



CARTA DELLA MOBILITA'

SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

"SERVIZIO URBANO E DI AREA URBANA"

"COMUNE di PAVIA"

EDIZIONE 2011

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 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
- Servizio serale
- Servizio di attenzione

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

- Coinvolgimento della clientela
- 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 aggiuntivi
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazione alla clientela
- Rete di vendita
- Grado di integrazione modale
- Attenzione all'ambiente
- Monitoraggio della qualità

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



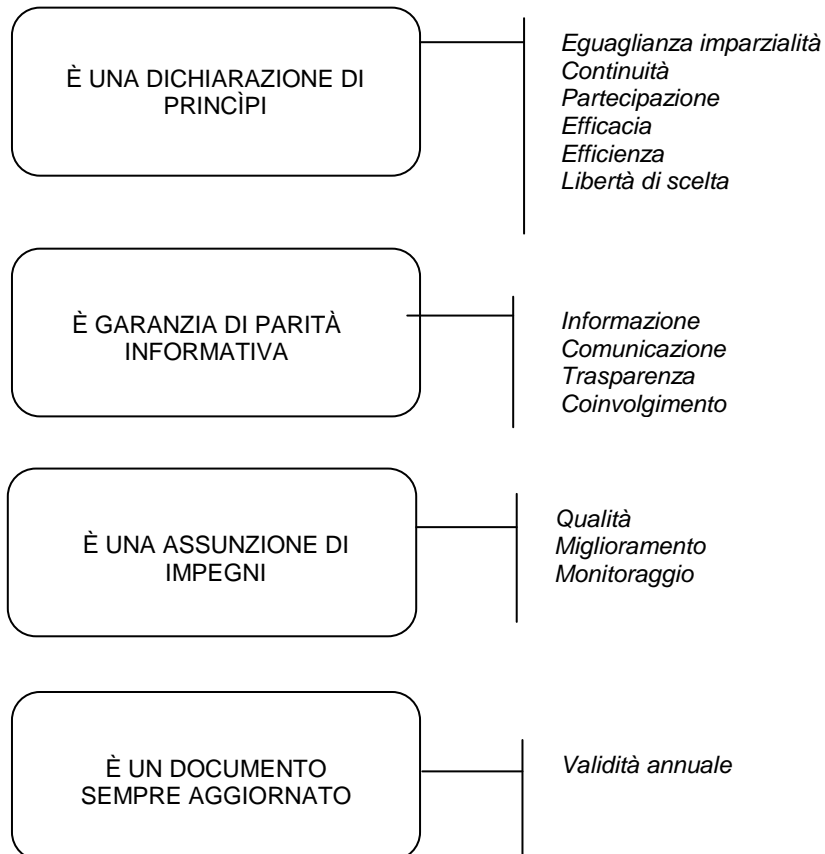
RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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 Pavia, in vigore dal 13 settembre 2004 al 12 settembre 2011.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

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: 9 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 Pavia 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: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



PROFILO AZIENDALE

Aggiornato 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: 9 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 QUALITA' & 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: 9 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 personale è compito dei Responsabili Qualità ed Ambiente, dei Direttori e Responsabili di Settore.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



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: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



RETE DI ESERCIZIO

TERRITORIO SERVITO

Comuni serviti:	Pavia Comuni dell'area urbana: - Cava Manara - Cura Carpignano - Linarolo - San Genesio ed Uniti - San Martino Siccomario - Torre d'Isola - Travacò Siccomario - Valle Salimbene
Struttura del territorio:	pianeggiante
Residenti serviti:	Città di Pavia: 71.227 Comuni dell'area urbana: 30.148 Totale: 101.375
Superficie:	Città di Pavia: 62,86 kmq Comuni dell'area urbana: 112,87 kmq Totale: 175,73 kmq
Densità (residenti/superficie):	Città di Pavia: 1.133,11 Comuni dell'area urbana: 267,10 Densità media: 576,88
Passeggeri trasportati 2010:	8.630.692

CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio:	LINE eroga il servizio urbano di Pavia sulla base di un contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione Comunale a seguito di gara. Il Contratto ha una validità di 7 anni, decorrente dal 13 settembre 2004, e definisce le caratteristiche del servizio di trasporto (linee, chilometri, frequenza, orari, corrispettivo per il gestore, eccetera).
------------------------	--

CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti) servizio serale con deviazioni previa prenotazione	
Lunghezza della rete:	Rete Città di Pavia: 220,00 km Rete area urbana: 72,00 km Totale: 292,00 km	
Numero delle fermate:	463 463 con palina 94 con pensilina 463 con informazioni (orari, percorsi)	
Distanza media delle fermate:	Rete Città di Pavia: 311 metri Rete area urbana: 558 metri Media totale: 362 metri	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

Linee:

LINEA	PERCORSO
1	MONTEMAINO - Rione Scala - E. Filiberto - Castello - Strada Nuova - Borgo Ticino - BIVIO GRAVELLONE con prolungamento a SAN MARTINO Via Piemonte
1B	PAVIA BIVIO GRAVELLONE - SAN MARTINO CENTRO
1C	SAN MARTINO CENTRO - CAVA MANARA
1C	PAVIA MONTEMAINO – SAN GENESIO
2	GARIBALDI LOTARIO - San Giovannino - Istituto Santa Margherita - Policlinico - Castello - Municipio – Collegio Borromeo - GARIBALDI LOTARIO
3	MONTEBOLONE - San Pietro in Verzolo - Cremona - Municipio - Vittoria - Stazione - Policlinico – Nageri/Mondino - TEVERE
4	VALLONE - MAESTA' - Strada Paiola - Campari - Bligny - Porta Milano - Stazione - Riviera - San Lanfranco - SORA con prolungamento a TORRE D'ISOLA
4A	PAVIA SORA - TORRE D'ISOLA
5	STAZIONE - Indipendenza - Repubblica - GRAMEGNA - Brambilla - Policlinico - STAZIONE
6	CASSINETTO VALLONE - Lodi - San Giovannino - E. Filiberto - Strada Nuova - Ticinello - Brichetti - sottopasso FS - Aselli – CASCINA PELIZZA
7	STAZIONE - E. Filiberto - Vigentina - Cassinetto - VALLONE con prolungamento a CURA CARPIGNANO e Fossarmato - PRADO
7A	PAVIA Via Pensa - CURA CARPIGNANO
7B	PAVIA Via Pastrengo – Trovamala – Fossarmato - PRADO
9	INTERNA POLICLINICO SAN MATTEO
10	CA' DELLA TERRA - Fasolo - E. Filiberto - Cairoli - COLLEGIO BORROMEO
21	PAVIA AUTOSTAZIONE - San Martino - MEZZANA CORTI
22	PAVIA AUTOSTAZIONE - San Martino - Travacò - BOSCHI
23	PAVIA AUTOSTAZIONE - SAN GENESIO
24	PAVIA MONTEBOLONE - Valle Salimbene – LINAROLO - PAVIA MONTEBOLONE
25	PAVIA MONTEBOLONE - VALLE SALIMBENE - PAVIA MONTEBOLONE
A	Linea Scolastica: Stazione – Matteotti – Gorizia – Ist. Bordonì
B	Linea Scolastica: Stazione – Aselli – Ist. Volta
C	Linea Scolastica: Stazione – Matteotti – Ist. IPSIA
D	Linea Scolastica: Stazione – Matteotti – Campari – Ist. Clerici
E	Linea Scolastica: Stazione – Lungoticino – Montegrappa – Ist. Cossa

Copertura: 364 giorni di trasporto nell'arco dell'anno
 Copertura giornaliera rete urbana: 20 ore
 Copertura giornaliera area urbana: 14 ore

Fasce orarie: dalle 05.10 alle 01.00 nei giorni feriali
 dalle 05.35 alle 01.00 nei giorni festivi

Frequenze medie:

CORSE LINEE URBANE

Linea	orario invernale		orario estivo	
	ore di punta	ore di morbida	ore di punta	ore di morbida
1	10'	10'	10'	12'
2	20'	20'	20'	20'
3	6'	7'	9'	10' - 11'
4	7'	16'	10'	20'
5	15'	no serv.	15'	no serv.
6	15'	15'	20'	20'
7	20'	20'	11'	20'
9	6'	12'	6'	12'
10	55'	no serv.	55'	no serv.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



CORSE LINEE DI AREA URBANA

Linea	orario invernale		orario estivo	
	ore di punta	ore di morbida	ore di punta	ore di morbida
21	25'	60'	25'	60'
1B	10'	10'	10'	12'
1C	20'	-----	22'	-----
22	27'	-----	34'	-----
23 e 1C	18'	18'	19'	18'
7A	34'	72'	34'	72'
24	48'	90'	48'	90'
25	37'	180'	37'	180'
4A	18'	90'	18'	360'

Velocità commerciale: rete Città di Pavia: 17,097 km/h
 rete area urbana: 24,096 km/h
Media: 18,900 km/h

Festività: il servizio è sospeso il 1° Maggio, il pomeriggio del 25 dicembre (Natale) e la mattina di Capodanno (1° gennaio).

Sciopero: il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: dalle ore 06.30 alle ore 09.30 e dalle ore 16.50 alle ore 19.50.

Servizio Urbano di trasporto Notturmo NOCTIBUS

Tutti i giorni dalle ore **20.00** all' **1.00** è attivo il servizio Noctibus, che affianca le linee diurne di trasporto urbano. Il servizio urbano notturno "Noctibus" circola a seconda delle chiamate prenotate in orario notturno e fermerà a seconda della fermata LINE stabilita ed alla fermata più vicina alla destinazione.

Il servizio Noctibus contribuisce a ridurre l'inquinamento ambientale ed acustico viaggiando su rotte costruite secondo le esigenze dei Clienti. E' un servizio pratico e veloce.

La prenotazione del servizio Noctibus è effettuata chiamando il call center 848-800566 (*),

- dalle ore 8.00 alle ore 17.00 nei giorni feriali,
- dalle ore 9.00 alle ore 13.00 nei giorni festivi,

(*) costo di una telefonata urbana.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

DOCUMENTI DI VIAGGIO

TIPOLOGIE E TARIFFE

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dalla Regione Lombardia e dall'Amministrazione Comunale con appositi provvedimenti:

LA STRUTTURA TARIFFARIA DEL SERVIZIO URBANO E DI AREA URBANA DI PAVIA (Delibera di Giunta Comunale del 1.01.2009)									
RETE URBANA DI PAVIA		AREA URBANA							
		AREA 1				AREA 2			
			linea		linea		linea		linea
LINEA 1	LINEA 7	Bivio Cava	1C -21	San Leonardo	25	Cava Manara	1C	Mezzana Corti	21
LINEA 2	LINEA 10	Boschi	22	San Martino	1 - 21	Certosa di Pavia		Ospedaletto	24
LINEA 3	LINEA 11	La Rotta	22	Santa Sofia	4A	Cura Carpignano	7A	Tre Re	21
LINEA 4	LINEA 13	Massaua	4A	Torre d'Isola	4A	Linarolo	24	Vaccarizza	24
LINEA 5	LINEA 14	Mezzano	22	Travacò	21				
LINEA 6	LINEE STUD.	Prado	7A	Valle Salimbene	25				
		San Genesio	1C - 23						

	SERVIZIO URBANO	AREA URBANA	
Titoli di viaggio	tariffe urbane (€)	tariffe di area (€)	
		area 1 - km 0 - 7,5 distanze dal centro città	area 2 - km 7,6 - 15 distanze dal centro città
Biglietto ordinario a tempo	1,10	1,50	1,90
valido	60'	80'	90'
dal momento della convalida sulla ● deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Biglietto turistico giornaliero	3,10		
Valido nella giornata di convalida sulla rete urbana di Pavia, senza limitazione di corse. ● deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio			
Settimanale a vista 7 giorni	8,70	10,80	12,30
valido dal lunedì alla domenica senza limitazioni di viaggi sulla ● deve essere convalidato al primo viaggio effettuato	Rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario mensile	30,40	37,80	43,00
valido, dal primo giorno del mese di convalida all'ultimo giorno del mese solare, senza limitazioni di viaggi sulla ● deve essere convalidato al primo viaggio effettuato ● deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

	SERVIZIO URBANO	AREA URBANA	
Titoli di viaggio	tariffe urbane (€)	tariffe di area (€)	
		area 1 - km 0 - 7,5 distanze dal centro città	area 2 - km 7,6 - 15 distanze dal centro città
Abbonamento mensile studenti	25,10	30,30	35,50
valido per un mese, a partire dal giorno 11 indipendentemente dal giorno di convalida, senza limitazioni di viaggi sulla <ul style="list-style-type: none"> ● deve essere convalidato al primo viaggio effettuato ● deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando 	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario annuale studenti	158,00	191,00	224,00
valido per l'anno scolastico (dal 10 settembre al 10 giugno) senza limitazione di viaggi sulla <ul style="list-style-type: none"> ● deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando 	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento annuale linee scolastiche	116		
valido per l'anno scolastico (dal 10 settembre al 10 giugno) esclusivamente sulle linee studenti A, B, C, D, E			
Abbonamento ordinario trimestrale	77,50	96,40	109,60
valido tre mesi dalla data della prima convalida senza limitazioni di viaggio sulla <ul style="list-style-type: none"> ● deve essere convalidato al primo viaggio effettuato ● deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando 	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario annuale	291,00	362,00	412,00
valido un anno dalla data della prima convalida senza limitazioni di viaggio sulla <ul style="list-style-type: none"> ● deve essere convalidato al primo viaggio effettuato ● deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando 	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

Biglietto multiplo 10 viaggi	9,90	13,50	17,10
valido	60'	80'	90'
dal momento della convalida sulla <ul style="list-style-type: none"> • deve essere convalidato all'inizio di ogni viaggio. • è possibili l'uso contemporaneo da parte di più viaggiatori 	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
Abbonamento ordinario mensile senior	15,50	19,00	21,50
E' riservato ai cittadini di età superiore ai 65 anni se uomini, ai 60 anni se donne. Valido, dal primo giorno del mese di convalida all'ultimo giorno del mese solare, senza limitazioni di viaggi sulla <ul style="list-style-type: none"> • deve essere convalidato al primo viaggio • Deve essere accompagnato da una tessera personale (Costo Euro 5,00 valida per 5 anni) • Deve essere trascritto il numero di tessera di riconoscimento sul tagliando 	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	

Abbonamento Mensile Integrato LINE - TRENITALIA a fasce chilometriche		
valido su tutte le linee urbane senza limitazioni di corse e su una relazione chilometrica di Trenitalia, avente come riferimento un estremo su Pavia, ed entro la distanza max di 40 km. Il documento ha una validità temporale pari ad un mese solare ed è così suddiviso		
abbonamento mensile integrato (da 6 a 10 km)	50,20	
abbonamento mensile integrato (da 11 a 15 km)	56,20	
abbonamento mensile integrato (da 16 a 20 km)	61,20	
abbonamento mensile integrato (da 21 a 25 km)	67,20	
abbonamento mensile integrato (da 26 a 30 km)	72,20	
abbonamento mensile integrato (da 31 a 35 km)	77,20	
abbonamento mensile integrato (da 36 a 40 km)	81,70	

Titoli di viaggio URBANI		
TITOLO DI VIAGGIO	€	
Biglietto Urbano Integrato Frazioni Autolinee PMT – STAR	1,10	
valido 1 ora dal momento della timbratura sulla rete urbana e sulle tratte delle predette autolinee interessanti le frazioni del Comune di Pavia		

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

REGOLAMENTO TARIFFARIO

MODALITA' DI UTILIZZO

I biglietti devono essere convalidati all'inizio del viaggio.

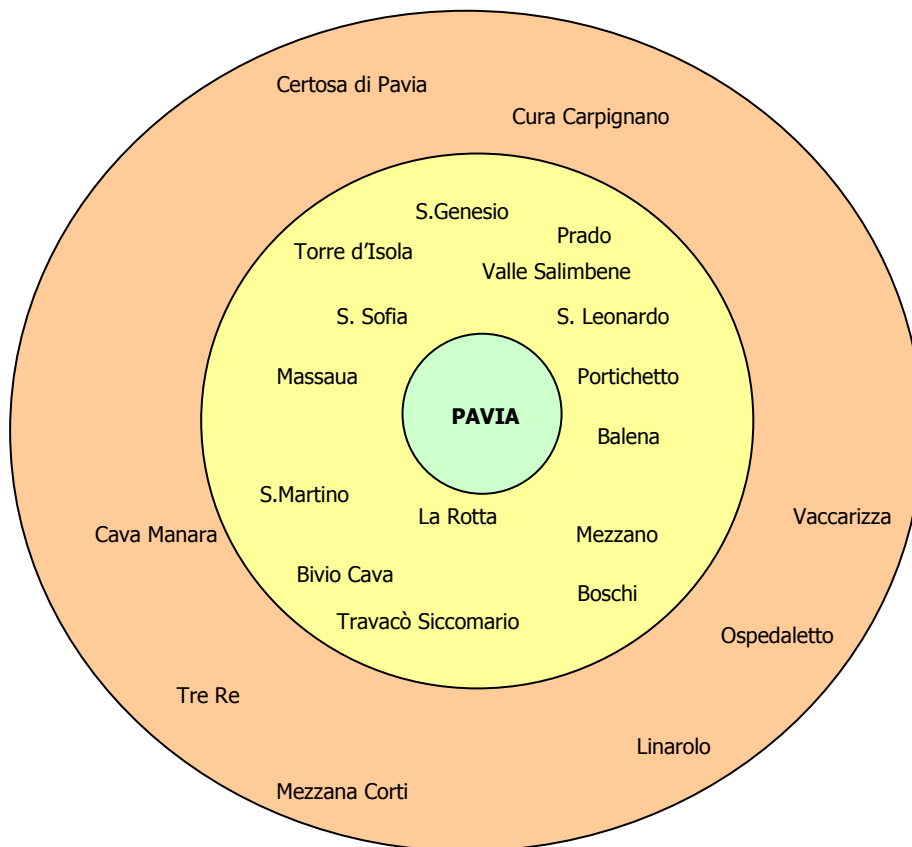
I settimanali a vista devono essere convalidati all'inizio del primo viaggio.

I tagliandi degli abbonamenti mensili, trimestrali ed annuali devono essere convalidati all'inizio del primo viaggio ed utilizzati insieme all'apposita tessera di riconoscimento.

Gli abbonamenti hanno validità solo se, prima del loro utilizzo, viene trascritto, a cura dell'utente, il numero della tessera di riconoscimento.

Il multiplo 10 viaggi deve essere convalidato all'inizio di ogni viaggio e può essere utilizzato contemporaneamente da più viaggiatori, effettuando una convalida per ogni passeggero.

L'utilizzo delle linee scolastiche A, B, C, D, E è consentito esclusivamente a chi munito di uno dei seguenti titoli di viaggio: abbonamento ordinario mensile, abbonamento mensile studenti, abbonamento ordinario annuale studenti (rete urbana, area 1, area 2)



REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



LA BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA

LINE introdurrà gradualmente un innovativo sistema di bigliettazione elettronica, che porterà alla progressiva eliminazione di buona parte dei titoli di viaggio cartacei, che saranno sostituiti da tessere magnetiche (smart card), sulle quali potranno essere "caricate", a scelta del cliente, tutte le tipologie di titoli di viaggio desiderate.

TITOLI DI GRATUITA'

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico sono regolate da provvedimenti normativi della Regione Lombardia e, in particolare, dalla Deliberazione Giunta Regionale 12 marzo 2004, n. 7/16747 e successive modificazioni ed integrazioni, "*Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale*".

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il call-center regionale che risponde al n. verde 840.00.00.08 (per chiamate da telefoni fissi delle Lombardia) o telefonare al n. 02.67087474

RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO NON UTILIZZATI

Il rimborso dei titoli di viaggio viene riconosciuto secondo i criteri stabiliti dal Regolamento Regione Lombardia 23/07/2002 n.5 articolo 22 e s.m.i.

FURTO - SMARRIMENTO - DISTRUZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO

LINE non riconosce forme di rimborso o di sostituzione per furto, smarrimento o distruzione (anche parziale) dei titoli di viaggio.

TESSERE DI RISARCIMENTO

Per la utilizzazione degli abbonamenti mensili per studenti e lavoratori è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento rilasciata dall'Ufficio Abbonamenti LINE-ASM PAVIA di Via Trieste - Pavia.

Per il rilascio delle tessere che consentono l'utilizzazione di tutti i tipi di abbonamento mensile è necessario presentarsi presso l'Ufficio Abbonamenti di Via Trieste con una foto formato tessera e compilare l'apposita richiesta di abbonamento.

Il costo e la validità della tessera è di:

- 10,00 € valida per 3 anni per gli abbonamenti mensili degli studenti della scuola media dell'obbligo;
- 13,00 € valida per 5 anni per gli abbonamenti mensili degli studenti delle scuole medie superiori e gli altri abbonamenti (ordinari mensili, trimestrali ed annuali);
- 5,00 € valida per 5 anni per gli abbonamenti ordinari mensili senior;

In caso di smarrimento o furto si può ottenere il duplicato della tessera ad un costo pari al 50% del prezzo di emissione.

Il numero della tessera di riconoscimento deve essere riportato in modo indelebile sul tagliando dell'abbonamento, unitamente agli altri dati eventualmente richiesti. Il tagliando dell'abbonamento non è cedibile, deve essere convalidato con le modalità previste ed è valido solo se abbinato alla tessera di riconoscimento.

L'Ufficio Abbonamenti LINE-ASM PAVIA è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 6.15 alle ore 19.30.

PUNTI VENDITA

I documenti di viaggio si possono acquistare :

- ⇒ presso i punti vendita contrassegnati dal logo LINE.
- ⇒ a bordo degli autobus, direttamente dal conducente, solo i biglietti ordinari a tempo, con pagamento di un sovrapprezzo pari a € 0,45, nelle seguenti fasce orarie:
 - nei giorni feriali, dall' inizio del servizio alle ore 7,30 e dalle ore 19,30 al termine del servizio ;
 - nei giorni festivi, dall' inizio al termine del servizio.

L'elenco completo delle rivendite è pubblicato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it, alla pagina "biglietteria".

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



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 con le seguenti modalità:

- conto corrente postale n.19351774 intestato a LINE - Servizi per la mobilità Spa - 26900 Lodi - Via Felice Cavallotti n. 62 (citare sul retro del bollettino il numero del verbale di accertamento).
- versamento diretto presso gli uffici di LINE siti in Pavia - Via Donegani n. 15.

Entro 30 giorni dalla data della contestazione l'interessato può fare pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla Direzione di LINE e può chiedere di essere sentito dalla medesima autorità.

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

SANZIONE RIDOTTA	SANZIONE PIENA
37,00 euro + il prezzo del biglietto evaso entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione della contestazione	110,00 euro + il prezzo del biglietto evaso decorsi 60 giorni dalla contestazione o notificazione della contestazione
Per i soggetti a cui occorre l'obbligo della notifica, la sanzione è maggiorata delle spese amministrative (Euro 5,00)	L'invio dell'ordinanza di ingiunzione di pagamento comporta l'aggravio delle spese amministrative (Euro 5,00)

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

SERVIZIO INFORMAZIONI

CONTATTI		
Call center	<i>Numero verde</i> 800. 111717	Operativi solo per informazioni sul servizio dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.
	<i>Centralino:</i> 0382.469.293	
URP	<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>	urp@lineservizi.it
Sede legale	<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
Sede secondaria	<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 di Esercizio Direzione Amministrativa e del Personale URP Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico e Comunicazione Settore Autoriparazione
E-mail	info@lineservizi.it	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

Sito internet	www.lineservizi.it Informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Linee ▪ Orari ▪ Servizio serale ▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe) ▪ Rete di vendita ▪ Avvisi alla clientela ▪ Contatti ▪ Carta della Mobilità ▪ Segnalazioni e reclami ▪ Condizioni generali di viaggio ▪ Link istituzionali ▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi)
----------------------	--

Orari alle fermate	A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, indicazioni per il servizio serale, punti vendita più vicini, telefoni ed indirizzi LINE.
---------------------------	---

Mappa della rete	Presso gli Uffici LINE di Pavia saranno resi disponibili, in formato pieghevole, le mappe della rete di trasporto, con la cartina dei percorsi.
-------------------------	---

Avvisi alla clientela	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • Hanno il seguente contenuto minimo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti, ✓ la dizione "Avviso alla clientela", ✓ l'oggetto, ✓ eventuali riferimenti, ✓ scadenza/validità, ✓ luogo e data di emissione, ✓ settore emittente . • Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> ✓ affissione alle paline di fermata, ✓ affissione a bordo degli autobus, ✓ pubblicazione sul sito internet, ✓ affissione all'Autostazione di Pavia, ✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).
------------------------------	---

RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

Il reclamo	<p>Il reclamo è un'azione che il cliente può presentare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, 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"> ▪ omissioni di corsa/fermata ▪ omissioni e carenze connesse alla vendita dei documenti di viaggio ▪ omissioni e carenze di informazioni ▪ omissioni e carenze concernenti l'integrazione modale ▪ anticipi/ritardi ▪ irregolarità di guida ▪ inadeguatezza degli aspetti relazionali e comportamentali ▪ inadeguatezza dei mezzi (pulizia, manutenzione, comfort, eccetera) ▪ inadeguatezza degli impianti di fermata ▪ sovraffollamento ▪ disagi per nuovi orari ▪ inquinamento <p>Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a LINE altre segnalazioni, quali proposte,</p>
-------------------	---

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.

Presentazione

Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:

- **telefonicamente**, ai seguenti recapiti:
 - numero verde 800.11.17.17, attivo dal lunedì al sabato, dalle 8,00 alle 18,00
 - 0371.449105 (URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico)
- **personalmente**, presso gli Uffici LINE di Pavia , Via Donegani n. 21
- **per iscritto**, 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, Ufficio URP (telefax: 0371.67016)
- **in forma elettronica**, utilizzando il modulo visualizzato sulla pagina “Diritto di parola” del sito internet LINE (www.lineservizi.it), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica urp@lineservizi.it.

Riscontro

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).

Il **riscontro** può essere **scritto o telefonico**, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro **trenta giorni** 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.

Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).

Rimborsi ed Indennizzi

Disservizi

LINE prevede meccanismi di rimborso e di indennizzo forfetario per i seguenti disservizi, imputabili alla propria organizzazione:

1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 30 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale;
2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista dopo più di 30 minuti.

Esclusioni

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.

Indennizzo e rimborso

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

- il rimborso del prezzo del biglietto acquistato e, in caso di settimanale o di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla validità del settimanale o dell'abbonamento;
- un indennizzo forfetario pari ad un “multiplo 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, 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

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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



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)
- 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 camicia, 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 l'utenza 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.

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

In conformità alle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, al cliente che si sposta sul territorio utilizzando i servizi di trasporto pubblici, LINE riconosce, relativamente ai servizi ricevuti in affidamento ed ai locali aperti al pubblico rientranti nella disponibilità delle Imprese consorziate, i seguenti diritti:

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 in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con le condizioni di traffico e 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, non superiore a trenta giorni, salvo impedimenti oggettivi.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



Doveri del viaggiatore

Ai sensi del citato Decreto 30 dicembre 1998, il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- ✓ non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio e/o prenotazione (se obbligatoria);
- ✓ 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 stesso 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.
- Se la fermata è a richiesta il viaggiatore 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, ai sensi delle vigenti disposizioni civilistiche.

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, in caso di biglietto ordinario per corsa oraria, acquistato in vettura direttamente dal conducente. L'acquisto a bordo del biglietto comporta il pagamento di un sovrapprezzo ed è consentito solo nelle seguenti fasce orarie: dall'inizio del servizio alle ore 7,30 e dalle ore 19,30 al termine del servizio, nei giorni feriali; dall'inizio al termine del servizio, nei giorni festivi.
- 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.
- In caso di cattivo o mancato funzionamento delle apparecchiature di convalida (validatore od obliteratore), 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, il cui numero deve essere riportato sul tagliando dell'abbonamento a cura del cliente. Sugli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali di area urbana il cliente è tenuto ad indicare anche la tratta di utilizzo.
- 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, sia a bordo delle vetture sia alla fermata di discesa.
- In conformità alle previsioni del regolamento tariffario regionale, il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso su richiesta scritta del cliente, con le seguenti modalità:
 - per gli abbonamenti annuali, semestrali e trimestrali, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito, da richiedersi prima della scadenza;
 - per l'abbonamento mensile, nella misura del 90% della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito, da richiedersi prima della scadenza;
 - per il settimanale non obliterato, nella misura del 90% del prezzo di vendita, da richiedersi entro il martedì della settimana di riferimento, da richiedersi prima della scadenza;
 - per il multiplo 10 viaggi, nella misura del 90% del prezzo di vendita di ogni biglietto non obliterato;

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



- per i biglietti ordinari, giornalieri ed integrati con le frazioni: nella misura del 90% del prezzo di vendita del biglietto non obliterato.

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.

Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE (I – 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.

Sanzioni amministrative

- L'inosservanza delle norme relative alla regolarità dei titoli di viaggio 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 (articolo 16 della legge 689/81).
- Entro 30 giorni dalla data della contestazione l'interessato può fare pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla Direzione Generale dell'Impresa che gestisce il servizio e può chiedere di essere sentito dalla medesima autorità.
- In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

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. E' consentito trasportare i passeggini e carrozzine per bambini previo pagamento di un biglietto ordinario, purchè ripiegati in modo da non arrecare danno agli altri viaggiatori ed in modo da non ingombrare 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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



- 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 dall'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.

Eccezioni per particolari colli e bagagli

- **STRUMENTI MUSICALI:** è concesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale, purché non superi le dimensioni di cm. 80 x cm. 29 x cm. 10. Gli strumenti musicali di dimensioni superiori possono essere trasportati previo pagamento di un biglietto ordinario.
- **SCI:** è consentito il trasporto di un solo paio di sci per passeggero previo pagamento di un biglietto ordinario.
- **BORSE A ROTELLE PER SPESA:** è consentito il trasporto gratuito.
- **CANNE DA PESCA:** è concesso il trasporto gratuito di un fascio di canne da pesca, purché non superino l'altezza di m. 1,50 ed il diametro di cm. 10. I fasci di diametro superiore ai cm. 10 sono ammessi previo pagamento di un biglietto ordinario

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.

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 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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale



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.

La richiesta va presentata agli Uffici di Pavia, Via Donegani n. 21, telefono 0382.469293, aperti dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.00.

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 Pavia qualora non reclamati dal legittimo titolare.

Reclami ed altre segnalazioni

Il cliente può formulare le proprie segnalazioni, compresi i reclami, con una delle seguenti modalità:

- **telefonicamente:** numero verde 800.11.17.17 - 0371.449105 (URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico);
- **personalmente:** Uffici LINE di Pavia, Via Donegani n. 21;
- **per iscritto,** 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, Ufficio URP (telefax: 0371.67016);
- **in forma elettronica:** www.lineservizi.it ("Diritto di parola"), urp@lineservizi.it.

Le segnalazioni saranno riscontrate a cura dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), previa istruttoria del Responsabile di Settore, entro trenta giorni dal ricevimento, salvo eventuali impedimenti.

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, I 26900 Lodi, Via Felice Cavallotti n. 62, telefono 0382.469293, telefax 0371.67016, e-mail direzione@lineservizi.it.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

QUALITA' 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.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati:

- un valore, che esprime il livello di qualità del servizio garantito;
- un obiettivo prestabilito annualmente dal soggetto che eroga il servizio.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità, sia gli obiettivi dell'anno precedente (2010), sia il valore dell'anno in corso (2010), calcolato sulla base delle registrazioni aziendali, sia l'obiettivo prefissato per l'anno a venire (2011), sulla base delle indicazioni contenute nel D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 e delle prescrizioni derivanti dal contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Pavia, in vigore dal 13 settembre 2004. I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata, in conformità a quanto prescritto dal citato contratto di servizio. 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 5% degli intervistati.

Il voto medio di soddisfazione complessiva per i **servizi urbani a Pavia** è risultato, su una scala da 1 a 10, di **6,57**: rispetto al 2010 (voto **7,14**) **si nota una lieve flessione della soddisfazione degli utenti, la cui motivazione principale riteniamo sia imputabile alla sostituzione della società specializzata, incaricata al rilievo, ed al rispettivo metodo di monitoraggio.**

La **percentuale di clienti soddisfatti**, ossia che ha espresso un voto di soddisfazione complessiva è risultata pari al **76,04%** (**80,50%=2010**) degli intervistati; **anche in questo caso, si nota una leggera flessione la cui motivazione principale riteniamo sia imputabile alla sostituzione della società specializzata, incaricata al rilievo, ed al rispettivo metodo di monitoraggio.**

E' il primo anno d'indagine sui servizi a chiamata.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBBIETTIVO 2011
Incidentalità mezzi di trasporto (*)	n° sinistri ogni 10.000 km	0,63	0,56	≥ 0,56
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (*)	N° sinistri passivi ogni 10.000 km*	0,42	0,31	≥ 0,31
Mezzi collegati alla sala operativa	% mezzi sul totale	100%	100%	100%
Anzianità media dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	≤ 9 (**)	9,55	≤ 9,55
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 91,90%	82,40(*)	≥ 82,40%
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	80(**)	≥ 80%

* 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

(**) per il biennio 2010 – 2011 è prevista l'acquisizione di n°2 mezzi che ridurrebbero l'età media degli autobus.

Nota(*): insoddisfatti = 17,60%

Nota(**): insoddisfatti = 20%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

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: servizi urbani	≥ 80,40	70,50% (*)	≥ 70,50%
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	100%	100%

Nota(*): insoddisfatti = 29,50%

REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	70.310	71.227	71.227
	Città di Pavia:			
	Comuni dell'area urbana:	29.392	30.148	30.148
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	≥ 99,93%	98,80	≥ 99,98%
Frequenza corse	min/corsa per gruppi di linea:	Media: 15,87' Orario Invernale	Media: 15,87' Orario Invernale	Media: 15,87' Orario Invernale
		rete urbana: Media: 17,5' Orario Estivo	Media: 17,5' Orario Estivo	Media: 17,5' Orario Estivo
	rete area urbana:	Media: 55,12' Orario Invernale'	Media: 55,12' Orario Invernale'	Media: 55,12' Orario Invernale'
		Media 71,71 Orario Estivo	Media 71,71 Orario Estivo	Media 71,71 Orario Estivo
Copertura giornaliera	n° ore servizio/giorno	20 ore	20 ore	20 ore
	rete urbana:			
	rete area urbana:	14 ore	14 ore	14 ore
Distanza media fermate	lunghezza rete/n° fermate	311 metri	311 metri	311 metri
	rete urbana:			
	rete area urbana:	558 metri	558 metri	558 metri
Velocità commerciale	Km/h			
	rete urbana:	17,097	17,097	17,097
	rete area urbana:	24,096	24,096	24,096
Puntualità del servizio nelle ore di punta	% autobus in orario (0'-5')	≥ 99,98%	98,80	≥ 98,80%
	% autobus in ritardo (5'-	≤ 0,02%	1,20%	≤ 1,20%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
	15')			
Puntualità del servizio nelle ore rimanenti	% autobus in orario (0'-5')	≥ 99,98%	99,20%	≥ 99,20%
	% autobus in ritardo (5'-15')	≤ 0,02%	0,80%	≤ 0,80%
Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 86,90%	67,30% (*)	≥ 67,30%
Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	88%**	≥ 88%

Nota(*): insoddisfatti = 32,70%

Nota(**): insoddisfatti = 12%

PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Pulizia ordinaria interna	Frequenza	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Pulizia ordinaria esterna	Frequenza	settimanale	settimanale	settimanale
Pulizia straordinaria	Frequenza	ogni 6 settimane	ogni 6 settimane	ogni 6 settimane
Pulizia con disinfezione	Frequenza	semestrale	semestrale	semestrale
Pulizia impianti (pensiline)	Frequenza	15 giorni	15 giorni	15 giorni
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 77,70%	64,50% (*)	≥ 65,50%
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	70%**	≥ 70%

Nota(*): insoddisfatti = 35,50%

Nota(**): insoddisfatti = 30%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Affollamento dei mezzi	viaggiatori / posti offerti totali	9,12	10,74	10,74
Climatizzazione	% mezzi sul totale	≥ 98,80%	97,75%	≥ 97,75%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	≥ 86,75%	86,52%	≥ 86,52%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 78,40%	68,80% (*)	≥ 68,80%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	90% (**)	≥ 90%

Nota(*): insoddisfatti = 31,20%

Nota(**): insoddisfatti = 10%

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Autobus con pedana estraibile	% di mezzi sul totale	≥ 86,75%	86,52%	≥ 86,52%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 49,80%	65,30% (*)	≥ 65,30%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	65,80% (**)	≥ 65,380%

Nota(*): insoddisfatti = 34,70%

Nota(**): insoddisfatti = 34,20%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Tempestività	fascia oraria di operatività del numero verde	lun-sab 8.00-18.00	lun-sab 8.00-18.00	lun-sab 8.00-18.00
Diffusione	% di autobus con indicatore elettronico	100%	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%	100%
Mappe della rete con orari	n° copie in distribuzione gratuita	5.000	5.000	5.000
Percezione complessiva informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 96,20%	94,60% (*)	≥ 94,60%
Percezione complessiva informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	100%	100%

Nota(*): insoddisfatti = 5,40%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Percezione complessiva (presentabilità, cortesia, riconoscibilità, competenza)	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 93,18%	92,70% (*)	≥ 92,70%
Percezione complessiva (presentabilità, cortesia, riconoscibilità, competenza)	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	94% (**)	≥ 94%

Nota(*): insoddisfatti = 7,30%

Nota(**): insoddisfatti = 6%

SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Punti vendita	n° punti aperti ogni 1.000 residenti	≥ 1,444	1,04	≥ 1,04
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 87,90%	88,90% (*)	≥ 88,90%
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	92% (**)	≥ 92%

Nota(*): insoddisfatti = 11,10%

Nota(**): insoddisfatti = 8%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Coincidenze con il servizio ferroviario	n° corse intermodali/totale corse	≥ 57%	57%	≥ 57%
Coincidenze con il servizio interurbano	n° corse intermodali/totale corse	≥ 64%	64%	≥ 64%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 63%	69,70% (*)	≥ 69,70%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	78,10% (**)	≥ 78,10%

Nota(*): insoddisfatti = 30,30%

Nota(**): insoddisfatti = 21,90%

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2010	VALORE 2010	OBIETTIVO 2011
Mezzi alimentati a metano	% di mezzi sul totale	≥ 33,73%	37,08%	≥ 37,08%
Mezzi alimentati con gasolio ecologico: gasolio a basso tenore di zolfo (10 parti per milione) – BTZ 10 ppm (vedi nota 1 - 2)	% di mezzi sul totale	≥ 66,27%	62,92%	≥ 62,92%
Mezzi alimentati con gasolio ecologico: miscela di gasolio e biodiesel, con gasolio BTZ 10 ppm in quantità minima del 70% (vedi nota 1 - 2)	% di mezzi sul totale	0%	0%	0%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 2 (vedi nota 1 - 2)	% di mezzi sul totale	≤ 16,87%	26,79%	≤ 26,79%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3 (vedi nota 1 - 2)	% di mezzi sul totale	≤ 49,40%	69,63%	≤ 69,63%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 4 – Euro 5 (vedi nota 1 - 2)	% di mezzi sul totale	≥ 20%	1,79%	≥ 1,79%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: Servizi Urbani	≥ 86%	71,70% (*)	≥ 71,70%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	===	82% (**)	≥ 82%

Note:

1 nel biennio 2010 – 2011 è prevista l'acquisizione di n°2 mezzi.

2 riduzione delle emissioni inquinanti da polveri sottili dei motori a diesel, mediante installazione di filtri attivi antiparticolato (FAP)

(*): % insoddisfatti = 28,30%

(**): % insoddisfatti = 18%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 9 Data: 30.04.2011	Il Direttore Generale