



CARTA DELLA MOBILITÀ



Anno 2019

EMISSIONE : 1
GENNAIO 2019

REVISIONE : 0

Sommario

1	GENERALITA'	3
1.1	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI	3
1.2	RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	4
1.3	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
1.3.1	La storia.....	4
1.4	Il Servizio.....	4
1.4.1	Tipologia dei servizi forniti.....	5
1.4.2	LA RETE DI ESERCIZIO.....	6
1.4.3	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SVOLTO.....	6
1.4.4	SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO.....	7
1.4.5	DESCRIZIONE di STECAV S.c.a.r.l. e delle risorse	7
1.5	STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI	8
1.6	PRINCIPI FONDAMENTALI della Carta di Mobilità dei Servizi	9
1.6.1.	EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'	9
1.6.2.	CONTINUITA'	9
1.6.3.	PARTECIPAZIONE.....	10
1.6.4.	EFFICIENZA ED EFFICACIA:	10
1.6.5.	LIBERTA' DI SCELTA	10
2	I FATTORI DI QUALITÀ DEL VIAGGIO	11
3	ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI	12
3.1	RICONOSCIBILITA'	12
3.2	PRESENTABILITA'	12
3.3	COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO	12
3.4	REGOLE PER IL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO.....	12
4	COMPORAMENTO UTENTE IN VETTURA	13
4.1	VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE.....	13
4.1.1.	COMPORAMENTO IN VETTURA	13
4.1.2.	NORME PER IL TRASPORTO DEI BAMBINI.....	13
4.1.3.	NORME PER IL TRASPORTO DI COSE.....	13
4.1.4	NORME PER IL TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI.....	14
4.1.5	OGGETTI SMARRITI	14
4.1.6.	NORME GENERALI.....	14

4.1.7. SANZIONI AMMINISTRATIVE.....	15
4.1.7. SANZIONI PER IRREGOLARITA'	16
5 TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE	17
5.1 PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA	17
5.1.1. Informazioni all'utente.....	17
5.1.2. Attenti alle esigenze dei Clienti.....	17
5.1.3. Reclami e Suggerimenti o Proposte.....	17
5.1.4. Tempi di risposta in caso di reclamo.....	18
6 SISTEMA TARIFFARIO	20
7 IL MONITORAGGIO.....	22
8 SCHEDE TEMATICHE.....	23
8.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO	23
8.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	23
8.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	24
8.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	25
8.5 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	26
8.6 SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI.....	27
8.7 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA.....	27
8.8 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI.....	27
8.9 LIVELLO SERVIZI SPORTELLO	28
8.10 GRADO INTEGRAZIONE MODALE	28
8.11 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE.....	28

1 GENERALITA'

1.1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI

Gentili clienti,

la carta di mobilità dei servizi di STECAV S.c.a.r.l. esprime, con evidenza, la volontà e l'impegno dell'Azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto pubblico locale. E' un documento che risponde alle esigenze d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e utente/cliente.

Il documento è stato redatto in conformità con le linee guida contenute nel Capitolato di Gara per l'Affidamento dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Provincia di Como.

STECAV S.c.a.r.l., ha adottato il documento denominato "Carta della Mobilità" in attuazione dell'articolo 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n.273, sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

Lo scopo di tale documento è di monitorare costantemente il miglioramento nell'erogazione del servizio offerto dall'Azienda attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Grazie a questa pubblicazione l'utente/cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

La carta di mobilità di STECAV S.c.a.r.l. è disponibile presso la sede in via Asiago (COMO), i depositi e pubblicata sul sito internet dell'Azienda www.stecav.it.

1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n. 273/95 (11/07/1995) "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento delle efficienze delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (30/12/1998) "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti" o "carta della mobilità";
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica (31/3/1994) "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione";
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione reclami rientranti nell'ambito delle applicazioni della carta della mobilità"
- Disciplina contenuta nel regolamento allegato A al R.D. del 8 Gennaio 1931 n.148

1.3 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.3.1 LA STORIA

In seguito alla gara effettuata, l'Associazione Temporanea di Impresa (ATI) tra FNMA, AGI e ASF AUTOLINEE (già SPT LINEA) si è aggiudicata il servizio di trasporto pubblico per la Provincia di Como.

Il 26/10/2005 è stata costituita la Società Consortile a responsabilità limitata STECAV S.c.a.r.l. "Società Trasporti Extraurbani Consortili Alessandro Volta".

Dal 01/07/2005, ASF AUTOLINEE effettua poco più dell'84% del servizio previsto (tutta la Provincia di Como esclusa l'area di Lomazzo-Olgiate e la linea C77 Como-Varese), FNMA il restante 16% (area Sud-Ovest della Provincia di Como).

1.4 IL SERVIZIO

STECAV gestisce la rete extraurbana della Provincia di Como con collegamenti sino a Sondrio, Lecco, Bergamo, Monza e Varese.

	Residenti	Superficie	Densità
Provincia di Como	537.500	1.288 kmq	417 res/kmq

1.4.1 TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI

La rete extraurbana della Provincia di Como è costituita da 55 linee. Nel dettaglio le linee automobilistiche sono le seguenti:

Codice linea	Descrizione linea	Operatore
C10	Como - Menaggio - Colico	ASF AUTOLINEE srl
C12	Menaggio – Porlezza - Oria Confine	ASF AUTOLINEE srl
C13	Menaggio - Plesio	ASF AUTOLINEE srl
C14	Menaggio – Porlezza - Cavargna	ASF AUTOLINEE srl
C17	Dongo - Garzeno	ASF AUTOLINEE srl
C18	Dongo - Livo	ASF AUTOLINEE srl
C19	Pianello - Morbegno - Sondrio	ASF AUTOLINEE srl
C20	Como – Argegno - Lanzo	ASF AUTOLINEE srl
C21	Argegno - San Fedele – Casasco	ASF AUTOLINEE srl
C22	San Fedele – Porlezza	ASF AUTOLINEE srl
C23	San Fedele - Ponna	ASF AUTOLINEE srl
C24	San Fedele - Pigra	ASF AUTOLINEE srl
C27	Porlezza - Val Rezzo	ASF AUTOLINEE srl
C28	Como – Rovenna	ASF AUTOLINEE srl
C29	Como - Tosnacco	ASF AUTOLINEE srl
C30	Como – Nesso - Bellagio	ASF AUTOLINEE srl
C31	Como – Torno - Palanzo	ASF AUTOLINEE srl
C32	Como – Nesso - Piano del Tivano	ASF AUTOLINEE srl
C35	Asso – Onno - Bellagio	ASF AUTOLINEE srl
C36	Asso – Civenna – Bellagio	ASF AUTOLINEE srl
C37	Asso – Sormano	ASF AUTOLINEE srl
C40	Como - Erba - Lecco	ASF AUTOLINEE srl
C43	Como – Lipomo – Tav. - Ponzate	ASF AUTOLINEE srl
C45	Como - Inverigo - Cantù	ASF AUTOLINEE srl
C46	Como – Rovagnate - Merate	ASF AUTOLINEE srl
C47	Como - Casatenovo – Merate	ASF AUTOLINEE srl
C49	Como – Erba – Asso	ASF AUTOLINEE srl
C50	Como - Olmeda - Cantù	ASF AUTOLINEE srl
C52	Como–Camerlata-Intimiano- Cantù	ASF AUTOLINEE srl
C60	Como - Bregnano	ASF AUTOLINEE srl
C62	Como – Appiano Gentile – Mozzate	ASF AUTOLINEE srl
C70	Como – Villaguardia - Appiano G.	ASF AUTOLINEE srl
C71	Como - Maccio	ASF AUTOLINEE srl
C74	Como – Uggiate - Valmorea	ASF AUTOLINEE srl
C75	Como – Ronago - Uggiate	ASF AUTOLINEE srl
C80	Cantù - Meda - Monza	ASF AUTOLINEE srl

C81	Cantù – Mariano - Perticato	ASF AUTOLINEE srl
C82	Cantù–Carimate-Novedrate – Mariano	ASF AUTOLINEE srl
C85	Fino Mornasco - Cantù	ASF AUTOLINEE srl
C86	Cantù – Brenna - Anzano - Erba	ASF AUTOLINEE srl
C90	Erba - Mariaga	ASF AUTOLINEE srl
C91	Erba – Cremnago	ASF AUTOLINEE srl
C92	Erba - Orsenigo - Erba	ASF AUTOLINEE srl
C94	Erba - Caslino d’Erba - Erba	ASF AUTOLINEE srl
C95	Erba – Bosisio Parini	ASF AUTOLINEE srl (SUBAFFIDO A SPREAFICO srl)
C99	Circolare di Erba	ASF AUTOLINEE srl
U1-2-3	Urbana di Cantù con Servizio a chiamata	ASF AUTOLINEE srl
C64	Olgiate C. – Appiano G. – Lomazzo	FNMA spa
C66	Lomazzo-Lurago M.-Appiano G.	FNMA spa
C67	Saronno–Turate-Fenegrò-Lomazzo	FNMA spa
C69	Lomazzo - Tradate	FNMA spa
C76	Tradate – Olgiate C.	FNMA spa
C77	Como – Varese	FNMA spa
C84	Cantù – Lomazzo	FNMA spa

1.4.2 LA RETE DI ESERCIZIO

CARATTERISTICHE COMPLESSIVE:

- 1.082 km di lunghezza rete totalmente su gomma.
- 1799 fermate, di cui: con pensilina 19 %
- con informazioni statiche 100 %
- con informazioni in tempo reale 4 paline a Como

IL SERVIZIO EROGATO:

- Km prodotti: 10.001.113,6

1.4.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SVOLTO

REGOLARITÀ: 99,93 % corse effettuate/corse programmate % corse

PUNTUALITÀ: % corse con ritardo/anticipo alla partenza sup. a 5’ conteggiato ai capolinea 8,51%;

% corse con ritardo/anticipo alla partenza sup. a 10’ conteggiato ai capolinea 3,13%

COPERTURA del SERVIZIO:

Giorni di servizio nell'arco dell'anno: 363

Il servizio è attivo tutti i giorni tranne nelle giornate del 1° gennaio e del 25 dicembre (tutte le linee), 1° maggio e 15 agosto (ad esclusione delle linee delle due sponde del lago);

Periodicità del servizio: il servizio si svolge secondo quattro periodi: scolastico, non scolastico, estivo ed estivo ridotto (5 settimane di agosto)

In una giornata feriale il servizio viene coperto nelle seguenti fasce orarie:

7,00 - 14,00	Tutte le linee della rete
6,00 - 19,00	Tutte le linee della rete (ad eccezione delle C19, C23, C24, C27, C90, C95, C99)

C40	servizio dalle 5.00 alle 23.30	Collegamenti notturni sulle direttrici principali
C50	servizio dalle 5.00 alle 23.00	
C70	servizio dalle 5.00 alle 23.00	
C77	servizio dalle 5.00 alle 23.30	
C80	servizio dalle 5.45 alle 23.00	

Passeggeri trasportati annualmente: 10.715.024

Passeggeri-km annuali: circa 128.000.000

1.4.4 SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

Servizi garantiti in caso di sciopero: vengono garantiti in caso di sciopero le seguenti fasce orarie:

- dall'inizio del servizio e fino alle ore 8.30;
- dalle ore 16.30 alle ore 19.30.

1.4.5 DECRIZIONE DELLE STRUTTURE DI STECAV S.C.A.R.L. E DELLE RISORSE

L'organico adibito al T.P.L. della STECAV S.c.a.r.l.. al 31/12/2018 era il seguente:

Dirigenti-Quadri-Impiegati	34
Personale di movimento-Autisti-Operai	371
TOTALE	405

Veicoli impiegati e tipologia: 274 di cui:

Tipologia veicolo	n.
Corti	14
Medi e Mediani	39
Normali	47
Lunghi	155
Superlunghi	6
Snodati	13

1.5 STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI

Poiché la Direzione ha stabilito come prioritario obiettivo:

- l'efficacia del servizio in termini di affidabilità, frequenza, regolarità e puntualità;
- l'efficienza del servizio privilegiando gli standard di sicurezza ed il livello di comfort;
- il consolidamento ed il miglioramento della presenza dell'azienda sul territorio;
- l'accrescimento delle competenze del proprio personale, non solo per quanto concerne gli aspetti tecnici e professionali, bensì ponendo una forte attenzione anche su quelli relazionali e comunicazionali del personale a diretto contatto con i clienti;
- il miglioramento della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni sia all'interno dell'Azienda sia verso il cliente;
- la promozione di ogni azione diretta a salvaguardare l'ambiente, a far sì che i servizi erogati direttamente o indirettamente e le attività ad essi connesse non presentino rischi significativi per le persone e per l'ambiente;
- la tutela e la salvaguardia della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;

Ne conseguono i seguenti impegni, individuali e collettivi:

- rispettare le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti applicabili e sottoscritti;
- rispettare i requisiti qualitativi minimi per i servizi richiesti dal cliente, da requisiti cogenti e/o interni, ai fini della competitività tecnologica e gestionale;
- fare ogni sforzo per ridurre l'inquinamento, i consumi di materie prime, i rifiuti prodotti privilegiandone il recupero;
- valutare gli aspetti ambientali dei servizi erogati direttamente e indirettamente e le attività ad essi connesse, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la maggiore protezione per l'ambiente;
- adottare i processi tecnologici che offrono i migliori impatti ambientali in termini tecnici ed economici;
- agire in conformità ai principi per la qualità, indicati nelle norme della famiglia UNI EN ISO 9001:2008, ai requisiti relativi ai sistemi di gestione ambientale, riportati nelle norme della

serie UNI EN ISO 14001:2004 e a quelli per la sicurezza e salute dei lavoratori della norma BS OHSAS 18001:2007;

- fare attività di formazione e sensibilizzazione per tutti i dipendenti, per incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente ed al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi.

La Direzione, con la profonda convinzione che solo una corretta applicazione dei principi sopra esposti consenta il raggiungimento degli obiettivi di qualità e ambientali prefissati, ha affidato lo studio, la realizzazione e la conduzione del Sistema Integrato ad un Servizio appositamente istituito, il Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente & Sicurezza, il cui Responsabile (RSQAS) è, agli effetti della Qualità, il Rappresentante della Direzione.

La politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza è portata a conoscenza di tutti i livelli dell'organizzazione attraverso la pubblica affissione nelle bacheche aziendali e mediante trasmissione trasparente della stessa da parte dei Responsabili alle strutture di loro competenza. La politica è inoltre resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Ogni anno la Direzione riesamina la politica e formula obiettivi e traguardi di miglioramento continuo della prestazione ambientale e della qualità, comunicandoli a tutti gli interessati.

Tutto il personale ha l'obbligo di agire in conformità con le regole descritte nel Manuale di gestione integrato (MQAS) ed a quest'obbligo sono tenuti anche fornitori ed appaltatori, in quanto ritenuti parte fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti.

1.6 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DI MOBILITÀ DEI SERVIZI

La carta di Mobilità dei Servizi si basa sui seguenti principi che, in sintesi, rappresentano i valori guida intrapresi da STECAV S.c.a.r.l.

1.6.1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione.

Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;

Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

1.6.2. CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice del settore;

Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero: quest'adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto l'Azienda.

1.6.3. PARTECIPAZIONE

Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:

- analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle aziende, Associazioni dei Consumatori).

1.6.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA:

Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, l'Azienda produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

1.6.5. LIBERTA' DI SCELTA

Garanzia per la parte di sua competenza e con riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2 I FATTORI DI QUALITÀ DEL VIAGGIO

IL Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascuna fase del viaggio:

- Sicurezza del Viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale del Viaggiatore
- Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- Confort del Viaggio
- Servizi Aggiuntivi
- Servizi per Viaggiatori Disabili
- Informazioni alla Clientela
- Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale a Contatto con l'Utenza
- Livello di Servizio nelle operazioni di sportello
- Grado Integrazione Modale
- Attenzione all'ambiente

A questo elenco si è deciso di aggiungerne altri quattro, non espressamente richiesti dal sopracitato decreto:

- Frequenza del servizio
- Cortesia e competenza del personale
- Facilità nel reperire i documenti di viaggio
- Grado di soddisfazione del cliente/viaggiatore

Per ognuno dei precedenti fattori sono stati specificati i relativi indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni erogate. Ad ogni indicatore, con riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati;
- uno standard, livello minimo, corrispondente a ciascun indicatore di qualità;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo standard, che identifica un valore, può essere formulato sulla base d'indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico e generale. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa; è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo utente (es: tempo di attesa delle fermate). E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni concernenti il valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es: percentuale di mezzi in orario) formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici contenuti del servizio garanzia rispetto a elementi determinati del servizio (Es: comportamento del personale).

3 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI

3.1 RICONOSCIBILITA'

Il personale a diretto contatto con gli utenti è costituito da personale viaggiante e addetti del centralino.

Il personale viaggiante è immediatamente riconoscibile perché indossa una divisa aziendale riconoscibile dal logo aziendale.

In osservanza alle vigenti norme che regolano il pubblico servizio, il personale aziendale a contatto con la clientela è identificabile da un cartellino di riconoscimento, ben visibile, che riporta il logo aziendale, la fotografia della persona, il numero di matricola e la mansione.

3.2 PRESENTABILITA'

Il personale in forza a STECAV S.c.a.r.l. indossa sempre la divisa pulita e ben ordinata (personale viaggiante) oppure abiti decorosi (impiegati) e ha estrema cura della propria persona, evitando forme di trascuratezza o eccessiva eccentricità. Gli utenti/clienti vengono trattati con rispetto e cortesia da parte di STECAV S.c.a.r.l.

3.3 COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

STECAV S.c.a.r.l. cura che le comunicazioni, sia verbali sia scritte, avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e adotta indirizzi atti a stabilire in generale rapporti di fiducia e collaborazione con gli utenti.

Per garantire che il comportamento del personale sia corretto e conforme alle direttive aziendali, viene consegnato, in forma controllata, un documento denominato "mansionario del personale viaggiante", che rappresenta una sintesi delle linee guida aziendali.

3.4 REGOLE PER IL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

La Società assicura la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di appositi cartellini di riconoscimento riportanti, in modo visibile, le generalità ed il numero di matricola del personale medesimo. Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia.

Inoltre il conducente di linea deve:

- non leggere durante la guida;
- non utilizzare, durante la guida apparecchi telefonici, salvo che per esigenze di servizio e con gli opportuni strumenti (auricolare);
- rispettare gli orari di partenza ai capolinea ed alle fermate intermedie compatibilmente con il traffico e la viabilità;
- essere attento alle esigenze del cliente sempre che non siano contrarie alle disposizioni di servizio e non pregiudichino la sicurezza;
- agevolare la salita dei passeggeri, prestando attenzione all'apertura e chiusura delle porte.

4 COMPORTAMENTO UTENTE IN VETTURA

4.1 VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

Di seguito verranno riportate le principali norme aziendali relative all'utilizzo del mezzo pubblico. Lo scopo è quello di agevolare l'accesso al servizio ai cittadini contribuendo alla creazione tra gli stessi e il personale di un clima collaborativo.

4.1.1. COMPORTAMENTO IN VETTURA

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca al personale, al patrimonio aziendale, agli altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali.

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la Società è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente. La Società risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dell'autista che si trovi in stato di necessità.

4.1.2. NORME PER IL TRASPORTO DEI BAMBINI

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro e 10 centimetri.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro. E' consentito trasportare passeggini o carrozzine per bambini anche non ripiegati solo sugli autobus forniti di postazione per disabili in carrozzella entro la zona ad essi riservata. Durante il viaggio, il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

4.1.3. NORME PER IL TRASPORTO DI COSE

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi. E' consentito il trasporto delle sole biciclette pieghevoli, con ingombro max. di cm. 82x66x34.

4.1.4 NORME PER IL TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, un animale domestico di piccola taglia purché trasportato in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri, cioè dotato di guinzaglio e museruola o all'interno di apposita gabbietta. I cani-guida per non vedenti, dotati di maniglione e simbolo di riconoscimento, possono viaggiare gratuitamente.

4.1.5 OGGETTI SMARRITI

La Società non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi per 3 mesi presso l'Ufficio Rapporti con l'Utenza o presso i depositi principali (Como, Cantù, Menaggio, Saronno, Tradate e Solbiate). Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti è in funzione nei soli giorni feriali, dalle ore 8.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.30. Per il loro ritiro dovrà essere esibito un documento di identità.

4.1.6. NORME GENERALI

1a) Diritti del viaggiatore

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo);
- continuità e certezza del servizio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo), anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe (inclusa la vendita a bordo dei biglietti di corsa semplice ove previsto);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo ove previsto;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

1b) Doveri del viaggiatore

Tutte le fermate sono a richiesta, pertanto il passeggero a bordo deve segnalare con apposito pulsante la prenotazione della fermata per scendere e il passeggero a terra deve richiederla con un cenno della mano.

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni della società nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- non accedere in autobus con materiali, oggetti od involucri voluminosi che per forma o natura, possano risultare molesti, pericolosi o dannosi sia per i viaggiatori che per la società esercente;
- risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori;
- allacciare le cinture di sicurezza ove presenti;
- esibire, a richiesta del personale addetto al controllo un documento attestante le proprie generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale.

4.1.7. SANZIONI AMMINISTRATIVE

Come previsto dall'articolo 46 della Legge Regionale n. 6 del 4 aprile 2012, gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione della sanzione amministrativa da un minimo di trenta ad un massimo di cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima.

In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata.

Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione verrà annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione: in questo caso saranno dovute le sole spese di procedimento.

E' ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa, oltre alle spese del procedimento, entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione.

Tale somma è ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato al momento della contestazione o, comunque, entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione.

4.1.7. SANZIONI PER IRREGOLARITA'

A seguito del riscontro di irregolarità il cliente viene sanzionato. Nel caso in cui venga comminata la contravvenzione, il cliente può presentare eventuali scritti difensivi o richiesta di audizione entro il termine di 60 giorni dalla data di consegna o di notifica di verbale alle seguenti Società:

ASF AUTOLINEE srl via Asiago 16/18 22100 COMO

FNMA SpA via Gorizia 47 21047 SARONNO (VA)

A detto ricorso l'Azienda darà riscontro entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione.

5 TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE

5.1 PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA

5.1.1. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto la Società ha costituito una serie di luoghi istituzionali dedicati alla comunicazione con la clientela. A tal fine è stato costituito un proprio ufficio Rapporti con l'Utenza con sede a Como via Asiago 16 aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: 8.00-12.00 14.00-17.00

telefono n. 031.247.111 - fax 031.247.222

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, tariffe, linee, abbonamenti, sanzioni, ecc.

È inoltre disponibile un ulteriore punto di informazione sito presso la Stazione autolinee in piazza Matteotti aperto nei seguenti orari:

lunedì - sabato 9.00 - 13.00 14.00 - 18.00

N. di telefono 031.247.247

Indirizzi e-mail: info@asfautolinee.it, info@fnma.it.

Sempre nell'ambito dell'Ufficio Rapporti con l'Utenza, la Società ha concordato la condivisione delle informazioni aziendali con Enti, Associazioni, Comune di Como. In questo modo al cittadino viene data l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili all'uso del servizio di trasporto pubblico locale oltre agli orari delle diverse linee.

E' stato inoltre realizzata una pagina web, contenente informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) disponibile al seguente indirizzo: www.stecav.it

5.1.2. ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI

STECAV S.c.a.r.l. è consapevole della necessità di mantenere un dialogo costruttivo e aperto con i propri utenti / clienti. La "Customer Satisfaction" diviene, pertanto, elemento basilare per individuare e cogliere le sempre crescenti esigenze dell'utenza e quindi attivare i necessari correttivi per migliorare l'erogazione del proprio servizio.

5.1.3. RECLAMI E SUGGERIMENTI O PROPOSTE

Chi desidera formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, avanzare reclami o fare una proposta lo può fare sia in forma verbale che scritta.

In quest'ultimo caso i reclami devono essere debitamente firmati, circostanziati e devono riportare le generalità di chi lo formula per essere preso in considerazione e per ottenere una risposta.

I suggerimenti e i reclami vanno inviati a:

- ASF AUTOLINEE Srl, via Asiago n. 16/18 - 22100 Como,

n° telefono 031.247.111 n° fax 031.340.900

e-mail: info@asfautolinee.it

➤ FNMA SpA, via Gorizia 47 – Saronno (VA)

n° telefono 02.961.921

e-mail: info.fnma@ferrovienord.it

5.1.4. TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

La Società si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a **trenta** giorni decorrenti dalla data di ricezione.

OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	GIORNI E ORARIO	N. TELEFONO e FAX
CENTRALINO DIREZIONE		Lunedì-Giovedì 8.00-18.00 Venerdì 8.00-17.00	Tel. 031.247.111 Fax 031.340.900 info@asfautolinee.it
RICHIESTA INFORMAZIONI	STAZIONE AUTOLINEE Piazza Matteotti COMO	Lunedì - sabato 6.30 - 20.00 Domenica 8.00 - 12.00 e 14.00 - 19.00	Tel. 031.247.111 urp@asfautolinee.it
	SARONNO	Lunedì - venerdì 9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00	Info.fnma@ferrovienord.it
	DEPOSITO DI COMO (*) (rete extraurbana)	Lunedì - Sabato 4.30 - 20.30 Festivi 6.30 - 20.30	
	DEPOSITO DI Cantù (*)	Lunedì - Sabato 4.30 - 20.30 Festivi 5.30 - 19.30	Tel. 031.247.295 Fax 031.700.281
	DEPOSITO DI MENAGGIO (+)	Lunedì - Sabato 6.00 - 18.00	Tel. 031.247.293 Fax 0344.30.587
Denuncia violazione Carta della mobilità Inoltro reclami scritti Richiesta informazioni	UFFICIO RAPPORTI CON L'UTENZA Staz. Autolinee	Lunedì - Venerdì 9.00 - 13.00 14.00 - 18.00	Tel. 031.247.247 Fax 031.340.900 urp@asfautolinee.it
Segnalazione infortuni a bordo degli autobus e/o con terzi	UFFICIO SINISTRI Via Asiago n. 16/18 22100 COMO	Lunedì - Giovedì 8.30-12.30 e 14.00 - 17.30 Venerdì 8.30-12.30 e 14.00 - 16.30	Tel. 031.247.304 Fax 031.247.220 sinistri@asfautolinee.it
Informazioni e/o reclami relativi al trattamento dei dati		D.P.O. (Responsabile protezione dei Dati) privacy@asfautolinee.it	
Tessere Regionali Libera Circolazione		da telefono fisso: 840 000008 da cellulare: 02 67087474	

SITO INTERNET: www.stecav.it

(*) = eccetto i giorni di Natale, 1° gennaio, 1° maggio e 15 agosto

STECAV S.c.a.r.l. tratterà tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti con la massima attenzione e discrezione, in conformità con il Regolamento Europeo R.E. 679/16 relativo alla protezione dei dati personali.

STECAV S.c.a.r.l. nel rispetto della normativa Norma UNI 10600 (luglio 1997) “Presentazione e gestione reclami rientranti nell’ambito delle applicazioni della carta della mobilità” s’impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione e fornire risposte coerenti ed esaustive a tutte le richieste.

6 SISTEMA TARIFFARIO

PRINCIPALI TITOLI DI VIAGGIO EXTRAURBANI

BIGLIETTO EXTRAURBANO DI CORSA SEMPLICE A STRAPPO.

Vale per la singola corsa. La tariffa dipende dalla linea utilizzata e da origine e destinazione del viaggio. Si annulla facendolo strappare la contromarca del biglietto dall'autista.

ABBONAMENTI

Sono in vendita abbonamenti settimanali, mensili ed annuali che includono una o più linee. L'abbonamento è valido solo se accompagnato dalla tessera di riconoscimento e se riporta il numero della stessa sull'abbonamento.

La validità è dal lunedì alla domenica per i settimanali, dal primo all'ultimo giorno del mese per i mensili e di dodici mesi a partire dal primo giorno del mese d'acquisto per gli annuali.

TESSERA DI RICONOSCIMENTO

Per utilizzare gli abbonamenti ASF è necessario disporre di una tessera di riconoscimento personale, acquistabile presso la Stazione Autolinee di Piazza Matteotti a Como o presso qualunque rivendita autorizzata.

TITOLI DI VIAGGIO SPECIALI:

- Abbonamenti Mensili ed Annuali ASF extraurbani integrati con la Rete Urbana di Como
- "Io Viaggio Ovunque in Lombardia" permette di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblici in Lombardia (esclusi i battelli dei laghi di Como e Maggiore). Ha validità di 1, 2, 3 o 7 giorni, mensile, trimestrale o annuale.
- "Io Viaggio Ovunque in Provincia" permette di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblici in Provincia di Como (esclusi i battelli del Lago di Como) Ha validità mensile.
- "Io viaggio in famiglia" permette di fruire di sconti e gratuità per i viaggiatori di <14 anni e per l'acquisto di più abbonamenti per studenti < 18 anni da parte dello stesso nucleo familiare.

DOVE ACQUISTARE

Biglietti, abbonamenti e tessera di riconoscimento si possono acquistare alla Biglietteria ASF presso la Stazione Autolinee di Como in Piazza Matteotti ed in tutte le rivendite autorizzate (l'elenco completo si trova su www.asfautolinee.it). I biglietti a tempo della Rete Urbana di Como sono acquistabili anche presso i parcometri.



ALL. 6-B

STECAV Scarl - COMO**TARIFFE IN VIGORE DAL 1 OTTOBRE 2018**

Corrispondenza tra scaglioni tariffari contrassegnati sui documenti di viaggio e prezzi

Scaglioni Tariffari	BIGLIETTI C.S.	ABBONAMENTI SETT. 7 GIORNI	ABBONAMENTI MENSILI	ABBONAMENTI ANNUALE
1	€ 1,40	€ 10,00	€ 35,00	€ 335,00
2	€ 1,80	€ 12,50	€ 44,50	€ 427,00
3	€ 2,20	€ 15,00	€ 53,00	€ 504,00
4	€ 2,50	€ 17,00	€ 61,00	€ 582,00
5	€ 3,00	€ 20,50	€ 72,00	€ 690,00
6	€ 3,40	€ 22,50	€ 80,00	€ 766,00
7	€ 3,70	€ 25,00	€ 87,00	€ 835,00
8	€ 4,10	€ 27,00	€ 94,00	€ 903,00
9	€ 5,00	€ 31,00	€ 108,00	€ 1.033,00
10	€ 5,70	€ 34,00		
11	€ 6,20	€ 35,00		
12	€ 7,00	€ 37,00		
Scaglioni Tariffari	BIGLIETTI C.S.	ABBONAMENTI SETT. 7 GIORNI	ABBONAMENTI MENSILI	ABBONAMENTI ANNUALE
A	€ 1,40	€ 9,20	€ 32,50	€ 310,00
B	€ 1,80	€ 12,50	€ 44,50	€ 427,00
C	€ 2,30	€ 15,00	€ 54,00	€ 515,00
D	€ 2,80	€ 19,00	€ 67,00	€ 641,00
E	€ 3,40	€ 22,50	€ 80,00	€ 766,00
LINEE URBANE DI CANTU'				
C.S.	ABB. Studenti-Pensionati		ABB.Ord. Urbano	ABB.ANNUALE
€ 1,40	€ 19,50		€ 25,00	€ 237,00
Agevolazioni Regionali - ABBONAMENTI				
IO VIAGGIO IN LOMBARDIA			GIORNALIERO	€ 16,50
			BIGIORNALIERO	€ 27,00
			TRIGIORNALIERO	€ 32,50
			SETTIMANALE	€ 43,50
			MENSILE	€ 108,00
			TRIMESTRALE	€ 312,00
			ANNUALE	€ 1.039,00
IO VIAGGIO IN PROVINCIA CO			MENSILE	€ 76,00

Inoltre si applicano le agevolazioni regionali:

IO VIAGGIO IN FAMIGLIA: Occasionali - Abbonamenti Mensili e Annuali

IO VIAGGIO TRENOCOMO: Integrazioni con i Servizi Ferroviari

7 IL MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, STECAV S.c.a.r.l. s'impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

La soddisfazione riguarderà i seguenti fattori qualità:

- Sicurezza del Viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale
- Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- Confortevolezza del Viaggio
- Servizi Aggiuntivi
- Servizi per Viaggiatori Disabili
- Informazioni alla Clientela
- Aspetti Relazionali e Comportamentali
- Livello Servizi Sportello
- Grado Integrazione Modale
- Attenzione all'ambiente
- Frequenza del servizio
- Cortesia e competenza del personale
- Facilità nel reperire i documenti di viaggio
- Grado di soddisfazione

La percentuale di soddisfazione percepita è rilevata dalle dichiarazioni effettuate dai clienti attraverso mirate indagini aziendali, svolte da società terza. Di seguito è riportato il valore rilevato sulla base di coloro che hanno dato risposta certa (esclusi i "non so" e non risponde). Le tecniche e la numerosità del campione sono comunque preventivamente sottoposte a parere dell'Ente Affidante, al fine di garantire una condivisione di approccio.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rivelati) sono utilizzati dall'azienda per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta.

In particolare entro il 31 Gennaio di ogni anno, l'azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente che sarà trasmessa al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici istituiti presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per verificare che i parametri indicati nel Contratto di Servizio in essere tra STECAV S.c.a.r.l. e Provincia siano rispettati è stato predisposto un sistema di rilevazione e analisi dei dati, supportato da un'attività di controllo in esercizio.

8 SCHEDE TEMATICHE

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

In particolare si distinguono dodici fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

8.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il viaggio sugli autobus della STECAV s.c.a.r.l. è caratterizzato da un'elevata sicurezza, grazie all'alta qualifica del personale viaggiante e alla professionalità del personale tecnico che periodicamente provvede alla manutenzione preventiva dei mezzi.

In questi ultimi anni i dispositivi di sicurezza sono stati rafforzati dalla Società; anche per l'anno corrente la Società si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri. La politica della Società in termini di sicurezza del viaggiatore è perseguita mediante la strategia di supporto al cliente e prevede le seguenti iniziative:

- dotazione a tutti gli autisti di telefono cellulare aziendale;
- sistema AVL per la localizzazione del bus durante il servizio;

Indicatori di qualità		2018		2019 Standard di qualità (livello promesso del servizio)	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	Effettivo		
Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/vetture km	0	0	0	Rilevazione
	n. feriti/100.000 km	0,25	0,14	0,25	Rilevazione
	n. sinistri/ 100.000km	1,35	1,31	1,35	Rilevazione
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/vetture km	0	0	0	Rilevazione
	n. feriti/100.000 km	0,25	0,14	0,25	Rilevazione
	n. sinistri/100.000km	<=1.5	0,51	<=1.5	Rilevazione
Vetustà mezzi	% mezzi > 15 anni	9%	13,14%	9%	Rilevazione
Percezione complessiva	% soddisfatti	90%	92,5%	93%	Sondaggio

8.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

La Società, inoltre, provvede alle necessarie coperture assicurative. Ciò si concretizza per il cliente nel diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- danni fisici, corporali, infortuni involontariamente causati dalla circolazione degli automezzi aziendali;
- danneggiamento ad indumenti e ad oggetti di comune uso personale che, per la loro naturale destinazione, siano portati con sé.

Il cliente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e informare l'azienda con atto formale.

Indicatori di qualità	2018	2019 Standard di qualità (livello)	Modalità di rilevazione
------------------------------	-------------	---	--------------------------------

				promesso del servizio)	
Tipologia	Unità di misura	promesso	effettivo		
Sicurezza Personale e Patrimoniale	n. denunce/viaggiatori	0	0	0	Rilevazione
Percezione Complessiva	% soddisfatti	91%	97,1%	95%	Sondaggio

8.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Il servizio si svolge in modo regolare; gli autobus, salvo casi eccezionali, si muovono con buona puntualità. Il viaggio, per il cliente, ha inizio nel momento in cui sorge la necessità di spostarsi e si conclude quando la persona raggiunge il luogo desiderato.

Pedonale:

Il numero delle fermate, dislocate sulla rete dell'area extraurbana è di 1.799. La distanza media intercorrente tra due fermate, è di circa 700 metri nell'area extraurbana. Ciò consente un tempo medio pedonale valutabile in 7 minuti.

Di attesa:

Il tempo di attesa è determinato dalla frequenza programmata per ogni singola linea. Le frequenze programmate si differenziano nell'arco della giornata, nel tipo di giorno della settimana e nel periodo dell'anno. Una stima approssimativa dei tempi di attesa necessari nelle fasce delle ore di punta le linee vengono così suddivise:

TEMPO DI ATTESA	TIPO DI LINEE	NUMERI DELLE LINEE
20 Minuti	Linee di forza (linee con elevati carichi)	C50/52 - C70/71
30 - 60 Minuti	Altre linee	C10 - C12 - C14 - C20 - C21 - C28 - C29 - C30 - C40 - C43 - C45 - C46 - C47 - C49 - C60 - C62 - C64 - C66 - C74 - C77 - C80 - C81 - C82 - C84 - C85 - U1-2-3
oltre 60 Minuti	Aree a domanda debole	C13 - C17 - C18 - C19 - C22 - C23 - C24 - C27 - C31 - C32 - C35 - C36 - C37 - C67 - C69 - C76 - C86 - C90 - C91 - C92 - C94 - C95 - C99

Indicatori di qualità		2017		2018 Standard di qualità (livello promesso del servizio)	Modalità di rilevazione
Tipologia	Unità di misura	promesso	effettivo		

Territorio servito	Popolazione residente/kmq		537.500/1288	-	Conteggio
Regolarità complessiva servizio	% corse effettive/corse programmate	99,70%	99,93%	99,70%	Rilevazione
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	metri	685	685	685	conteggio
Velocità commerciale servizio extraurbano	km/h	27	27	27	Rilevazione
Puntualità (nelle ore di punta)	%corse con ritardo/anticipo alla partenza sup. a 5' conteggiato ai capilinea	≤10%			Rilevazione
			8,5%	≤10%	
Puntualità (nelle ore di punta)	%corse con ritardo/anticipo alla partenza sup. a 10' conteggiato ai capilinea	≤5%			Rilevazione
			3,1%	≤5%	
Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	80%	75,9%	80%	Sondaggio

8.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Gli autobus in servizio sono sottoposti a una pulizia giornaliera che consiste nella scopatura - risciacquo pavimento e rampe di accesso autobus, lavaggio esterno, pulitura vetri, sostituzione appoggiatesta e foderine sporche, vuotatura posacenere e portariviste. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita pulizia annuale.

Indicatori di qualità		2018		2019 Standard di qualità (livello promesso servizio)	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Pulizia ordinaria	n. interventi giorn./n. mezzi	1	1	1	Rilevazione
Pulizia radicale	frequenza media in gg	giornaliera	giornaliera	giornaliera	Rilevazione
Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in gg	semestrale	semestrale	semestrale	Rilevazione
Percezione complessiva livello di pulizia	%soddisfatti	85%	90,5%	90%	Sondaggio

8.5 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Laddove le condizioni stradali lo permettono, i nuovi autobus acquistati sono a pianale ribassato per consentire una accessibilità facilitata.

Affollamento: Numero di posti offerti per ogni passeggero

Ore di punta	Ore di morbida
> 1,2	> 2

Mezzi climatizzati: 100 %

Indicatori di qualità		2018		2019 Standard di qualità (livello o promesso del servizio)	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Affollamento (nelle ore di punta)	posti offerti tot/viagg.	> 1,2	> 1,2	> 1,2	Rilevazione
	posti off. seduti/viagg.		n.d.		Rilevazione
Affollamento (nelle ore rimanenti)	posti off. totali/viagg.	> 2	> 2	> 2	Rilevazione
	posti off. seduti/viagg.		n.d.		Rilevazione
Climatizzazione:	% mezzi sul totale	98%	100,0%	100,0%	Rilevazione
Accessibilità facilitata (pianale rib. o elevatore)	% mezzi sul totale	93%	94,9%	95%	Rilevazione
Percezione complessiva livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	82%	83,6%	84%	Sondaggio

Tablette di fermata: L'Impresa affidataria ritiene infatti strategico e necessario poter fornire le necessarie informazioni all'utenza e per questo provvede all'aggiornamento costante delle informazioni ad ogni fermata relativamente agli orari di transito, alle coincidenze, alle modalità di acquisto dei titoli di viaggio.

Pensiline: Fermate attrezzate con pensilina e panchina/totale siti di fermata

Anno 2018:	19 %
------------	------

Informazioni a bordo delle vetture:

Esternamente, viene riportato il numero della linea percorsa con la denominazione del capolinea di destinazione nonché altre informazioni essenziali sullo svolgimento della corsa (limitazioni, deviazioni, ecc.).

8.6 SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI

Gli ultimi autobus acquistati sono tutti attrezzati con pedana mobile e sistema di ancoraggio carrozzina.

Indicatori di qualità		2018		2019 Standard di qualità (livello promesso del servizio)	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Elenco eventuali servizi aggiuntivi per portatori di handicap	% km sul totale		-		Rilevazione
Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	68%	79,6%	80%	Sondaggio

8.7 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Eventuali disservizi, ritardi, incidenti, guasti sono segnalati alla clientela in tempo reale. Tutti gli autisti sono dotati di telefono cellulare e sono in costante contatto con la centrale operativa di riferimento. Si sta inoltre introducendo a tutto il personale e su tutta la flotta un sistema di localizzazione della flotta in tempo reale con segnalazione di guasti e richiesta di supporto.

Indicatori di qualità		2018		2019 Standard di qualità (livello del servizio promesso)	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Tempestività	tempo medio (anche tel.)	0÷5'	0÷5'	0÷5'	Rilevazione
	tempo medio su disservizi		n.d.		Rilevazione
	fascia orario operatività (anche telefono)	Lun-ven 8/12-14/16.30 Sabato 8/12	Lunedì- Sabato 7.15/19.15	Lunedì- Sabato 7.15/19.15	Rilevazione
Diffusione	% mezzi con dispositivi visivi/totale	75%	73,00%	75%	Rilevazione
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100%	100%	100%	Rilevazione
Percezione esauritività informazioni	% soddisfatti	88%	89,7%	90%	Sondaggio

8.8 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori di qualità		2018		Atteso 2019 Standard di qualità (livello del servizio promesso)	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	95%	96,2%	95%	Sondaggio

8.9 LIVELLO SERVIZI SPORTELLO

Indicatori di qualità		2018		2019 Standard qualità (livello del servizio promesso)	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Punti vendita territorio	n. sportelli aperti	≥ 149	388	≥ 149	Rilevazione
Raccolta reclami	modalità	Scritte, telefoniche, via e-mail	Scritte, telefoniche, via e-mail	Scritte, telefoniche, via e-mail	Rilevazione
Riscontro proposte e reclami	entro ... giorni	30	25	30	Rilevazione
Percezione complessiva	% soddisfatti	93%	86,3%	90%	Sondaggio

8.10 GRADO INTEGRAZIONE MODALE

Indicatori di qualità		2018		Atteso 2019	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Coincidenze con altre modalità (treno)	n. corse intermodali/tot	n.d.	60%	65%	Rilevazione
Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	76%	88,2%	85%	Sondaggio

8.11 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'azienda adegua l'intero parco vetture alle normative comunitarie, statali, regionali, provinciali e comunali in materia di gas e fumi di scarico, effettuando altresì un continuo controllo sugli scarichi medesimi. Con la sostituzione di 20 bus nuovi ha incrementato la quota di mezzi Euro 5-6 ed EEV dal 54% (2017) al 57% (2018).

Indicatori di qualità		2018		Atteso 2019	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Carburante a basso tenore di zolfo (10 p.p.m.)	% dei consumi	100%	100%	100%	Rilevazione
Mezzi elettrici o ibridi	ore di servizio o vetture km/totale	0%	0%	0%	Rilevazione
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore di servizio o vetture km/totale	100%	100,0%	100%	Rilevazione
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 2	ore di servizio o vetture km/totale	0%	0%	0%	Rilevazione
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 3-4-5-6 EEV	ore di servizio o vetture km/totale	100%	100,0%	100%	Rilevazione
Riduzione emissioni Nox (Ossido di Azoto)	% rispetto anno prec.	-4%	-12,5%	-9%	calcolo
Riduzione emissioni polveri particolato	% rispetto anno prec.	-4%	-5,7%	-5%	calcolo
Riduzione emissioni emissioni CO	% rispetto anno prec.	-3%	-5,0%	-4%	calcolo
Riduzione emissioni emissioni CO2	% rispetto anno prec.	-0,5%	-0,8%	-1%	calcolo
Riduzione emissioni emissioni HC	% rispetto anno prec.	-4%	-11,7%	-8%	calcolo
Percezione complessiva	% soddisfatti	80%	82,6%	83%	Sondaggio