



# **CARTA DELLA MOBILITA'**

**SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO**

**"AREA URBANA"**

**"CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)"**

**EDIZIONE 2011**

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## INDICE

### PRESENTAZIONE

- Riferimenti normativi
- Contenuto della Carta della Mobilità
- Principi del servizio pubblico di trasporto

### PROFILO AZIENDALE

- Costituzione
- Attività
- Struttura
- Certificazioni qualità ambiente

### RETE DI ESERCIZIO

- Territorio servito
- Caratteristiche della rete

### DOCUMENTI DI VIAGGIO

- Tipologie e tariffe
- Titoli di gratuità
- Tessere di riconoscimento
- Punti vendita
- Rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati
- Sanzioni amministrative

### COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

- Servizio informazioni
- Reclami ed altre segnalazioni
- Rimborsi ed indennizzi
- Copertura assicurativa
- Norme comportamentali per il personale
- Condizioni generali di viaggio

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità, puntualità ed efficacia
- Pulizia dei mezzi e delle strutture
- Comfort di viaggio
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazione alla clientela
- Rete di vendita
- Grado di integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



## PRESENTAZIONE

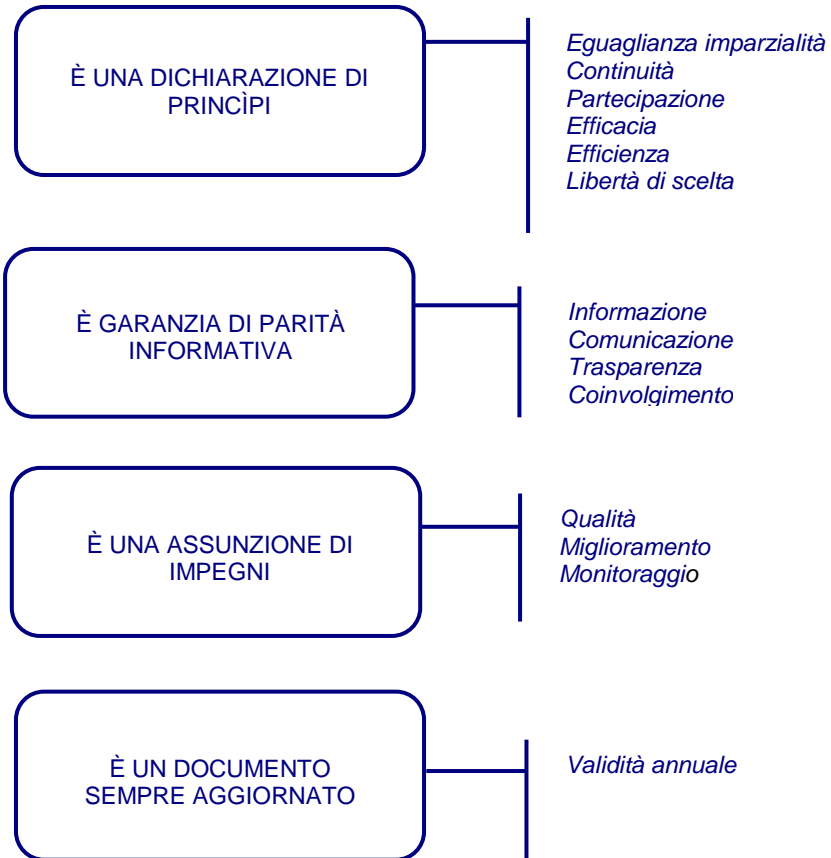
### RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, concernente l'individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”* (articolo 2, secondo comma).
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”*.
- Norma UNI 10600:2001 *“Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”*.
- Deliberazione Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n. 7/7698, *“Obiettivi e Indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dall'1 gennaio 2003”*.
- Contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Cernusco Sul Naviglio, in vigore dal 1° gennaio 2006.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

**CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ**

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi  
per il servizio pubblico di trasporto,  
finalizzata a migliorare la qualità dei servizi forniti ed il rapporto tra il cliente ed il gestore  
dei servizi.



REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



## PRINCIPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, LINE si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dal Comune di Cernusco Sul Naviglio in conformità ai seguenti principi:

### *Uguaglianza ed imparzialità*

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap (secondo la classificazione adottata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità), attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire 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.

### *Continuità*

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di LINE).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

### *Partecipazione*

- Garantire la partecipazione dei clienti-utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

### *Efficienza ed efficacia*

- Adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di LINE.

### *Libertà di scelta*

- Garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto, nell'ambito di competenza di LINE.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



## PROFILO AZIENDALE

### Aggiornamento al 31 dicembre 2010

#### COSTITUZIONE

LINE - Servizi per la Mobilità è una Società per Azioni costituita il 3 agosto 2001 dai Soci:

- ✓ ASM PAVIA S.p.A. (Pavia)
- ✓ S.I.S.A. - Società Italiana Servizi Automobilistici S.p.A. (Lodi).

Il 28 dicembre 2001 i Soci hanno conferito in LINE i rami d'azienda relativi al trasporto di persone, consentendo a LINE di diventare operativa dal 1° gennaio 2002.

Il 25 settembre 2002 si è aggiunto un terzo socio, MIGLIAVACCA S.r.l.  
Il capitale sociale, interamente versato, ammonta ad euro 7.865.672,00.

#### ATTIVITÀ

LINE svolge le seguenti attività:

- ✓ trasporto persone: trasporto pubblico locale (linee urbane ed interurbane), servizi finalizzati, linee granturismo, noleggio autobus con conducente.
- ✓ aree di sosta: progettazione e gestione (Comuni di Lodi e Melegnano, Parcheggio Campeggi Policlinico di Pavia)
- ✓ segnaletica stradale
- ✓ autoriparazione per conto terzi

Complessivamente LINE produce circa 9.350.000 bus\*chilometri annui, così suddivisi:

- ✓ servizi urbani: 4.540.000 bus\*km (Comuni di Pavia, Vigevano, Lodi, Cernusco sul Naviglio, Casalpusterlengo,)
- ✓ servizi interurbani: 4.350.000 bus\*km (Province di Lodi, Cremona)
- ✓ servizi di noleggio e GT: 460.000 bus\*km

#### STRUTTURA

LINE ha un organico di **372** dipendenti così suddivisi:

✓ Dirigenti:	1
✓ Quadri:	9
✓ Impiegati:	23
✓ Addetti all'esercizio:	14
✓ Addetti alla manutenzione:	5
✓ Operai area mobilità:	18
✓ Operatori di esercizio:	293
✓ Operai/verificatori:	9

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



LINE opera su 17 siti, due dei quali costituiscono, rispettivamente, la sede legale e la sede secondaria; gli altri sono distaccamenti periferici:

Sede legale:	Via Donegani n. 21 27100 PAVIA	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
Sede secondaria:	Via F. Cavallotti n. 62 26900 LODI	Direzione Generale Direzione Amministrativa Direzione di Esercizio URP Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico Comunicazione Settore Autoriparazione
Distaccamenti Periferici (Depositi):	Lodi Vecchio (LO), Crema (CR), Tribiano (MI), Codogno (LO), Castelnuovo Bocca D'Adda (LO), Cremona (CR), Ospedaletto Lodigiano (LO), Fiorenzuola D'Arda (PC), Soncino (CR), Vigevano (PV), Parma (PR), Soresina (CR), Piacenza (PC), San Colombano al Lambro (MI), Cernusco Sul Naviglio (MI).	

LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha in dotazione n° **260** autobus, così distribuiti:

⇒ Urbano	107
⇒ Suburbano	23
⇒ Interurbano	111
⇒ Scuolabus	2
⇒ Gran Turismo	1
⇒ Noleggio	16

## CERTIFICAZIONI QUALITÀ & AMBIENTE

LINE opera con un sistema integrato qualità ambiente, che l'Organismo di certificazione ANCIS ha certificato essere conforme alle norme UNI EN ISO 9001 ed UNI EN ISO 14001.

La certificazione da parte di Organismi accreditati a livello nazionale ed internazionale è il riconoscimento, attestato in modo indipendente, che LINE dispone di adeguati sistemi di gestione per la qualità e l'ambiente.

Le norme della serie ISO 9000 aiutano l'impresa a progettare e produrre beni e servizi finalizzati a soddisfare le esigenze del cliente, in una prospettiva di miglioramento continuo delle prestazioni.

La norma ISO 14001 aiuta l'impresa a produrre beni e servizi con modalità che, oltre ad essere conformi alla legislazione ambientale, siano idonee a prevenire e minimizzare gli impatti ambientali, riducendo i consumi energetici, la produzione di rifiuti e le emissioni inquinanti.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



## **POLITICA INTEGRATA QUALITÀ AMBIENTE**

La connotazione pubblica dell'azionariato di LINE ha fortemente contribuito a far sì che la qualità del servizio fosse promossa ad elemento caratteristico della *mission* aziendale e della cultura d'impresa fin dagli esordi dell'attività aziendale.

La qualità del servizio si è tradotta, finora, soprattutto nella particolare attenzione dedicata alla erogazione dei servizi ed al rapporto con la clientela, tendenzialmente orientato a soddisfarne le varie esigenze, anche nelle aree a domanda debole che LINE è chiamata a servire.

Relativamente alle aree di sosta, l'impegno aziendale verso la qualità del servizio si è tradotto, finora, nella massima collaborazione con gli Enti Locali per la risoluzione delle problematiche connesse alla sosta e nello sviluppo di capacità progettuali organizzative e gestionali, in grado di offrire servizi "chiavi in mano".

Il processo di certificazione del Sistema Qualità aziendale (ISO 9002:1994), prima, e del Sistema Integrato Qualità Ambiente (ISO 9001, ISO 14001), poi, è venuto a collocarsi in un contesto caratterizzato:

- dalla riforma del trasporto pubblico locale, con il passaggio dal regime di monopolio al regime concorrenziale;
- dal diffondersi di una cultura integrata e sistemica della mobilità;
- dal processo di ampliamento e rafforzamento che i soci ASM PAVIA S.p.A. e S.I.S.A. S.p.A. hanno avviato con la costituzione di LINE e con le recenti acquisizioni di azienda e di ramo d'azienda attuate dalla stessa LINE.

In tale contesto, il processo di certificazione del Sistema Integrato Qualità Ambiente si pone, tra gli altri, il fondamentale fine di adeguare l'organizzazione aziendale alle esigenze indotte dal mercato ed alle esigenze di integrazione ed omogeneizzazione connesse al nuovo assetto societario.

A tal fine LINE si impegna, in particolare, ad assicurare risorse e competenze adeguate, ad attribuire autorità e responsabilità in modo chiaro ed ottimale, a definire procedure ed istruzioni necessarie per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Sistema Integrato Qualità Ambiente.

I principali valori che la politica e la cultura di LINE esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato Qualità Ambiente;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa quella ambientale, e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la tutela dell'ambiente, con l'impegno a perseguire la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente determinato dalle proprie attività;
- la professionalità del personale;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

La politica è portata a conoscenza di tutto il personale mediante consegna individuale ed affissione in bacheca. L'effettiva comprensione della politica da parte di tutto il

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



personale è compito dei Responsabili Qualità ed Ambiente, dei Direttori e Responsabili di Settore.

La politica è portata a conoscenza anche a tutte le persone che lavorano per la Line S.p.A. o per conto di essa, mediante la collaborazione dei Responsabili di settore.

La concreta attuazione dei principi sopra espressi avverrà mediante la pianificazione di specifici obiettivi, finalizzati principalmente a:

- Rinnovare il parco autobus (per ridurre l'anzianità media e quella massima dei mezzi e sostituire progressivamente i mezzi con motore EURO 0).
- Utilizzare carburanti a bassissimo tenore di zolfo.
- Utilizzare pannelli ad energia solare per il funzionamento dei parcometri.
- Migliorare il comfort del viaggio.
- Migliorare la comunicazione con i clienti delle aree di sosta e monitorare la qualità percepita ed attesa (*customer satisfaction*).
- Migliorare la comunicazione interna con tutto il personale.
- Rilevare le esigenze formative del personale dal basso verso l'alto e dall'alto verso il basso e definire corrispondenti programmi formativi.
- servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.

La Direzione Generale

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## RETE DI ESERCIZIO

Aggiornamento al 31 dicembre 2010

### TERRITORIO SERVITO

struttura del territorio:	pianeggiante
frazioni:	Ronco
residenti serviti:	28.687
superficie:	13,33 kmq
densità:	2.152,06 abitanti/kmq
passengeri trasportati (2010):	689.608

### CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio:	il servizio è erogato sulla base di un contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione Comunale a seguito gara. Il contratto ha validità settennale decorrente dal 1° gennaio 2006 al 31 dicembre 2012.
------------------------	--

### CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti)
Lunghezza della rete:	52,30 km e Km. 130,90 per servizi scolastici assimilabili al servizio urbano)
Numero delle fermate:	99
Distanza media delle fermate:	528 metri
Velocità commerciale:	16,27
Copertura del servizio:	305 giorni di servizio nell'arco dell'anno
Fasce orarie:	dalle ore 6,20' alle ore 20,55' nei giorni feriali
Festività:	il servizio è sospeso alla domenica e nei giorni festivi infrasettimanali
Sciopero:	il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: da inizio servizio alle ore 9.00 e dalle ore 12,30 alle ore 14.30
Servizi speciali:	su richiesta degli istituti scolastici si erogano servizi speciali, in attuazione dei programmi didattici di riferimento.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



**LINEE:**

Linea	Percorso
21	M2 ASSUNTA-FONTANILE ITSOS-ASSUNTA-DON MILANI-M2 ASSUNTA
22	M2 VOLTA-ADUA-M2 VOLTA
23	M2 ASSUNTA-RONCO-PAVESE-M2 ASSUNTA
25	M2 VILLA FIORITA-FIRENZE-M2 VOLTA
26	M2 ASSUNTA-BUONARROTI-M2 ASSUNTA
27	M2 VOLTA-FIUME-RONCO-M2 VOLTA DIR. CASCINA IMPERIALE-NIBAI
	MERCABUS
	SERVIZIO SCUOLE

Linea	Orario invernale		Orario estivo	
	Orario di punta	Orario di morbida	Orario di punta	Orario di morbida
21	15'	Servizio non previsto dalle ore 9.35 alle ore 17.05	15'	Servizio non previsto dalle ore 9.35 alle ore 17.05
22	25' mattino 15' serale	Servizio non previsto dalle ore 9.25 alle ore 17.00	25' mattino 15' serale	Servizio non previsto dalle ore 9.25 alle ore 17.00
23	Variabile da 10' a 15'	Servizio non previsto dalle ore 9.32 alle ore 16.55	Variabile da 10' a 15'	Servizio non previsto dalle ore 9.32 alle ore 16.55
25	20'	Servizio non previsto dalle ore 11.05 alle ore 11.50 e dalle ore 13.20 alle ore 16.10	20'	Servizio non previsto dalle ore 9.40 alle ore 17.10
26	==	30'	==	30'
27	Servizio integrativo scolastico con orari personalizzati	30'	==	30'

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## DOCUMENTI DI VIAGGIO

### TIPOLOGIE

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dall'Amministrazione Comunale con apposita delibera di Giunta Comunale, sulla base delle indicazioni normative della Regione Lombardia:

**Biglietto Ordinario:** Il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso; consente di compiere un numero illimitato di viaggi sull'intera rete entro 60 minuti dalla convalida. Una volta convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

**Biglietto Ordinario di corse semplice Servizio a Chiamata MyLine:** il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso; consente di compiere un solo viaggio sull'intera rete urbana. E' valido anche sulle corse del Servizio Ordinario. Una volta convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

**Biglietto Ordinario Andata/Ritorno Servizio a Chiamata MyLine:** il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura in corrispondenza del n° 1 o del n° 2 e conservato per la durata dell'intero percorso; consente di compiere due viaggi (Andata e Ritorno) sull'intera rete urbana. E' valido anche sulle corse del Servizio Ordinario. Una volta convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

**Carnet 10 viaggi:** Ogni biglietto deve essere convalidato in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso; consente di compiere un numero illimitato di viaggi sull'intera rete entro 60 minuti dalla convalida. Il carnet può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni utente; non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

**Abbonamento settimanale:** L'abbonamento settimanale è valido tutti i giorni della settimana. E' obbligatorio obliterare l'abbonamento all'inizio del primo viaggio. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio.

**Abbonamento mensile libero:** L'abbonamento mensile è valido tutti i giorni del mese. E' obbligatorio obliterare l'abbonamento all'inizio del primo viaggio. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di controllo ad ogni richiesta.

**Abbonamento mensile studenti:** L'abbonamento mensile studenti è valido dal lunedì al sabato limitatamente al periodo scolastico. E' obbligatorio obliterare l'abbonamento all'inizio del primo viaggio. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio.

**Abbonamento annuale:** L'abbonamento annuale è valido solo se accompagnato dalla tessera LINE, il cui numero deve essere riportato nell'apposito spazio del fronte dell'abbonamento. L'acquisto dell'abbonamento per il mese in corso è consentito dal 1° al 15° giorno di ogni mese ed il documento avrà validità 12 mesi da quello di emissione. Dal 16° all'ultimo giorno di ogni mese, l'abbonamento verrà emesso con validità dal mese successivo. L'abbonamento consente di utilizzare una o più linee della rete urbana, senza limitazione del numero delle corse, non è cedibile, deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio ed esibito al personale di servizio.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



**Abbonamento mensile servizio trasporto scolastico:** L'abbonamento è valido tutti i giorni del mese. Consente la libera circolazione sui mezzi dedicati al servizio di trasporto scolastico. E' obbligatorio obliterare all'inizio del primo viaggio. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio scolastico.

Può essere acquistato esclusivamente dagli studenti residenti ammessi all'utilizzo del servizio di trasporto scolastico. La tessera di riconoscimento viene rilasciata dagli uffici dell'Ente Affidante.

**Abbonamento Annuale Servizio Trasporto Scolastico (Scuole Materne ed Elementari):**

L'abbonamento annuale è valido dal primo all'ultimo giorno dell'anno scolastico. Consente la libera circolazione sui mezzi dedicati al servizio di trasporto scolastico. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio. L'abbonamento non deve essere convalidato in vettura. Può essere acquistato esclusivamente dagli studenti residenti ammessi all'utilizzo del servizio di trasporto scolastico. La tessera di riconoscimento viene rilasciata dagli uffici dell'Ente affidante.

**Abbonamento over 65:**

La tessera consente la libera circolazione sulla rete urbana per un numero illimitato di corse senza distinzione di linea con esclusione dei trasporti scolastici. Ha durata dal primo all'ultimo giorno dell'anno di validità e viene emesso esclusivamente attraverso gli uffici dell'Ente affidante. Può essere acquistato esclusivamente da residenti di età superiore a 65 anni. Il titolo consente il viaggio di un solo passeggero e non deve essere convalidato in vettura.

**Abbonamento annuali adulti ordinaria – Tessera Brucobus Residenti**

L'abbonamento annuale è valido dal primo all'ultimo giorno dell'anno di validità. Consente la libera circolazione sulla rete urbana per un numero illimitato di corse con esclusione dei trasporti scolastici. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio. L'abbonamento non deve essere convalidato in vettura.

La tessera di riconoscimento viene emessa esclusivamente dagli uffici dell'Ente Affidante, mentre il titolo è acquistabile presso il punto vendita del Gestore e può essere acquistato dai soli residenti di Cernusco sul Naviglio.

**Abbonamento annuale familiare e studenti ordinaria - - Tessera Brucobus Residenti**

L'abbonamento annuale è valido dal primo all'ultimo giorno dell'anno di validità. Consente la circolazione sulla rete urbana per un numero illimitato di corse con esclusione dei trasporti scolastici. L'abbonamento è personale e non può essere ceduto: deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, compilato con il numero della stessa ed esibito al personale di servizio. L'abbonamento non deve essere convalidato in vettura.

Può essere acquistato dagli utenti facenti parte di un nucleo familiare nel quale almeno uno dei componenti risulta essere già titolare della tessera BRUCOBUS ordinaria, oppure dagli studenti maggiori di 10 anni e residenti a Cernusco Sul Naviglio. La tessera di riconoscimento viene emessa esclusivamente attraverso gli uffici dell'Ente affidante, mentre il titolo è acquistabile presso il punto vendita del Gestore e può essere acquistato dai soli residenti di Cernusco sul Naviglio.

**Mercabus:** Durante la giornata settimanale del mercato, ad oggi coincide con il mercoledì mattina, gli utenti potranno utilizzare il mezzo di trasporto gratuitamente.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## TARIFFE

### Tipologia Titoli di viaggio

	Titoli di viaggio		Tariffe in vigore	
1	Biglietto corsa semplice	(aumento tariffario dal 21.02.11)	Euro	1,20
2	Biglietto corsa semplice servizio a chiamata	(aumento tariffario dal 01.01.11)	Euro	2,15
3	Biglietto A/R servizio a chiamata	(aumento tariffario dal 01.01.11)	Euro	4,00
4	Carnet 10 corse (servizio urbano)	(aumento tariffario dal 21.02.11)	Euro	10,85
5	Abbonamento settimanale	(aumento tariffario dal 21.02.11)	Euro	8,10
6	Abbonamento mensile a vista non residenti	(aumento tariffario dal 21.02.11)	Euro	28,50
7	Abbonamento mensile studenti non residenti	(aumento tariffario dal 21.02.11)	Euro	28,50
8	Abbonamento annuale non residenti	(aumento tariffario dal 21.02.11)	Euro	274,00
9	Abbonamento mensile trasporto scolastico	(aumento tariffario dal 01.01.11)	Euro	11,50
10	Abbonamento annuale trasporto scolastico	(aumento tariffario dal 01.01.11)	Euro	78,00
11	Abbonamento residenti over 65		Euro	Gratuita
12	Abbonamento Annuale Adulti – Tessera Brucobus Residenti (aum.tar.dal 01.01.11)		Euro	62,00
13	Abbonamento Annuale Studenti e Familiari – Tessera Brucobus Residenti (a.t.01.01.11)		Euro	33,00

Per l'acquisto degli abbonamenti ai punti 5,6,7,8 è necessaria la tessera di riconoscimento LINE al costo di Euro 6,00 con validità triennale.

Per l'acquisto degli abbonamenti ai punti 9, 10, 12 e 13 è necessaria la tessera di riconoscimento Brucobus / Line rilasciata dagli Uffici del Comune di Cernusco Sul Naviglio.

#### TARIFFE SERVIZIO A CHIAMATA:

Ai sistemi innovativi a chiamata, l'utente potrà accedere con gli stessi documenti di viaggio e le medesime tariffe già individuate per i servizi di linea con esclusione del biglietto di corsa semplice e carnet 10 viaggi. I biglietti di servizio a chiamata dovrà essere acquistato presso le rivendite o direttamente a bordo alla tariffa prevista.

#### TESSERE DI LIBERA CIRCOLAZIONE:

Hanno diritto alla libera circolazione gratuita, senza limitazioni di orario, di linee e di corse i titolari di tessere di libera circolazione oppure di tessere a tariffa agevolata, rilasciata da enti competenti, secondo l'art.25 e 26 del R.R. 23 luglio 2002 n.5.

Il Comune di Cernusco Sul Naviglio, ai sensi dell'art. 25 comma 9 del RR 23 luglio 2002, n. 5 intende estendere i titoli di gratuità ai residenti nel Comune di Cernusco sul Naviglio, appartenenti alle fasce d'età superiori ai 65 anni, previa presentazione dell'apposita Tessera di Libera Circolazione emessa dagli Uffici Comunali.

#### TITOLI DI GRATUITA'

Come definito dall'Art. 25, comma1, del R.R. 23/7/02 n. 5, per circolazione gratuita si intende il beneficio alla libera circolazione senza limitazione di orari, di linee e di corse per tutti i servizi di trasporto pubblico, previsti dall'art. 1, comma 2, del stesso regolamento.

Con decorrenza dal 1° agosto 2004, in base all'art. 25 comma 3, del suddetto regolamento, hanno diritto alla circolazione gratuita sui servizi di trasporto, espletati con contributo regionale o locale, le seguenti categorie di cittadini:

- I cavalieri di Vittorio Veneto residenti in Lombardia;
- Gli invalidi di guerra e di servizio dalla prima alla quinta categoria residenti in Lombardia e loro eventuali accompagnatori;

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

- I deportati nei campi di sterminio nazisti K.Z., residenti in Lombardia, con invalidità dalla prima alla quinta categoria, ovvero con invalidità civile non inferiore al 67%;
- Gli invalidi a causa di atti di terrorismo e le vittime della criminalità organizzata dalla prima alla quinta categoria o corrispondente percentuale di menomazione della capacità lavorativa residenti in Lombardia;
- Privi di vista per cecità assoluta o con un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori;
- I sordomuti in possesso di certificato di sordomutismo ai sensi dall'Art. 1 della legge 26/5/1970 n. 381;
- Tutti gli appartenenti alla polizia di stato, all'Arma dei carabinieri, al corpo della Guardia di Finanza, agli Agenti di polizia Penitenziaria e al Corpo Forestale nello svolgimento delle loro funzioni.
- Le tessere di agevolazione tariffaria hanno validità triennale. Nel caso in cui i titolari delle tessere abbiano diritto all'accompagnatore, le medesime dovranno indicare la dicitura stampigliata "con accompagnatore".

### AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Come definito dall'art. 26, comma 1, del R.R. 23/07/2002 N° 5, per agevolazioni tariffarie si intendono le forme di riduzione di tutti i servizi di trasporto pubblico previsti all'art. 1, comma 2 dello stesso regolamento.

Il Comune di Cernusco sul Naviglio, ai sensi dell'art. 25 comma 9 del R.R. 23 luglio 2002, n° 5, intende estendere le agevolazioni tariffarie per gli abbonamenti annuali ai residenti nel Comune di Cernusco sul Naviglio, previo acquisto degli stessi presso gli sportelli comunali competenti.

Con decorrenza dal 1° agosto 2004, hanno diritto ad usufruire delle agevolazioni tariffarie sui servizi di trasporti, espletati con contributo regionale o locale, le seguenti categorie di cittadini residenti in Lombardia:

- ✓ Gli invalidi civili, inabili ed invalidi del lavoro formalmente riconosciuti dalle commissioni mediche previste dalla legislazione vigente con grado di invalidità non inferiore al 67% equiparato e loro eventuali accompagnatori. Le agevolazioni tariffarie sono riconosciute al richiedente nel caso in cui l'indicatore di situazione economica equivalente ISEE di cui all'art. 59 comma 51, legge 27/12/1997 n. 449 e s.m.i., sia inferiore o uguale a 16.000,00 Euro.
- ✓ Pensionati di età superiore ai 65 anni. Le agevolazioni tariffarie sono riconosciute al richiedente qualora l'indicatore di situazione economica equivalente ISEE di cui all'art. 59, comma 51, legge 449/1997 e sia inferiore o uguale a 16.000,00 Euro. Le agevolazioni tariffarie sono determinate per entrambe le categorie di cui all'art. 26, comma 2, del suddetto regolamento nella misura del 60% per valori di ISEE inferiori o uguali a 16.000,00 Euro.

Per ottenere il diritto alle agevolazioni tariffarie gli interessati devono presentare apposita domanda all'Amministrazione Provinciale nell'ambito della quale è ubicato il Comune di residenza.

Il diritto alle agevolazioni tariffarie è riconosciuto ai titolari di apposita tessera di agevolazione tariffaria. A parziale copertura dei costi di emissione, per il rilascio della tessera di agevolazione tariffaria, gli interessati dovranno versare a favore dell'Amministrazione Provinciale nell'ambito della quale è ubicato il Comune di residenza, un importo pari a 2 volte la tariffa della prima classe chilometrica della Tariffa Unica Regionale di 2° classe.

Le tessere di agevolazione tariffaria hanno validità triennale. Nel caso in cui i titolari delle tessere abbiano diritto all'accompagnatore, le medesime dovranno indicare la dicitura stampigliata "con accompagnatore".

Tale dicitura, riconosce all'accompagnatore il diritto alla circolazione gratuita definita al comma 1, dell'art. 25 del suddetto regolamento.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



## PUNTI VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE; le paline sono attrezzate con tabelle contenenti anche indicazioni sui punti vendita più vicini alla fermata, mentre un elenco completo dei punti vendita è disponibile sul sito internet [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it) ed elencati qui di seguito;
- a bordo degli autobus, direttamente tramite emittitrice limitatamente al Biglietto Ordinario Validità 60 Minuti.

Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati solo al seguente indirizzo:

- Lodi: LINE S.p.A., Via Felice Cavallotti n.62 - telefono 0371/449133 (ufficio biglietterie) - 0382/469293 (centralino)

## SANZIONI AMMINISTRATIVE

I passeggeri sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.

L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie pari a **cento volte** il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima, oltre il pagamento della tariffa ordinaria (articolo 16 della legge Regione Lombardia n. 22/98).

E' ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta, pari alla terza parte della sanzione sopra indicata, se il pagamento avviene al momento della contestazione ovvero entro 60 giorni dalla stessa o dalla notificazione degli estremi della violazione articolo 16 della legge 689/81.

La sanzione può essere pagata tramite:

- Conto corrente postale n° 19351774 intestato a LINE - Servizi per la mobilità S.p.A., 26900 Lodi - Via Felice Cavallotti n. 62 (citare sul retro del bollettino il numero del verbale di accertamento).

Ai sensi dell'articolo 18 della legge 689/81, richiamato dall'articolo 16 della legge regionale 22/98, entro 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione l'interessato può fare pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla Direzione Generale di LINE e può chiedere di essere sentito dalla medesima autorità, all'indirizzo di Lodi sopra indicato.

In caso di ripetuto abuso delle tessere di abbonamento o di libera circolazione è previsto il sequestro cautelativo del documento, oltre al pagamento della sanzione e della tariffa di riferimento.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

SANZIONE RIDOTTA	SANZIONE PIENA	BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE DI CLASSE MINIMA	DELIBERE PROVINCIALI E COMUNALI DI RIFERIMENTO
€ 40.00	€ 120.00	€ 1.20	Delibera di Giunta Comunale
+ il prezzo del biglietto evaso entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione	+ il prezzo del biglietto evaso decorsi 60 giorni dalla contestazione o notificazione della violazione		
Per i soggetti a cui occorre l'obbligo della notifica, la sanzione è maggiorata delle spese amministrative	L'invio dell'ordinanza di ingiunzione di pagamento comporta l'aggravio delle spese amministrative		

#### Riferimenti normativi applicati a tutti i servizi

N°	LEGGI E DELIBERE
1	Legge Regione Lombardia del 29 ottobre 1998 n.22 - articolo 16 - Riforma del trasporto pubblico locale
2	Legge del 24 novembre 1981 n.689 - Modifiche al sistema penale - Capo I - Sanzioni amministrative
3	Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980 n.753 - Nuove norme in materia di polizia, sicurezza, e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

### SERVIZIO INFORMAZIONI

#### CONTATTI

<b>Call center</b>	<i>Numero verde</i> 800. 111717	Operativo solo per informazioni sul servizio dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.
<b>URP</b>	<i>Indirizzo:</i>	I - 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0371.449105
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:urp@lineservizi.it">urp@lineservizi.it</a>
<b>Sede legale</b>	<i>Indirizzo:</i>	I - 27100 PAVIA – Via Donegani n. 21
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.449184
	<i>Uffici:</i>	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
<b>Sede secondaria</b>	<i>Indirizzo:</i>	I - 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>Uffici:</i>	Direzione Generale Direzione Amministrativa e del Personale Direzione di Esercizio URP Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico e Comunicazione Settore Autoriparazione
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a>	
<b>Sito internet</b>	<a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a>	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

<p><b>Sito internet</b></p>	<p><a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a></p> <p>Informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linee</li> <li>▪ Orari</li> <li>▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe)</li> <li>▪ Rete di vendita</li> <li>▪ Avvisi alla clientela</li> <li>▪ Contatti</li> <li>▪ Carta della Mobilità</li> <li>▪ Segnalazioni e reclami</li> <li>▪ Condizioni generali di viaggio</li> <li>▪ Link istituzionali</li> <li>▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi)</li> </ul>
<p><b>Orari alle fermate</b></p>	<p>A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, telefoni ed indirizzi LINE.</p>
<p><b>Mappa della rete con orari</b></p>	<p>Presso gli Uffici LINE di Cernusco sul Naviglio è disponibile, in formato pieghevole, la mappa della rete di trasporto, con la cartina dei percorsi e gli orari. Copie della mappa sono disponibili anche presso l'Amministrazione Comunale, i punti vendita e al Deposito di Cernusco sul Naviglio.</p>
<p><b>Avvisi alla clientela</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono impiegati per la comunicazione di situazioni ed eventi nuovi o contingenti (scioperi, interruzioni e deviazioni di percorso, variazioni di orario, chiusura estiva delle rivendite, eccetera).</li> <li>• Hanno il seguente contenuto minimo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti,</li> <li>✓ la dizione "Avviso alla clientela",</li> <li>✓ l'oggetto,</li> <li>✓ eventuali riferimenti,</li> <li>✓ scadenza/validità,</li> <li>✓ luogo e data di emissione,</li> <li>✓ settore emittente.</li> </ul> </li> <li>• Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ affissione alle paline di fermata,</li> <li>✓ affissione a bordo degli autobus,</li> <li>✓ pubblicazione sul sito internet,</li> <li>✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>E-mail:</b></p>	<p><a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a></p>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## Reclami ed altre segnalazioni

<p><b>Il reclamo</b></p>	<p>Il reclamo è un'azione che il cliente può presentare, per iscritto, o verbalmente, per comunicare che la prestazione fornita non è coerente con le sue aspettative, relativamente ad uno o più requisiti del servizio.</p> <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ omissioni di corsa/fermata</li> <li>▪ omissioni e carenze connesse alla vendita dei documenti di viaggio</li> <li>▪ omissioni e carenze di informazioni</li> <li>▪ omissioni e carenze concernenti l'integrazione modale</li> <li>▪ anticipi/ritardi</li> <li>▪ irregolarità di guida</li> <li>▪ inadeguatezza degli aspetti relazionali e comportamentali</li> <li>▪ inadeguatezza dei mezzi (pulizia, manutenzione, comfort, eccetera)</li> <li>▪ inadeguatezza degli impianti di fermata</li> <li>▪ sovraffollamento</li> <li>▪ disagi per nuovi orari</li> <li>▪ inquinamento</li> </ul> <p>Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a LINE altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.</p>
<p><b>Presentazione</b></p>	<p>Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>telefonicamente</b>, ai seguenti recapiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero verde 800.11.17.17, attivo dal lunedì al sabato, dalle 8,00 alle 18,00</li> <li>- 0371.449105 (URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico)</li> </ul> </li> <li>• <b>per iscritto</b>, 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, Ufficio URP (telefax: 0371.67016)</li> <li>• <b>in forma elettronica</b>, utilizzando il modulo visualizzato sulla pagina "Diritto di parola" del sito internet LINE (<a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a>), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:urp@lineservizi.it">urp@lineservizi.it</a></li> </ul>
<p><b>Riscontro</b></p>	<p>I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di LINE (URP).</p> <p>Il <b>riscontro</b> può essere <b>scritto o telefonico</b>, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro <b>trenta giorni</b> dalla data del protocollo di ricezione, salvo situazioni particolari che richiedano accertamenti prolungati; in questo caso il cliente riceverà da LINE una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni.</p> <p>Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).</p>

## RIMBORSI ED INDENNIZZI

<p><b>Disservizi</b></p>	<p>LINE prevede meccanismi di rimborso e di indennizzo forfetario per i seguenti disservizi, imputabili alla propria organizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 30 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale;</li> <li>2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista dopo più di 30 minuti.</li> </ol>
<p><b>Esclusioni</b></p>	<p>Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a LINE quali, ad esempio, calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, scioperi, cortei, manifestazioni di piazza, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, incidenti, problemi di viabilità.</p>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

### Indennizzo e rimborso

Qualora si verifici uno dei disservizi sopra descritti, al cliente sarà corrisposto:

- il rimborso del prezzo del biglietto acquistato e, in caso abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla validità dell'abbonamento;
- un indennizzo forfetario pari ad un "carnet 10 viaggi" o al relativo controvalore in denaro, a scelta del cliente, previa richiesta del passeggero, adeguatamente motivata.

Qualora il cliente, per effetto dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad utilizzare altri mezzi di trasporto pubblico, LINE procederà al rimborso delle spese sostenute, previa esibizione dei relativi documenti di spesa.

Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a LINE entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto. A pena di rigetto della richiesta, la stessa dovrà essere corredata di copia del titolo di viaggio e degli altri documenti eventualmente necessari e dovrà contenere le generalità dell'interessato, una descrizione dettagliata delle circostanze del disservizio (giorno, linea, direzione, fermata, orario, eccetera), nonché la motivazione dell'eventuale indennizzo. La richiesta dovrà essere così indirizzata:

- I- 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62 (telefax: 0371.67016)
- e-mail [urp@lineservizi.it](mailto:urp@lineservizi.it)

Le richieste inviate oltre 15 giorni dal fatto non saranno ritenute valide. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta farà fede, quale data di presentazione, il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo o la data di registrazione del messaggio di posta elettronica.

Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.

### COPERTURA ASSICURATIVA

LINE ha stipulato polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:

- responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e rischi diversi (massimale per sinistro autobus euro 15.000.000,00);
- incendio di beni mobiliari ed immobiliari;
- furto ed eventi complementari;
- infortuni nell'esercizio delle attività aziendali;
- responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso dipendenti (RCO).

I clienti che venissero coinvolti in sinistri e/o danneggiamenti possono segnalare il fatto:

- scrivendo a LINE (26900 - LODI, Via F. Cavallotti, 62 - e-mail [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it))
- contattando telefonicamente l'Ufficio Sinistri di LINE (0371 – 449.108).

### NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE

LINE ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela. In particolare:

- **Riconoscibilità:** ai dipendenti è stato consegnato un cartellino di riconoscimento da portare in evidenza sulla divisa, sul quale sono riportate la fotografia, la mansione ed il numero di matricola.
- **Presentabilità:** il personale è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, ad indossare capi di abbigliamento decorosi e puliti, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.
- **Comportamenti, modi e linguaggio:** il personale a contatto con la clientela è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra la clientela e LINE. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali sia scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile ai clienti-utenti. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



## CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

### Diritti del viaggiatore

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- ✓ integrazione e coordinamento degli orari con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del 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 le condizioni di viabilità;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali/spazi aperti al pubblico;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

### Doveri del viaggiatore

- ✓ non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla Società;
- ✓ non gettare oggetti dal finestrino;
- ✓ non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore (LINE) e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo);
- ✓ utilizzare i mezzi di trasporto e le infrastrutture seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stessi e per tutti quelli che viaggiano.

### Salita e discesa dagli autobus

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee.
- Tutte le fermate sono a richiesta; il viaggiatore pertanto è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con apposita simbologia.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- La salita è consentita solo dalla porta anteriore.

### Titoli di viaggio

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere preacquistato presso i punti vendita autorizzati o acquistato in vettura direttamente mediante l'uso di biglietteria automatica a bordo del mezzo.
- Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliteratrici, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

- In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente.
- I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione devono esibire il titolo di viaggio al conducente al momento della salita in vettura. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, riportante i dati del passeggero ed il numero dell'abbonamento.
- Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di LINE, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione.

#### Rimborso Titoli di Viaggio Non Utilizzati

- Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso su richiesta del cliente, che deve essere indirizzata a LINE per iscritto. Il rimborso dei titoli di viaggio è ammesso secondo le modalità:
  - ✓ biglietto ordinario di corsa semplice: rimborso del 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterato.
  - ✓ biglietto ordinario di corsa semplice servizio a chiamata: rimborso del 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterato.
  - ✓ biglietto A/R servizio a chiamata: rimborso del 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterato.
  - ✓ Carnet 10 corse (servizio urbano): rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti.
  - ✓ abbonamento settimanale: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obliterato. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento: prima della scadenza.
  - ✓ abbonamento mensile a vista non residenti: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai giorni interi **successivi** a quello in cui viene restituito. La richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento.
  - ✓ Abbonamento mensile studenti non residenti: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai giorni interi **successivi** a quello in cui viene restituito. La richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento.
  - ✓ Abbonamento annuale non residenti: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai mesi interi **successivi** a quello in cui viene restituito. La richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento.
  - ✓ Abbonamento mensile trasporto scolastico: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai giorni interi **successivi** a quello in cui viene restituito. La richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento.
  - ✓ Abbonamento annuale trasporto scolastico: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai mesi interi **successivi** a quello in cui viene restituito. La richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento.
- 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 pari a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.
- Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE (26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62).
- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



#### Trasporto di bambini

- Ogni viaggiatore provvisto di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un bambino di altezza non superiore al metro.
- Qualora accompagni più bambini inferiori al metro di altezza, il viaggiatore deve acquistare, oltre al biglietto per sé, un biglietto ogni due bambini.
- I bambini non paganti non possono occupare posto a sedere e devono essere tenuti in grembo. Eventuali passeggini e carrozzine per bambini devono essere ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

#### Trasporto di animali

- E' consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia a condizione che agli stessi siano applicati congegni atti a renderli inoffensivi (museruole, gabbiette, scatole, eccetera) e che siano accompagnati.
- I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Durante il trasporto l'animale deve essere tenuto al guinzaglio, in braccio e presso la persona che l'accompagna (mai sui sedili), in modo da non ingombrare la piattaforma, corsia o le porte e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori: qualora ciò avvenisse, l'animale sarà allontanato dall'autobus senza che per questo il viaggiatore abbia diritto al rimborso dei biglietti.
- Se l'animale insudicia o deteriora il veicolo il viaggiatore è tenuto al rimborso dei danni.
- Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere limitato o rifiutato in caso di affollamento dell'autobus od altre esigenze di servizio, a giudizio del personale di LINE.

#### Trasporto di bagagli

- Ciascun viaggiatore ha diritto di portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono tali dimensioni il viaggiatore è tenuto ad acquistare un regolare biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone.
- I colli devono essere posati sul pavimento, in posizione tale da non ingombrare i passaggi.
- La perdita e l'avaria al bagaglio dei viaggiatori sono soggette a responsabilità aziendale se determinate da causa imputabile a LINE; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
- E' vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengano materie infiammabili, esplosivi, acidi corrosivi e che siano sudici od esalino odori penetranti.

#### Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori

Gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi.

I viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:

- occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato.
- Viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti.
- Vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la loro custodia.

LINE declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate.

Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

#### Obbligo di declinare le proprie generalità

Il viaggiatore è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale addetto alla vigilanza, in borghese o in divisa, munito di regolare documento di riconoscimento.

Nell'esercizio delle loro funzioni gli operatori addetti alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



### Divieti

Al viaggiatore è vietato:

- Salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Occupare, senza averne diritto, i posti prenotati e i posti riservati a mutilati ed invalidi.
- Parlare al conducente (con esclusione delle persone prive della vista).
- Fumare e disturbare gli altri viaggiatori.
- Esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il consenso di LINE.
- Insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli.
- Salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili.
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte.
- Gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.

### Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per esigenze di servizio, caso fortuito o cause di forza maggiore.

LINE declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

### Oggetti smarriti

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico possono essere reclamati dal legittimo titolare, previa puntuale descrizione dell'oggetto smarrito e dimostrazione della titolarità dell'oggetto.

Il ritiro può essere effettuato presso gli Uffici di Cernusco Sul Naviglio, Via Gobetti n. 4, tel. 02.92.10.77.37 aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli uffici aziendali per un periodo compreso tra un minimo di 7 giorni ed un massimo di 30 giorni e quindi consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Cernusco Sul Naviglio qualora non reclamati dal legittimo titolare.

### Norme finali

- Per quanto non specificamente previsto e richiamato nel presente regolamento si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui al presente regolamento può non essere accettato in vettura o essere fatto scendere prima di avere completato il viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale. Le persone allontanate nel corso del viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.
- Nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette si invitano i signori viaggiatori ad evitare qualsiasi discussione con il personale e a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti, 62 – 26900 Lodi – Tel. 0382.469293, fax 0371.67016, e-mail info@lineservizi.it.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori ed indicatori rilevanti. Ad esempio:

- il fattore “sicurezza del viaggio” può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero dei sinistri e l'anzianità dei mezzi;
- il fattore “sicurezza personale e patrimoniale” può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero di denunce per furti, danni e molestie ed il numero di mezzi collegati alla centrale operativa.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: gli obiettivi dell'anno precedente: **2010**, i valori effettivamente conseguiti nell'anno in corso: **2010**, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per l'anno successivo: **2011**.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata. La percentuale di clienti soddisfatti è stata calcolata tenendo conto solo degli intervistati che hanno espresso un giudizio; il dato su coloro che non si sono pronunciati è stato riportato solo quando la percentuale dei “non sa/non risponde” è risultata essere superiore al **4%** degli intervistati.

Il **voto medio di soddisfazione complessiva** per i **servizi Urbani di Cernusco S/N** è risultato di **7,33**, su una scala da 1 a 10: voto che risulta leggermente inferiore rispetto alla rilevazione dello scorso anno (voto medio 2010: **7,62**), presumibilmente a causa della sostituzione della società specializzata, incaricata al rilievo, ed il relativo metodo di indagine.

L'indice sintetico di soddisfazione per i **servizi Urbani di Cernusco S/N**, che comprende sia il dato sulla soddisfazione sia il dato sull'importanza attribuita alle singole aree oggetto di indagine, è risultato pari a **86,71%** (**84,44= 2010**).

I voti medi di soddisfazione dei diversi aspetti del **servizio a chiamata** è risultato di **7,51** su una scala da 1 a 10, leggermente inferiore rispetto alle rilevazioni dello scorso anno (**7,91**), a causa della sostituzione della società specializzata, incaricata al rilievo, ed il relativo metodo di indagine.

L'indice sintetico di soddisfazione per i **servizi a chiamata**, che comprende sia il dato sulla soddisfazione sia il dato sull'importanza attribuita alle singole aree oggetto di indagine, è risultato pari a **93,84%** (**90,42% = 2010**).

### A. SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Manutenzione Mezzi	Piano operativo di manutenzione con indicazione del calendario delle operazioni e tipologia degli interventi Intervallo (Km) tra interventi successivi	Revisioni Periodiche annuali Manutenzione programmata chilometrica (ogni 20.000 Km) e a caduta	Revisioni Periodiche annuali Manutenzione programmata chilometrica (ogni 20.000 Km) e a caduta	Revisioni Periodiche annuali Manutenzione programmata chilometrica (ogni 20.000 Km) e a caduta
Incidentalità mezzi di trasporto	n° sinistri ogni 10.000 km (*)	≤ 0,4717	0,3633	≤ 0,3633
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (*)	N° sinistri passivi ogni 10.000 km (*)	≤ 0,2752	0,1817	≤ 0,1817
Anzianità massima dei mezzi	N° Mezzi con anzianità massima <b>10 anni</b>	≥ 1	N°4	≥ 4
Anzianità media di immatricolazione dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	≥ 6,67	9,15	≥ 9,15
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti – Servizio Urbano	≥ 99%	98,80%	≥ 98,80%
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti – <b>Servizio a chiamata</b>	==	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

(\*) I sinistri passivi sono quelli in cui è stata accertata la responsabilità di LINE, quelli in cui la responsabilità è ancora in via di accertamento e quelli con un concorso di colpa da parte di LINE.

## B. SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce ogni 100.000 viaggiatori	0	0	0
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti servizio urbano	100%	93,80%	≥ 93,80% (*)
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti – <b>Servizio a chiamata</b>	==	100%	100%

Nota (\*): insoddisfatti = 6,2%

## C. REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	2.105,55	2.105,55	2.105,55
Regolarità del servizio*	% corse effettuate su corse programmate (solo servizio ad orario)	≥ 99,91%	99,80%	≥ 99,80%
Frequenza corse	min/corsa per gruppi di linea	20'	20'	20'
		Servizio a chiamata attivato.	Servizio a chiamata attivato.	Servizio a chiamata attivato.
Copertura giornaliera	n° ore servizio/giorno	14h, 35'	14h, 35'	14h, 35'
Distanza media fermate	lunghezza rete/n° fermate	528 metri	528 metri	528 metri
Velocità commerciale	Km/h	16,27	16,27	16,27
Puntualità nelle ore di punta	% corse, <b>nell'orario di punta</b> , con ritardo / anticipo alla fermata Da 0 a 15 minuti	≥ 99,99%	99,93%	≥ 99,93%
<b>Puntualità nelle ore rimanenti</b>	% corse <b>con ritardo</b> alla partenza superiore a 3' conteggiato ai capolinea (solo servizio ad orario) Non sono ammesse corse in anticipo	≤ 0,01%	0,00%	0,00%
Percezione complessiva regolarità servizio	% di clienti soddisfatti servizio Urbano	≥ 74,80%	84,50% (*)	≥ 84,50%
Percezione complessiva regolarità servizio	% di clienti soddisfatti – <b>servizio a chiamata</b>	≥ 91,50%	94% (**)	≥ 94%

Nota (\*): insoddisfatti = 15,5%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

Nota (\*\*): insoddisfatti = 6%

#### D. PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri per ogni mezzo	<b>Min. 1 volta al giorno</b> Pulizia ordinaria interna di sgrossatura quale l'eliminazione di sporcizia grossolana	<b>Min. 1 volta al giorno</b> Pulizia ordinaria interna di sgrossatura quale l'eliminazione di sporcizia grossolana	<b>Min. 1 volta al giorno</b> Pulizia ordinaria interna di sgrossatura quale l'eliminazione di sporcizia grossolana
Pulizia radicale	n. interventi annuali per ogni mezzo	<b>Min. 1 volta al mese</b> Pulizia straordinaria radicale con sanificazione	<b>Min. 1 volta al mese</b> Pulizia straordinaria radicale con sanificazione	<b>Min. 1 volta al mese</b> Pulizia straordinaria radicale con sanificazione
Pulizia impianti (pensiline) Strutture aperte al pubblico: come da contratto	frequenza	<b>Min. 1 volta al mese</b> Pulizia ordinaria	<b>Min. 1 volta al mese</b> Pulizia ordinaria	<b>Min. 1 volta al mese</b> Pulizia ordinaria
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti servizio urbano	≥ 88%	89,40%	≥ 89,40%(*)
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti <b>servizio a chiamata</b>	==	98%	≥ 98%

Nota (\*): insoddisfatti = 10,60%

#### E. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Affollamento dei mezzi	Rapporto passeggeri presenti in vettura / posti offerti	≥ 0,14%	0,15%	0,15%
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	92,31%	≥ 92,31%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	≥ 84,62%	100%	100%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti servizio urbano	≥ 99%	91,90%(*)	≥ 91,90%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti <b>servizio a chiamata</b>	==	98%	≥ 98%

Nota (\*): insoddisfatti = 8,10%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## F. PUBBLICAZIONI INFORMATIVE GRATUITE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Mappe della rete con orari	n° copie in distribuzione gratuita Sito internet	N° 5.000 www.lineservizi.it	N° 5.000 www.lineservizi.it	N° 5.000 www.lineservizi.it
Percezione complessiva: pubblicazioni informative gratuite	% di clienti soddisfatti – servizio urbano	≥ 82,90%	86,30% (*)	≥ 86,30%
Percezione complessiva: pubblicazioni informative gratuite	% di clienti soddisfatti <b>servizio a chiamata</b>	≡	100%	100%

Nota (\*): insoddisfatti = 13,70%

## G. SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Autobus con scivolo estraibile	% di mezzi sul totale	≥ 84,62%	100%	100%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti – servizio urbano	≥ 38,70%	72% (*)	≥ 72,80%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti – <b>servizio a chiamata</b>	≡	67,90%	≥ 67,90%

Nota (\*): insoddisfatti = 28%

## H. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Tempestività	fascia oraria di operatività del numero verde	8.00 -18.00 L/S	8.00 -18.00 L/S	8.00 -18.00 L/S
Diffusione	% di autobus con dispositivi visivi e avvisi di fermata successiva	100%	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	≥98%	98%	≥98%
Percezione complessiva: informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti : servizio urbano	≥ 94%	86,30% (*)	≥ 86,30%
Percezione complessiva: informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: <b>servizio a chiamata</b>	≥ 94%	100%	100%

Nota (\*): insoddisfatti = 13,70%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## I. SERVIZI DI SPORTELLO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Punti vendita (*)	n° punti aperti	N° 8 punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE  A bordo degli autobus, direttamente dalle emittitrici limitatamente al Biglietto Ordinario Validità 60 Minuti  Servizio a chiamata: vendita biglietti a bordo del mezzo e nelle agenzie	N° 8 punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE  A bordo degli autobus, direttamente dalle emittitrici limitatamente al Biglietto Ordinario Validità 60 Minuti  Servizio a chiamata: vendita biglietti a bordo del mezzo e nelle agenzie	N° 8 punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE  A bordo degli autobus, direttamente dalle emittitrici limitatamente al Biglietto Ordinario Validità 60 Minuti  Servizio a chiamata: vendita biglietti a bordo del mezzo e nelle agenzie
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti : <b>servizi urbani</b>	≥ 99%	95,60% (*)	≥ 95,60%
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti : <b>servizi a chiamata</b>	==	100%	100%

**Note:** L'acquisto dei titoli di viaggio limitatamente al Biglietto Ordinario è acquistabile a bordo dei mezzi mediante emittitrici automatiche

Nota (\*): insoddisfatti = 4,40%

## L. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Coincidenze con il servizio ferroviario / Metropolitana (1)	n° corse intermodali/totale corse	≥ 25,03%	30%	≥ 30%
Coincidenze con il servizio interurbano (1)	n° corse intermodali/totale corse	100%	100%	100%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 48,65%	77% (*)	≥ 77%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	==	78,40% (**)	≥ 78,40%

**Note:**

(1) Linea 25 effettua fermate al capolinea della Metropolitana Milanese di Villa Fiorita. Tutte le altre linee hanno coincidenze urbane ed interurbane

(\*) insoddisfatti = 23%

(\*\*) insoddisfatti = 21,60%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## M. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Mezzi alimentati con gasolio ecologico: gasolio a basso tenore di zolfo (10 parti per milione) – BTZ 10 ppm	% di mezzi sul totale	100%	100%	100%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 0-1	% di mezzi sul totale	==	==	==
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 2 (1)	% di mezzi sul totale	0% (1)	61,54%	≤ 61,54%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3-4-5	% di mezzi sul totale	≥ 23,08% (1)	38,46%	≥ 38,46%
Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 49,50%	79,40%(*)	≥ 79,40%
Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	==	95,90%	≥ 95,90%

(1) E' previsto inoltre l'installazione di filtri attivi antiparticolato per abbattere le emissioni inquinanti da polveri sottili dei motori a diesel sui mezzi con motore Euro 2 corrispondente a n°Mezzi 7.

(\*) *insoddisfatti* = 20,60%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

## N. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Percezione complessiva (cortesia ed educazione del personale)	% di clienti soddisfatti: <b>Servizi Urbani</b>	≥ 99%	85,10%	≥ 85,10%
Percezione complessiva (accuratezza e ordine del personale)	% di clienti soddisfatti: <b>Servizi Urbani</b>	100%	81,40%	≥ 81,40%
Percezione complessiva (competenza e professionalità del personale)	% di clienti soddisfatti: <b>Servizi Urbani</b>	100%	83,90%	≥ 83,90%
Percezione complessiva (riconoscibilità del personale: divisa)	% di clienti soddisfatti: <b>Servizi Urbani</b>	≥ 99%	85,10%	≥ 85,10%
Percezione complessiva (cortesia ed educazione del personale)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	==	100%	100%
Percezione complessiva (accuratezza e ordine del personale)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	==	100%	100%
Percezione complessiva (competenza e professionalità del personale)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	==	100%	100%
Percezione complessiva (riconoscibilità del personale: divisa)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	==	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 5 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale