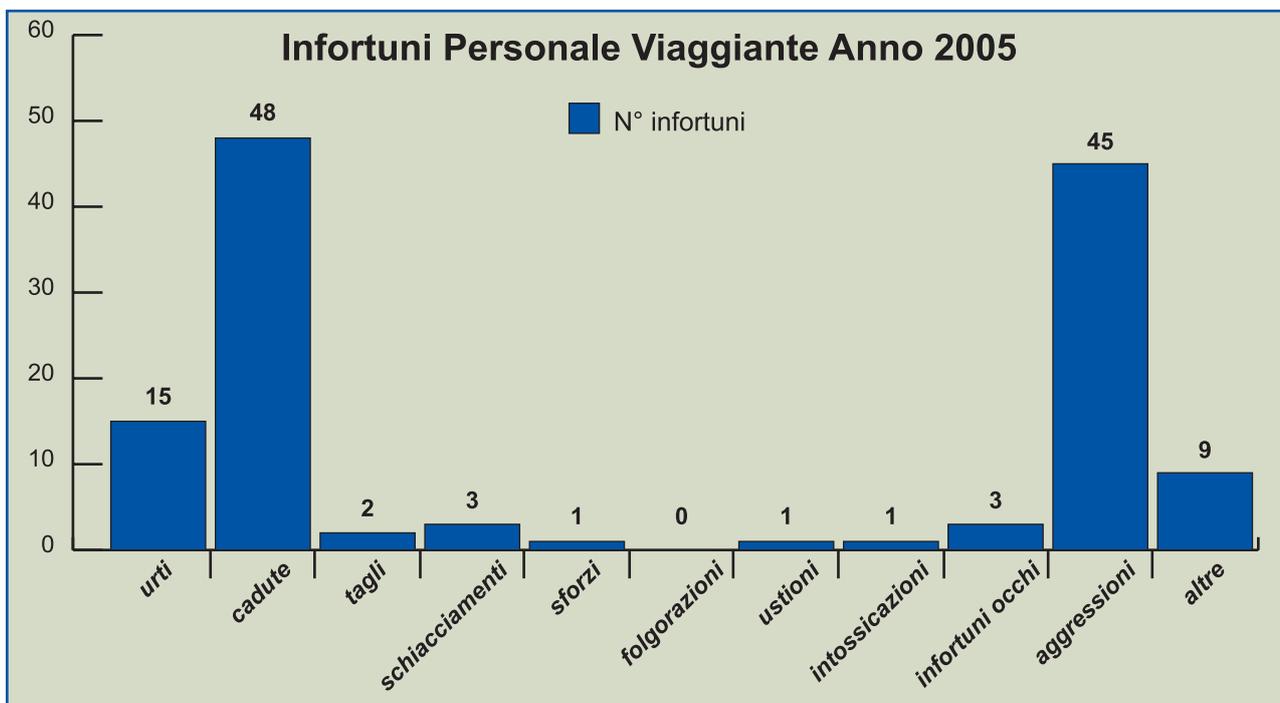
Nell'anno 2005 le ore di formazione erogate ammontano a circa 1.800 ore.

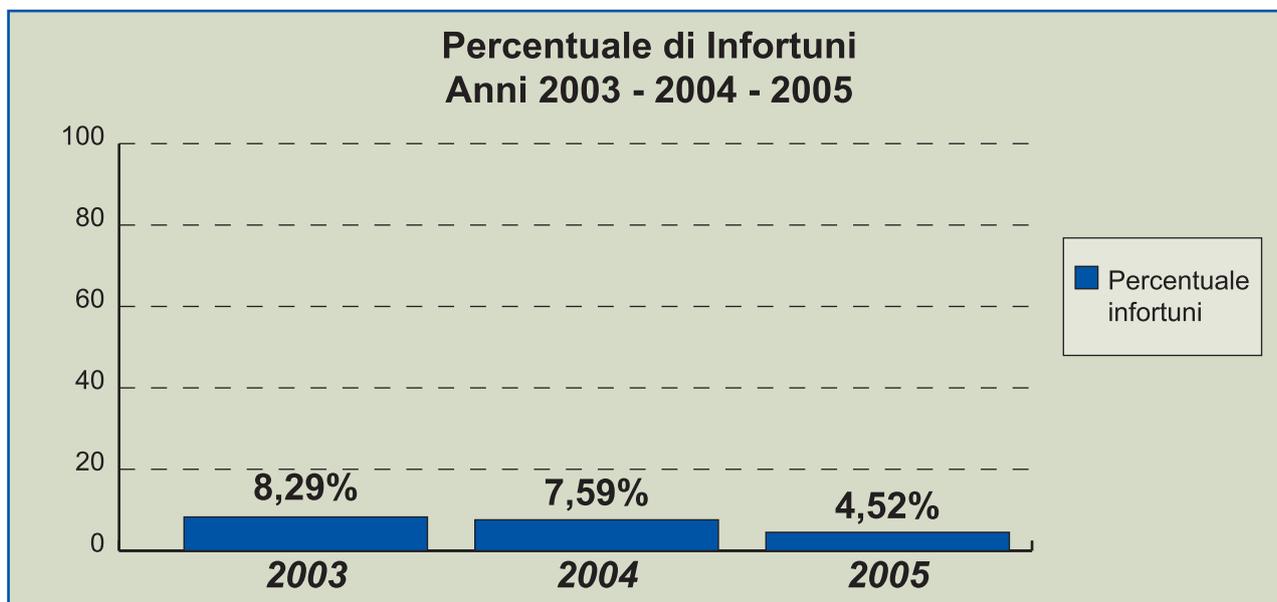
#### *Formazione presso altri enti*

- Attività di formazione esterna presso Enti e scuole di formazione mediante partecipazione a corsi, convegni e seminari di personale aziendale con varie qualifiche professionali per un totale di circa 700 ore di formazione.

### 3.4 SICUREZZA SUL LAVORO

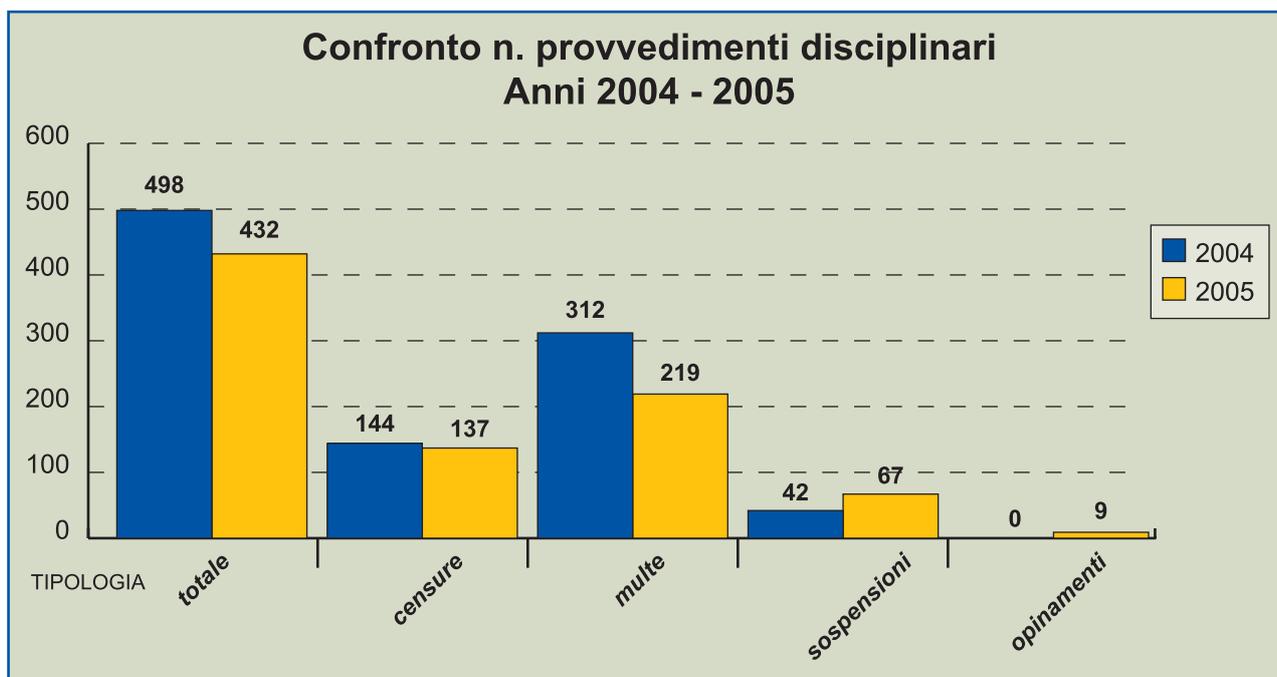






Nel 2005 il numero degli infortuni è calato del 50% circa rispetto all'anno precedente, notevole diminuzione che sta a sottolineare il costante im-

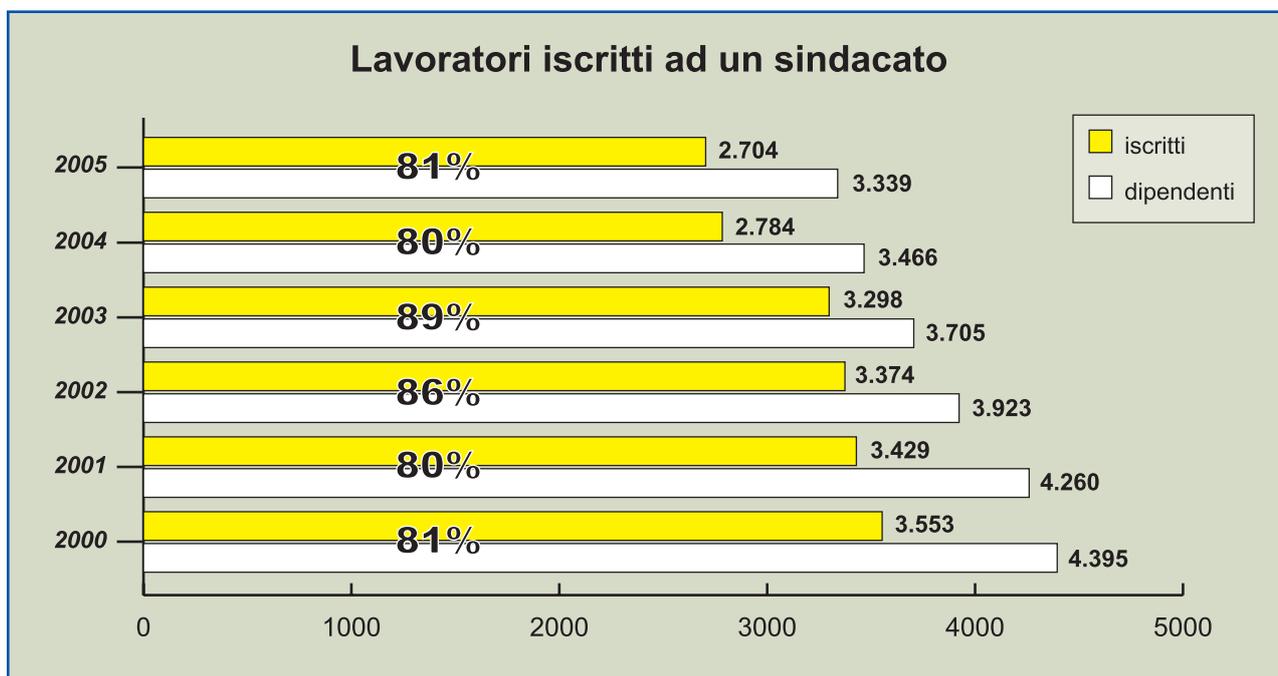
pegno dell'Azienda sul tema della sicurezza nei luoghi di lavoro.



### 3.5 LAVORATORI ISCRITTI A UN SINDACATO

La percentuale dei dipendenti iscritti complessivamente alle OO.SS. si attesta per il 2005 su valori simili rispetto al 2004.

Il grafico realizzato con la serie storica dei dati raffigura graficamente il rapporto tra dipendenti e iscritti al sindacato.



### 3.6 COMUNICAZIONE INTERNA

La Comunicazione Interna, per il 2005 si è posta due principali obiettivi:

1. agevolare il trasferimento al personale di tutte le informazioni e le conoscenze gestionali e operative necessarie al funzionamento dell'azienda, in modo chiaro, univoco e trasparente, per facilitare il lavoro dei singoli e dei gruppi di dipendenti;
2. curare e valorizzare il patrimonio umano mediante interventi "sociali" di supporto all'attività lavorativa.

Con tale finalità sono state realizzate le seguenti attività:

#### **1° obiettivo**

- \* News letters
- \* Aggiornamento indirizzi e-mail Aziendali
- \* Richiesta ai Sistemi Informativi di software adeguato a rendere interattivi i chioschi Aziendali già esistenti ( intranet Aziendale ).
- \* INFO/NET.
- \* Creazione e-mail list dipendenti.
- \* Manifesto Responsabilità Sociale
- \* A N M notes ( deduzioni fiscali )

#### **2° obiettivo**

- \* Manifestazione premiazione operatori di esercizio
- \* Concorso grafico figli dipendenti.
- \* Presentazione esiti indagine interna - Sala Gemito
- \* Istituzione CIN come interfaccia per i rapporti con il personale - SPORTELLO DIPENDENTI.
- \* Invio al Ministero del Lavoro del progetto destinato alle dipendenti in maternità.
- \* Riunioni con il personale degli Impianti Aziendali per la divulgazione del progetto di CUSTOMER.
- \* Indagine Interna 2005
- \* Questionario allegato in busta paga rivolto alla conoscenza delle reali esigenze dei dipendenti riguardo ad asilo nido e scuola materna.

**FOTO**



# Capitolo 4

## Le certificazioni



All'interno di un percorso di sviluppo e di crescita aziendale, ANM ha raggiunto il 1luglio.2003, prima in Italia tra le grandi aziende di trasporto pubblico locale, il traguardo della certificazione integrata ISO 9001:2000 per l'ORGANIZZAZIONE, ISO 14001 per l'AMBIENTE e SA 8000 per l'ETICA. Viene così formalizzata la capacità della nostra Azienda di offrire un servizio sempre più rispondente alle esigenze dei clienti, in una prospettiva di miglioramento continuo, e di raggiungere questo obiettivo

nel pieno rispetto dell'ambiente e nella totale correttezza di rapporti sia con i propri dipendenti che con i vari interlocutori esterni.

Il valore aggiunto dell'aver conseguito congiuntamente le tre certificazioni consiste soprattutto nell'aver creato un sistema logico e coerente di "regole" e procedure; ciò fa sì che gli obiettivi di ciascuna attività siano sempre in armonia fra loro con i dettami delle tre certificazioni.

#### 4.1 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ, AMBIENTE, RESPONSABILITÀ SOCIALE

Per garantire il miglioramento continuo del servizio offerto, lo sviluppo di un'organizzazione orientata alla qualità e di nuove attività tese a soddisfare esigenze ed aspettative della nostra clientela, ANM si è posta l'obiettivo di sistematizzare le principali attività aziendali e di programmare costantemente degli obiettivi concreti tesi al miglioramento, rispettando non solo requisiti organizzativi ma anche canoni ambientali ed etici.

Dal Luglio 2003 A.N.M. ha Certificato il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Responsabilità sociale secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000 ,UNI EN ISO 14001:2004 ed SA 8000:2001 per le attività che riguardano:

- Per SGQ: *Progettazione ed erogazione dei seguenti servizi: trasporto plurimodale urbano ed extraurbano (autobus, tram, filobus), parcheggio (multipiano e a raso), trasporto verticale di persone (ascensori).Manutenzione conto terzi.*
- Per SGA: *Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto plurimodale urbano ed extraurbano, parcheggio, trasporto verticale di persone. Rifornimento; lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione e riparazione meccanica, elettrica e di carrozzeria dei relativi autobus e conto terzi; gestione delle infrastrutture correlate.*

- Per SA8000: *Servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano, attività e servizi correlati, complementari o affini al servizio di trasporto ed alla mobilità in generale (sottostazioni elettriche, parcheggi, ascensori)*

Il Sistema, revisionato almeno annualmente in sede di Riesame da parte della Direzione, costituisce un riferimento costante per il personale dell'Azienda nell'applicazione e nel miglioramento continuo ed è attuato con l'obiettivo di:

- accrescere la soddisfazione dei propri clienti;
- valutare sistematicamente le conseguenze ambientali della attività che possono avere un impatto significativo ;
- migliorare le condizioni di lavoro dei propri dipendenti;
- garantire lo sviluppo dell'azienda nel rispetto delle esigenze di tutte le parti interessate (azionisti, clienti, dipendenti, società civile, partner)
- rispettare gli ulteriori requisiti specificati dalla legislazione vigente per la sicurezza e la salute dei lavoratori, gli aspetti ambientali connessi con le attività di ANM, la documentazione nazionale ed internazionale in materia di diritto del lavoro, la sicurezza e la salute dei clienti e dei cittadini.

Tale risultato rappresenta un elemento distintivo per la nostra Azienda.

Politica integrata qualità, ambiente, responsabilità sociale

La Direzione Generale stabilisce la Politica della Qualità, Ambiente ed Etica attraverso un documento da diffondere all'interno dell'organizzazione in cui siano sinteticamente espressi i principi ed i valori fondamentali dell'azienda, e adotta tutte le misure necessarie ad assicurare che essa sia compresa, applicata ed aggiornata.

La politica è infatti utilizzata per guidare l'orga-

nizzazione di ANM verso il rispetto dei requisiti stabiliti dalle norme ISO ed SA8000 e dalle regole procedurali interne e verso il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

La politica è diffusa alle parti interessate mediante adeguati processi di comunicazione esterna (incontri con gli stakeholders, inserimento sul sito internet, pubblicazioni ed informative dedicate sull'argomento, Carta della Mobilità).

Nella pagina successiva si riporta il documento di *Politica aziendale integrata Qualità-Ambiente-Responsabilità sociale* predisposto dalla Direzione Generale.

**FOTO**



# Capitolo 5

## Responsabilità sociale

### SA 8000



La certificazione etica, conseguita nel luglio 2003, rappresenta l'impegno di ANM ad ottemperare a tutta una serie regole con l'obiettivo del pieno rispetto dell'individuo non solo da parte dell'Azienda stessa ma anche di tutte quelle che con essa collaborano;

questa scelta differenzia ANM rispetto alle altre realtà imprenditoriali sia perché si assume una responsabilità nei confronti della società sia perché i suoi dipendenti beneficiano di migliori condizioni di lavoro.

**FOTO**

## 5.1 I REQUISITI SA 8000

La norma SA 8000 prevede otto requisiti specifici collegati ai principali diritti umani ed un nono requisito legato al Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale dell'Azienda.

Il primo passo verso l'implementazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è rappresentato dall'applicazione delle regole e procedure finalizzate al rispetto dei requisiti della norma.

- 1. Lavoro infantile:** l'Azienda non utilizza e non favorisce l'utilizzo di lavoro infantile.
- 2. Lavoro obbligato:** tutte le persone impiegate in Azienda prestano il loro lavoro volontariamente.
- 3. Salute e Sicurezza:** sono applicate tutte le normative inerenti la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei fornitori che operano nei siti Aziendali. Risorse adeguate sono utilizzate per il miglioramento dei luoghi di lavoro.
- 4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva:** è garantito il diritto alla contrattazione collettiva e la libertà di formare e aderire a sindacati.
- 5. Discriminazione:** non è ammessa nessuna forma di discriminazione e sono garantite pari opportunità alle persone che lavorano in Azienda.
- 6. Procedure disciplinari:** le procedure disciplinari sono conformi alla normativa vigente e garantiscono i diritti dei lavoratori mediante un organismo superiore di appello (Consiglio di Disciplina) costituito da Rappresentanti della Direzione e Rappresentanti dei Lavoratori.
- 7. Orario di lavoro:** l'orario di lavoro è quello de-

finito nei Contratti Nazionali Collettivi e per alcune categorie vengono applicate condizioni di miglior favore ottenute attraverso accordi sindacali Aziendali. Il lavoro straordinario è volontario ed è utilizzato solo in circostanze eccezionali e di breve periodo.

- 8. Retribuzione:** ciascun lavoratore riceve una retribuzione proporzionata alla quantità e qualità del proprio lavoro, in ogni caso sufficiente ad assicurare a sé ed alla propria famiglia sia il "minimum wages" che il "living wages".

**L'ANM è impegnata ad attuare una gestione complessiva indirizzata sui principi del lavoro etico, sia al suo interno sia nei rapporti con partner e fornitori.**

FOTO



# Capitolo 6

## Investimenti e innovazioni

L'incentivazione all'uso del servizio pubblico rappresenta per ANM uno degli obiettivi su cui viene concentrata la maggior parte degli sforzi, al fine di adeguare l'offerta di trasporto a buoni livelli di efficienza e qualità di servizio. In quest'ottica di miglioramento continuo sono convogliate tutte le

politiche di investimento ed i piani di innovazione a medio e lungo termine.

Oltre alle fonti comunali e proprie, l'ANM dispone di fondi comunitari, nazionali e regionali, per il finanziamento dei nuovi progetti ed il mantenimento di quelli già in corso di attuazione.

### 6.1 IL MATERIALE ROTABILE

La parte più significativa degli investimenti degli ultimi anni riguarda sicuramente il materiale rotabile, con particolare attenzione al progressivo svecchiamento del parco mezzi.

Nel corso del 2006, l'ANM ha determinato il seguente piano straordinario di intervento sulla dotazione autobus:

1. acquisto di 35 autobus, ad alimentazione convenzionale a gasolio di categoria dimensionale "CORTI" (ordinativo in corso)
2. acquisto di 40 autobus, ad alimentazione convenzionale a gasolio di categoria dimensionale "MEDI" (procedura di gara avviata nel 2006)
3. ricostruzione integrale di 15 Pollicino 35P acquistati nell'anno 1995 (attività di manutenzione straordinaria avviata nel 2005 e in fase di completamento)
4. acquisto di ulteriori 15 autobus, di categoria dimensionale simile al Pollicino 35P, ma con alimentazione a metano (procedura di gara avviata nel 2006).

**FOTO**

## RINNOVO PARCO GIÀ REALIZZATO



10 autobus euro 3 Europolis medi

10 autobus euro 3 Europolis corti



20 tram Sirio + 2 in consegna



26 autobus CNG



82 filobus + 5 in consegna



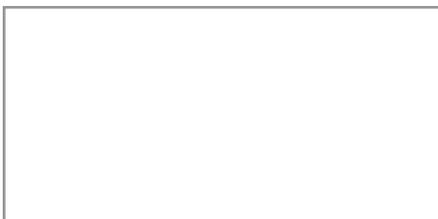
20 autobus euro 3 M231 MU

Tutti i nuovi veicoli ad alimentazione convenzionale a gasolio saranno a norma EURO 4 (a basso impatto ambientale) e rispetteranno la 2001/85/CE per ciò che riguarda l'accessibilità per i passeggeri con ridotte capacità motorie.

Sarà a cura della Regione Campania – ACAM (Agenzia Campana per la Mobilità) e dell'EAV (Ente Autonomo Volturno) la procedura d'acquisto che vedrà l'acquisizione, a medio termine, di 163 nuovi bus di varie categorie dimensionali.

## RINNOVO PARCO IN FASE DI REALIZZAZIONE

**ENTRO IL 2009:**        **47% della flotta rinnovata**  
                                 **23% della flotta autobus a gasolio Euro 4**



73 autobus normali EAV - entro 2007  
10 autobus corti EAV - entro 2007  
20 autobus medi EAV - entro 2007  
28 autobus normali EAV - entro 2009  
7 autobus medi EAV - entro 2009  
4 autobus corti EAV entro 2009  
35 autobus corti Breda Euro 4 (gara aggiudicata)  
40 autobus medi Euro 4 in corso di gara



60 autobus lunghi metano EAV - entro 2007  
23 autobus a metano EAV - entro 2009  
15 autobus corti metano progetto Clean Bus

## 6.2 SERVIZI DI INGEGNERIA

### *Impianti a trazione elettrica*

Nel corso di quest'ultimo anno si sono conclusi i lavori di ammodernamento della rete aerea di alimentazione dei tram e dei filobus, adeguandola al sistema di captazione a pantografo, ed ampliamento della filovia con l'istituzione delle nuove linee 201 e 202.





*Incrocio via Vespucci - c.so Garibaldi*

Il raggiungimento di tale obiettivo ha consentito inoltre la messa in esercizio in area urbana del parco filoviario e dei nuovi tram SIRIO, in esercizio dal 2005, che rappresentano una rilevante innovazione in campo tecnologico ed un risultato significativo sul piano del comfort offerto alla nostra clientela. L'accessibilità di viaggiatori a ridotta capacità motoria è garantita da apposite pedane motorizzate. Sempre nel campo dei lavori, va inoltre evidenziato che è attualmente in corso un importante intervento di ammodernamento dell'impianto tranviario in via Nuova Poggioreale (da piazza Nazionale all'Emiciclo), con l'adozione di moderne tecnologie di posa del binario, e conseguente riqualificazione dell'intero asse stradale.



*Fase di montaggio binario*



*Simulazione a lavori ultimati*

Allo stato è inoltre in fase di progettazione l'estensione della linea tranviaria in via Stadera, con prolungamento quindi della sede tranviaria a partire dall'Emiciclo di Poggioreale, già inserito nei lavori di cui innanzi.

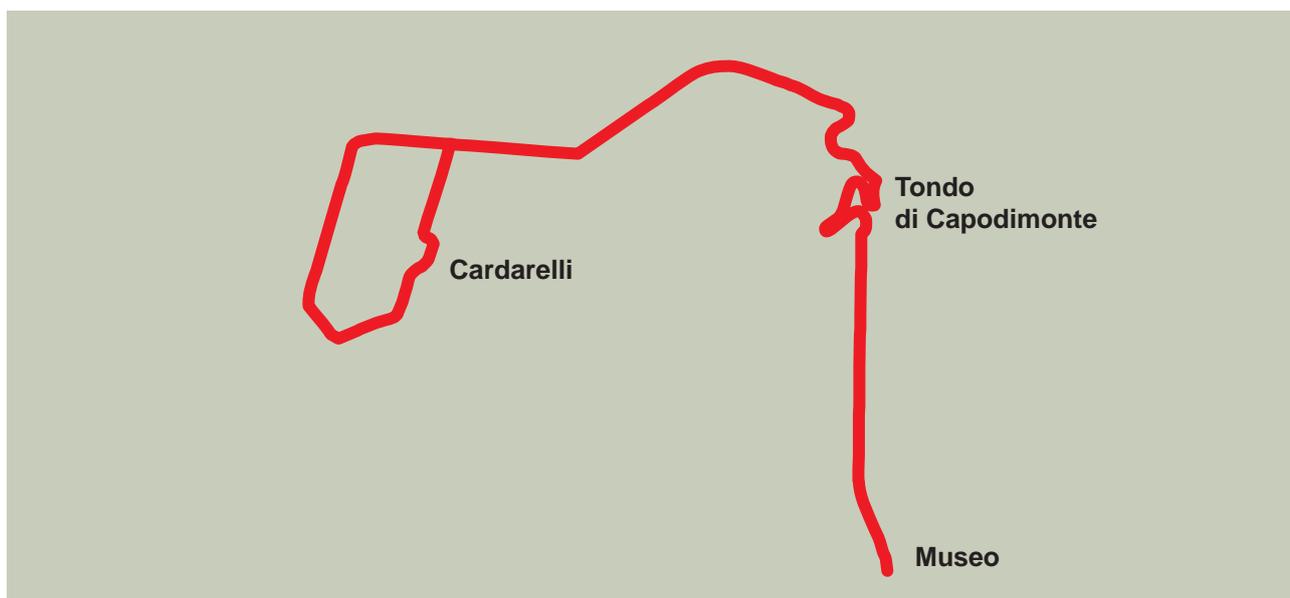
Per il 2006 è prevista la riattivazione del servizio tranviario da piazza Vittoria lungo Riviera di Chiaia-Via Giordano Bruno, con prolungamento dello stesso in piazza Sannazaro - via Mergellina e

ritorno mediante l'inversione presso la rotatoria di Mergellina (attuale stazionamento bus).

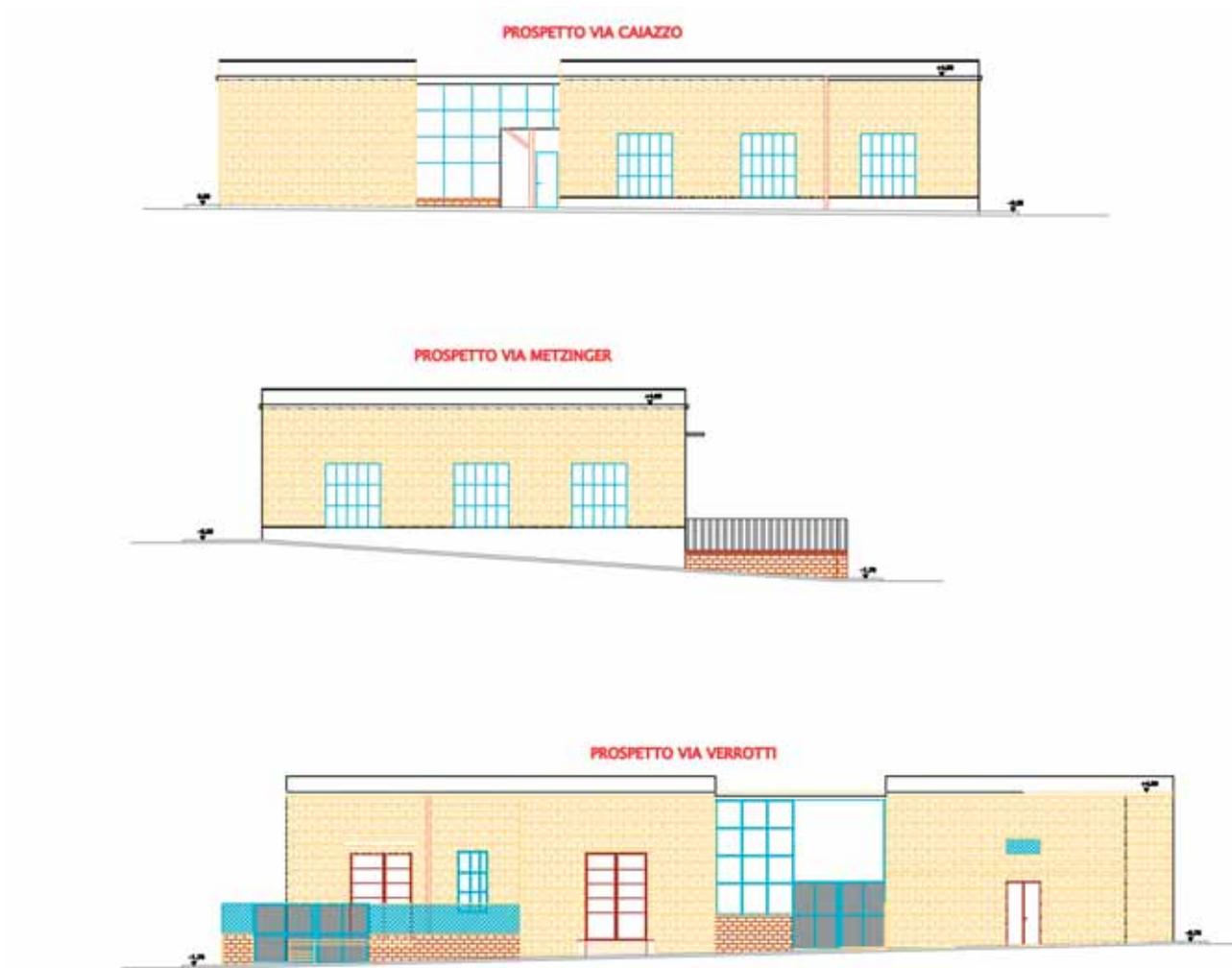
Sono altresì in fase di progettazione nuove linee filoviarie che consentiranno l'esercizio a trazione elettrica delle linee R4, R5 e 47 attualmente esercite con autobus, che richiederanno la riattivazione della SSE Arenella (Vomero) e Tondo Capodimonte, ormai in disuso, e l'installazione di una nuova SSE in container presso un'area da acquisire in via S. Gatto (Colli Aminei).



Tracciato Linea 47 tratto di nuova costruzione: Museo Nazionale - P.zza Medaglie d'Oro



Tracciato linea R4 tratto di nuova costruzione: Museo Nazionale - Ospedale Cardarelli



*Progetto ristrutturazione SSE Arenella per progetto Filobus al Vomero*

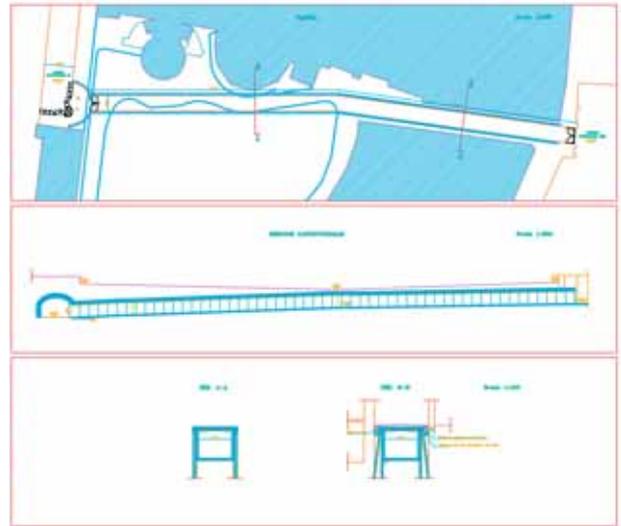
Altro significativo risultato è l'affidamento, da parte del Comune di Napoli, dei lavori di ricostruzione della Funicolare di Chiaia, e dei lavori di revisione

generale ventennale dell'impianto della Funicolare di Montesanto.

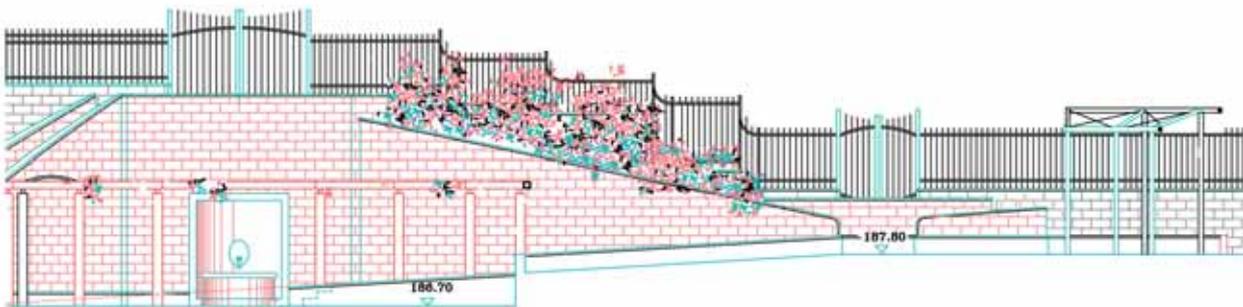
### *Funicolare di Chiaia*

Sono oramai conclusi i lavori riguardanti la costruzione delle stazioni superiore ed inferiore della Funicolare di Chiaia già inserita nel nodo Vanvitelli che congiunge la linea 1 della metropolitana, la Funicolare Centrale ed il sistema di scale mobili (via Cimarosa – via Scarlatti), realizzate dagli stessi tecnici dell'ANM nell'ottobre del 2002, consentendo il raggiungimento della stazione di via Morghen della Funicolare di Montesanto.

Inoltre, presso la stazione di valle di via Parco Margherita, è prevista la realizzazione di un nuovo corridoio sotterraneo di collegamento tra la stessa stazione e quella di piazza Amedeo della Linea 2 (passante ferroviario Trenitalia).



*Nuovo Corridoio di collegamento Funicolare di Chiaia - Linea 2 della Metropolitana*



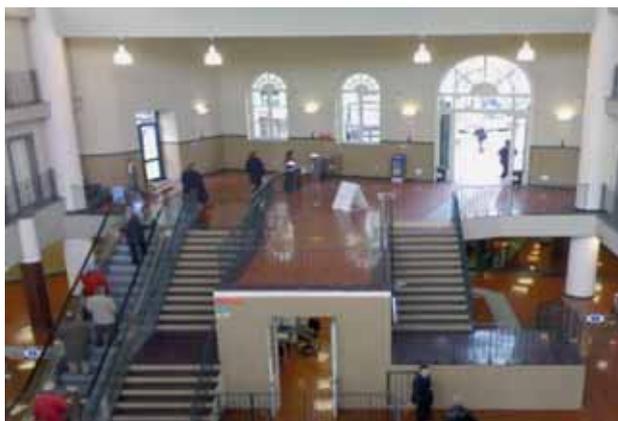
*Progetto Nuovo Giardino di via L. Sanfelice*



*Stazione Parco Margherita anno 2000*



*Stazione Parco Margherita anno 2005*



*Interno Stazione Cimarosa anno 2005*



*Stazione Cimarosa anno 2005*

### ***Funicolare di Montesanto***

Il buon esito dei lavori della Funicolare di Chiaia è stato il presupposto per l'affidamento all'ANM dei lavori di revisione generale ventennale della Funicolare di Montesanto.

Il progetto ha previsto il completo rinnovo di tutte le apparecchiature elettromeccaniche di trazione, la sostituzione delle rotaie, dei relativi sistemi di sup-

porto ed il restyling delle stazioni di via Morghen e di Corso Vittorio Emanuele. Sono state inoltre previste apparecchiature di videosorveglianza per la sicurezza dei viaggiatori, l'installazione di un nuovo impianto antincendio e l'abbattimento delle barriere architettoniche per tutte le stazioni della funicolare.



*Stazione di via Morghen - anno 2006*



*Sala macchine - anno 2006*

### 6.3 PROGETTI IN CORSO PER LE RIMESSE E OFFICINE AZIENDALI

L'Ufficio tecnico è preposto a garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli immobili aziendali, delle relative infrastrutture ed impianti di ogni genere a servizio delle attività dei depositi, delle officine e degli uffici, assicurando i requisiti di

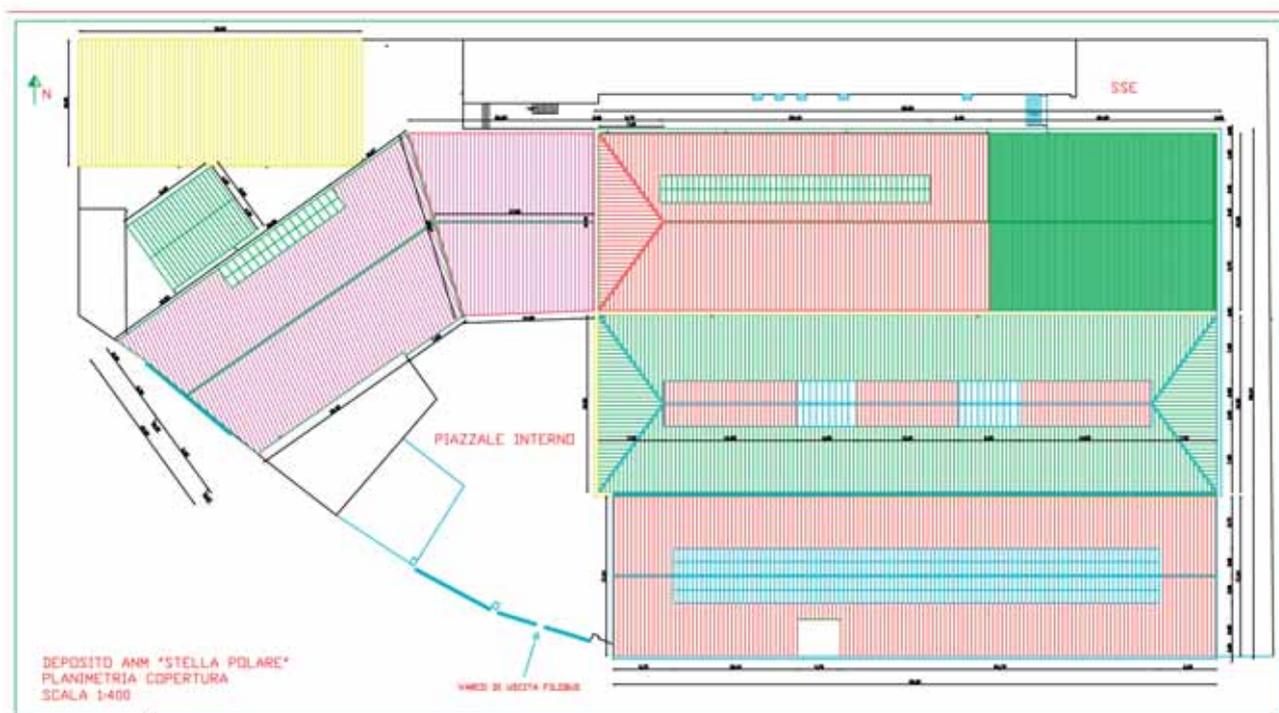
sicurezza degli ambienti di lavoro e gli adeguamenti legati alle mutate richieste della produzione.

Le attività in corso di maggior interesse per il 2005-2006 hanno riguardato:

#### *Rimessa Stella Polare*

Dal progetto dello stesso Ufficio tecnico, i lavori sono stati affidati ad impresa esterna per la sostituzione delle coperture di eternit della Rimessa Stella

Polare. La realizzazione dell'intervento tiene conto della concomitanza delle attività di rimessaggio ed officina svolte nell'Impianto filoviario.



*Progetto Copertura rimessa Stella Polare*

### *Rimessa Via Puglie*

L'ANM ha approvato il progetto, redatto dall'Ufficio, delle nuove coperture della Rimessa (circa 16.200 mq di superficie coperta). L'intervento prevede un sistema di sovracoperture degli sheds che garantirà un ridotto impegno di manutenzione ed il mantenimento a lungo termine delle caratteristiche tecniche del materiale impiegato. E' previsto altresì l'adeguamento dell'impianto di smaltimento delle acque meteoriche, il ripristino degli infissi e dei lucernai e l'ampliamento del sistema di estrazione.

È stato realizzato il progetto di miglioramento dell'Impianto con la ridefinizione del lay-out caratterizzato dai seguenti aspetti:

- separazione tra area officina e area rimessaggio;

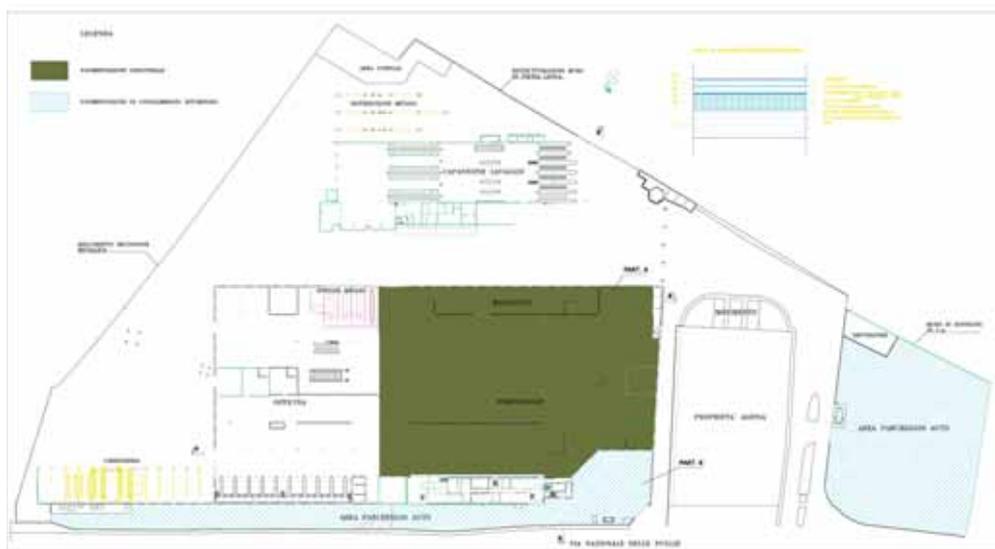
- ridefinizione della logistica del deposito, con razionalizzazione degli spazi e dei flussi di movimentazione delle vetture;
- razionalizzazione delle postazioni di lavoro dell'officina e determinazione delle condizioni microclimatiche adatte, di adeguati sistemi d'illuminazione e di estrazione fumi;
- definizione degli stalli di rimessaggio e del pretabellamento in funzione dell'ottimizzazione della logistica di uscita e rientrata del servizio, in funzione dell'applicazione delle norme di sicurezza tale da garantire il passaggio di un mezzo di soccorso in caso di incendio in qualsiasi punto dell'Impianto.



*Progetto Copertura rimessa via Puglie*

Altro progetto in corso di realizzazione prevede il rifacimento di tutte le pavimentazioni (industriali ed in conglomerato bituminoso) della Rimessa, il risanamento localizzato delle strutture portanti

in c.a., la ripresa degli intonaci delle facciate delle palazzine, le tinteggiature e la sostituzione degli infissi.



*Lotto Funzionale Rimessaggio e Lotto Funzionale Nuova Officina di via Puglie*

Infine, la nuova stazione di rifornimento autobus a trazione CNG (Metano) e la relativa officina

è stata completata ed è perfettamente funzionante.



*Nuova Stazione rifornimento gas metano*



*Nuova officina autobus metano*

### ***Impianti erogazione gasolio***

Sono in fase di completamento i lavori di sostituzione degli impianti di erogazione gasolio nelle rimesse di via Puglie, Cavalleggeri Aosta, Carlo III e Posilipo per l'adeguamento alle nuove normative vigenti.

I nuovi impianti garantiscono il rispetto ambientale durante lo stoccaggio del combustibile ed efficienza durante l'erogazione.

## 6.4 VIDEOSORVEGLIANZA

L'ANM ha in avanzata fase di attuazione un progetto per la realizzazione di un sistema di videosorveglianza a bordo dei mezzi aziendali.

Il progetto, realizzato in conformità alle norme vigenti sulla privacy, assicura sia la gestione “diretta” su allarme delle immagini provenienti da bordo bus, che la possibilità di visualizzazione successiva delle immagini criptate a seguito di denuncia all'AG. Il sistema è configurato per mantenere le registrazioni di una durata temporale limitata a 48 ore, dopodichè

le immagini sono sovrascritte automaticamente; i filmati salvati sono crittografati e la loro visione è possibile solo con l'inserimento di due password distinte inserite in sequenza.

Il sistema, che è stato installato e reso operativo su un primo lotto di 160 veicoli afferenti alle linee più a rischio sicurezza, sarà presto esteso ad ulteriori 276 veicoli, per **un totale di 436** bus attrezzati.

I finanziamenti sono a carico della Regione (75%) e del Comune di Napoli (25%).


azienda napoletana mobilità

**SISTEMA DI VIDEO SORVEGLIANZA A BORDO**  
Art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lg. 196/03)

Veicolo dotato di un sistema di video sorveglianza per la sicurezza dei passeggeri  
*Vehicle equipped with a video surveillance system for passenger security*



A tutela dei dati personali (d. lg. 196/03), le immagini sono registrate in modo criptato, vengono conservate per 48 ore e automaticamente cancellate. Tali immagini possono essere utilizzate esclusivamente dall'Autorità di Polizia Giudiziaria e solo a seguito di denuncia. Per conoscere il rispetto delle immagini è indispensabile segnalare la data, l'ora, la linea percorsa e il numero di matricola del veicolo aziendale. Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'ANM SpA.


800-639525

www.anm.it





# Capitolo 7

## Rete e servizi

L'Azienda Napoletana Mobilità S.p.A. opera quotidianamente per soddisfare le diverse esigenze di mobilità dei suoi clienti attraverso una rete integrata di servizi che, sulla base di un contratto stipulato

con il Comune di Napoli, comprendono l'esercizio della rete di trasporto pubblico autofiltranviario e la gestione di parcheggi di interscambio e di ascensori urbani.

## 7.1 RETE DI TRASPORTO PUBBLICO

Attualmente l'ANM fa servizio nell'ambito del Comune di Napoli e in quello di altri 19 comuni limitrofi, abbracciando un bacino di utenza di oltre 440 kmq, con popolazione residente di circa 1.900.000 abitanti.

I 19 Comuni serviti, oltre Napoli, sono: Acerra, Calvizzano, Casalnuovo, Casoria, Cercola, Ercolano, Giugliano, Marano, Massa di Somma, Mugnano, Quarto, Pollena Trocchia, Portici, Pozzuoli, San

Giorgio a Cremano, San Sebastiano, Torre del Greco, Villaricca e Volla.

L'orario di esercizio copre le ventiquattro ore; in occasione di sciopero è garantito il servizio completo nelle fasce orarie 5.30 - 8.30 (ultima partenza ore 8.00) e 17.00 - 20.00 (ultima partenza ore 19.30) in conformità della Legge 12/06/1990 n°146 e del relativo Accordo Nazionale di categoria 7 febbraio 1991.



### ***Indicatori del servizio 2005***

Km rete urbana **420**

Km rete extraurbana **151**

Km rete filoviaria **54** nei due sensi di marcia (di cui 12 di nuova realizzazione)

Km rete tranviaria **21** nei due sensi di marcia

Km di corsia preferenziale **30** (per singolo verso di percorrenza)

Km percorsi **36.000.000**

Km percorsi in ambito urbano **26.000.000**

Km percorsi in ambito extraurbano **10.000.000**

Velocità commerciale **13.21**

Passeggeri trasportati **175.000.000 (stima)**

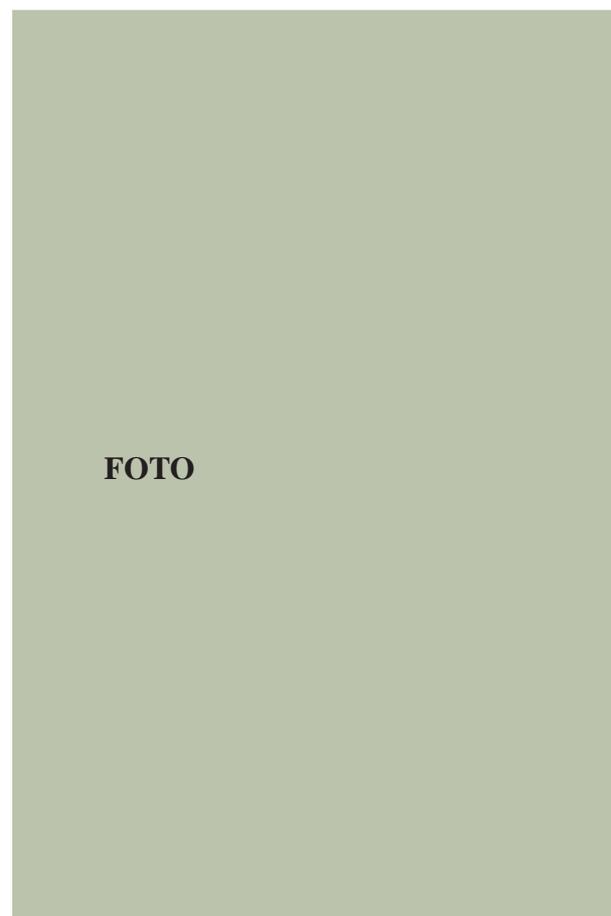
### ***L'arredo urbano***

Con un contratto quindicennale, stipulato nel 2004, l'ANM ha affidato alla società IGP Decaux S.p.A. la gestione e la manutenzione degli elementi di arredo urbano, ovvero pensiline, paline di fermata e chioschi per il personale.

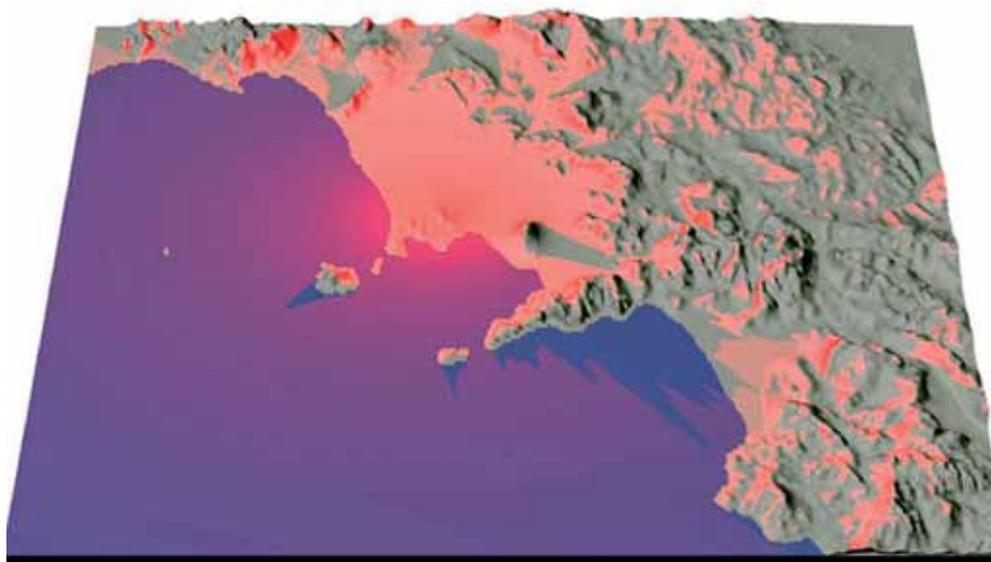
Le pensiline, il cui numero è in continua crescita, sono progettate secondo un design semplice e moderno che si integra perfettamente nei diversi contesti architettonici in cui sono inserite e sono dotate di panchine e di strumenti di informazione.

La rete complessiva è costellata da circa 3.000 fermate, di cui 627 dotate di pensilina e 120, denominate INFOSTOP, equipaggiate con paline a messaggio variabile, che informano sui tempi di attesa previsti e veicolano informazioni sul servizio in tempo reale.

Sono ancora in fase di sperimentazione i display che, posizionati all'interno di alcune pensiline (al momento 30) comunicano, tramite un testo scorrevole, notizie sull'andamento del servizio ed eventuali disservizi o deviazioni.



## 7.2 IL SISTEMA SAE



*Copertura radio*

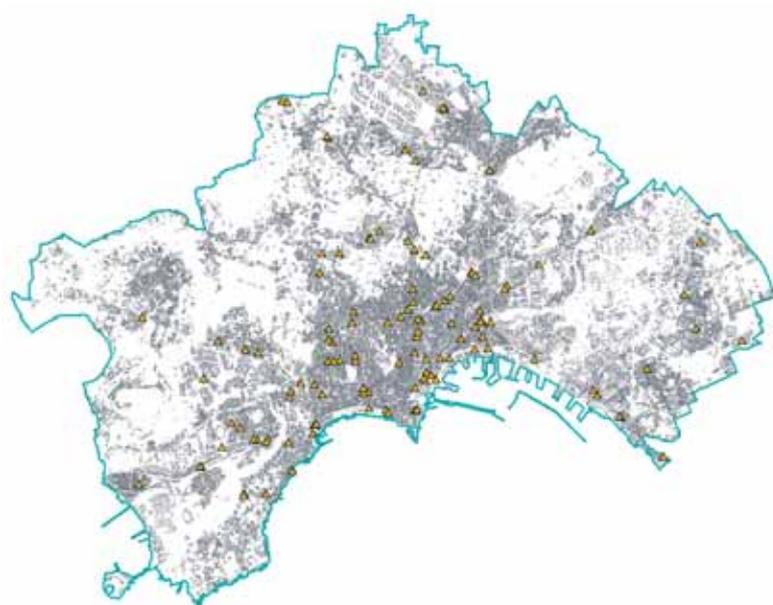
Il Sistema di Ausilio all'Esercizio (SAE) è un sistema di avanzata tecnologia che consente di gestire in maniera dinamica la flotta dei mezzi aziendali, attraverso il monitoraggio costante del servizio e la gestione centralizzata dei dati raccolti.

Mediante la tecnologia satellitare GPS, che collega ogni mezzo alla Centrale Operativa, è possibile localizzare i veicoli e gestire in tempo reale qualsiasi imprevisto (guasti, incidenti, deviazioni estemporanee), comunicando tempestivamente al conducente di linea eventuali variazioni di percorso o possibili interventi di regolarizzazione dell'esercizio. La possibilità per l'autista di poter comunicare rapidamente ogni imprevisto, tramite fonìa o messaggi precodificati, rende inoltre più

veloce la gestione delle emergenze e l'eventuale intervento di Forze dell'Ordine, ambulanze o Vigili del Fuoco.

Il SAE consente ancora una rapida veicolazione dell'informazione alla Clientela, sia tramite gli altoparlanti ed i display di bordo, sia a mezzo delle 120 paline Infostop e dei 30 display, che diffondono dati sui tempi di attesa delle varie linee e altre informazioni sul servizio.

Sulla base dei dati incamerati del sistema, si è potuto creare un cruscotto di indicatori che riflette l'andamento reale del servizio; dal confronto dei dati 'reali' con quelli programmati si costruiscono gli interventi migliorativi e si definiscono i nuovi obiettivi di performance.



*Mappa delle fermate INFOSTOP*



*Dettaglio della palina INFOSTOP*

### 7.3 LE LINEE

L'ANM garantisce il servizio di trasporto pubblico, nell'ambito urbano e extraurbano, mediante diverse tipologie di linee:

TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	NUMERO COMPLESSIVO
Ordinarie urbane	con percorso racchiuso nel territorio del comune di Napoli	116
Ordinarie extraurbane	che collegano Napoli con le zone suburbane o due comuni limitrofi fra loro anche senza transitare per il comune di Napoli	29
Notturme urbane	con percorso racchiuso nel territorio del comune di Napoli	10
Notturme extraurbane	che collegano Napoli con le zone suburbane o due comuni limitrofi fra loro anche senza transitare per il comune di Napoli	7
Occasionali	con esercizio limitato ad alcuni giorni o orari (servizio cimiteriale, stadio), oppure legato ad eventi particolari	8
<b>TOTALE</b>		<b>170</b>

Oltre a quelle indicate, l'ANM gestisce una linea di collegamento veloce Aeroporto – Stazione Centrale FS – Porto, denominato Alibus e ideato per numerosi turisti che visitano Napoli durante tutto l'arco dell'anno.

L'Alibus, il cui biglietto ha il costo di € 3.00, effet-

tua soltanto tre fermate in corrispondenza dei principali punti di interscambio della città e permette al turista di muoversi con grande facilità nell'ambito del territorio cittadino.

L'Alibus fa servizio tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00, con un intertempo programmato di 20'.



## 7.4 PARCHEGGI E ZONE DI INTERSCAMBIO

Nell'ottica del miglioramento della viabilità urbana e di decongestionamento del traffico cittadino, l'ANM promuove l'uso del servizio pubblico anche mediante la gestione di 5 parcheggi (2 multipiano e 3 a raso), che consentono, con tariffe vantaggiose e flessibili, di poter parcheggiare la propria auto in corrispondenza di alcuni importanti punti di inter-

scambio, dai quali si può agevolmente raggiungere il centro della città.

Si può usufruire dei parcheggi mediante tariffazione ad ora, con abbonamenti mensili o acquistando tessere prepagate ricaricabili.

Ogni parcheggio è dotato di un'area di sosta omologata per disabili.

### *Parcheggi multipiano*

- il parcheggio BRIN, il più capiente, si trova in prossimità dello svincolo dell'autostrada A1 (via Marina) e della tangenziale, all'incrocio di via Brin con via A. Volta.

- il parcheggio COLLI AMINEI è situato in via Pietravalle, in zona ospedaliera e a poca distanza dalla Linea 1 della Metropolitana.



Parcheggio	Posti Auto	Posti Moto	Posti riservati ai cittadini con ridotte capacità motorie	Orario
Brin	800	37	16	No stop
Colli Aminei	280	15	6	No stop

È consentita la prenotazione telefonica o via fax di posti auto per singoli o gruppi.

**Parcheggi a raso**

- il parcheggio FRULLONE si trova in via M.R. Torrepadula, nelle vicinanze dell'omonima stazione della Linea 1 della Metropolitana
- il parcheggio CHIAIANO è ubicato in via E. Scaglione, nei pressi della omonima stazione della Linea 1 della Metropolitana

- il parcheggio SCAMPPIA è collocato in via Piedimonte d'Alife, nei pressi della stazione Piscinola della Linea 1 del Metropolitana



Parcheggio	Posti auto	Posti moto	Posti riservati ai cittadini con ridotte capacità motorie	Orario feriale	Orario festivo
<b>Frullone</b>	220	10	5	6:30 - 21:45	7:30 - 20:30
<b>Chiaiano</b>	250	10	5	6:30 - 21:45	7:30 - 20:30
<b>Scampia</b>	200	Non sono previsti posti moto	4	6:30 - 21:45	7:30 - 20:30

## 7.5 MOBILITÀ VERTICALE

L'Azienda Napoletana Mobilità S.p.A. ha in gestione gli ascensori in servizio al Ponte di Chiaia (fra Via Nicotera e Via Chiaia), in via S.Teresa degli Scalzi (Ascensore Sanità) e in Via Acton.

L'uso degli ascensori, le cui norme di sicurezza sono

dettate dal Ministero per le Infrastrutture ed i Trasporti, è gratuito. Gli ascensori funzionano dalle ore 7:00 alle ore 21:30 nei giorni feriali e dalle ore 8:00 alle ore 14:30 nei giorni festivi e di domenica.

## 7.6 GLI IMPIANTI E I MEZZI

La struttura logistica dell'ANM si articola in vari impianti, che consentono di gestire le più importanti attività di rimessaggio, rifornimento, pulizia e manutenzione della flotta in tutta autonomia.

Le strutture sono:

- **la sede direzionale** in via G. Marino, 1 Napoli
- **4 rimesse per autobus**
  - ▶ Carlo III - via Bernardo Tanucci n. 19, Napoli
  - ▶ Cavalleggeri Aosta - via Circumvallazione Cav. Aosta n. 33, Napoli
  - ▶ Garitone - via Nuova San Rocco n. 1, Napoli
  - ▶ Via Puglie - via Nazionale delle Puglie 325, Napoli
- **1 rimessa per filobus**
  - ▶ Stella Polare - corso Arnaldo Lucci n. 1, Napoli
- **1 rimessa per tram**
  - ▶ San Giovanni - corso S. Giovanni a Teduccio n. 319, Napoli

### • 3 officine

- ▶ Officina Generale Croce Lagno - via Benedetto Croce n. 12, Portici (NA)
- ▶ Deposito/Officina via Puglie - via Nazionale delle Puglie n. 325, Napoli
- ▶ Fuorigrotta - Via Cumana, Napoli

### • 6 sottostazioni elettriche

- ▶ SSE Chiaia - Via S. Maria Cappella Vecchia n. 30H, Napoli
- ▶ SSE Vasto - Via Rimini n. 1 Napoli
- ▶ SSE Croce Lagno - Via Benedetto Croce n. 12, Napoli
- ▶ SSE Ercolano - Via Quattro Orologi n. 16, Ercolano (NA)
- ▶ SSE in Container - rimessa Carlo III via B. Tanucci n. 19, Napoli
- ▶ SSE Arenaccia - corso Arnaldo Lucci n. 1, Napoli
- ▶ **2 parcheggi a silos e 3 parcheggi a raso**

Recentemente, è stato acquisito un impianto già esistente sito in via G. Ferraris.

**Parco mezzi**

Il parco mezzi è attualmente composto da varie tipologie di mezzi, che si differenziano fra loro sia

in base alle dimensioni che al sistema di alimentazione.

 <p><b>AUTOBUS</b></p>	<b>875</b> (+10 in consegna)
 <p><b>FILOBUS</b></p>	<b>82</b> (+5 in consegna)
 <p><b>TRAM</b></p>	<b>50</b> (di cui 22 Sirio)
 <p><b>MINIBUS ELETTRICI</b></p>	<b>10</b>
 <p><b>MINIBUS IBRIDI</b></p>	<b>22</b>
<b>TOTALE PARCO ATTIVO</b>	<b>1.039</b> (+15 in consegna)

## 7.7 CONTRIBUTI ALL'ECOLOGIA

L'identificazione degli Aspetti ed Impatti fondamentali ai fini di un'efficace contributo alla salvaguardia dell'ambiente, avviene a cura di un'Unità preposta di ANM, Qualità e Gestione Certificazioni (QGE) che, mediante approfondite e periodiche verifiche delle attività aziendali e considerando i diversi processi produttivi e i siti coinvolti, detiene il monitoraggio

### *I bus a metano*

ANM nel corso del 2004 ha acquistato 26 autobus urbani CNG Irisbus Cityclass 491 alimentati a metano.

Dal punto di vista dei benefici ambientali il veicolo a metano fa registrare livelli di emissione gassose addirittura inferiori ai limiti Euro 4; la tecnologia adottata presenta i seguenti vantaggi:

- elimina alla fonte le emissioni di particolato
- riduce le emissioni gassose a livelli bassissimi, inferiori ai limiti previsti per il 2008
- sono assenti le emissioni di idrocarburi superiori, come ad esempio benzene e derivati
- riduce le emissioni di anidride carbonica, grazie

### *I bus elettrici*

Al fine di garantire un servizio di trasporto in tutte le zone della città ANM si è dotata di un parco veicoli rispondente alla toponomastica cittadina. Nelle zone formate da vicoli e strettoie infatti vengono impiegati bus non solo di piccola dimensione ma, soprattutto, non inquinanti onde evitare che le emis-

sistemico e permanente dei vari aspetti in questione.

La scelta aziendale di dotarsi sempre più di un sistema flotta eco-compatibile è coerente con la certificazione ISO 14001:2004, infatti nel 2006 è previsto l'acquisto di 45 nuovi bus a basso impatto ambientale.

all'utilizzo del metano che, rispetto al gasolio ed alla benzina, produce più vapore acqueo e meno anidride carbonica.

Basti tener presente che un autobus diesel di vecchia generazione inquina mediamente quanto sette autobus Euro 3 e addirittura quanto dodici autobus a metano.

I veicoli a metano inoltre consentono di raggiungere importanti risultati anche sul versante dell'inquinamento sonoro: essendo differente il ciclo di funzionamento del motore (ad accensione comandata) il veicolo a metano è intrinsecamente più silenzioso di quello diesel.

sioni nocive si introducano all'interno di abitazione e palazzi danneggiando la salute dei cittadini.

Il mini parco ecologico è costituito da:

- 10 minibus elettrici
- 22 minibus ibridi (gasolio + elettrico)

L'ANM è dotata di un parco filotranviario, che non produce alcun tipo di emissione dannosa per l'ambiente, costituito da 51 tram (di cui 20 SIRIO) e 82 filobus, che sarà arricchito nel 2006 da altri 5 filobus e 2 SIRIO.

Il tram SIRIO, progettato per la città di Napoli è un

veicolo modulare e bidirezionale, dotato di cabina guida alle due estremità. Le vetture sono in esercizio dal 2005 sulla rete tranviaria esistente. L'accessibilità dei viaggiatori con ridotta capacità motoria è garantita da apposite pedane motorizzate.





Per salvaguardare l'ambiente ANM effettua dei controlli per il monitoraggio delle *emissioni in atmosfera degli autobus*, queste sono effettuate mediante le analisi dei gas di scarico per monitorare le concentrazioni dei gas emessi.

Inoltre, le disposizioni aziendali prescrivono che, durante le soste ai capolinea, *"...in nessun caso, sono consentite forti accelerazioni prima di riprendere la marcia, e i display a led luminosi delle tabelle indicatrici di linea devono essere tenuti spenti..."* per la riduzione dei consumi elettrici del veicolo. Infatti, un altro aspetto cardine, ai fini della salvaguardia ambientale è *il controllo dei consumi di materie prime, energetiche e idriche*. A tal fine è in utilizzo un database aziendale centralizzato per monitorare i consumi di materie prime. E' stata inoltre nominata la figura del Responsabile per la conservazione e l'uso razionale

dell'Energia (Energy Manager, legge 9 gennaio 1991 n. 10).

*La gestione dei rifiuti nei siti* avviene realizzando, a monte dello smaltimento, una differenziazione per tipologie secondo i codici CER (Codici Europei Rifiuti) con relative registrazioni su apposito registro di carico e scarico dei rifiuti.

I rifiuti metallici provenienti dalle attività di riparazione e manutenzione degli autobus, con cadenza periodica, vengono prelevati da ditte specializzate per l'alienazione.

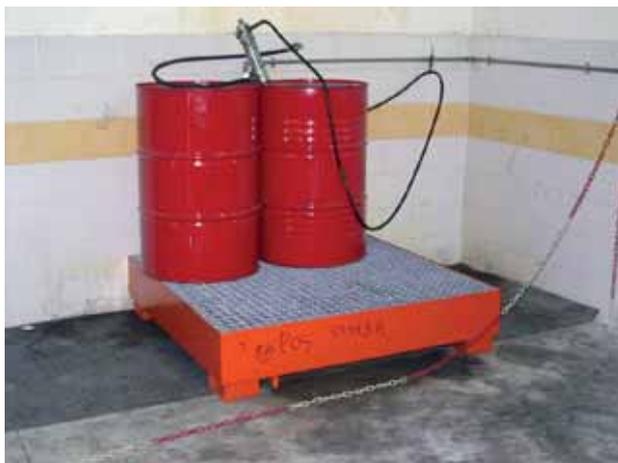
Gli oli esausti provenienti dalle attività di cambio oli degli autobus e stoccati in apposito serbatoio, vengono conferiti al Consorzio Nazionale degli oli esausti per il riutilizzo come previsto dal Decreto Ronchi.

Le batterie esauste vengono conferite al Consorzio batterie esauste che ne assicura il riciclaggio.

Ai fini della prevenzione della contaminazione del suolo e delle falde, ANM verifica lo stoccaggio delle materie prime e dei prodotti ausiliari utilizzati e delle sostanze chimiche negli armadietti ignifughi nei magazzini.

In ciascuna area di manutenzione, al fine di prevenire versamenti accidentali e la contaminazione del suolo, si utilizzano bacini e vasche di contenimento degli oli nuovi ed esausti, del gasolio, delle acque di pioggia che eventualmente fuoriescono dai contenitori di stoccaggio dei rifiuti ferrosi, ed in generale di tutte le sostanze liquide che potrebbero essere assorbite dal suolo.

Le acque reflue industriali sono addotte ad appositi impianti di depurazione e una ditta esterna provvede periodicamente ad effettuare le analisi delle acque chiarificate prima dell'immissione in fogna. ANM ha in corso di realizzazione indagini fonometriche di verifica del rumore prodotto verso l'esterno delle rimesse autobus e agli attestamenti di linea significativi.



*Gli altri rifiuti provenienti dalle attività di manutenzione autobus (vetro, parti in vetroresina, guarnizioni in gomma, ecc.)*

Le *Analisi Ambientali* sono periodicamente aggiornate (frequenza annuale o in caso di nuovi prodotti/impianti, disposizioni legislative) per verificare sistematicamente il rispetto degli adempimenti normativi previsti e le modalità di gestione degli aspetti ambientali individuati, raccogliendo in tabelle di sintesi i valori quantitativi dell'aspetto/impatto considerato e valutando gli aspetti che producono impatti significativi sull'ambiente per i quali occorre definire degli obiettivi di miglioramento.





# Capitolo 8

## La comunicazione alla clientela

Nell'ottica del miglioramento continuo dell'informazione alla clientela, l'ANM ha istituito un numero verde, tramite il quale si può accedere ad informazioni in tempo reale; le postazioni del Call Center, gestite da dipendenti qualificati, sono infatti collegate al sistema satellitare SAE, che costantemente riceve ed invia i dati relativi all'intera rete.

Il Call Center, il cui orario di apertura è stato recentemente prolungato, è attivo i giorni feriali dalle 7.30 alle 20.30 ed i festivi dalle 7.00 alle 14.00.

Altri strumenti di informazione, che dispongono ugualmente di aggiornamento immediato sul servi-

zio, sono le paline Infostop (120 su tutto il territorio) ed i nuovi display (collocati in via sperimentale in trenta pensiline) i quali, tramite un testo scorrevole, danno notizie su linee, scioperi e deviazioni; per potenziare il servizio di informazione sono diffuse indicazioni tramite fonìa a bordo bus.

Sono inoltre disponibili cartine dell'intera rete in tutte le pensiline e quadretti informativi sul percorso delle singole linee su ogni palina.

In caso di deviazioni programmate e/o di notevole durata sono collocati dei fogli informativi nei portatori presenti sulle paline di fermata interessate.

## 8.1 LE NUOVE GENERAZIONI

Amplissima attenzione viene poi riservata al mondo della scuola e all'educazione. Seguendo la filosofia per cui i giovani rappresentano il nostro domani, ANM ha investito moltissimo in attività rivolte agli studenti toccando centinaia di scuole con progetti come Kaleidos Lab, Parole in corsa, ANM Porte

aperte e "10 maggio" giornata del TPL.

Tutti eventi che stimolano l'attenzione sull'uso del mezzo pubblico, sulle regole civili per utilizzarlo sull'educazione al rispetto dei beni di tutti.

Abbiamo inoltre investito centinaia di ore in stage a studenti di media superiore e universitari.

## 8.2 ATTIVITÀ 2005

- Carta della Mobilità 2005 e opuscolo informativo "Le linee - i percorsi"
- Neapolis festival 2005
- Kaleidos Lab
- '10 maggio' giornata del T.P.L.
- Il bus a scuola
- Natale 2005 (Bus presepe)
- Stage per studenti universitari
- ANM Porte Aperte
- Videobox
- Concorso letterario 'Parole in Corsa'
- Forum P.A.
- Energy Med - Mostra Convegno sulle Fonti Rinnovabili e l'Efficienza Energetica nei Paesi del Mediterraneo

