



# **CARTA DELLA MOBILITA'**

**SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO**

**“AREA URBANA”**

**“COMUNE di VIGEVANO”**

**EDIZIONE 2011**

| <b>REDAZIONE</b>     | <b>REVISIONE</b>              | <b>APPROVAZIONE</b>   |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



## PRESENTAZIONE

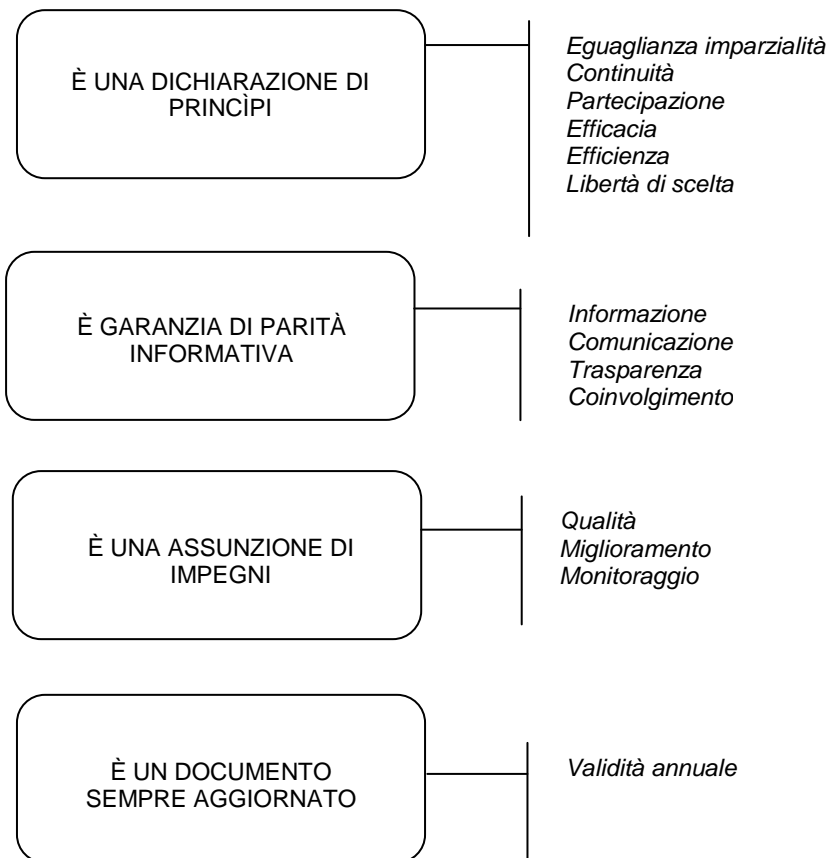
### RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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 Vigevano, in vigore dal 1° dicembre 2003.

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



## PRINCÌPI 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 Vigevano 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: 6<br>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.

**ATTIVITA'**

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

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<br>27100 PAVIA     | Esercizio Pavia<br>Movimento Pavia<br>Call center<br>Centralino   |
| Sede secondaria: | Via F. Cavallotti n. 62<br>26900 LODI | Direzione Generale<br>Direzione Amministrativa<br>Direzione di Esercizio<br>URP<br>Qualità Ambiente Sicurezza<br>Esercizio Lodi Cremona<br>Movimento Lodi Cremona<br>Settore Tecnico Comunicazione<br>Settore Autoriparazione |

Distaccamenti Periferici (Depositati): 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).

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



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.

| <b>REDAZIONE</b>     | <b>REVISIONE</b>              | <b>APPROVAZIONE</b>   |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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 9001:2000, ISO 14001:2004), 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.

| <b>REDAZIONE</b>     | <b>REVISIONE</b>              | <b>APPROVAZIONE</b>   |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



## RETE DI ESERCIZIO

### TERRITORIO SERVITO

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| struttura del territorio:      | pianeggiante                                       |
| frazioni:                      | Piccolini, Sforzesca, Morsella, Fogliano, Buccella |
| residenti serviti:             | 59.714   |
| superficie:                    | 82,38 kmq  |
| densità:                       | 724,86 abitanti/kmq                                |
| passengeri trasportati (2010): | 321.160  |

### CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

|                        |  |
|------------------------|--|
| Contratto di servizio: | LINE eroga il servizio urbano di Vigevano 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 1° dicembre 2003, 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)   |
| lunghezza della rete: | 32,16 km   |
| numero delle fermate: | <b>95</b> ( <i>più le fermate di Santa Maria Esselunga e Industria / Il Ducale</i> )<br>95 con palina<br>33 con pensilina<br>95 con informazioni (orari, percorsi) |

distanza media delle fermate: 405 metri

linee:

| LINEA | PERCORSO  |
|-------|---|
| 1     | BRUGHIERA-Cimitero-Ospedale-Posta Centrale-Parco Parri-Corso Genova-CLINICA |
| 2     | CLINICA-Corso Genova-Parco Parri-Posta Centrale-Ospedale-Cimitero-BRUGHIERA |
| 3     | BRUGHIERA-Ospedale-Stazione-Parco Parri-Corso Novara-PICCOLINI              |
| 4     | PICCOLINI-Corso Novara-Parco Parri-Stazione-Ospedale-BRUGHIERA              |
| A     | Circolare: STAZIONE-Cascame-Cimitero-S.Giuliana-Parco Parri-STAZIONE        |
| B     | Circolare: STAZIONE-Parco Parri-S.Giuliana-Cimitero-Cascame-STAZIONE        |

Note:

- Le linee 1 e 3 prevedono nel pomeriggio, rispettivamente, due corse deviate, da Corso Genova, per la Scuola Media Bramante.
- Le linee 2 e 4 prevedono al mattino, rispettivamente, una corsa deviata, da Corso Genova, per la Scuola Media Bramante.
- La linea 1, nei giorni feriali, giunta alla Clinica Beato Matteo prolunga il percorso a Brughiera, transitando per il Centro Commerciale "Il Ducale" dalle ore 9.06 alle ore 11.36 e dalle ore 15.01 alle ore 17.36; transita inoltre per Via Santa Maria (Esselunga) dalle ore 9.01 alle ore 12.21 e dalle ore 14.56 alle ore 17.31.
- La linea 2, nei giorni feriali, inizia il servizio in località Brughiera per la Clinica Beato Matteo, dalle ore 8.55 alle ore 11.25 e dalle ore 14.40 alle ore 17.25; transita inoltre per Via Santa Maria (Esselunga) dalle ore 8.20 alle ore 11.40 e dalle ore 15.05 alle ore 17.40.

Copertura: 361 giorni di trasporto nell'arco dell'anno

Fasce orarie: dalle 06.00 alle 20.40 nei giorni feriali  
dalle 08.35 alle 12.36 e dalle 14.35 alle 18.36 nei giorni festivi

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



Frequenze medie:

| Linea | orario invernale | orario estivo |
|-------|------------------|---------------|
| 1     | 45 MINUTI        | 35 MINUTI     |
| 2     | 45 MINUTI        | 35 MINUTI     |
| 3     | 35 MINUTI        | 30 MINUTI     |
| 4     | 35 MINUTI        | 30 MINUTI     |
| A     | 36 MINUTI        | 30 MINUTI     |
| B     | 32 MINUTI        | 30 MINUTI     |

Velocità commerciale: 20,470 km/h

Festività: il servizio è sospeso nei giorni 1° Gennaio, 1° Maggio, 25 e 26 dicembre.

Sciopero: il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: da inizio servizio alle ore 09.00 e dalle ore 10.30 alle ore 14.00.

Servizio frazioni: viene previsto un servizio feriale che collega le frazioni di Sforzesca e Morsella con il centro della città; le corse sono previste rispettivamente alle ore 8.40 ed alle ore 8.50 per l'andata ed alle ore 11.30 per il ritorno. Queste corse possono essere prenotate fra le ore 7.00 e le ore 8.00 del giorno stesso telefonando al numero 0381.346853.  
Nei giorni di mercato (mercoledì e sabato) il servizio viene effettuato senza necessità di prenotazione.

## DOCUMENTI DI VIAGGIO

### TIPOLOGIE E TARIFFE

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

#### BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <i>Tariffa:</i>             | 1,00 euro  |
| <i>Validità:</i>            | 60 minuti dalla convalida                            |
| <i>Viaggio:</i>             | una o più linee della rete urbana                    |
| <i>Convalida:</i>           | all'inizio del viaggio                               |
| <i>Chi può utilizzarlo:</i> | chiunque   |
| <i>Vendita:</i>             | a bordo dell'autobus e nei punti vendita autorizzati |

#### BIGLIETTO MULTICORSE 10 VIAGGI

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <i>Tariffa:</i>             | 9,50 euro   |
| <i>Validità:</i>            | 60 minuti per ogni viaggio, tutti i giorni compresi i festivi |
| <i>Viaggio:</i>             | una o più linee della rete urbana                             |
| <i>Convalida:</i>           | all'inizio di ogni viaggio                                    |
| <i>Chi può utilizzarlo:</i> | chiunque  |
| <i>Vendita:</i>             | a bordo dell'autobus e nei punti vendita autorizzati          |

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |

| <b>ABBONAMENTO SETTIMANALE A VISTA 7 GIORNI</b> |   |
|---|---|
| <i>Tariffa:</i>                                 | 8,00 euro   |
| <i>Validità:</i>                                | dal lunedì alla domenica  |
| <i>Viaggio:</i>                                 | una o più linee della rete urbana, senza limitazione del numero delle corse |
| <i>Convalida:</i>                               | all'inizio del primo viaggio settimanale                                    |
| <i>Chi può utilizzarlo:</i>                     | chiunque  |
| <i>Vendita:</i>                                 | a bordo dell'autobus e nei punti vendita autorizzati                        |

| <b>ABBONAMENTO SETTIMANALE 12 CORSE</b> |   |
|---|---|
| <i>Tariffa:</i>                         | 7,00 euro   |
| <i>Validità:</i>                        | 12 viaggi, dal lunedì al sabato, con validità di 60 minuti per ogni viaggio |
| <i>Viaggio:</i>                         | una o più linee della rete urbana   |
| <i>Convalida:</i>                       | all'inizio del primo viaggio settimanale                                    |
| <i>Chi può utilizzarlo:</i>             | chiunque  |
| <i>Vendita:</i>                         | a bordo dell'autobus e nei punti vendita autorizzati                        |

| <b>ABBONAMENTO MENSILE A VISTA</b> |  |
|------------------------------------|--|
| <i>Tariffa:</i>                    | 27,00 euro   |
| <i>Validità:</i>                   | dal primo all'ultimo giorno del mese. L'abbonamento ha validità solo se, prima del suo utilizzo, viene apposto sul fronte del documento, a cura dell'utente, il numero della tessera di riconoscimento |
| <i>Viaggio:</i>                    | una o più linee della rete urbana, senza limitazione del numero delle corse  |
| <i>Convalida:</i>                  | all'inizio del primo viaggio   |
| <i>Chi può utilizzarlo:</i>        | chiunque, purché munito dell'apposita tessera di riconoscimento personale, identificativa dell'abbonato  |
| <i>Vendita:</i>                    | a bordo dell'autobus e nei punti vendita autorizzati   |

| <b>ABBONAMENTO MENSILE STUDENTI</b> |   |
|-------------------------------------|---|
| <i>Tariffa:</i>                     | 17,50 euro  |
| <i>Validità:</i>                    | 30 giorni a decorrere dalla data di convalida. L'abbonamento ha validità solo se, prima del suo utilizzo, viene apposto sul fronte del documento, a cura dell'utente, il numero della tessera di riconoscimento |
| <i>Viaggio:</i>                     | una o più linee della rete urbana, senza limitazione del numero delle corse   |
| <i>Convalida:</i>                   | all'inizio del primo viaggio  |
| <i>Chi può utilizzarlo:</i>         | chiunque sia studente regolarmente iscritto all'anno scolastico, identificativa dell'abbonato   |
| <i>Vendita:</i>                     | a bordo dell'autobus e nei punti vendita autorizzati  |

| <b>ABBONAMENTO ANNUALE A VISTA</b> |  |
|------------------------------------|--|
| <i>Tariffa:</i>                    | 260,00 euro  |
| <i>Validità:</i>                   | 12 mesi. L'acquisto dell'abbonamento con validità per il mese in corso è consentito dal 1° al 15° giorno di ogni mese. Dal 16° all'ultimo giorno del mese, l'abbonamento verrà emesso con validità dal mese successivo. L'abbonamento ha validità solo se, prima del suo utilizzo, viene apposto sul fronte del documento, a cura dell'utente, il numero della tessera di riconoscimento |
| <i>Viaggio:</i>                    | una o più linee della rete urbana, senza limitazione del numero delle corse  |
| <i>Convalida:</i>                  | all'inizio del primo viaggio   |
| <i>Chi può utilizzarlo:</i>        | chiunque, purché munito dell'apposita tessera di riconoscimento personale, identificativa dell'abbonato  |
| <i>Vendita:</i>                    | a bordo dell'autobus e nei punti vendita autorizzati   |

| <b>REDAZIONE</b>     | <b>REVISIONE</b>              | <b>APPROVAZIONE</b>   |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



## Titoli di gratuità

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".

In base alla citata normativa, la Regione Lombardia rilascia le seguenti tessere di riconoscimento (personali con fotografia):

- tessera regionale di circolazione gratuita;
- tessera regionale a tariffa agevolata;
- tessera regionale a tariffa intera;
- tessera regionale a tariffa ridotta.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il call center regionale che risponde al numero verde 840.00.00.08 (per chiamate da telefoni fissi della Lombardia) o telefonare al numero 02.67087474 negli altri casi oppure rivolgersi allo SpazioRegione della Lombardia, Ufficio di Pavia, Viale Cesare Battisti n. 150, aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30, al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.30.

## Tessere di riconoscimento

La tessera di riconoscimento è un documento necessario per i titoli di viaggio nominativi, ossia gli abbonamenti mensili ed annuali, in relazione ai quali la tessera ne assicura la non cedibilità.

Al viaggiatore che fa richiesta di abbonamento, LINE consegna quindi un modulo (Richiesta Tessera di Riconoscimento per Abbonamento) da sottoscrivere per l'accettazione delle norme generali in esso contenute. Successivamente alla compilazione e sottoscrizione del modulo, LINE rilascia al cliente la tessera di riconoscimento necessaria per l'acquisto del tagliando mensile o annuale.

Il costo della tessera è di 7 euro e la sua validità è di 5 anni a partire dalla sua emissione.

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.

Solo in caso di necessità, il tagliando può essere accompagnato da un documento personale diverso dalla tessera (ad esempio la carta di identità).

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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 ed elencati sul sito internet [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it);
- a bordo del mezzo direttamente dal conducente.

### Rimborso dei 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 è riconosciuto:

- per gli abbonamenti annuali, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- per l'abbonamento mensile, nella misura del 90% della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito;
- per il settimanale non obliterato, nella misura del 90% del prezzo di vendita, da richiedersi entro il martedì della settimana di riferimento;
- per il multiplo 10 viaggi, nella misura del 90% del prezzo di vendita di ogni biglietto non obliterato;
- per il biglietto ordinario di corsa semplice: 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.

### 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 S.p.A., 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 Vigevano, Via Montebello n. 78, dalle ore 8,00 alle ore 12,00.

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.

| SANZIONE RIDOTTA   | SANZIONE PIENA  |
|--|---|
| 33,00 euro<br>+ il prezzo del biglietto evaso<br>entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione<br>della violazione | 100,00 euro<br>+ il prezzo del biglietto evaso<br>decorsi 60 giorni dalla contestazione o<br>notificazione della violazione |
| Per i soggetti a cui occorre l'obbligo della notifica,<br>la sanzione è maggiorata delle spese<br>amministrative         | L'invio dell'ordinanza di ingiunzione di pagamento<br>comporta l'aggravio delle spese amministrative                        |

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



## COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

### SERVIZIO INFORMAZIONI

| CONTATTI                      |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>Call center</b>            | <i>Numero verde</i><br>800. 111717<br><i>Centralino:</i><br>0382.469.293 | Operativi solo per informazioni sul servizio:<br>- dal lunedì al venerdì nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 17.00;<br>- sabato nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 13.00.  |
| <b>Punto Informativo LINE</b> | <i>Indirizzo</i><br><i>Orario di apertura</i>                            | Piazza 4 Novembre (Stazione Centrale)<br>Dalle ore 9.00 alle ore 12.00<br>Dal Lunedì al Sabato  |
| <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<br>Movimento Pavia<br>Call center<br>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<br>Direzione Amministrativa e del Personale<br>Direzione di Esercizio<br>URP<br>Qualità Ambiente Sicurezza<br>Esercizio Lodi Cremona<br>Movimento Lodi Cremona<br>Settore Tecnico e Comunicazione<br>Settore Autoriparazione |
| <b>E-mail</b>                 | <a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a>             |   |

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Sito internet</b>              | <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> </ul> <p>Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi)</p>  |
| <b>Orari alle fermate</b>         | A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, telefoni ed indirizzi LINE.   |
| <b>Mappa della rete con orari</b> | <p>Presso gli Uffici LINE di Vigevano è disponibile, in formato pieghevole, la mappa della rete di trasporto, con la cartina dei percorsi e gli orari.</p> <p>Copie della mappa sono disponibili anche presso l'Amministrazione Comunale, i punti vendita e l'Autostazione di Pavia.</p>  |
| <b>Avvisi alla clientela</b>      | <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> |

## RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Il reclamo</b> | <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"> <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,</p> |
|-------------------|---|

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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:

- **telefonticamente**, ai seguenti recapiti:
  - numero verde 800.11.17.17, attivo dal:
    - dal lunedì al venerdì nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 17.00;
    - sabato nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 13.00.
  - 0371.449105 (URP – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico)
- **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](http://www.lineservizi.it)), oppure utilizzando l’indirizzo di posta elettronica [urp@lineservizi.it](mailto: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 (quali, ad esempio, l’attraversamento di passaggi a livello).

**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](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

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>del messaggio di posta elettronica.</p> <p>Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.</p> |
|--|--|

## 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.

## 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;

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



- ✓ 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 dal conducente.
- Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliterate, 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 dell'obliterate, 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.
- Il rimborso dei titoli di viaggio è ammesso con le seguenti modalità:
  - biglietto ordinario di corsa semplice: rimborso del 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterato.
  - biglietto multicorse 10 viaggi: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti.
  - abbonamento settimanale a vista 5 giorni: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obliterato. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento e comunque prima della scadenza;
  - abbonamento settimanale a vista 7 giorni: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obliterato. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento e comunque prima della scadenza;
  - Abbonamento settimanale 12 corse: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obliterato. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento.
  - abbonamento mensile a vista: 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 comunque prima della scadenza;
  - abbonamento annuale a vista: 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 comunque prima della scadenza;
- 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).

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |



- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

#### **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.

| <b>REDAZIONE</b>     | <b>REVISIONE</b>              | <b>APPROVAZIONE</b>   |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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 Vigevano, Via Montebello n. 78, telefono 0381.346853, aperti dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 12.00.

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 Vigevano 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. 0371.44911 o al n°0382.469.293 fax 0371.67016, e- mail info@lineservizi.it.

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>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.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: l'obiettivo dell'anno precedente (**2010**), il valore effettivamente conseguito nell'anno in corso (**2010**), calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per il **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 **5%** degli intervistati.

Il **voto medio di soddisfazione complessiva** è risultato pari a **6,61** (nel 2010: **7,51**), su una scala da 1 a 10.

L'**indice sintetico di soddisfazione**, che comprende sia il dato sulla soddisfazione sia il dato sull'importanza attribuita alle singole aree oggetto di indagine, è risultato pari a **88,17** (nel 2010 era **85,54%**).

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

| INDICATORE  | CALCOLO                             | OBIETTIVO 2010 | VALORE 2010 | OBIETTIVO 2011 |
|---|-------------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Incidentalità mezzi di trasporto (Nota *)         | n° sinistri ogni 10.000 km          | ≤ 0,29         | 0,55        | ≤ 0,55         |
| Incidentalità passiva mezzi di trasporto (nota *) | N° sinistri passivi ogni 10.000 km* | ≤ 0,08         | 0,34        | ≤ 0,34         |
| Anzianità media dei mezzi                         | età parco mezzi/n° mezzi            | ≤ 7 anni       | 9 anni      | ≤ 9 anni       |
| Percezione complessiva sicurezza del viaggio      | % di clienti soddisfatti            | ≥ 99,50%       | 89,40% (*)  | ≥ 89,40%       |

\* 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

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

### 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            | ≥ 99%          | 71,10% (*)  | ≥ 71,10%       |

Nota(\*): insoddisfatti = 28,90 %

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |

## REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

| INDICATORE  | CALCOLO                              | OBIETTIVO 2010                              | VALORE 2010                                 | OBIETTIVO 2011                              |
|---|--------------------------------------|---|---|---|
| Territorio servito                                      | Popolazione residente/kmq            | 724   | 724   | 724   |
| Regolarità del servizio*                                | % corse effettuate/corse programmate | ≥ 99%                                       | 99,94%                                      | ≥ 99,94%                                    |
| Frequenza corse   | min/corsa per gruppi di linea        | 38' orario feriale<br>31,67' orario festivo | 38' orario feriale<br>31,67' orario festivo | 38' orario feriale<br>31,67' orario festivo |
| Copertura giornaliera                                   | n° ore servizio/giorno               | 14,5 hh. feriali<br>8,0 hh. festivi         | 14,5 hh. feriali<br>8,0 hh. festivi         | 14,5 hh. feriali<br>8,0 hh. festivi         |
| Distanza media fermate                                  | lunghezza rete/n° fermate            | 405 metri                                   | 405 metri                                   | 405 metri                                   |
| Velocità commerciale                                    | Km/h                                 | 20,470                                      | 20,470                                      | 20,470                                      |
| Puntualità nelle ore di punta (*)                       | % autobus in orario (0'-5')          | ≥ 99%                                       | 100%  | 100%  |
|   | % autobus in ritardo (5'-15')        | 1%  | 0%  | 0%  |
| Puntualità nelle ore rimanenti (*)                      | % autobus in orario (0'-5')          | ≥ 99%                                       | 99,97%                                      | ≥ 99,97%                                    |
|   | % autobus in ritardo (5'-15')        | ≤ 1%  | 0,03%                                       | ≤ 0,03%                                     |
| Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio | % di clienti soddisfatti             | ≥ 83,90%                                    | 92,20% (*)                                  | ≥ 92,20%                                    |

(\*) il valore della regolarità e puntualità del servizio non tiene conto delle implicazioni connesse all'attraversamento dei due passaggi a livello.

Nota(\*): insoddisfatti = 7,80 %

## PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

| INDICATORE                                       | CALCOLO                                  | OBIETTIVO 2010 | VALORE 2010 | OBIETTIVO 2011 |
|--|--|----------------|-------------|----------------|
| Pulizia ordinaria                                | n. interventi giornalieri per ogni mezzo | 1              | 1           | 1              |
| Pulizia radicale                                 | n interventi annuali per ogni mezzo      | 2              | 2           | 2              |
| Pulizia impianti (pensiline)                     | frequenza                                | Trimestrale    | Trimestrale | Trimestrale    |
| Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture | % di clienti soddisfatti                 | ≥ 89,50%       | 86,60% (*)  | ≥ 86,60%       |

Nota(\*): insoddisfatti = 13,40%

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |

## CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

| INDICATORE   | CALCOLO                          | OBIETTIVO 2010 | VALORE 2010 | OBIETTIVO 2011 |
|--|----------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Affollamento dei mezzi                             | posti offerti totali/viaggiatori | ≥ 0,0022       | 0,0022      | ≥ 0,0022       |
| Climatizzazione                                    | % mezzi sul totale               | ≥ 77,78%       | 77,78%      | ≥ 77,78%       |
| Accessibilità facilitata (pianale ribassato)       | % mezzi sul totale               | 100%           | 100%        | 100%           |
| Percezione complessiva confortevolezza del viaggio | % di clienti soddisfatti         | ≥ 98,50%       | 92,20% (*)  | ≥ 92,20%       |

Nota(\*): insoddisfatti = 7,80 %

## SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

| INDICATORE  | CALCOLO                  | OBIETTIVO 2010 | VALORE 2010 | OBIETTIVO 2011 |
|---|--------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Autobus con scivolo estraibile                      | % di mezzi sul totale    | 100%           | 100%        | 100%           |
| Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap | % di clienti soddisfatti | ≥ 35,70%       | 87,70% (*)  | ≥ 87,70%       |

Nota(\*): insoddisfatti = 12,30%

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

| INDICATORE   | CALCOLO                                       | OBIETTIVO 2010  | VALORE 2010   | OBIETTIVO 2011  |
|--|---|---|---|---|
| Tempestività                                       | fascia oraria di operatività del numero verde | dal lunedì al venerdì nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 17.00;<br>sabato nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 13.00. | dal lunedì al venerdì nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 17.00;<br>sabato nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 13.00. | dal lunedì al venerdì nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 17.00;<br>sabato nei giorni feriali: dalle ore 8.00 alle ore 13.00. |
| Diffusione   | % di autobus con dispositivi Elettronici      | 100%  | 100%  | 100%  |
| Diffusione orari alle fermate                      | % sul totale delle fermate                    | 100%  | 100%  | 100%  |
| Percezione complessiva informazione alla clientela | % di clienti soddisfatti                      | ≥ 95,40%  | 95% (*)   | ≥ 95%   |

Nota(\*): insoddisfatti = 5%

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

| INDICATORE   | CALCOLO                  | OBIETTIVO 2010 | VALORE 2010 | OBIETTIVO 2011 |
|--|--------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Percezione complessiva (cortesia, riconoscibilità, competenza) | % di clienti soddisfatti | ≥ 98,68%       | 95,90% (*)  | ≥ 95,90%       |

Nota(\*): insoddisfatti = 4,10%

## SERVIZIO SPORTELLO

| INDICATORE                                | CALCOLO                  | OBIETTIVO 2010 | VALORE 2010 | OBIETTIVO 2011 |
|---|--------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Punti vendita                             | n° punti aperti          | 10             | 6           | 6              |
| Percezione complessiva servizio sportello | % di clienti soddisfatti | ≥ 95,50%       | 90% (*)     | ≥ 90%          |

Nota(\*): insoddisfatti = 10%

## GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

| INDICATORE  | CALCOLO                           | OBIETTIVO 2010 | VALORE 2010 | OBIETTIVO 2011 |
|---|-----------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Coincidenze con il servizio ferroviario             | n° corse intermodali/totale corse | 53/135         | 53/135      | 53/135         |
| Coincidenze con il servizio interurbano             | n° corse intermodali/totale corse | 46/135         | 46/135      | 46/135         |
| Percezione complessiva grado di integrazione modale | % di clienti soddisfatti          | ≥ 52,50%       | 87,60% (*)  | ≥ 87,60%       |

Nota(\*): insoddisfatti = 12,40%

## 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 2  | % di mezzi sul totale    | 66,67%         | 66,67%      | 66,67%         |
| Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 5  | % di mezzi sul totale    | 33,33%         | 33,33%      | 33,33%         |
| Percezione complessiva grado di integrazione modale   | % di clienti soddisfatti | ≥ 44,30%       | 82,20% (*)  | ≥ 82,20%       |

Nota(\*): insoddisfatti = 17,80%

| REDAZIONE            | REVISIONE                     | APPROVAZIONE          |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Numero: 6<br>Data: 30.04.2011 | Il Direttore Generale |