

# CAL/Stav

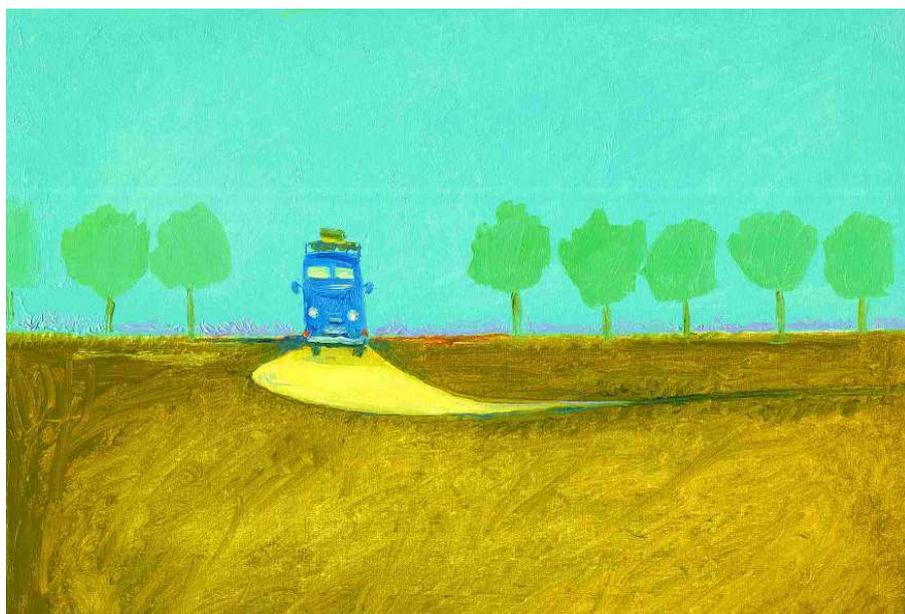
Vigevano Corso Milano snc tel 0381-23725

mail stavbus@stav.it

Magenta Viale 1° Maggio 79 tel 0297290952

mail stavbus@stav.it

## CARTA DELLA MOBILITÀ



Anno 2014

EMISSIONE : 1	REVISIONE : 2
31/03/2012	31/03/2014

## Sommario

1	GENERALITA' .....	4
1.1	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI .....	4
1.2	RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	5
1.3	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	5
1.3.1	La storia.....	5
1.4	ESERCIZIO .....	7
1.4.1	Tipologia dei servizi forniti.....	7
1.4.2	Linee attive dal 01 Luglio 2011 .....	8
1.4.3	Descrizione delle strutture della società STAV e delle risorse.....	10
1.5	STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI .....	11
1.6	Principi fondamentali della Carta di Mobilità dei Servizi .....	12
1.6.1	EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' .....	12
1.6.2	CONTINUITA' .....	12
1.6.3	PARTECIPAZIONE.....	12
1.6.4	EFFICIENZA ED EFFICACIA: .....	13
1.6.5	LIBERTA' DI SCELTA .....	13
2	I FATTORI DI QUALITA' DEL VIAGGIO.....	14
3	ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE IN CONTATO CON GLI UTENTI .....	16
3.1	RICONOSCIBILITA' .....	16
3.2	PRESENTABILITA' .....	16
3.3	COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO .....	16
3.3.1	IL CODICE DI COMPORTAMENTO .....	17
4	TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE .....	20
4.1	PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA .....	20

4.1.1	ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI .....	20
4.1.2	RECLAMI E SUGGERIMENTI O PROPOSTE .....	20
4.1.3	RICHIESTE D'INFORMAZIONE .....	21
4.2	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....	21
4.3	SISTEMA TARIFFARIO .....	21
4.3.1	Tessere SITAM .....	22
4.3.2	Convalida Studenti .....	22
4.3.3	Titoli interurbani .....	22
4.3.4	Titoli " IO VIAGGIO" .....	26
4.4	SANZIONI AMMINISTRATIVE .....	30
4.4.1	Richiesta annullamento verbale .....	31
4.5	TITOLI DI GRATUITA' .....	32
4.6	RETE DI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI .....	32
4.7	PROCEDURA E CASISTICA PER RIMBORSI .....	32
4.8	COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A PERSONE E ALLE COSE .....	33
4.9	VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE .....	33
4.9.1	Informazioni all'utente .....	33
4.9.2	Oggetti smarriti .....	34
4.9.3	Diritti e doveri .....	34
4.9.4	Condizioni generali di viaggio .....	35
4.10	TESSERA DI RICONOSCIMENTO DEL VIAGGIATORE STAV .....	39
5	IL MONITORAGGIO .....	42
6	SCHEDE TEMATICHE .....	44
6.1	FATTORE DI QUALITA' SICUREZZA DEL VIAGGIO .....	44
6.2	FATTORE DI QUALITA' SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE .....	46
6.3	FATTORE DI QUALITA' REGOLARITA' DEL SERVIZIO .....	47

6.4	FATTORE DI QUALITA' PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI .....	49
6.5	FATTORE DI QUALITA' CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO.....	50
6.6	FATTORE DI QUALITA' SERVIZI AGGIUNTIVI.....	52
6.7	FATTORE DI QUALITA' SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI .....	52
6.8	FATTORE DI QUALITA' INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA .....	53
6.9	FATTORE DI QUALITA' ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTI .....	55
6.10	FATTORE DI QUALITA' LIVELLO SERVIZI SPORTELLO .....	55
6.11	FATTORE DI QUALITA' GRADO INTEGRAZIONE MODALE.....	56
6.12	FATTORE DI QUALITA' ATTENZIONE ALL'AMBIENTE .....	57
6.13	FREQUENZA DEL SERVIZIO.....	59
6.14	CORTESIA E COMPETENZA DEL PERSONALE .....	59
6.15	FACILITÀ NEL REPERIRE I DOCUMENTI DI VIAGGIO .....	60
6.16	FACILITA' DI ACCESSO ALLE VETTURE.....	63
6.17	QUALITA' DI GUIDA DEGLI AUTISTI.....	61
6.18	INFORMAZIONI ALLE FERMATE.....	61
6.19	CAPACITA' DI GESTIRE LE EMERGENZE.....	62
6.20	ORGANIZZAZIONE DI PERCORSI E ORARI.....	62
6.21	GRADO DI SODDISFAZIONE.....	63

# 1 GENERALITA'

## 1.1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI

Gentili clienti,

la carta di mobilità dei servizi di Cal/STAV s.p.a. 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 Milano, elaborato dalla Direzione Centrale Trasporti e Viabilità, Settore Sistema dei Trasporti .

STAV s.p.a., 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.

STAV s.p.a. è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9002:2004 dal 1999 e con aggiornamento introdotto nel 2008 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 dall'ente di certificazione ANCIS, accreditato da ACCREDIA ed ha ottenuto la certificazione del suo sistema di gestione per l'ambiente secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 nel novembre 2013 dall'ente di certificazione ANCIS, accreditato da ACCREDIA.

La carta di mobilità di CAL/STAV s.p.a. è disponibile presso la sede in Corso Milano snc Vigevano (PV), le rivendite, i depositi e pubblicata sul sito internet dell'Azienda [www.autolineestav.it](http://www.autolineestav.it).

**Stav S.p.A.**

## 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

Anno 1920: Atto costitutivo della società datato 11 Gennaio.

Anno 1921: La società assume in via provvisoria il primo servizio di linea VIGEVANO/GARLASCO e dispone di due autobus.

Anno 1925: Alla società viene accordato in via definitiva la gestione del servizio VIGEVANO/GARLASCO per nove anni. La società, inoltre, presenta istanza per ottenere il servizio GARLASCO/PAVIA.

Anno 1927: La società assume il servizio VIGEVANO/GARLASCO/PAVIA.

Anno 1931: La società continua ad espandersi sul territorio, chiedendo ed ottenendo il servizio ALAGNA LOMELLINA /VILLANOVA/PAVIA; allo stesso tempo si amplia il parco macchine con l'acquisto di un autobus a due piani.

Anno 1935: La società assume il servizio VIGEVANO /MORTARA.

Anno 1947: La società si espande anche sul territorio milanese, iniziando il servizio di autolinea VIGEVANO/MILANO.

Anno 1950: La società ottiene una licenza di noleggio da rimessa per n° 3 autobus dal Comune di Vigevano.

Anno 1953: Lo sviluppo della società ed il suo ingrandimento richiedono nuovi spazi; per questo motivo viene acquistato il terreno per la costruzione di una nuova sede per la gestione degli autoservizi in Vigevano, V.le dei Mille, 99.

Anno 1954 - 1955: La società assume l'autoservizio urbano in Vigevano; tale servizio viene svolto congiuntamente ad un'altra società di autotrasporti di Vigevano.

Anno 1961: La società rileva dalla Subalpina di Milano l'autoservizio PIEVE DEL CAIRO/MILANO e ottiene una licenza di noleggio da rimessa per n° 1 autobus dal Comune di Milano.

Anno 1967: La società comincia la sua espansione anche sul territorio novarese, rilevando i servizi ex ATA di Biella VIGEVANO/NOVARA con deviazioni e diramazioni e ottenendo la licenza di noleggio da rimessa per n° 2 autobus dal Comune di Novara.

Anno 1976 - 1977 - 1982: La società cede parte dei servizi ex ATA precedentemente assunti, mantenendo soltanto la linea diretta VIGEVANO/NOVARA.

Anno 1980: La società rileva dai F.lli Passerini di Dorno le due linee di DORNO/GARLASCO/PAVIA e PAVIA/OROPA e n° 1 licenza noleggio da rimessa dal Comune di Pavia e n° 1 licenza noleggio da rimessa dal Comune di Dorno.

Anno 1993: La società incrementa il suo servizio nella zona di Vigevano, assumendo congiuntamente ad un'altra società di autolinee l'autoservizio GAMBOLO'/VIGEVANO.

Anno 1994: La società assume l'autoservizio MEDE/MORTARA e ottiene n° 1 licenza noleggio da rimessa per n° 2 autobus dal Comune di Garlasco.

Anno 1997: La società rileva dalla S.V.A. di Vigevano un'ulteriore licenza di noleggio da rimessa per n° 2 autobus.

Parallelamente e proporzionalmente all'intensificarsi dell'attività di autoservizi la società ha visto incrementarsi il numero dei propri dipendenti ed il numero di automezzi .

L'ingrandimento dell'azienda è stato accompagnato da una maggiore complessità organizzativa e produttiva, per fare fronte ad una clientela sempre più numerosa e variegata.

Nel corso del 2005 Stav s.p.a. in consorzio con altre aziende è risultata aggiudicataria pertanto nel corso del 2006 è stata attivato il servizio nella sottorete Lomellina della provincia di Pavia. La gestione del servizio è iniziata nel 2006 ed è tuttora in esercizio.

Stav in consorzio con altre aziende è inoltre risultata aggiudicataria del servizio delle sottoreti nord-ovest Milano e sud-ovest Milano, nell' ambito del consorzio è stata quindi affidata a Stav la gestione della sottorete sud-ovest Milano lotto 5/A, la gestione di tale sottorete è cominciata il 1 luglio 2011.

## 1.4 ESERCIZIO

La zona di riferimento operativo è localizzata nell'area sud ovest di Milano caratterizzata da insediamenti industriali ,poli scolastici e innumerevoli quartieri residenziali.

Trattasi di servizi extraurbani i cui utenti sono studenti, lavoratori e pendolari.

### 1.4.1 TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI

Il territorio interessato dai servizi del Lotto 5/A, sottorete Sud – Ovest, è delimitato dalla provincia di Pavia a sud e della direttrice ferroviaria Torino - Novara e Milano.

La rete dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma consente l'adduzione al passante ferroviario S 9 e con le metropolitane linea verde e linea rossa.

Le linee ordinarie che costituiscono la rete del Lotto 5/A, di competenza della Provincia di Milano, sono 7 quali:

Corbetta – Albairate – Abbiategrasso

Motta Visconti – Abbiategrasso

Magenta- Abbiategrasso – Milano Bisceglie M1

Abbiategrasso – Rosate- Milano

Bubbiano- Gudo Visconti – Milano

Binasco – Rosate – Abbiategrasso

Rozzano – Zibido San Giacomo – Trezzano

Viene inoltre effettuata la linea Motta Visconti – Cesano Boscone specifica per il trasporto disabili all'istituto Sacra Famiglia di Cesano Boscone; tale linea è attualmente stata subappaltata alla ditta Chierico & C. di Stefanini.

Di seguito tabella dei Comuni serviti dalle linee, numero di abitanti per comune e Superficie in Km.<sup>2</sup>

Comuni serviti dalle linee CAL – STAV s.p.a.	Numero Abitanti	Superficie Km <sup>2</sup>	Provincia
Abbiategrasso	32035	47,05	MI
Albairate	4680	14,96	MI
Besate	2032	12,66	MI
Binasco	7628	3,89	MI
Bubbiano	2193	3,04	MI

Calvignasco	1196	1,87	MI
Casarile	3915	7,32	MI
Casorate Primo	8425	9	PV
Cassinetta di Lugagnano	1879	3,32	MI
Cesano Boscone	23935	4	MI
Cisliano	4057	14	MI
Corbetta	17365	18	MI
Corsico	34617	5,42	MI
Cusago	3547	11	MI
Gaggiano	8975	26	MI
Gudo Visconti	1720	5	MI
Lacchiarella	8480	25	MI
Magenta	23513	21,81	MI
Milano	1331807	181,76	MI
Morimondo	1211	26	MI
Motta Visconti	7665	9	MI
Noviglio	4459	15	MI
Ozzero	1480	11	MI
Robecco sul Naviglio	6929	20,35	MI
Rosate	5442	18	MI
Rozzano	41363	12,31	MI
Santo Stefano Ticino	4731	5	MI
Trezzano Sul Naviglio	19350	10	MI
Vermezzo	3897	6	MI
Zelo Surrigone	1377	4	MI
Zibido S.G.	6734	24,60	MI

#### 1.4.2 LINEE ATTIVE DAL 01 LUGLIO 2011

Codice linea Denominazione linee

Provincia Milano

CODICE	AUTOLINEA
Z552	Corbetta – Albairate – Abiategrasso
Z556	Motta Visconti – Abiategrasso
Z551	Magenta- Abiategrasso – Milano Bisceglie M1

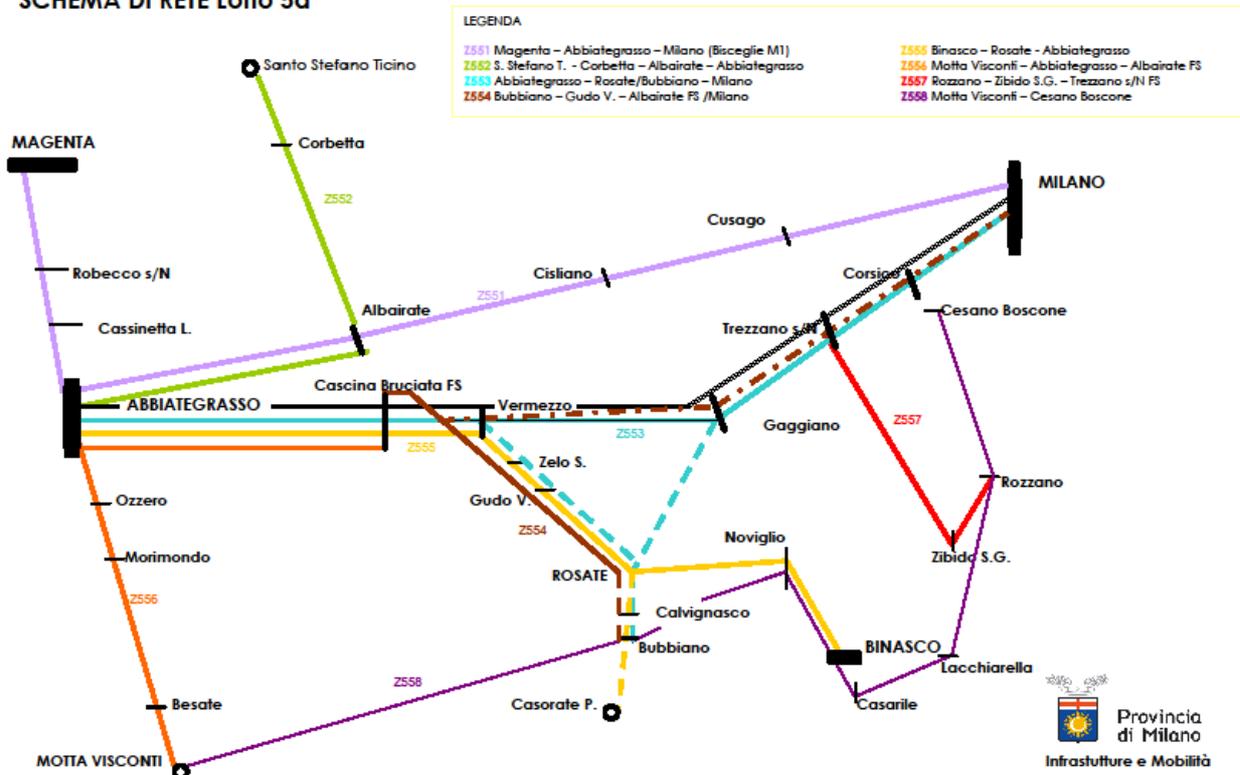
Z553	Abbiategrasso – Rosate- Milano
Z554	Bubbiano- Gudo Visconti – Milano
Z555	Binasco – Rosate – Abbiategrasso
Z557	Rozzano – Zibido San Giacomo – Trezzano

Linea sub affidata alla ditta Chierico & C. di Stefanini sas

CODICE	AUTOLINEA
Z558	Motta Visconti – Cesano Boscone

Schema linee di collegamento:

### SCHEMA DI RETE Lotto 5a



### 1.4.3 DECRIZIONE DELLE STRUTTURE DI CAL/STAV S.P.A. E DELLE RISORSE

La sede legale della società è in via Trivulzio n.13 a Vigevano , mentre la sede operativa è in C.so Milano snc a Vigevano.

I depositi sono i seguenti:

- deposito presenziato con attività di movimentazione, rimessaggio e officina presso Vigevano in C.so Milano snc;
- deposito adibito solo al rimessaggio dei mezzi e all'esposizione dei servizi giornalieri presso Abbiategrasso in via Libia snc;

Gli uffici relazioni al pubblico (URP) sono:

- ufficio in c.so Milano snc a Vigevano ;
- ufficio in viale 1° maggio 79 a Magenta;
- edicola metro news sas ubicata nel mezzanino della metropolitana di Famagosta;

L'organico adibito al T.P.L. della CAL/STAV s.p.a. al 31/12/2013 è il seguente:

Amministrativi 14

Conducenti di linea 55

Operai 6

Gli organi societari sono:

Presidente	Chierigatti Pia
Consiglieri	Alberto cazzani Francesco Cazzani Pia Cazzani Giorgio Rigoni Francesco Scotti Mario Visentin

## 1.5 STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI

Una delle principali motivazioni che possono spingere i cittadini a trascurare il trasporto pubblico per gli spostamenti in ambito extraurbano è la scarsa soddisfazione derivante dall'uso dello stesso. Questo aspetto è dovuto a diverse cause: puntualità del servizio, comfort a bordo e a terra, qualità e tempestività dell'informazione, ecc, che sono per l'utenza molto più rilevanti di quanto comunemente non si pensi. Alcuni problemi, però, non dipendono direttamente dall'operatore incaricato dell'erogazione del servizio. Ad esempio, il trasporto extraurbano con autobus risente della congestione stradale, dovuta, in misura rilevante, alla presenza del traffico privato senza adeguate misure di contenimento, soprattutto in ambito periferico, di un sistema di corsie preferenziali. In questo caso, ampiamente diffuso e riscontrabile nelle nostre realtà, il problema avvertito dall'utenza (scarsa puntualità alle fermate, bassa velocità commerciale, ecc.) è tale da disincentivare l'utilizzo del servizio stesso.

Tuttavia esistono numerose componenti del servizio di trasporto pubblico che sono sotto il diretto ed esclusivo controllo dell'operatore. CAL/STAV s.p.a. intende perseguire con determinazione alcuni risultati che costituiscono il successo per un gestore: comfort a bordo dei mezzi, adeguata informazione, tutela dell'utenza più debole, efficienza dei mezzi, professionalità e competenza delle risorse, tutela dell'ambiente, ecc., sulle quali è possibile intervenire con efficacia per migliorarne le prestazioni e quindi il grado di soddisfazione della clientela. I diversi processi, amministrativi, tecnologici e operativi possono quindi essere inquadrati e gestiti all'interno di un sistema e di un processo organizzativo che consenta di valutarne i risultati e migliorarne, attraverso un piano programmatico, l'efficienza.

L'efficienza di prodotto, infatti, non è solo una questione di risparmio di risorse nel conseguimento di livelli produttivi ma è anche la base di partenza per un miglioramento delle condizioni di vita della popolazione legate alla qualità e la diffusione territoriale dei servizi di trasporto.

In particolare l'obiettivo strategico aziendale si propone di:

- Dimensionare in maniera ottimale la rete e la sua copertura;
- Ottimizzare e razionalizzare il rapporto parco mezzi – risorse – km di percorrenza;
- Efficientare tutte le lavorazioni manutentive per mantenere alto il livello di disponibilità dei mezzi;
- Informatizzare il controllo sui dati della mobilità per analizzarne i risultati, individuare le eventuali criticità e intervenire con opportune azioni correttive;
- Migliorare il livello di soddisfazione dei nostri clienti – utenti attraverso la puntualità del servizio, l'adeguata disponibilità di mezzi, e un'efficiente rete informativa e azioni mirate ad assicurare un elevato livello di sicurezza;

Supportare le risorse umane utilizzate nel processo per un miglior risultato complessivo alimentando il loro senso di appartenenza e rispondere alle attese dell'utenza;

Caratterizzare la specificità del gestore attraverso una chiara identificazione del servizio, dei mezzi e delle risorse impiegati;

Difendere l'ambiente attraverso l'utilizzo di mezzi rispondenti a caratteristiche tecnologiche avanzate e adeguati al perseguimento della politica aziendale di contenimento e mitigazione di sostanze inquinanti nell'aria.

## 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 CAL/STAV.

### 1.6.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

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 CONTINUITA'

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
- ❖ Facilità di accesso alle vetture
- ❖ Qualità di guida degli autisti
- ❖ Informazioni esposte alle fermate
- ❖ Capacità di gestire le emergenze
- ❖ Organizzazione di percorsi e orari
- ❖ 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: indossa una divisa aziendale composta di giacca di colore blu e pantaloni di colore blu .

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.

Il personale del centralino è costituito dagli impiegati operanti presso gli uffici di Vigevano ; quale segno di riconoscibilità rispondono al telefono enunciando il nome della Società (Gruppo Stav ) ,ufficio di appartenenza e di seguito il proprio nome.

### 3.2 PRESENTABILITA'

Il personale in forza a CAL/STAV 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 CAL/Stav

### 3.3 COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

CAL/STAV 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.

E', inoltre, disponibile al personale copia del codice di comportamento (Decreto del Ministro della Funzione Pubblica (31/3/1994) "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione"; adottato mediante affissione nelle bacheche aziendali.

Il percorso formativo di ciascun dipendente è programmato al fine di coinvolgere anche gli aspetti riguardanti la qualità del servizio, per migliorare le competenze delle risorse impiegate per: guida in esercizio, interazione con i clienti, aggiornamenti legislativi o organizzativi interni.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, punto 2.5, intitolato "Aspetti relazionali/Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", l'Azienda

STAV s.p.a. ha predisposto e adotta in data 20 maggio 1999 il presente codice di comportamento del proprio personale d'ora in poi denominato "Codice".

Il codice è adottato tenuto conto anche delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale, (e in particolare della disciplina contenuta nel regolamento allegato A al R.D. 8 gennaio 1931, n.148), sentite le rappresentanze sindacali dei lavoratori comparativamente più rappresentative presenti in azienda.

### 3.3.1 IL CODICE DI COMPORTAMENTO

#### *Art. 1 Campo di Applicazione*

*Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni da lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore Di STAV s.p.a. e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".*

#### *Art. 2 Finalità*

*Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta di Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati e il rapporto tra gli utenti e STAV s.p.a.*

*Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi di mansione del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.*

*Il codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità dei servizi.*

#### *Art.3 Disposizioni di Carattere Generale*

*I principi e i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.*

*Il personale è tenuto al rispetto del codice e assumendo servizio s'impegna a osservarlo in ogni sua parte.*

*STAV s.p.a. s'impegna ad affiggere il codice nelle bacheche accessibili al personale.*

*Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.*

#### *Art. 4 Comportamento generale*

*Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli utenti e l'Azienda.*

*Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui; ispira le proprie decisioni e i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.*

*Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti e assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.*

*Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.*

*Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.*

*Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.*

*Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.*

#### *Art.5 Comportamento in Servizio*

*Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando e prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istituzioni in vigore.*

*Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.*

*Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile di servizio.*

*Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore, prima dell'inizio del servizio, al fine di assicurarne la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere i propri obblighi.*

*Il personale sia accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno del veicolo assegnato; si accerta, altresì, che il veicolo sia dotato dei documenti prescritti. Segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo. In caso d'incidente si trattiene sul luogo fino a quando non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone, eventualmente infortunate.*

*Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.*

*Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita e in ordine.*

#### *Art.6 Rapporti con il Pubblico*

*Il personale in diretto rapporto con gli utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste. Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.*

*Il personale viaggiante non s'intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori e con le persone a terra.*

*A tutti gli utenti, il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza la preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.*

*Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento e informazione concernente l'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità di trasporto.*

*Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard d'immagine aziendale.*

#### *Art.7 Valutazione dei Risultati*

*Sulla base delle informazioni raccolte, l'Azienda procede a una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative, in applicazione al presente codice sugli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta di Mobilità.*

#### *Art.8 Aggiornamento del Codice*

*Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'Azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle organizzazioni sindacali e da associazioni di utenti e consumatori.*

## 4 TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE

### 4.1 PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA

#### 4.1.1 ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI

STAV s.p.a. è consapevole della necessità di mantenere un dialogo costruttivo e aperto con i propri utenti / clienti. La “Customer Experience” 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.

#### 4.1.2 RECLAMI E SUGGERIMENTI O PROPOSTE

Reclami, suggerimenti o proposte possono essere inoltrate alla sede operativa di CAL/STAV con le seguenti modalità:

- Presso gli Uffici Relazione Pubblico di Corso Milano snc Vigevano (PV) e di Via I Maggio 79, Magenta (MI) e presso l'edicola metro news sas ubicata nel mezzanino della metropolitana di Famagosta;
- Da telefono fisso o da cellulare al Centralino Aziendale n. 800824393 tutti i giorni dalle h 07.00 alle h 20.00, al sabato h.9.00 alle h.20.00 e domenica dalle h.9.30 alle h.20.00 escluso le principali festività.
- Per lettera: STAV s.p.a. Corso Milano snc Vigevano (PV);
- Per posta elettronica: utilizzando l'apposito “form” disponibile sul sito aziendale [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it), alla pagina “reclami” e quindi “cliccando” il modello desiderato (reclamo per bus, reclamo corsa, reclamo autista ). L'ufficio dedicato alle risposte è operativo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle h. 08.30 alle h18.00 e il sabato dalle h. 9.00 alle h.12.00;
- Per fax; al numero 0381/ 325475;
- Presso le rivendite biglietti convenzionate ed elencate sul sito aziendale [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it);

CAL/Stav accoglie ogni tipo di segnalazione della propria utenza al fine di verificarne la fondatezza tramite indagine interna e poter rispondere nei tempi e nei modi previsti .

Nel caso il reclamo fosse formulato verbalmente; CAL/Stav invita l'utente a scriverlo sull'apposito format dedicato sul sito aziendale oppure procede alla compilazione del medesimo chiedendo al cliente i riferimenti necessari.

Il reclamo deve contenere le generalità dell'utente-cliente e deve spiegare le ragioni per le quali si ritiene ci sia stata la violazione ai principi e agli impegni assunti dall'azienda nella presente Carta, affinché possa essere istruita l'indagine e procedere con la ricostruzione dei fatti.

CAL/Stav tratterà tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti con la massima attenzione e discrezione, in conformità con la legge 196/2003 sulla tutela della privacy.

CAL/Stav 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.

#### 4.1.3 RICHIESTE D'INFORMAZIONE

Le richieste d'informazione possono essere inoltrate alla sede di CAL/Stav:

- Da telefono fisso o da cellulare al Centralino Aziendale n. 800824393 tutti i giorni dalle h 07.00 alle h 20.00, al sabato h.9.00 alle h.20.00 e domenica dalle h.9.30 alle h.20.00 escluso le principali festività.
- Per posta elettronica: utilizzando l'apposito "form" disponibile sul sito aziendale [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it) alla pagina "contatti " e compilando apposita maschera preimpostata. L'Ufficio è operativo dalle h.08.30 alle h.18.00 e il sabato dalle h. 9.00 alle h.12.00.
- Per fax; al numero 0381/ 325475

#### 4.2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Giorni di funzionamento: il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto e del 25 dicembre.

Periodicità del servizio: il servizio si svolge secondo tre periodi:

- periodo scolastico
- periodo non scolastico
- periodo estivo (3 settimane di agosto)

Ampiezza massima del servizio: dalle 4,40 alle 0,47.

#### 4.3 SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario per i servizi di trasporto pubblico di CAL/STAV per la sottorete Milano- sud ovest è il SITAM - Sistema Integrato Tariffario Area Milanese - a cui aderiscono la maggior parte delle linee di trasporto pubblico su gomma in Provincia di Milano, per tutte le linee interurbane esercite.

Il sistema SITAM consente agli utenti di usufruire dell'integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i tutti i vettori che gestiscono le autolinee interurbane della provincia di Milano, per viaggiare su mezzi di aziende differenti (metro, bus interurbani, servizi urbani di Milano) con un unico documento di viaggio.

Il territorio circostante a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata "semizona" (= 1/2 zona). Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano [www.atm-mi.it](http://www.atm-mi.it), gestore del SITAM.

#### 4.3.1 TESSERE ELETTRONICHE ATM - SITAM

Per utilizzare un abbonamento SITAM (settimanale d'area, mensile e annuale) è necessario essere in possesso della tessera elettronica ATM di riconoscimento che ha un costo di emissione di 10 € e vale 4 anni, su cui poter caricare il titolo di viaggio scelto. Per ulteriori informazioni vi invitiamo a visitare il sito atm nella parte dedicata alla tessera elettronica (<http://www.atm.it/it/ViaggiaConNoi/Abbonamenti/Pagine/Tesseraelettronic.aspx>)

Sia il percorso scelto che il numero della propria tessera elettronica devono essere sempre riportati in chiaro sul biglietto magnetico o sullo scontrino di ricarica.

Per gli studenti la tessera è gratuita ed ha validità 4 anni.

Può essere richiesta compilando gli appositi moduli:

- Presso gli ATM Point
- Presso le rivendite sul territorio

Se utilizzate un abbonamento SITAM sui mezzi Stav è inoltre necessario essere in possesso della nostra tessera di riconoscimento (vedi capitolo 4.10 TESSERA DI RICONOSCIMENTO DEL VIAGGIATORE)

#### 4.3.2 CONVALIDA STUDENTI

Per gli studenti, che usufruiscono di abbonamenti mensili ed annuali, è necessario essere in possesso della Convalida Studenti annuale, che deve essere acquistata (in formato cartaceo o caricata su tessera SBME) all'inizio di ogni anno scolastico.

#### 4.3.3 TITOLI INTERURBANI

Le tipologie di documenti di viaggio e le relative tariffe in vigore dal 01/09/2012 sono di seguito descritte.

#### 4.3.3.1 DOCUMENTI DI VIAGGIO INTERURBANI

**BIGLIETTO SINGOLO INTERURBANO:** assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus, per il tempo di validità indicato sul biglietto stesso; presenta tariffe e validità temporali diverse, a seconda delle zone e semizone attraversate. Con il solo biglietto di tariffa 1 Zona è consentito il ritorno alla località di partenza, nel periodo di validità temporale;

**SETTIMANALE 2X6 INTERURBANO:** vale dal lunedì al sabato sulle linee integrate nel SITAM per due viaggi giornalieri della durata indicata. Prevede tariffe e validità temporali diverse, a seconda della distanza da percorrere. Va timbrato all'inizio di ogni viaggio e può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno. In questo caso, al controllo deve essere presentato, insieme alla matrice, anche il biglietto privo di timbrature, corrispondente al giorno in cui non si è usufruito del settimanale;

Per tutti i titoli di seguito, in sede di controllo, faranno fede la ricevuta della ricarica effettuata o il tagliando magnetico stesso. Si raccomanda pertanto di conservare sempre la ricevuta della ricarica effettuata e di portarla con se quando si viaggia.

**ABBONAMENTO SETTIMANALE INTERURBANO:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione dal lunedì alla domenica nella settimana a cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo scontrino di ricarica;

**ABBONAMENTO MENSILE INTERURBANO:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione durante il mese a cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo scontrino di ricarica. L'abbonamento va obliterato il primo giorno di utilizzo del mese;

**ABBONAMENTO MENSILE INTERURBANO PER STUDENTI:** l'abbonamento è riservato agli studenti di non più di 26 anni con un reddito massimo di 7.489 €. Consente di viaggiare senza alcuna limitazione durante il mese a cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo scontrino di ricarica. La convalida di 10 euro è da pagare annualmente L'abbonamento va obliterato il primo giorno di utilizzo del mese;

**ABBONAMENTO ANNUALE INTERURBANO:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione nell'anno a cui si riferisce l'abbonamento acquistato.

Zone	Colore	Validità	Biglietto Singolo	Settimanale 2x6	Mensile	Mensile studente	Annuale
1	Giallo	60'	1,55 €	8,20 €	37,50 €	30,50 €	
1 ½	Verde	75'	1,95 €	11,60 €	47,00 €	38,50 €	
2	Rosso	90'	2,30 €	13,80 €	56,00 €	47,00 €	
2 ½	Azzurro	105'	2,60 €	15,60 €	62,00 €	51,00 €	
3	Marrone	120'	2,95 €	17,40 €	68,50 €	56,50 €	

3 ½	Arancio	135'	3,30 €	19,50 €	75,50 €	62,00 €	
4	Viola	150'	3,70 €	Non disponibile	83,50 €	69,00 €	
4 ½	Grigio	165'	4,20 €	Non disponibile	91,50 €	75,50 €	
Intera	*			Abbonamento settimanale € 20,30			484,00 €

## TUTTI I SERVIZI INTERURBANI

Il biglietto di Ambito Comunale, valido all'interno di tutti i comuni escluso quello di Milano, è pari a € 1,30. Il collo a mano € 1,50.

### 4.3.3.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO CUMULATIVI

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi di seguito consentono di viaggiare, oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM per le tratte corrispondenti al numero di zone acquistate, anche sulla rete urbana di Milano, sui tratti urbani di Trenitalia e di LeNord e sul Passante ferroviario.

**BIGLIETTO SINGOLO CUMULATIVO:** deve essere timbrato all'inizio del viaggio. Prevede tariffe e validità temporali diverse, a seconda della distanza da percorrere. In partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano;

**SETTIMANALE 2X6 CUMULATIVO:** vale dal lunedì al sabato per due viaggi giornalieri della durata indicata. Prevede tariffe e validità temporali diverse, a seconda della distanza da percorrere. Va timbrato all'inizio di ogni viaggio e può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno. In questo caso, al controllo deve essere presentato, insieme alla matrice, anche il biglietto privo di timbrature, corrispondente al giorno in cui non si è usufruito del settimanale;

Zone	Colore	Validità	Biglietto Singolo	Settimanale 2x6	Mensile Studenti
U + 1/2	Giallo	90'	1,95 €	13,60 €	41,50 €
U + 1	Verde	105'	2,55 €	17,50 €	52,50 €
U + 1 1/2	Rosso	120'	3,05 €	21,00 €	60,50 €
U + 2	Azzurro	135'	3,40 €	23,20 €	69,00 €
U + 2 1/2	Marrone	150'	3,70 €	24,90 €	73,00 €
U + 3	Arancio	165'	4,05 €	26,80 €	78,50 €
U + 3 1/2	Viola	180'	4,30 €	Non disponibile	84,00 €
U + 4	Grigio	195'	4,70 €	Non disponibile	91,00 €

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi di seguito consentono di viaggiare sulle linee interurbane integrate SITAM, nell'ambito rispettivamente dell'Area Piccola, Media, Grande e Plus 1, nonché sulla rete urbana di Milano, sui tratti urbani di Trenitalia e di LeNord e sul Passante ferroviario.

Per tutti i titoli di seguito, in sede di controllo, faranno fede la ricevuta della ricarica effettuata o il tagliando magnetico stesso. Si raccomanda pertanto di conservare sempre la ricevuta della ricarica effettuata e di portarla con se quando si viaggia.

**ABBONAMENTO 1 GIORNO CUMULATIVO:** deve essere convalidato all'inizio del 1° viaggio. Successivamente vale a vista nel giorno della convalida. Non richiede il possesso di alcuna tessera di riconoscimento;

**ABBONAMENTO SETTIMANALE CUMULATIVO:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione nella settimana cui si riferisce l'abbonamento acquistato. L'abbonamento va obliterato il primo giorno di utilizzo della settimana;

**ABBONAMENTO MENSILE CUMULATIVO:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione nel mese cui si riferisce l'abbonamento acquistato. L'abbonamento va obliterato il primo giorno di utilizzo del mese;

**ABBONAMENTO MENSILE CUMULATIVO PER STUDENTI:** l'abbonamento è riservato agli studenti di non più di 26 anni con un reddito massimo di 7.489 €. Consente di viaggiare senza alcuna limitazione durante il mese a cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo scontrino di ricarica. La convalida di 10 euro è da pagare annualmente;. L'abbonamento va obliterato il primo giorno di utilizzo del mese;

**ABBONAMENTO ANNUALE CUMULATIVO:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione, per il periodo cui si riferisce l'abbonamento acquistato.

Zone	Giornaliero (€)	Settimanale (€)	Mensile (€)	Annuale (€)
Area Piccola	5,75	16,50	54,50	496,00
Area Media	7,80	20,70	78,50	682,50
Area Grande	9,60	25,20	86,50	717,50
Area Plus I	10,90	27,00	93,00	742,50

#### 4.3.4 TITOLI " IO VIAGGIO"

##### 4.3.4.1 "IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - SPOSTAMENTI OCCASIONALI

E' un incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico per gli spostamenti occasionali dei nuclei famigliari.

Un adulto in possesso di un titolo di viaggio ordinario valido per la tratta oggetto dello spostamento trasporta gratuitamente 1 o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela.

I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli. Il rapporto di parentela è autocertificabile mediante il modulo di autocertificazione "io viaggio in famiglia - occasionale".

Il modulo di autocertificazione debitamente compilato è da considerarsi documento valido per accedere ai servizi di TPL ai sensi della presente offerta.

Su richiesta dell'utente, a seguito della presentazione della copia del modulo di autocertificazione, l'azienda fornirà una tessera gratuita con il layout "Io Viaggio In Famiglia" definito da Regione Lombardia, intestata al minore e riportante i nominativi degli accompagnatori appartenenti al medesimo nucleo parentale.

La tessera da diritto ad usufruire dell'offerta Io Viaggio in Famiglia presso tutte le aziende di trasporto operanti in Lombardia.

E' lasciata discrezionalità alle aziende se accompagnare la tessera con un **titolo gratuito** con layout analogo a quello dei titoli di corsa semplice/biglietti a tempo oppure se non prevedere alcun documento di accompagnamento alla tessera/modulo autocertificato.

Il modulo di autocertificazione è scaricabile dal sito internet [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it) nella sezione TARIFFE e disponibile presso gli ATM Point, la rivendita di Milano Famagosta e presso STAV SPA-Corso Milano snc 27029 Vigevano.

L'azienda deve, inoltre, prevedere almeno un punto presso cui restituire compilato il modulo per la richiesta della tessera "Io Viaggio In Famiglia".

##### 4.3.4.2 "IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - ABBONAMENTI

E' un'agevolazione per le famiglie in cui uno o più utenti sono abbonati ai servizi di TPL in Lombardia.

Gli abbonamenti mensili ed annuali dei figli minori di 18 anni sono soggetti ai seguenti sconti rispetto alla tariffa ordinaria:

- 1° figlio a tariffa intera

- 2° figlio sconto del 20% (vedi tabelle sotto)
- dal 3° figlio dello stesso nucleo familiare gratuit .

Utilizzatore: minore fino a 18 anni, con sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione   il secondo figlio e se il genitore ed il primo figlio siano dotati di pari abbonamento a tariffa intera, secondo le tabelle regionali di riferimento; dal terzo figlio compreso, il doc   gratuito.

#### Altre caratteristiche

I figli devono appartenere allo stesso nucleo familiare. Il rapporto di parentele   autocertificabile mediante il modulo di autocertificazione "io viaggio in famiglia - abbonamenti".

L'incentivo   valido per tutti gli abbonamenti mensili e annuali **a tariffa ordinaria** venduti dall'azienda.

Lo sconto del 3° figlio   valido solo per titoli di viaggio della stessa tipologia dei primi due figli (annuale o mensile). All'atto della richiesta dell'abbonamento si dovranno presentare i titoli di viaggio dei primi utilizzatori.

Il modulo di autocertificazione   scaricabile dal sito internet [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it) nella sezione TARIFFE e disponibile presso gli ATM Point, la rivendita di Milano Famagosta e presso STAV SPA-Corso Milano snc 27029 Vigevano.

Presso le sopracitate rivendite   possibile acquistare il titolo di viaggio.

Laddove esistano agevolazioni pi  favorevoli per l'utente, le stesse devono essere mantenute in vigore.

Servizi di trasporto pubblico locale extraurbano			
Tariffe agevolate "IO VIAGGIO IN FAMIGLIA"- Abbonamenti			
Tipo titolo	Zona	Prezzo intero	Sconto 20%
Mensile Interurbano	1	� 37,50	� 30,00
Mensile Interurbano	1 1/2	� 47,00	� 37,60
Mensile Interurbano	2	� 56,00	� 44,80
Mensile Interurbano	2 1/2	� 62,00	� 49,60
Mensile Interurbano	3	� 68,50	� 54,80
Mensile Interurbano	3 1/2	� 75,50	� 60,40
Mensile Interurbano	4	� 83,50	� 66,80

Mensile Interurbano	4 1/2	€ 91,50	€ 73,20
Annuale	Intera rete	€ 484,00	€ 387,20
Mensile Cumulativo	Area Piccola	€ 54,50	€ 43,60
Mensile Cumulativo	Area Media	€ 78,50	€ 62,80
Mensile Cumulativo	Area Grande	€ 86,50	€ 69,20
Mensile Cumulativo	Area Plus	€ 93,00	€ 74,40
Annuale Cumulativo	Area Piccola	€ 496,00	€ 396,80
Annuale Cumulativo	Area Media	€ 682,50	€ 546,00
Annuale Cumulativo	Area Grande	€ 717,50	€ 574,00
Annuale Cumulativo	Area Plus	€ 772,50	€ 618,00

#### 4.3.4.3 "IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA"

##### GIORNALIERA - BIGIORNALIERA - TRIGIORNALIERA - SETTIMANALE

Titolo di viaggio integrato con validità rispettivamente:

- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio
- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio
- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio
- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio

E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.

TITOLO DI VIAGGIO	Tariffa
1 GG	15,45 €
2 GG	25,70 €
3 GG	30 ,85€
Settimanale	41,10 €

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più i punti vendita per le altre aziende di trasporto. Il documento è disponibile inoltre presso le rivendite di Milano Famagosta e presso STAV SPA- Corso Milano snc 27029 Vigevano.

## **MENSILE**

Titolo di viaggio integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento.

E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.

Può essere utilizzato in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali.

Il costo de presente titolo di viaggio è di 102 euro.

Trenord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia.

Costituiscono titolo di viaggio la tessera elettronica affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio In Lombardia - Mensile" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia.

In una prima fase sperimentale, il titolo cartaceo mensile "Io Viaggio In Lombardia" sarà stampato unicamente da Trenord.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.

## **TRIMESTRALE ED ANNUALE**

Titoli di viaggio integrati di solo 2° classe con validità dal primo giorno del mese. Sono validi su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per il titolo "Io viaggio ovunque in Lombardia" mese. Possono essere utilizzati, in abbinamento alla CartaPlus Lombardia annuale, per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express ed alla prima classe dei treni regionali.

E' confermato l'attuale livello tariffario del CRT a tariffa intera trimestrale e annuale corrispondente a:

- 293 euro a trimestre

- 1.027,50 euro all'anno

Trenord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia.

Costituisce titolo di viaggio la CRS integrata con le funzionalità per il settore trasporti affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo “Io Viaggio in Lombardia – Trimestrale/Annuale” oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout definito da Regione Lombardia.

I titoli di viaggio devono essere accompagnati esclusivamente dalla tessera personale e gratuita “Io Viaggio” o in alternativa dalla Carta Regionale dei Servizi integrata con le funzionalità del settore trasporti. Per l’acquisizione del documento di viaggio l’utente potrà inoltrare domanda a codesta azienda che si farà parte attiva per richiedere il documento di viaggio Trenord e farlo pervenire al richiedente appena ricevuto da Trenord stessa. I moduli per la richiesta dei documenti di viaggio sono disponibili presso la rivendita di Milano Famagosta e scaricabili dal nostro sito internet.

#### **4.3.4.4 "IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA"**

Titolo di viaggio integrato valido per la Provincia di Milano e per la Provincia di Pavia di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. E' valido su tutti i collegamenti aventi origine e destinazione all'interno della stessa Provincia e sui mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.

Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio Ovunque in Provincia" definito da Regione Lombardia. L’abbonamento Io Viaggio Ovunque in Provincia deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento “Io Viaggio” da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie compilando l’apposito modulo e consegnando n° 2 fototessere.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie ed emettitrici automatiche SBME, gli ATM Point e, nel momento in cui vi sarà la stampa cartacea, anche nella rivendita di Milano Famagosta (per il titolo di viaggio Provincia di Milano) e presso STAV SPA- Corso Milano snc 27029 Vigevano.

Io Viaggio Ovunque Provincia di Milano: 82,50 €.

#### **4.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE**

STAV s.p.a. dispone di un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio da parte della Clientela. E' importante acquistare i titoli di viaggio ed usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge.

Per essere in regola occorre essere in possesso di:

- Biglietto o abbonamento SITAM in corso di validità, debitamente convalidati/obliterati e, nel caso di abbonamenti, compilati in ogni loro parte in maniera indelebile.

Per gli abbonamenti occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento SITAM (o tagliando sostitutivo);
- scontrino di avvenuto pagamento in caso di ricarica dell’abbonamento sulla tessera elettronica (SBME);

- convalida annuale per gli studenti.

Per tutti i possessori di abbonamenti occorre inoltre essere muniti di tessera di riconoscimento del viaggiatore STAV. (Tessera facoltativa per i possessori di Ivovl, Ivop e Tessere di libera circolazione)

- La tessera è strettamente personale e non cedibile e avrà validità di 5 anni con decorrenza dal 1° aprile 2014, per le sottoscrizioni dal 1/02/2014 al 31/03/2014, e dalla data effettiva di richiesta per le successive sottoscrizioni

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa da un minimo di 30 ad un massimo di 100 volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (Legge regionale 9 dicembre 2013 - n. 18 Modifiche alla legge regionale 4 aprile 2012, n. 6).

#### **4.4.1 RICHIESTA ANNULLAMENTO VERBALE**

La Legge Regionale n.18/2013 che modifica la L.R. n.6/12 – “Disciplina del sistema dei trasporti” all’art. 46 (Sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico) comma 1 recita:

“Qualora l’utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere 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”.

Pertanto qualora l’utente sanzionato dimostri, si presenti entro 5 giorni presso la sede Stav di C.so Milano a Vigevano o che invii una mail a [gestione.verbali@stav.it](mailto:gestione.verbali@stav.it) esibendo in originale l’abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o lo scontrino che attesti la ricarica di abbonamento, potrà chiedere ed ottenere l’annullamento della sanzione stessa.

La mancata obliterazione dell’abbonamento, pur consentendo il viaggio, non permette all’utente di ottenere l’annullamento del verbale in caso lo stesso non possa essere esibito al momento del controllo. Ricordiamo ancora una volta che per poter viaggiare con un abbonamento sui nostri mezzi è necessario esibire il titolo di viaggio in corso di validità su cui, oltre al timbro della settimana/mese di validità, deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento.

Le modalità di pagamento e per la presentazione di ricorso sono indicate sul retro del verbale e nelle Condizioni di viaggio inserite nel presente documento.

E possibile pagare le sanzioni:

- On line accendendo al nostro sito: [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it) , sezione Pagamento verbali;
- Tramite bollettino su C.C. POSTALE N. 13249271, intestato a S.T.A.V. SERVIZI TRASPORTI AUTOMOBILISTICI SPA ;

- Con bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate COD.IBAN IT39F0760111300000013249271.

La Causale dovrà riportare sempre la dicitura “PAGAMENTO VERBALE N° \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_” debitamente compilata.

Da parte della Clientela è importante acquistare i titoli di viaggio ed usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge.

#### 4.5 TITOLI DI GRATUITA'

La circolazione gratuita e le agevolazione tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate dai provvedimenti normativi della Regione Lombardia. In particolare la Delibera della Giunta Regionale 12.03.04 n 7/16747 “Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale” e successive modifiche.

La Regione Lombardia rilascia direttamente le Carte Regionali di Trasporto

Per informazione e richieste: Numero Verde della Regione Lombardia 840.00.00.01 (da telefoni fissi) o centralino 02.69967001 (da telefoni cellulari), ovvero rivolgersi agli Sportelli Spazio Regione della Lombardia ([www.trasporti.regione.lombardia.it](http://www.trasporti.regione.lombardia.it)).

#### 4.6 RETE DI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI

I documenti di viaggio del sistema integrato SITAM possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area della sottorete Sud – Ovest della Provincia di Milano; l'elenco completo delle rivendite è disponibile sul nostro sito Internet [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it)

#### 4.7 PROCEDURA E CASISTICA PER RIMBORSI

È osservato il Regolamento Regionale 23 luglio 2002 n.5 - Nuovo Sistema Tariffario – Articolo 22 (Rimborso titoli di viaggio), di cui si riporta stralcio.

E' ammesso il rimborso di titoli di viaggio acquistati e non obliterati prima della scadenza previa richiesta dell'utente all'azienda di trasporto. Il rimborso è riconosciuto per l'abbonamento annuale, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui è restituito;

A seguito di adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per i trenta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso. Decorso tale termine non possono essere utilizzati, salvo nei casi di abbonamento annuale con validità residua. In caso di adeguamento tariffario il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.

Per ottenere il rimborso, trattandosi di biglietteria integrata SITAM, l'utente potrà recarsi presso l'ATM POINT di Duomo con un documento d'identità, compilare il modulo contenente i dati bancari dell'intestatario dell'abbonamento per l'accredito del residuo (codice IBAN) e consegnarlo allo sportello insieme alla tessera.

#### 4.8 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A PERSONE E ALLE COSE

L'azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);

Per accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e in seguito contattare l'ufficio amministrativo dell'azienda (orario: dalle h 8.00 alle ore 12.30 e dalle h 14.00 alle h18.00, dal lunedì al venerdì) che esperirà le procedure necessarie;

CAL/Stav si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.

#### 4.9 VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

##### 4.9.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

L'impegno di CAL/Stav è di favorire il contatto con i propri uffici dedicando risorse infrastrutturali e umane a tale attività.

Dal 1/07/2011 per qualsiasi informazione inerente ai servizi svolti dall'Azienda, l'utente può inoltrare richiesta.

Presso gli URP di Corso Milano snc , Vigevano (PV) e di Via I Maggio, 79, Magenta (MI)

Per lettera: STAV s.p.a. Corso Milano snc Vigevano (PV)

Da telefono fisso o da cellulare al Centralino Aziendale n. 800824393 tutti i giorni dalle h 07.00 alle h 20.00, al sabato h.9.00 alle h.20.00 e domenica dalle h.9.30 alle h.20.00 escluso le principali festività.

Per posta elettronica: utilizzando l'apposito "form" disponibile sul sito aziendale [www.stavautolinee.it](http://www.stavautolinee.it) alla pagina "contatti " e compilando apposita maschera preimpostata. L'Ufficio è operativo dalle h.08.30 alle h.19.00 e il sabato dalle h. 9.00 alle h.12.00.

Per fax; al numero 0381/ 325475

Gli orari delle corse sono inoltre esposti sulle paline della fermata.

#### 4.9.2 OGGETTI SMARRITI

Tutti gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus sono presi in consegna dal personale che provvede a depositarli momentaneamente presso l'ufficio della sede di Viale Corso Milano snc Vigevano (PV). Gli oggetti rinvenuti sono custoditi e tenuti a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta fornendo tutte le indicazioni atte all'identificazione; se possibile CAL/Stav si mette in contatto con il legittimo proprietario perché provveda al ritiro dell'oggetto smarrito. Ove non vi sia riscontro o riferimento certo della proprietà, quanto rinvenuto è tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento da parte di CAL/Stav e successivamente donato a Ente Benefico.

Il servizio è in funzione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle h 08.30 alle h 18.00 e il sabato dalle h.09.00 alle h12.00 per la riconsegna ai proprietari che siano in grado di dimostrare la legittima proprietà in modo adeguato.

#### 4.9.3 DIRITTI E DOVERI

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente – cliente e CAL/Stav. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

---

##### 4.9.3.1 DIRITTI:

- sicurezza e tranquillità nel viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto:
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità:
- igiene pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture:
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

---

##### 4.9.3.2 DOVERI:

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è
- obbligatoria);

- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi (Legge 584/75 e successive modifiche);
- non gettare qualunque oggetto nel mezzo;
- non avere compattamenti tali da arrecare disturbo alle altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta fermata o il comando di emergenza d'apertura porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda, e le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

#### 4.9.4 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

##### *1) Accesso agli autobus:*

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, il passeggero ha l'obbligo di esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido, qualora l'utente si rifiuti di acquistarlo in rivendita o presso l'autista stesso.

I documenti di viaggio venduti a bordo bus sono i biglietti ordinari di corsa semplice e sono acquistabili nel corso della settimana senza alcun costo aggiuntivo per l'utente.

##### *2) Documenti di viaggio:*

Il passeggero ha l'obbligo, salendo a bordo dei bus, di essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso che deve effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti e di convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto, qualora ne fosse sprovvisto è tenuto ad acquistarlo presso il conducente del bus che agisce in qualità di agente unico.

Il passeggero è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare.

Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Il passeggero è tenuto ad esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e a bordo bus.

I documenti di viaggio venduti a bordo bus sono i biglietti ordinari di corsa semplice e sono acquistabili nel corso della settimana senza alcun costo aggiuntivo per l'utente.

### *3) Validità dei documenti di viaggio:*

I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliterate di bordo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano). In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, il passeggero è tenuto a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

Tessera di riconoscimento: per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, annuale, sulle linee CAL/Stav a tariffa SITAM e a tariffa Air Pullman studenti, occorre possedere la tessera elettronica di riconoscimento SITAM, (non richiesta per i 2x6), nel caso di mensili studenti SITAM inoltre occorre acquistare la "convalida" annuale. Nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dal passeggero e mostrato al verificatore in caso di controllo.

### *4) Sanzioni:*

Il passeggero sprovvisto di regolare documento di viaggio, con documento non convalidato, sprovvisto di tessera di riconoscimento o sprovvisto di scontrini di avvenuta ricarica (per abbonamenti caricati su tessere elettroniche) è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa da un minimo di 30 ad un massimo di 100 volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (Legge regionale 9 dicembre 2013 - n. 18 Modifiche alla legge regionale 4 aprile 2012, n. 6) E' sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido. La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dall'emissione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione CAL/Stav attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata.

La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- presso gli uffici CAL/Stav
- *direttamente al verificatore* (in forma ridotta e pari ad 1/3 dell'importo) che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato;

- *attraverso il versamento* sul CC postale n°13249271 intestato a Stav Spa indicando il numero del verbale.

#### *5) Comportamenti durante il viaggio:*

Il passeggero deve dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio.

I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina.

Se il passeggero resta in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte. Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto ed educato in vettura.

I passeggeri devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di CAL/Stav emanate, in modo sistematico od occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio. Sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale incaricato del Pubblico Servizio.

#### *6) Gli orari al pubblico:*

Gli orari di passaggio, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, casi fortuiti o cause di forza maggiore.

STAV s.p.a. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

#### *7) Uso di cinture:*

E' fatto obbligo ai passeggeri di allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus o il minibus ne siano dotati. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto i passeggeri sono soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea.

#### *8) Disabili a bordo:*

Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità.

Per richieste relative alla disponibilità di mezzi per clienti a ridotta capacità motoria sono operativi gli uffici aziendali.

#### *9) Bambini a bordo:*

Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Quando un passeggero ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

#### *10) Animali a bordo:*

Ogni passeggero, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio. È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

#### *11) Trasporto di cose:*

Trasporto gratuito:

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie sotto riportate:

- bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- borsa a rotelle per la spesa;
- cartella porta disegni e strumenti musicali;
- passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus.

Trasporto a pagamento:

- borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg. di peso;
- in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;

- ogni passeggero può trasportare una sola bicicletta, limitatamente allo spazio disponibile nella bagagliaia, nella quale la bicicletta va posizionata dal viaggiatore. L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare. Gli autobus che non hanno bagagliaie, o con bagagliaie già occupate da altri bagagli non possono trasportare biciclette.

Per il trasporto della bicicletta è necessario convalidare un biglietto di corsa semplice per la tratta corrispondente.

E' vietato il trasporto di:

- cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- cose che superano i 10 kg. di peso;
- merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria, o, per il SITAM, di un "biglietto per colli".

L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di CAL/Stav. può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

#### 4.10 TESSERA DI RICOSCIMENTO DEL VIAGGIATORE

A partire dall'1 febbraio 2014, i possessori di abbonamenti e titoli cumulativi dovranno munirsi di regolare tessera di riconoscimento del viaggiatore STAV per poter viaggiare a bordo dei nostri mezzi, sia per la sottorete Lomellina, sia per la sottorete Lotto 5A, ove la tessera è gratuita - Milano Sud Ovest. Per i possessori di titoli di viaggio Ivov, Ivop e Tessere di libera circolazione la tessera di riconoscimento del viaggiatore Stav sarà facoltativa.

Lo scopo dell'introduzione della tessera è quello di monitorare il flusso di passeggeri trasportati sulle linee CAL/Stav e favorire, in caso di necessità, l'identificazione dei passeggeri trasportati, garantendo maggiore sicurezza all'utenza stessa.

La tessera sarà gratuita per i viaggiatori della sottorete Milano, in quanto già in possesso della tessera di riconoscimento a pagamento emessa da ATM. La gratuità è estesa anche ai possessori di lo Viaggio Ovunque in Lombardia , lo Viaggio Ovunque in Provincia e di tessere di libera circolazione, in quanto da considerarsi già tessere di riconoscimento.

Ricordiamo che la tessera non sarà invece obbligatoria per coloro che viaggiano con biglietto ordinario.

La tessera potrà essere richiesta:

- **ON LINE**: attraverso la registrazione al nostro sito e la compilazione dell'apposito form e contestuale pagamento con paypal e le principali carte di credito e prepagate.

(è in via di attivazione anche la possibilità di pagamento con CartaSi).

Per le tessere di riconoscimento richieste per la sottorete Lotto5A-Milano Sud Ovest al fine di convalidare la richiesta, sarà richiesto di caricare il numero dell'ultimo abbonamento acquistato o il numero della tessera in possesso. Per le tessere richieste per IVOP, IVOL e tessere di libera circolazione sarà necessario caricare una scansione del titolo di viaggio, al fine di dimostrarne il reale possesso. CAL/Stav si riserva il diritto di verificare la congruenza del titolo di viaggio caricato con i dati inseriti all'atto della richiesta della tessera.

In caso di mancata corrispondenza CAL/Stav non rilascerà la tessera.

A seguito della conferma di avvenuto pagamento o di presa in carico della richiesta, che verrà inviata all'indirizzo e-mail indicato in sede di registrazione al sito, la tessera verrà recapitata direttamente all'indirizzo indicato.

**COSTO TESSERA SOTTORETE LOTTO5A- MILANO SUD OVEST**: gratuito, con consegna a domicilio.

- **PRESSO I NOSTRI UFFICI E RIVENDITE AUTORIZZATE**: recandosi presso i nostri uffici di C.so Milano, snc, in Vigevano, nelle giornate di martedì e giovedì dalle 10 alle 12 e dalle 14.30 alle 16.30, o presso le rivendite autorizzate durante i loro orari di apertura, sarà possibile compilare l'apposito modulo per richiedere la tessera, con contestuale pagamento dell'importo dovuto.

Per le tessere di riconoscimento della sottorete Lotto5A-Milano Sud Ovest, al fine di convalidare la richiesta, sarà richiesto di esibire l'ultimo abbonamento acquistato. La tessera sarà quindi recapitata direttamente all'indirizzo indicato nel modulo.

**COSTO TESSERA SOTTORETE LOTTO5A- MILANO SUD OVEST**: gratuito, con consegna a domicilio.

La tessera è strettamente personale e non cedibile e avrà validità di 5 anni con decorrenza dal 1° aprile 2014, per le sottoscrizioni dal 01/02/2014 al 31/03/2014, e dalla data effettiva di richiesta per le successive sottoscrizioni.

Nel periodo intercorrente tra richiesta e consegna della tessera sarà sufficiente dimostrare la regolarità della propria posizione mostrando la regolare ricevuta di presentazione della richiesta.

La tessera andrà esibita ad ogni richiesta del personale di controllo.

La tessera pertanto va conservata con cura e mantenuta integra. In caso di smarrimento o di deperimento che ne impedisse la corretta utilizzazione, la stessa andrà rinnovata a spese dell'utente.

Ricordiamo inoltre, che per le tessere richieste per i titoli di viaggio IVOL/IVOP e tessere di libera circolazione, in sede di controllo il personale è tenuto a verificare la corrispondenza del titolo di viaggio in possesso con quello indicato per richiedere la tessera.

In caso di mancata corrispondenza l'utente sarà soggetto alle sanzioni previste dalla normativa vigente.

## 5 IL MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, CAL/Stav 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

Il grado di soddisfazione percepita è rilevato sulla base d'indicatori predefiniti che si possono misurare attraverso mirate indagini aziendali, svolte da società terza.

La numerosità e la segmentazione del campione contattato sono tali da garantire il rispetto della rappresentatività numerica dell'universo di riferimento, e il contenimento dell'errore statistico (indicativamente 1000/1500 contatti, comunque non < a 1000)

Le tecniche e la numerosità del campione sono comunque preventivamente sottoposte a parere dell'Ente Affidante, al fine di garantire una condivisione di approccio.

- la percezione complessiva di ciascun fattore qualità misurato attraverso una scala da 1/10, valore minimo 6;
- le segnalazioni di reclamo pervenute all'azienda.
- la rilevazione avverrà in periodi di maggior utilizzo del servizio da parte dell'utenza.

I questionari prevedono il punteggio su scala da 1 a 10, mentre le indagini di mercato sono effettuate attraverso telefonate alla clientela e mediante rilievi nelle fermate.

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 30 Settembre 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 CAL/Stav. e Provincia siano rispettati è stato predisposto un sistema di rilevazione e analisi dei dati, supportato da un'attività di controllo in esercizio.

## 6 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.

### 6.1 FATTORE DI QUALITA' :SICUREZZA DEL VIAGGIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/viaggi km o vetture km		0	0	Registro infortuni
2	Incidentalità mezzi di trasporto	n. feriti/viaggi km o vetture km		0	0	Registro infortuni
3	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri /autobus km		0,000003	0	Registro sinistri
4	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggi km o vetture km		0	0	Registro infortuni
5	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. feriti/viaggi km o vetture km		0	0	Registro infortuni
6	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. sinistri /autobus km		0	0	Registro sinistri

7	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 15 anni		0%	0%	Registro mezzi
8	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 93,7%	97,5 %	93,9%	sondaggio

#### **PUNTO 1**

L'indicatore si riferisce al n. dei decessi rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km

Standard 2013 promesso: 0

#### **PUNTO 2**

L'indicatore si riferisce al n. dei feriti rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km

Standard 2013 promesso: 0

#### **PUNTO 3**

L'indicatore si riferisce al n. di sinistri accaduti durante l'anno, su un totale delle percorrenze effettuate nell'anno di riferimento ogni 100.000 km.

Standard 2013 promesso: 0

#### **PUNTO 4**

L'indicatore si riferisce al n. dei decessi rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km

Standard 2013 promesso: 0

#### **PUNTO 5**

L'indicatore si riferisce al n. dei feriti rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km

Standard 2013 promesso: 0

#### **PUNTO 6**

L'indicatore si riferisce al n. di sinistri passivi accaduti durante l'anno, su un totale delle percorrenze effettuate nell'anno di riferimento ogni 100.000 km.

#### **PUNTO 7**

L'indicatore si riferisce al n. dei mezzi con un'età superiore ai 15 anni rispetto al totale

Standard promesso 2013: 0

### PUNTO 8

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.2 FATTORE DI QUALITA' SICUREZZA PERSONALE EPATRIMONIALE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	sicurezza personale e patrimoniale	n. denuncie/ viaggiatori		0	0	fonte aziendale
2	sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 93,2%	96%	93,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce al n. di denunce presentate durante l'anno sul totale dei viaggiatori nello stesso anno.

Standard 2013 promesso: 0

### PUNTO 2

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

### 6.3 FATTORE DI QUALITA' REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Territorio servito	Popolazione residente/kmq		0,79	0,79	fonte aziendale
2	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate		99,0 %	99,8 %	Sistema di monitoraggio, di audit
3	Frequenza corse servizio extraurbano	minuti/corsa per linea- orario di punta		25	25	fonte aziendale
		minuti/corsa per linea- orario di morbida		55	55	
4	Velocità commerciale servizio extraurbano	km/h		29,80	30,00	Sistema di monitoraggio, di audit
5	Puntualità (ore di punta) 0'-5'	% autobus in ritardo		99,53 %	99,99 %	Sistema di monitoraggio, di audit
	Puntualità (ore di punta) 5'-15'	% autobus in ritardo		0,38 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
	Puntualità (nelle ore di punta > 15')	% autobus in ritardo		0,09 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
6	Puntualità (ore di morbida) 0'-5'	% autobus in ritardo		99,75 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit

	Puntualità (ore di morbida) 5'-15'	% autobus in ritardo		0,22 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
	Puntualità (nelle ore di morbida > 15')	% autobus ritardo		0,03 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
<b>7</b>	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	<b>OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013</b>  63,2%	78%	63,4%	sondaggio

#### **PUNTO 1**

L'indicatore descrive la popolazione residente sul territorio servito (kmq)

Livello minimo atteso per 2012:0,79

#### **PUNTO 2**

Indicatore definisce la percentuale delle corse effettuate rispetto alle corse programmate.

Standard 2013: 99.8%

#### **PUNTO 3**

Definizione in ambito extraurbano dei minuti che intercorrono tra una corsa e la successiva nel servizio extraurbano.

Standard 2013: 25 punta, 55 morbida

#### **PUNTO 4**

Velocità commerciale in ambito extraurbano.

Standard 2013:31,3

#### **PUNTO 5**

Puntualità, conteggia il numero delle corse in ritardo nelle ore di punta rispetto al totale delle corse effettuate negli orari di punta.

Standard 2013: 0

#### **PUNTO 6**

Puntualità, conteggia il numero delle corse in ritardo nelle ore di morbida rispetto al totale delle corse effettuate negli orari di morbida.

Standard 2013: 0

## PUNTO 7

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di regolarità del servizio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.4 FATTORE DI QUALITA' : PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. mezzi		1	1	Copia registro pulizie
2	Pulizia radicale	Prestazioni effettuate		4	4	Copia registro pulizie
3	Pulizia impianti di servizio pubblico	Frequenza media in giorni		1	1	Copia registro pulizie
4	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 91,2%	93%	91,4%	Sondaggio

## PUNTO 1

Interventi di pulizia ordinaria su ogni mezzo; numero di interventi di pulizia ordinaria effettuati in un giorno diviso il numero di mezzi utilizzati nel medesimo giorno.

Standard 2012: 1

## PUNTO 2

Interventi di pulizia radicale su ogni mezzo; numero di interventi di pulizia radicale effettuata in un anno per ogni mezzo. La pulizia radicale viene effettuata in concomitanza con le pulizie trimestrali, semestrali ed annuali.

Standard 2013: 1

### PUNTO 3

Interventi di pulizia ordinaria agli impianti di servizio pubblico; giorni in un anno diviso il numero di interventi di pulizia ordinaria agli impianti di servizio pubblico.

Standard 2013: 1

### PUNTO 4

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di regolarità del servizio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.5 FATTORE DI QUALITA' : CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	affollamento (nelle ore di punta)	posti offerti totali/viaggiatori		85	80	fonte aziendale
2	affollamento (nelle ore rimanenti)	posti offerti totali/viaggiatori		30	30	fonte aziendale
3	Climatizzazione	% mezzi sul totale		100 %	100 %	fonte aziendale
4	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale		100%	100 %	fonte aziendale
5	Percezione complessiva livello confort del viaggio	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 83,7%	92,5%	83,9%	% soddisfatti

**PUNTO 1**

Valore medio del numero totale dei posti offerti diviso il numero di viaggiatori su mezzo nelle ore di punta.

Standard 2013: 80

**PUNTO 2**

Valore medio del numero totale dei posti offerti diviso il numero di viaggiatori su mezzo nelle ore di morbida.30

Standard 2013: 30

**PUNTO 3**

Percentuale dei mezzi che possiedono un impianto di climatizzazione sul totale dei mezzi.

Standard 2013: 100 %

**PUNTO 4**

Percentuale dei mezzi che possiedono un pianale ribassato sul totale dei mezzi.

Standard 2013: 97%

**PUNTO 5**

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di regolarità del servizio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.6 FATTORE DI QUALITA' : SERVIZI AGGIUNTIVI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	eventuali servizi aggiuntivi	% km sul totale		1%	2 %	fonte aziendale
2	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 67,7%	80,5%	67,9%	sondaggio

### PUNTO 1

Percentuale dei chilometri aggiunti sul totale dei chilometri da capitolato.

Standard 2013: 2%

### PUNTO 2

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di qualità servizi valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.7 FATTORE DI QUALITA' :SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	70,7%	84,5%	70,9%	sondaggio

## PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di qualità servizi valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

### 6.8 FATTORE DI QUALITA' : INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Tempestività	Fascia oraria operatività		Orari apertura dei vari URP e tramite call center dalle 7.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì; dalle 9.00 alle 20.00 sabato e domenica	Orari apertura dei vari URP e tramite call center dalle 7.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì; dalle 9.00 alle 20.00 sabato e domenica	Comunicazione/verifica
	Tempo medio di risposta	Tempo medio di risposta al telefono per informazioni		immediata	immediata	
	Tempo medio risposta per disservizi	Tempo medio di risposta al telefono per disservizi		immediata	immediata	
2	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale		100 %	100 %	fonte aziendale

3	Diffusione orario alle fermate	% sul totale		100 %	100 %	fonte aziendale
4	Percezione esaustività su informazioni	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 65,2%	88,5 %	65,4%	sondaggio

#### **PUNTO 1**

Fascia oraria operatività degli sportelli informazione e del call center, fermo restando la continua disponibilità di accesso al sito internet.

Standard 2013: 100%

#### **PUNTO 2**

Diffusione informazione mediante dispositivi acustici/visivi sui mezzi; percentuale di mezzi con i suddetti dispositivi.

Standard 2013: 100%

#### **PUNTO 3**

Percentuale di fermate con affissione orari.

Standard 2013: 100%

#### **PUNTO 4**

L'indicatore si riferisce alla percezione esaustività delle informazioni valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.9 FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	84,2 %	94,5%	84,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento) valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.10 FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZI SPORTELLO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Punti vendita territorio	n sportelli aperti/pop residente		0,81	0,82	Rilevazione interna
2	Raccolta reclami	n. sportelli aperti/pop residente		0,81	0,82	Tenuta registri /visita ente
3	Riscontro proposte e reclami	Giorni		30	30	Rilevazione interna

4	percezione complessiva	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 64,2%	82,5%	64,4%	sondaggio
---	------------------------	---------------	--	-------	-------	-----------

#### PUNTO 1

Diffusione dei punti vendita dei titoli di viaggio in rapporto alla popolazione residente.

Standard 2013: 0,81

#### PUNTO 2

Diffusione dei punti di ritiro dei reclami in rapporto alla popolazione residente, fermo restando la possibilità di invio tramite lettera o procedura informatica.

Standard 2013: 0,81

#### PUNTO 3

Tempo massimo di risposta ai reclami.

Standard 2013: 30 gg

#### PUNTO 4

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

### 6.11 FATTORE DI QUALITA' : GRADO INTEGRAZIONE MODALE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	coincidenza con altre modalità	n corse intermodali/ tot corse		99,9	99,9	Fonte aziendale
2	percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 63,7%	63,5%	63,9%	sondaggio

## PUNTO 1

L'indice individua il numero di corse intermodali sul totale corse.

Standard 2013: 90

## PUNTO 2

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

### 6.12 FATTORE DI QUALITA' : ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	carburante a basso tenore di zolfo	% su totale		100 %	100 %	Fonte aziendale
2	Mezzi elettrici o ibridi	% su totale		0 %	0 %	Fonte aziendale
3	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (gpl)	% su totale		0 %	0 %	Fonte aziendale
4	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 3 o Euro 4	% su totale		11 % euro3, 0% euro 4	7%	Fonte aziendale
5	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 5	% su totale		89%	93 %	Fonte aziendale
6	percezione complessiva	% soddisfatti	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013 74,2%	86%	74,4%	sondaggio

### **PUNTO 1**

L'indice individua il numero di mezzi che consumano carburante a basso tenore di zolfo sul totale dei mezzi.

Standard 2013: 100 %

### **PUNTO 2**

L'indice individua il numero di mezzi elettrici o ibridi sul totale dei mezzi.

Standard 2013: 0%

### **PUNTO 3**

L'indice individua il numero di mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante sul totale dei mezzi.

Standard 2013: 0%

### **PUNTO 4**

L'indice individua il numero di mezzi EURO 3 o EURO 4 sul totale dei mezzi.

Standard 2013: 11 %

### **PUNTO 5**

L'indice individua il numero di mezzi EURO 5 sul totale dei mezzi.

Standard 2013: 93%

### **PUNTO 6**

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

### 6.13 FATTORE DI QUALITA' : FREQUENZA DEL SERVIZIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla frequenza del servizio	% soddisfatti	58,7%	67,5%	58,9%	sondaggio

#### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva sulla frequenza del servizio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

### 6.14 FATTORE DI QUALITA' : CORTESIA E COMPETENZA DEL PERSONALE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla cortesia e competenza del personale	% soddisfatti	79,7%	92%	79,9%	sondaggio

#### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva sulla cortesia e competenza del personale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.15 FATTORE DI QUALITA' : FACILITÀ NEL REPERIRE I DOCUMENTI DI VIAGGIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva livello sulla facilità nel reperire i documenti di viaggio	% soddisfatti	85,2%	94,5%	85,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva livello sulla facilità nel reperire i documenti di viaggio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.16 FATTORE DI QUALITA' : FACILITA' ACCESSO ALLE VETTURE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla facilità di accesso alle vetture	% soddisfatti	92,2%	96,5%	92,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del grado di soddisfazione generale valutando la % di passeggeri soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.17 FATTORE DI QUALITA' : QUALITA' DI GUIDA DEGLI AUTISTI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla qualità di guida degli autisti	% soddisfatti	87,7%	95%	87,9%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del grado di soddisfazione generale valutando la % di passeggeri soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.18 FATTORE DI QUALITA' : INFORMAZIONI ALLE FERMATE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla qualità di informazioni alle fermate	% soddisfatti	58,2%	90%	58,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del grado di soddisfazione generale valutando la % di passeggeri soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.19 FATTORE DI QUALITA' : CAPACITA' DI GESTIRE LE EMERGENZE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla capacità di gestire le emergenze	% soddisfatti	58,2%	82%	58,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva grado di soddisfazione generale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.20 FATTORE DI QUALITA' : ORGANIZZAZIONE PERCORSI E ORARI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla qualità di organizzazione percorsi e orari	% soddisfatti	56,2%	75,5%	56,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva grado di soddisfazione generale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

## 6.21 FATTORE DI QUALITA' : GRADO DI SODDISFAZIONE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO PROPOSTO NEL 2012 PER IL 2013	ANNO 2013	ANNO 2014	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva grado di soddisfazione	% soddisfatti	79,2%	87,5%	79,4%	sondaggio

### PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva grado di soddisfazione generale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.