

CARTA della MOBILITA'

Edizione 2011

Un Trasporto Pubblico Locale Provinciale rinnovato...

La Provincia di Cremona è da sempre attenta alle esigenze dei cittadini in fatto di mobilità e trasporti pubblici. Proprio per questo ha voluto fissare obiettivi di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del trasporto pubblico e della qualità dei servizi erogati in tutta la provincia.

Dal 5 luglio 2004, quando ha avuto inizio il Contratto di Servizio stipulato con Cremona Trasporti Scarl a seguito di procedure concorsuali, è stata attuata una radicale ristrutturazione dei percorsi delle linee, riducendo le sovrapposizioni e aumentando le integrazioni tra linee diverse ma anche con i treni, sulla base delle indagini saliti/discesi e dei dati Istat. Ma le necessità di spostamento sul territorio sono cresciute in questi ultimi anni, anche verso nuove località, e per avere un servizio soddisfacente occorre un continuo contatto con gli Enti locali e i cittadini che vi risiedono, associato indissolubilmente alle necessarie risorse finanziarie trasferite che sono però state ridotte dal 2011. Per soddisfare le nuove richieste di mobilità si è proceduto a variazioni del servizio anche nel corso degli anni successivi.

Il servizio di trasporto pubblico erogato sul territorio, accanto all'attenzione all'offerta di servizio e agli orari, ha anche nuovi obiettivi di qualità. Fra questi una migliore regolarità e puntualità del servizio, che sono due dei principali aspetti di gradimento da parte di chi utilizza quotidianamente il trasporto pubblico. Ma anche di attenzione rispetto all'informazione al pubblico, attraverso una facile riconoscibilità a terra delle destinazioni dei bus, grazie all'introduzione dei pannelli informativi elettronici a bordo bus, la vendita dei biglietti a bordo, l'apposizione degli orari alle paline di fermata, facilitazioni di contatti con la ditta esercente con l'istituzione di un call center con un numero verde gratuito dedicato alla comunicazione/informazione all'utenza ed infine un sito internet con gli orari e molte altre informazioni relative al servizio di trasporto pubblico.

Dall'inizio di gennaio 2006 è stato poi introdotto il sistema di informazione a terra per gli utenti in attesa delle corse, attraverso l'uso del telefono cellulare con il sistema SMS che, per ora, interessa 70 fermate, e consente, agli utenti in attesa alle fermate, di poter ricevere in tempo reale l'orario delle corse. Nel corso del 2010 e del 2011, grazie al co-finanziamento della Regione Lombardia, verrà installato un nuovo sistema di monitoraggio della flotta che consentirà, tra l'altro, di estendere il servizio di informazioni SMS alle fermate, ma anche di fornire informazioni di prossima fermata attraverso indicatori luminosi a bordo dei bus e annunci vocali.

E' stato anche attivato il servizio di acquisto "on-line" gli abbonamenti sul sito internet aziendale. E' una sperimentazione ancora poco diffusa nel settore del trasporto pubblico, ma si pensa possa avere un grande sviluppo nei prossimi anni perché offre un comodo servizio a coloro che viaggiano abitualmente con i mezzi pubblici.

Anche sul fronte degli autobus utilizzati è stato fatto un grande sforzo di rinnovamento mediante l'acquisto di mezzi nuovi, dotati di più comfort, quali l'aria climatizzata e le facilitazioni di accesso per le persone a ridotta capacità motoria, e dotati di nuovi motori Euro 4 e EEV o con l'installazione dei filtri antiparticolato sui motori Euro 2.

La tua corsa quando vuoi con ... Stradibus

In alcune aree del territorio caratterizzate da insediamenti rurali, abitati in prevalenza da persone anziane, si è ritenuto di avviare un trasporto pubblico flessibile a prenotazione telefonica, il così detto "bus a chiamata". L'iniziativa, la prima in Italia a livello interurbano, è voluta per soddisfare le necessità di un comodo spostamento verso più località, pur in presenza di una ridotta mobilità frammentata su piccoli e isolati abitati. Partita all'inizio in due zone del casalasco aventi come perno la località di Piadena, visto l'elevato livello di gradimento del servizio e la facilità con la quale le persone hanno accolto il nuovo servizio, si è provveduto ad estendere il servizio a tutta la giornata dalle ore 6.30 alle ore 19.30 e ad incrementare le fermate utili. Ciò ha determinato, insieme ad una maggiore promozione del servizio, un aumento del numero di passeggeri trasportati. Da ottobre 2006 sono state attivate due nuove zone, aventi come Comuni capo zona Soresina e Castelleone, per ora nelle fasce orarie di morbida.

Tutto ciò ha permesso di raggiungere anche piccole località o cascine isolate, grazie proprio alla flessibilità del servizio e alle ridotte dimensioni dei bus utilizzati, offrendo, in alcuni casi, per la prima volta un servizio di trasporto pubblico e contribuendo in tal modo a garantire un collegamento con le vicine realtà maggiori.

Attualmente nelle cinque aree di "Stradibus" vengono utilizzati 6 bus di ridotte dimensioni, di questi mezzi 2 sono stati immatricolati nel 2006, altre 2 nel 2007 ed 1 nei primi mesi del 2008, tutti con motorizzazione Euro 4, alimentazione "a basso impatto ambientale" e con impianto di climatizzazione.

Vorrei sapere...

L'obiettivo della Provincia di Cremona è migliorare sempre di più il servizio, acquisire maggiore utenza ed evitare che il trasporto pubblico e le risorse per esso investite vengano spese per servizi poco o nulla utilizzati. Per questo vi invitiamo ad esprimere osservazioni, segnalazioni e richieste direttamente a Cremona Trasporti S.c.ar.l. o agli uffici del Settore Trasporti della Provincia di Cremona, tramite fax al numero 0372406612 o posta elettronica all'indirizzo trasporti@provincia.cremona.it E' a disposizione anche l'ufficio per le relazioni con il pubblico della Provincia di Cremona

- Cremona: corso Vittorio Emanuele II, 17 - 26100 Cremona
tel. 0372406233 - fax 0372406301 – e-mail urp@provincia.cremona.it
- Sportello di Crema: via Matteotti, 39 - 26013 Crema
tel. 0373899822
- Sportello di Casalmaggiore: via Cairoli, 12 - 26041 Casalmaggiore
tel. 0375201662

INDICE

1. **PREMESSA** *pagina 6*
 - Significato della Carta della Mobilità
 - Storia della Carta della Mobilità
 - Riferimenti normativi
 - Principi del servizio pubblico di trasporto

2. **PROFILO DI CREMONA TRASPORTI** *pagina 10*

3. **IL TERRITORIO SERVITO** *pagina 12*

4. **LA RETE DI ESERCIZIO** *pagina 12*

5. **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO** *pagina 15*
 - Sicurezza del viaggio
 - Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
 - Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
 - Pulizia dei mezzi e delle strutture
 - Comfort del viaggio
 - Servizi aggiuntivi a bordo
 - Servizi per viaggiatori con handicap
 - Informazione alla clientela
 - Aspetti relazionali e comportamentali
 - Livello di servizio nelle operazioni di sportello
 - Integrazione modale
 - Attenzione all'ambiente
 - Servizio a chiamata
 - Le segnalazioni del pubblico ricevute

6. **TUTELA AMBIENTALE** *pagina 20*

7. **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE** *pagina 22*
 - I diritti
 - I doveri

8. **TITOLI DI VIAGGIO** *pagina 23*
 - Tipologie e tariffe dei titoli di viaggio
 - Titoli di gratuità
 - Tessere di riconoscimento
 - Punti vendita
 - Sanzioni amministrative
 - Rimborso dei titoli di viaggio

9. **COMUNICAZIONE CON I CLIENTI** *pagina 33*
 - Servizio informazioni
 - Oggetti smarriti
 - Norme comportamentali per il personale
 - Condizioni generali di viaggio

10. TUTELA DEL CLIENTE

pagina 42

- Reclami ed altre segnalazioni
- Rimborsi ed indennizzi
- Risarcimento danni per responsabilità civile

1. PREMESSA

Significato della Carta della Mobilità

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

È UNA DICHIARAZIONE DI PRINCÌPI

*Eguaglianza,
imparzialità
Continuità
Partecipazione
Efficacia,
Efficienza
Libertà di scelta*

È GARANZIA DI PARITÀ INFORMATIVA

*Informazione
Comunicazione
Trasparenza
Coinvolgimento*

È UNA ASSUNZIONE DI IMPEGNI

*Qualità
Miglioramento
Monitoraggio*

È UN DOCUMENTO SEMPRE AGGIORNATO

*Validità
annuale*

Storia della Carta della Mobilità

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici, chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela, soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore e Clienti-Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi" sono espressione di questo orientamento, grazie al quale la Carta ha assunto nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, un ruolo primario nella comunicazione con il pubblico.

Le indicazioni emerse in ambito europeo sono state accolte in Italia con l'emanazione delle seguenti disposizioni:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*. La legge prevede, fra l'altro, che il Dipartimento della Funzione Pubblica predisponga, d'intesa con le amministrazioni interessate, schemi generali di riferimento da emanare con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento, fra i quali figura il settore dei trasporti.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti (Carta della Mobilità)"*.

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le imprese che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

La Carta, infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1998, rafforza la garanzia della libertà di circolazione/mobilità dei cittadini prevista dalla Costituzione italiana e dal Trattato di Maastricht.

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, che individua i 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 relativo all'affidamento dell'esercizio di trasporto pubblico locale automobilistico interurbano – lotto n. 1 Cremonese sottoscritto con la Provincia di Cremona il 4 giugno 2004 (Repertorio Provinciale n.7520).

Principi del servizio pubblico di trasporto

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, Cremona Trasporti si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dalla Provincia di Cremona (lotto I cremonese) 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 iniziative adeguate, 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 Cremona Trasporti).
- 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 Cremona Trasporti.

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 Cremona Trasporti.

2. PROFILO DI CREMONA TRASPORTI

Cremona Trasporti è la società consortile a responsabilità limitata, costituita da KM S.p.a. di Cremona, LINE S.p.a. e STAR S.p.a. di Lodi, per la gestione delle autolinee interurbane di competenza della Provincia di Cremona (lotto I – cremonese).

Trattasi di tre Imprese dalle dimensioni rilevanti, con una tradizione di servizio ampia e radicata nel territorio lombardo, operando da decenni nel settore del trasporto pubblico locale con significative esperienze di gestione sia nel campo dei servizi urbani (reti di Pavia, Cremona, Crema e Lodi) sia interurbani (Province di Cremona, Lodi, Pavia e Milano), con una organizzazione di stampo industriale.

Cremona Trasporti è stata creata per gestire il contratto di servizio relativo al Lotto I – Area Cremonese, che il raggruppamento di Imprese si è aggiudicato in seguito alla gara d'appalto indetta dalla Provincia di Cremona, controparte contrattuale ed Ente programmatore dei servizi di trasporto pubblico locale.

L'affidamento del nuovo servizio, iniziato il 5 luglio 2004, avrà una durata di 7 anni.

Ragione sociale:	Cremona Trasporti S.c. a r.l.
Sede legale:	Via Postumia, 102 - 26100 Cremona
Codice fiscale Partita IVA:	01325440194
Consoziati:	KM S.p.a. LINE – Servizi per la Mobilità S.p.a. STAR S.p.a.
Telefoni:	numero verde 800 070 166 numero aziendale 0372.44 20 11
Telefax:	0372 44 20 12
Posta elettronica:	info@cremonatrasporti.it
Sito internet:	www.cremonatrasporti.it
Costituzione:	17 maggio 2004
Capitale sociale:	euro 100.000,00 interamente versato
Inizio attività:	5 luglio 2004
Attività:	Servizi di Trasporto Pubblico Locale di linea e a chiamata
Autostazioni:	26100 Cremona, Via Dante
Personale viaggiante:	84 conducenti
Autobus:	108
Chilometri gestiti:	4.090.000
Ambito territoriale:	Provincia di Cremona – Lotto I, Area Cremonese

CENNI STORICI DELLE TRE IMPRESE CONSORZIATE

KM S.p.A.

KM S.p.A. è l'attuale denominazione del nucleo societario privato che ha iniziato a operare nel trasporto pubblico locale in seguito alla fusione del ramo trasporti della SAIA BUS di Cremona con quello di AEM- Cremona dall'1/01/2001, ottenendo il riordino e l'integrazione organica dei collegamenti tra la rete urbana della città di Cremona e la maggior parte delle località della relativa Provincia. KM rappresenta un esempio importante di collaborazione tra pubblico e privato. KM è una società del Gruppo SAB, del quale fanno parte S.A.B. Autoservizi S.r.l. di Bergamo, capogruppo, S.A.L. s.r.l di Lecco, SIA Autoservizi S.p.A. e SAIA Trasporti S.p.A di Brescia. Il Gruppo costituisce un sicuro riferimento nel sistema dei trasporti pubblici extraurbani in Lombardia con una quota di mercato superiore al 20% (40 mil. km/anno con un parco veicoli di oltre 900 unità). Il Gruppo è attivo anche nei servizi di trasporto urbano con la gestione della rete dei Comuni e della Provincia di Trieste (Trieste Trasporti S.p.A.), per un totale di circa 14 mil. km/anno, e l'affidamento in sub-concessione di linee extraurbane nella Provincia d'Imperia. KM gestisce altre attività legate al settore, quali i servizi di noleggio da rimessa e altri servizi a committenza continuativa (scuole, stabilimenti, eccetera). Notizie più dettagliate su KM possono essere attinte nel sito internet aziendale (www.kmspa.it). KM ha un organico di 122 addetti, un parco rotabile di 106 mezzi e nel corso del 2006 ha sviluppato complessivamente 4.300.000 vett-km di cui 1.400.000 in ambito urbano, 2.500.000 in ambito extraurbano.

LINE – Servizi per la Mobilità S.p.A.

Costituita nel 2001 da ASM Pavia S.p.A. e S.I.S.A. S.p.A. di Lodi, entrambe Imprese con una lunga storia nella gestione del trasporto pubblico locale, LINE è operativa dal gennaio 2002 nella gestione di servizi urbani, interurbani, di gran turismo e di noleggio ed è inoltre presente nei settori delle aree di sosta, della segnaletica e dell'autoriparazione per conto terzi. Ha un organico di oltre 364 dipendenti, 267 autobus e, nell'ambito del trasporto pubblico locale, sviluppa circa 9.650.000 bus.km su base annua, dei quali 4.500.000 di servizi urbani e di area urbana e 4.800.000 di servizi interurbani. Le principali sedi operative sono a Lodi e a Pavia, ma l'Azienda ha altri depositi minori a Crema, Cremona, Soncino, Codogno, Soresina, Castelnuovo Bocca d'Adda, Lodi Vecchio, Ospedaletto Lodigiano, Camporinaldo, Vigevano, Cernusco sul Naviglio. Notizie più dettagliate sulla storia e sull'organizzazione di LINE possono essere attinte nel sito internet aziendale www.lineservizi.it.

STAR S.p.A.

La Società opera nel settore del trasporto di persone da circa 80 anni: nasce infatti alla fine del 1922 con la prima denominazione "Garage Tommasi", modificata nel giugno 1934 con l'attuale e definitiva denominazione "S.T.A.R. S.p.A.". Ha sede direzionale in Lodi, Viale Italia n° 100 e si avvale di un Ufficio Commerciale staccato in Viale Dante n° 19 che cura l'informazione diretta alla clientela. Ha un organico di 112 dipendenti, 81 autobus di TPL e sviluppa circa 3.000.000 bus.km di servizi interurbani all'anno. Svolge inoltre servizi di noleggio con conducente e di linea statale di Gran Turismo. Le principali sedi operative sono a Lodi e a Milano, ma l'Azienda ha altri depositi minori, a San Colombano, Montodine, Castiglione. Notizie più dettagliate sulla storia e sull'organizzazione di STAR sono disponibili sul sito internet aziendale (www.starlodi.it).

3. TERRITORIO SERVITO

- struttura del territorio: pianeggiante
- comuni serviti: 87
- residenti serviti: 276.412
- superficie: 1471,11 kmq
- densità: 186,26 abitanti/Kmq
- viaggi: 2.900.000 circa (effettuati dai passeggeri nel 2010)
- passeggeri trasportati: 12.070 servizio extraurbano (numero di passeggeri rilevati in un giorno medio feriale nel mese di marzo 2011)
311 servizio a chiamata (rilevati in un giorno medio feriale nel mese di marzo 2011)

4. LA RETE DI ESERCIZIO

- Lunghezza della rete: 1.328,07 km
- Numero delle fermate: 969 per il servizio ad orario
359 per il servizio a chiamata
- Chilometri annui in produzione: 4.071.830
- Regolarità del servizio: 99,85%
(corse programmate/corse effettuate)
- Puntualità del servizio: 1,41 %
(corse con ritardi superiori a 15 minuti)

Linee:

LINEA	PERCORSO	VETTORE
1	VIADANA – RIVAROLO DEL RE	KM
2	ASOLA – PIADENA – CASALMAGGIORE	KM
3	CASALMAGGIORE – TORRICELLA DEL PIZZO - CREMONA	KM
4	CASALMAGGIORE – SCANDOLARA RAVARA – CREMONA	KM
7	ASOLA – ISOLA DOVARESE – CREMONA	KM
8	VOLONGO VESCOVATO – CREMONA	KM
9	CREMONA – ISOLA PESCAROLI	KM
10	PRALBOINO – CREMONA	KM
11	STAGNO LOMBARDO – CREMONA	KM
12	PONTEVICO – BRAZZUOLI – CREMONA	KM
13	QUINZANO D’OGLIO – CREMONA	KM
14	PADERNO PONCHIELLI – CREMONA	KM
15	CASTELVISCONTI – SORESINA	KM
16	SONCINO – CREMONA	LINE
17	FORMIGARA – SAN BASSANO – CREMONA	KM
18 A	SORESINA – FIESCO – CREMA	KM
18	CREMONA – GRUMELLO CREMONESE – SORESINA	LINE
19	CREMONA – CODOGNO – LODI	STAR-LINE
21 A	FORMIGARA – SORESINA	LINE

21	SORESINA – CASTELLEONE – CREMA	LINE
26 A	CREMA – CHIEVE – LODI	LINE
26	CREMA – MONTODINE – CASALETTO CEREDANO – LODI	STAR-LINE
27	CREMA – CASALETTO CEREDANO	STAR

Servizio a chiamata:

	DENOMINAZIONE DELL'AREA	VETTORE
A e B	PIADENA	KM
C e J	CASTELLEONE E SORESINA	KM

- Copertura:** 360 giorni di trasporto nell'arco dell'anno
- Fasce orarie:** dalle ore 5,35 alle ore 20,50 nei giorni feriali
dalle ore 7,55 alle ore 20,05 nei giorni festivi
- Velocità commerciale:** 37,10 km/h
- Festività:** il servizio è sospeso il 1° gennaio, il giorno di Pasqua, il 1° Maggio, il 15 Agosto ed il 25 Dicembre.
- Sciopero:** il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalle vigenti norme di legge e di contratto.
Vettore KM: tutte le corse in partenza dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 11.30 alle ore 14.30; è comunque garantito l'intero servizio per scuole materne ed elementari.
Vettore LINE: dall'inizio del servizio alle ore 9.00 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30.
Vettore STAR: dalle ore 5.00 alle ore 8.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30.
- Servizi speciali:** il cliente a ridotta capacità motoria che intenda utilizzare l'autobus per i suoi spostamenti, può segnalare le proprie necessità telefonando al numero verde 800 070 166 o compilando il modulo pubblicato sul sito www.cremonatrasporti.it. La prenotazione deve avvenire con almeno 24 ore di anticipo, comunicando i seguenti elementi: l'autolinea di interesse e, comunque, la località di partenza e quella di arrivo; il giorno e l'orario di partenza; l'eventuale orario di arrivo desiderato; la frequenza dello spostamento (occasionale o continuativa); il nominativo, l'indirizzo ed un riferimento telefonico.
- Servizio a chiamata:** "Stradibus" è il servizio di trasporto pubblico flessibile a prenotazione telefonica, attualmente attivo nelle zona A e B di Piadena e zona C e J di Castelleone e Soresina.

Area A e B- Piadena

Il servizio interessa, in tutto o in parte, il territorio dei Comuni di Ca' d'Andrea, Calvatone, Cappella de' Picenardi, Casteldidone, Cicognolo, Cingia de' Botti, Derovere, Drizzona, Pessina Cremonese, Piadena, Pieve San Giacomo, San Giovanni in Croce, San Martino del Lago, Solarolo Rainerio, Spineda, Tornata, Torre de' Picenardi, Voltido, Rivarolo del Re, Rivarolo Mantovano e Bozzolo.

E' attivo i giorni feriali dal lunedì al sabato dalle ore 6.30 alle ore 19.30.

Area C e J – Castelleone e Soresina

Il servizio è attivo nei Comuni di Annicco, Azzanello, Cappella Cantone, Casalbuttano, Casalmorano, Castelleone, Castelvisconti, Formigara, Gombito, Montodine, Paderno Ponchielli, San Bassano e Soresina. Stradibus è attivo dal 23 ottobre 2006 i giorni feriali (dal lunedì al sabato) dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 19.30

E' possibile prenotare sia corse semplici di andata e/o ritorno sia corse periodiche, per una o più persone, per un periodo definito. Si prenota chiamando da un telefono di rete fissa il numero verde gratuito **800 070 166** dalle ore 6 alle ore 19.30, nei giorni feriali dal lunedì al sabato, specificando: data, orari e fermate.

La prenotazione del viaggio può essere fatta anche accedendo alla pagina "Servizio a chiamata" del sito www.cremonatrasporti.it.

Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina del sito internet sopra richiamata.

Formazione:

le tre Imprese consorziate a CREMONA TRASPORTI attuano specifici piani di formazione per il proprio personale la cui attività influenza le prestazioni aziendali rilevanti per la qualità del servizio, in conformità alle prescrizioni di legge ed al sistema qualità certificato in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

Nelle tabelle che seguono sono riportati per ogni indicatore dei fattori di qualità: a) l’obiettivo prefissato per il 2009; b) il risultato effettivamente conseguito nel 2009, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; c) l’obiettivo prefissato per il 2010, sulla base delle indicazioni contenute nel D.P.C.M. 30 dicembre 1998 e delle prescrizioni derivanti dal contratto di servizio sottoscritto con la Provincia di Cremona, in vigore dal 5 luglio 2004.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata ed indipendente, 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 10% degli intervistati.

Il voto medio di soddisfazione complessiva, su scala da 1 a 10, è stato:

- **7,64 per il servizio tradizionale ad orario;**
- **8,33 per il servizio a chiamata StradiBus.**

SERVIZIO AD ORARIO

1.SICUREZZA

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Incidentalità dei mezzi - n. di morti	ogni 1.000.000 km	0	0
Incidentalità dei mezzi - n. di feriti	ogni 1.000.000 km	0,1%	0,031%
Incidentalità dei mezzi - n. di sinistri passivi	ogni 1.000.000 km	1%	0,048%
Anzianità media dei mezzi	Età parco mezzi/n. mezzi	4,75%	7,18
Anzianità massima dei mezzi	% di autobus con oltre 15 anni	1,87%	2,34%
Denunce per furti, danni e molestie	n. di denunce ogni 100.000 viaggiatori	0	0
Mezzi collegati alla centrale operativa (telecontrollo della flotta)	% di mezzi sul totale	17%	17%
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	95%	93,5%

2. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	186,26	186,26
Regolarità del servizio giorni feriali	%corse feriali effettuate/corse feriali programmate	99%	99,95%
Regolarità del servizio giorni festivi	%corse festive effettuate/corse festive programmate	99%	100%
Regolarità complessiva	%corse effettuate/corse programmate	99,8%	99,95
Frequenza delle corse	minuti/corsa per gruppi di linea	42'	42'
Copertura giornaliera	n. ore di servizio al giorno (feriale)	15,25	15,25
	n. ore di servizio al giorno (festivo)	12,17	12,17
Velocità commerciale	km/h	37,60	37,10
Puntualità nelle ore di punta	%autobus in orario (0'-5')	95%	98,30%
	%autobus in ritardo (5'-15')	1%	0,79%
Puntualità nelle ore rimanenti	%autobus in orario (0'-5')	98%	99,13%
	%autobus in ritardo (5'-15')	1%	0,56%
Puntualità complessiva	% totale autobus in orario (0'-5')	95%	98,45%
	% totale autobus in ritardo (5'-15')	1%	0,82%
Distanza media delle fermate	Lunghezza rete/n. fermate	1,11 km	1,11 km
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	90%	90,20%

3.PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n° mezzi	1	1
Pulizia generale	n. interventi annui per ogni mezzo	12	12

Sanificazione e pulizia straordinaria	n. interventi annui per ogni mezzo	2	2
Pulizia pensiline	n. interventi annui per ogni pensilina	4	4
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	85%	81,2%

4. AFFOLLAMENTO DEI MEZZI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta	Posti offerti totali/viaggiatori	3,3	3,70
	Posti offerti seduti/viaggiatori	2,4	2,85
Affollamento dei mezzi nelle ore rimanenti	Posti offerti totali/viaggiatori	8,3	7,45
	Posti offerti seduti/viaggiatori	6,1	5,5
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	95%	79,10%

5.COMFORT DEL VIAGGIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Climatizzazione	% mezzi sul totale	86%	90%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	12%	12,20%
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	95%	89,40%

6.DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Tempestività	Fascia oraria di operatività del call center	Lunedì-sabato 6.30,00-19,30	Lunedì-sabato 6.30,00-19,30
	Tempo medio di risposta del call center	30 secondi	30 secondi
Diffusione orari sui mezzi	% di mezzi con dispositivi audio/visivi sul totale	38%	45%
Diffusione orari alle	% sul totale delle	100%	100%

fermate	fermate		
Veicoli con numero e linea riconoscibili dall'esterno	% di autobus sul totale	100%	100%
Informazioni in tempo reale	% di fermate con informazioni in tempo reale sul totale delle fermate	8,16%	12,98%
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	90%	82,20%

7. LA CORTESIA DEL PERSONALE VIAGGIANTE

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	95%	96,30%

SERVIZIO A CHIAMATA

PUNTUALITA'

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Corse con transito in orario (rispetto alla finestra temporale comunicata dalla centrale)	% sul totale delle corse	100%	100%
Corse in ritardo rispetto al limite superiore della finestra temporale	% sul totale delle corse	0	0
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	80%	94%

EFFICACIA

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Chiamate soddisfatte	% sul totale delle chiamate	100%	99,91%
Viaggi assicurati	% sul totale dei viaggi programmati	100%	100%
Tempo massimo di permanenza in vettura	Tempo massimo di permanenza in vettura rispetto al tempo minimo di percorrenza	Uguale al tempo minimo di percorrenza	Uguale al tempo minimo di percorrenza
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	90%	95%

DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

Indicatori di qualità	Unità di misura	Obiettivo 2010	Risultato 2011
Arco orario di effettuazione del servizio*	n. ore di servizio/giorno	13	13
Giorni di effettuazione del servizio	% sul totale dei giorni di servizio	100%	100%
Fermate	Numero	359	359
Disponibilità del centro operativo	n. di ore di effettiva disponibilità del centro operativo/n. di ore previste per l'attività del centro operativo	100%	100%
Assegnazione delle corse	n. delle corse assegnate	99%	99%

	“correttamente” dal sistema/n. totale delle corse assegnate		
Capacità di risposta alle chiamate del centro operativo	n. chiamate/ora	6	6
	tempi di attesa per chiamata	30 secondi	30 secondi
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti	87%	95%

SEGNALAZIONI RICEVUTE NEL 2010	
Segnalazioni ricevute:	
Causale	Numero
Disagi per corse	0
Disagi per orari	13
Inadeguatezza dei mezzi	10
Aspetti relazionali/comportamentali	6
Mancato rispetto orari	6
Mancato rispetto fermate	12
Omissione vendita titoli di viaggio	0
Omissione di informazioni	3
Altro	1
Totale	51
Reclami risultati fondati all’esito dell’istruttoria sul totale	22 pari al 43% del totale
Tempo medio di risposta:	14 giorni

6. TUTELA AMBIENTALE

In materia di tutela ambientale Cremona Trasporti ha adottato iniziative dirette, principalmente, alla riduzione delle emissioni atmosferiche ed acustiche prodotte dal parco autobus, adottando una politica di investimenti tesa al rinnovo ed all'alimentazione degli autobus secondo criteri di basso impatto ambientale.

Le tre Imprese consorziate a Cremona Trasporti hanno poi adottato, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e gestionale, ulteriori iniziative tese al controllo ed al contenimento dei fattori inquinanti prodotti dalle rispettive attività aziendali, complessivamente considerate.

Più precisamente, Cremona Trasporti ha adottato le seguenti iniziative:

- rinnovo del parco autobus: **consistenti investimenti per il rinnovo del parco autobus**, in virtù dei quali:
 - **l'età media** degli autobus nell'arco della vigenza contrattuale oscillAtra **un minimo di 5,29 anni** al terzo anno del contratto di servizio **ed un massimo di 7,98 anni** alla scadenza del contratto;
- Alimentazione del parco autobus: la totalità degli **autobus adibiti al servizio – pari al 100% - è alimentata con** due tipologie di **gasolio ecologico**, entrambi conformi alle prescrizioni contenute nelle vigenti disposizioni regionali (Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità della Regione Lombardia, decreto 25 febbraio 2004, n. 2541). Una percentuale di mezzi pari al 10% è alimentata con emulsioni di acqua in gasolio a norma EN 590 con contenuto massimo di zolfo pari a 10 mg/kg (10 parti per

milione – 10 ppm). Il 90% delle vetture è invece alimentato interamente con gasolio avente un contenuto massimo di zolfo pari a 10 parti per milione.

Per quanto concerne le iniziative adottate a livello aziendale dalle Imprese consorziate a Cremona Trasporti, la più importante è sicuramente la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001, conseguita da due delle tre Imprese consorziate, anche in relazione ai siti impiegati per l'erogazione del servizio interurbano della Provincia di Cremona.

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. Avere un sistema di gestione ambientale certificato significa, in estrema sintesi:

1. essere conformi alla legislazione ambientale;
2. porsi standard ambientali superiori a quelli di legge;
3. individuare norme interne per raggiungere gli obiettivi ambientali (legislativi ed aziendali);
4. verificare periodicamente la conformità del sistema agli impegni presi.

Nel settore del trasporto pubblico locale la **conformità alla legislazione ambientale** riguarda, in particolare:

- lo scarico nei corpi idrici (acque degli impianti di lavaggio e di officina);
- le emissioni in atmosfera (gas di scarico);
- le emissioni acustiche;
- la gestione dei rifiuti speciali (oli esausti, batterie, pneumatici, eccetera);
- lo stoccaggio dell'olio e del carburante (cisterne e serbatoi);
- i certificati di prevenzione incendi per le attività soggette al controllo dei Vigili del Fuoco;
- l'uso delle materie prime e delle risorse naturali.

La conformità legislativa si ottiene mediante una complessa attività di analisi, rilievi, impianti, registri, autorizzazioni amministrative, licenze, certificati, eccetera.

7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Diritti del viaggiatore

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, Cremona Trasporti riconosce, relativamente ai servizi ricevuti in affidamento ed ai locali aperti al pubblico rientranti nella disponibilità delle Imprese consorziate, i seguenti diritti:

- 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 stessi con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sui mezzi, nelle autostazioni e nei nodi di interscambio; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale del traffico;
- igiene e pulizia dei mezzi, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi, non superiore a trenta giorni, salvo impedimenti oggettivi.

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 documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare mezzi, impianti ed infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- 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 del vettore e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto 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.

8. TITOLI DI VIAGGIO

Tipologie e tariffe dei titoli di viaggio

Le tipologie dei documenti di viaggio e le relative tariffe sono determinate dall'Amministrazione Provinciale, sulla base delle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia.

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

Consente la fruizione di un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate; il viaggio deve essere continuativo: in caso di trasbordo da un mezzo ad un altro, il cliente deve servirsi della prima coincidenza utile.

CARNET 10 VIAGGI

Consente la fruizione di dieci viaggi di corsa semplice sulla relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate per compiere il viaggio.

Il carnet può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni utente.

Il carnet ha una validità di tre mesi consecutivi dal giorno di convalida del primo viaggio.

ABBONAMENTO SETTIMANALE 5 GIORNI

Consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi nell'arco di cinque giorni feriali, dal lunedì al sabato, limitatamente alla relazione riportata sulla tessera di riconoscimento ed alla settimana di obliterazione.

Prima del viaggio, l'abbonato deve annullare il giorno di non utilizzo, apponendo una croce indelebile sulla casella corrispondente.

ABBONAMENTO SETTIMANALE ORDINARIO

Consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi dal lunedì alla domenica, limitatamente alla relazione riportata sulla tessera di riconoscimento ed alla settimana di obliterazione riportata sul titolo stesso.

ABBONAMENTO MENSILE

Consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida, senza limitazioni di giorni ed orari, limitatamente alla relazione riportata sulla tessera di riconoscimento.

ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI

Consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi, senza limitazioni di giorni ed orari, sulla relazione riportata sul frontespizio del documento e sulla tessera di riconoscimento.

Vale 12 mesi consecutivi; l'estensione di validità di tre mesi è gratuita.

ABBONAMENTO ANNUALE 12 MESI

Consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi, senza limitazioni di giorni ed orari, sulla relazione riportata sul frontespizio del documento e sulla tessera di riconoscimento.

L'abbonamento ha una validità di dodici mesi consecutivi, dalla data di emissione alla data di scadenza indicata sul frontespizio del documento.

Dal 1° maggio 2009, a seguito di un accordo con la Provincia di Cremona, il costo dell'abbonamento è pari a 8,5 volte il costo dell'abbonamento mensile anziché 9,5 volte, risparmiando così il costo di un ulteriore mese.

SERVIZIO A CHIAMATA (StradiBus)

Per il servizio a chiamata valgono gli stessi titoli di viaggio in vendita per il servizio di linea interurbano; qualora la destinazione del viaggio fosse esterna all'area del servizio a chiamata (*StradiBus*), verrà rilasciato un unico documento di viaggio valido su entrambi i servizi di trasporto utilizzati.

SERVIZI DI AREA URBANA DI CREMONA: TITOLI INTEGRATI E NON

I titoli di viaggio di area urbana **non integrati** permettono tutti i collegamenti fra la stazione ferroviaria di CREMONA e le località di PERSICO, PERSICHELLO, SAN MARINO, SPINADESCO, SESTO ed UNITI, CASANOVA del MORBASCO, COSTA S. ABRAMO, BONEMERSE e CASTELVERDE. I titoli di viaggio di area urbana **integrati** permettono di utilizzare tutte le corse sia di area urbana svolte dal Gestore del servizio urbano (KM SpA) sia dal Gestore del servizio interurbano (CREMONA TRASPORTI Scarl).

AUTOLINEE INTERURBANE INTEGRATE

Su alcune relazioni di linee interurbane gestite da più Imprese di trasporto, il cliente può compiere il viaggio utilizzando i mezzi di più Imprese, acquistando un unico documento di viaggio, qualora sia attiva una specifica integrazione. Per maggiori informazioni sulle relazioni interurbane integrate, telefonare al numero verde 800 070 166.

CONVALIDA DEI TITOLI DI VIAGGIO

Gli abbonamenti settimanali e mensili devono essere convalidati dal cliente all'inizio del primo viaggio, utilizzando l'obliteratrice installata sull'autobus.

I biglietti ordinari di corsa semplice devono essere convalidati dal cliente all'inizio del viaggio, con le stesse modalità valide per gli abbonamenti.

Il carnet 10 viaggi deve essere convalidato, all'atto del primo viaggio, mediante obliterazione della matrice e di un biglietto; successivamente, mediante obliterazione di un biglietto per ogni viaggio e/o passeggero. La matrice convalidata deve essere conservata fino all'utilizzo dell'ultimo biglietto ed esibita al personale di controllo che ne faccia richiesta.

Nuovi Titoli di Viaggio della Regione Lombardia

"IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Spostamenti occasionali

Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario:

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

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

IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Abbonamenti

Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario:

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

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

- 1° figlio a tariffa intera
- 2° figlio sconto del 20%
- dal 3° figlio dello stesso nucleo familiare gratuitamente.

Utilizzatore: minore **fino a 18 anni**, con sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione è il secondo figlio e se il primo figlio sia dotato di pari abbonamento a tariffa intera, secondo le tabelle regionali di riferimento; dal terzo figlio compreso, il documento è gratuito.

"IO VIAGGIO IN LOMBARDIA"

Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario:

Titolo di viaggio integrato con validità rispettivamente:

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

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

Mensile

Descrizione titolo di viaggio

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

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

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

"IO VIAGGIO TRENO-CITTA'"

Descrizione del titolo di viaggio

Abbonamento mensile a vista integrato di 1° e 2° classe a tariffa TUR con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente l'utilizzo di servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa Unica Regionale (TUR), e l'uso dei servizi a tariffa comunale nei **comuni capoluogo** con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus, funicolare e filobus)

Ulteriori informazioni e tariffe sono consultabili sul sito internet di Cremona Trasporti:

<http://www.cremonatrasporti.it/Cremonatrasporti/Biglietteria/>

Tariffe

MODELLO TARIFFARIO

Il modello tariffario in vigore sulle autolinee interurbane della Provincia di Cremona è il "modello a zone", che consente di utilizzare, in un determinato ambito territoriale, un unico documento di viaggio il cui prezzo non dipende dai mezzi o dai vettori utilizzati, né dal numero di eventuali trasbordi.

In applicazione del modello a zone, il territorio della Provincia di Cremona è stato suddiviso in aree ed ogni area in zone, ciascuna delle quali comprende, di norma, uno o più Comuni e le relative frazioni.

Per gli spostamenti all'interno della stessa zona si applica la tariffa A; ad ogni passaggio di zona corrisponde uno scatto di tariffa, che si calcola contando anche la zona di partenza e seguendo il tracciato che collega la località di partenza a quella di destinazione, anche se si cambiano autobus e linea, purché in coincidenza (una zona = tariffa A, due zone = tariffa B, tre zone = tariffa C, eccetera).

Per chi viaggia spostandosi all'interno della stessa zona, non ci sono variazioni di tariffa, in quanto tutte le fermate e le frazioni della stessa zona sono assoggettate alla medesima tariffa.

Per alcune località interne ad una medesima zona che presentano caratteristiche particolari nei collegamenti con un'altra località definita, sono state impostate tariffe leggermente ridotte corrispondenti a semizone.

TARIFE A ZONA IN VIGORE DAL 28° FEBBRAIO 2011 SULLE LINEE INTERURBANE

Le tariffe sono determinate dall'Amministrazione Provinciale, sulla base delle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia. Sul documento di viaggio è riportata la zona della tariffa di riferimento. Le tariffe in vigore dal 1° settembre 2008 sono elencate nella seguente tabella:

ZONE	Prezzi biglietti		Prezzi abbonamenti				
	ordinario	carnet 10 viaggi	5 giorni	7 giorni	mensile	annuali studenti	Annuali
A	€ 1,20	10,90	6,80	8,60	30,50	228,00	258,00
A/1	€ 1,55	14,20	7,90	10,20	35,50	266,00	301,00
B	€ 1,90	17,60	10,60	11,90	44,50	333,00	378,00
B/1	€ 2,15	19,70	11,30	13,10	49,00	367,00	416,00
C	€ 2,30	21,20	12,80	15,10	53,50	401,00	454,00
C/1	€ 2,50	22,80	13,50	16,50	59,00	443,00	502,00
D	€ 2,65	24,40	14,40	17,80	65,00	485,00	550,00
E	€ 3,25	29,90	17,00	20,60	76,00	570,00	646,00
E/1	€ 3,65	33,80	18,50	21,80	82,00	616,00	698,00
F	€ 3,80	35,10	20,00	23,10	87,50	654,00	741,00
F1	€ 4,35	40,10	22,50	25,80	94,50	709,00	804,00
G	€ 4,65	43,00	23,20	28,80	96,50	722,00	818,00
G1	€ 4,90	45,00	24,70	30,00	98,50	739,00	837,00
H	€ 5,10	46,90	24,90	31,20	101,50	760,00	861,00

I prezzi degli abbonamenti annuali sono determinati moltiplicando il costo dell'abbonamento mensile per un numero di mesi inferiore a quello di validità degli abbonamenti annuali (l'abbonamento 12 mesi costa 8,5 volte quello mensile, mentre l'abbonamento studenti 10 mesi costa 7,5 volte quello mensile e la sua validità è stata estesa a 12 mesi).

L'abbonamento annuale non è soggetto ad alcun aumento tariffario per tutto il periodo di validità.

TARIFE NON INTEGRATE PER LE LINEE DI AREA URBANA IN VIGORE DAL 28° FEBBRAIO 2011

I titoli di viaggio sotto elencati danno diritto al transito solamente sulle corse di area urbana di collegamento tra la stazione FS di Cremona ed i Comuni e frazioni di area urbana (Spinadesco, Sesto ed Uniti, Casanova del Morbasco, Castelverde, Costa San Abramo, Persico, Persichello, San Marino, Bonemerse), svolte sia dal Gestore del servizio urbano sia dal Gestore del servizio interurbano, indifferentemente.

Abb. annuale Non integrato	Abb. Annuale Studenti Non integrato	Abb. mensile Non integrato	Abb. settimanale (7 gg) Non integrato	Biglietto Multicorse "10 corse" Non integrato	Biglietto corsa semplice a bordo Non integrato	Biglietto corsa semplice Non integrato
301,00	266,00	35,50	10,20	14,20 ogni biglietto vale 60 minuti dall'obliterazione e 180 minuti per gli utenti ultrasettantenni	2,55 ↑	1,55
12 MESI	12 MESI	1 MESE SOLARE	DA LUNEDI' A DOMENICA	3 MESI dalla data di timbratura della matrice	60 MINUTI e 180 MINUTI per gli utenti ultrasettantenni, dall'obliterazione	60 MINUTI e 180 MINUTI per gli utenti ultrasettantenni, dall'obliterazione

TARIFE INTEGRATE PER LE LINEE DI AREA URBANA IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2008

I titoli di viaggio sotto elencati danno diritto al transito sia sulle linee urbane, interne al Comune di Cremona, sia su tutte le corse di area urbana di collegamento con i Comuni e frazioni di area urbana (Spinadesco, Sesto ed Uniti, Casanova del Morbasco, Castelverde, Costa San Abramo, Persico, Persichello, San Marino, Bonemerse), svolte sia dal Gestore del servizio urbano sia dal Gestore del servizio interurbano, indifferentemente.

	Abb. Annuale integrato	Abb. Annuale Studenti integrato	Abb. mensile integrato	Abb. settimanale (7 gg) integrato	Biglietto Multicorse "10 corse" integrato	Biglietto corsa semplice A bordo integrato	Biglietto corsa semplice integrato
	383,00	338,00	45,00	14,70	18,90	3,10 ↑	2,10
	12 MESI	12 MESI	1 MESE	DA	3 MESI	120 MINUTI	120 MINUTI

			SOLARE	LUNEDI' A DOMENIC A	dalla data di timbratura della matrice	e 180 MINUTI per gli utenti ultrasettante nni, dall'oblitera zione	e 180 MINUTI per gli utenti ultrasettante nni, dall'oblitera zione
--	--	--	---------------	------------------------------------	---	---	---

Integrazioni tariffarie

Tra Cremona Trasporti ed altre Imprese di trasporto sono in vigore apposite convenzioni che consentono al cliente di viaggiare su due o più linee interurbane, gestite da più Imprese di trasporto, utilizzando un unico documento di viaggio, valido sull'intera relazione che congiunge la località in cui ha origine il viaggio con quella di destinazione.

Più precisamente, le integrazioni tariffarie attualmente in vigore sono le seguenti:

1) CREMONA TRASPORTI – LINE – ADDA TRASPORTI

SORESINA-CREMA-MILANO (Tariffa G1) CASTELLEONE-CREMA-MILANO (Tariffa G) MADIGNANO-CREMA-MILANO (Tariffa E) MADIGNANO-CREMA-PAULLO (Tariffa D)			
1^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE	2^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE
Soresina-Crema	Linea 21 A Formigara-Soresina <i>Cremona Trasporti</i> (LINE)	Crema-Milano	Linea 34 Milano-Crema-Orzinuovi <i>Adda Trasporti</i>
Castelleone-Crema		Crema-Milano	
Madignano-Crema		Crema-Milano	
Madignano-Crema		Crema-Paullo	
Tutti i titoli di viaggio sono integrati e sono emessi da Cremona Trasporti (LINE).			

SERGNANO-CREMA-LODI (Tariffa E)			
1^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE	2^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE
Sergnano-Crema	Linea 25 Mozzanica-Casale Cremasco-Crema <i>Adda Trasporti</i>	Crema-Lodi	Linea 26A Crema-Chieve-Lodi <i>Cremona Trasporti (LINE)</i>
Tutti i titoli di viaggio sono integrati e sono emessi da Adda Trasporti.			

OFFANENGO-CREMA-LODI (Tariffa E)			
1^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE	2^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE
Offanengo-Crema	Linea 34 Milano-Crema-Orzinuovi Linea 23/A Crema-Soncino-Verolanuova <i>Adda Trasporti</i>	Crema-Lodi	Linea 26A Crema-Chieve-Lodi <i>Cremona Trasporti (LINE)</i>
Tutti i titoli di viaggio sono integrati e sono emessi da Adda Trasporti.			

LODI-CRESPIATICA SS 235 (Tariffa B)

Gli studenti che viaggiano con Adda Trasporti sulla relazione Crespiatica-Lodi, possono utilizzare, per il viaggio di ritorno, le corse della linea 26/A Crema-Chieve-Lodi, gestita da Cremona Trasporti (LINE), limitatamente alla tratta Lodi-Crespiatica SS 235, utilizzando lo stesso titolo di viaggio emesso da Adda Trasporti, valido per il viaggio di andata.

2) CREMONA TRASPORTI – LINE – BERGAMO SUD

GALLIGNANO-SONCINO-CREMONA

1^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE	2^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE
Gallignano-Soncino	Linea Soncino-Bergamo <i>Bergamo Sud</i>	Soncino-Cremona	Linea 16 Soncino-Cremona <i>Cremona Trasporti (LINE)</i>

Premesso che solo alcune corse della linea 16 Soncino-Cremona prevedono la diramazione Gallignano-Soncino, i clienti in partenza da Gallignano possono utilizzare le corse di Bergamo Sud per raggiungere Soncino e da qui proseguire il viaggio con Cremona Trasporti (LINE) per una delle località comprese nella tratta Soncino-Cremona.

I titoli di viaggio sono emessi da Cremona Trasporti (LINE) e l'integrazione tariffaria è valida per tutti i titoli di viaggio emessi da Cremona Trasporti.

Se però il viaggio inizia a Gallignano e termina a Soncino o viceversa, gli unici titoli di viaggio validi sono quelli emessi da Bergamo Sud.

3) CREMONA TRASPORTI – KM – LINE

PICENENGO-CREMONA

Sulla relazione Picenengo-Cremona è possibile viaggiare utilizzando, indifferentemente, sia le corse della linea 8 della rete di area urbana, gestita da KM, sia le corse della linea 18 Soresina-Grumello-Cremona della rete interurbana, gestita da Cremona Trasporti (LINE).

Su tale relazione possono essere utilizzati i titoli di viaggio (biglietti ed abbonamenti) di area urbana integrati e non, emessi da KM S.p.A..

4) CREMONA TRASPORTI – KM – TRASPORTI BRESCIA SUD – SAIA Trasporti

CREMONA-BRESCIA

1^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE	2^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE
Cremona-Pontevico	Linea 12 Alfianello-Pontevico- Cremona <i>Cremona Trasporti</i> (KM)	Pontevico-Brescia	Pontevico-Brescia <i>Trasporti Brescia Sud</i> (SAIA Trasporti)

Tutti i titoli di viaggio sono integrati e sono emessi indifferentemente da Cremona Trasporti (KM) e Trasporti Brescia Sud (SAIA Trasporti).

5) CREMONA TRASPORTI – KM – ADDA TRASPORTI

SORESINA-MILANO			
1^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE	2^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE
Soresina-Crema	Linea 18A Soresina-Castelleone- Crema; <i>Cremona Trasporti</i> (KM)	Crema-Milano	Linea 34 Milano – Crema – Orzinuovi <i>Adda Trasporti</i>
Tutti i titoli di viaggio sono integrati e sono emessi da Cremona Trasporti (KM). L'integrazione riguarda le località di Soresina, Trigolo, Fiesco, Salvirola e Izano per le destinazioni della linea 34.			

6) CREMONA TRASPORTI – LINE

SORESINA-MILANO			
1^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE	2^ TRATTA	AUTOLINEA E VETTORE
Crotta-Cremona	Linea 19 Cremona-Codogno- Lodi; <i>Cremona Trasporti</i> (LINE)	Crotta-Castelnuovo B. d'Adda	Castelnuovo B. D'Adda- Piacenza dev. Crotta d'Adda <i>LINE</i>
Tutti i titoli di viaggio sono integrati e sono emessi da Cremona Trasporti (LINE)			

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 accedere al sito internet www.trasporti.regione.lombardia.it o 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. È possibile ottenere informazioni a riguardo anche componendo i seguenti numeri telefonici 02.67655450 o 02.67654466 oppure rivolgendosi a SPAZIO REGIONE DELLA LOMBARDIA, Ufficio di CREMONA (tel. n. 0372.4851), Via Dante n. 136, 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

L'abbonamento è personale e, pertanto, non può essere ceduto ed è valido solo se accompagnato dalla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sul tagliando dell'abbonamento a cura dell'abbonato unitamente al numero della settimana o al mese o all'anno di riferimento, ove non già indicato al momento dell'acquisto.

La tessera ha validità triennale ed è rilasciata da Cremona Trasporti, previa compilazione della relativa domanda e pagamento di un importo pari a cinque volte la tariffa minima (A) del biglietto ordinario di corsa semplice.

Punti vendita

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo di Cremona Trasporti; le paline sono attrezzate con tabelle contenenti anche indicazioni sui punti vendita più vicini alla fermata, mentre un elenco completo dei punti vendita è disponibile sul sito internet www.cremonatrasporti.it;
- a bordo dell'autobus, esclusivamente i biglietti di corsa semplice e direttamente dal conducente previo pagamento di un sovrapprezzo pari a due volte la tariffa di classe minima del biglietto ordinario (A); il pagamento del sovrapprezzo non è dovuto nei Comuni e nelle località in cui non sia attivato un punto vendita e comunque nella fascia oraria serale (dalle ore 19,30 alle ore 6,00) e nei giorni festivi; il pagamento del sovrapprezzo è escluso anche per i titoli di viaggio acquistati a bordo dell'autobus che effettuano servizio "Stradibus";
- tramite le emettitrici automatiche installate presso l'autostazione di Cremona e di San Donato Milanese M3;
- on-line, collegandosi al sito internet www.cremonatrasporti.it: possono essere acquistati con tali modalità gli abbonamenti settimanali (cinque e sette giorni) e l'abbonamento mensile.

Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati solo ai seguenti indirizzi:

Cremona:

- Autostazione di Via Dante – telefono 0372.29212
- InfoPoint KM e Cremona Trasporti, Viale Trento e Trieste n. 38 – numero verde 800 070 166

Lodi:

- Ufficio Biglietterie LINE S.p.A., Via Cavallotti n. 62 – telefono 0371.449133 (diretto) – 0382.469293 (centralino)
- Uffici STAR S.p.A., Viale Dante n. 19 – telefono 0371.51011

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 al 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 n. 689/81).

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 dell'Impresa che gestisce il servizio e può chiedere di essere sentito dalla medesima Direzione.

Rimborso dei titoli di viaggio

Il rimborso degli abbonamenti è ammesso, prima della loro scadenza, su richiesta scritta del cliente, che deve essere trasmessa a Cremona Trasporti in carta semplice, senza obbligo di specificarne la motivazione.

Il rimborso è riconosciuto:

- per l'abbonamento annuale, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- per l'abbonamento annuale studenti, 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 l'abbonamento settimanale non obliterato, nella misura del 90% del prezzo di vendita, da richiedersi entro il martedì della settimana di riferimento;

E' riconosciuto anche il rimborso dei biglietti ordinari non obliterati, da richiedersi con le stesse modalità sopra descritte, nella seguente misura:

- per il carnet 10 viaggi, il rimborso è pari al 90% del prezzo di vendita di ogni biglietto non obliterato prima della scadenza del carnet;
- per il biglietto ordinario di corsa semplice, il rimborso è pari al 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.

9. COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

Servizio informazioni

CALL AND CONTACT CENTRE
<p>InfoPoint Cremona trasporti Viale Trento e Trieste n. 38 26100 Cremona Numero verde 800 070 166 e-mail: info@cremonatrasporti.it</p> <p>Operativo tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato, dalle ore 7,00 alle ore 19,00</p> <p>Aperto al pubblico Lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 Mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 16,30</p>
<p>Autostazione Via Dante 26100 Cremona Tel. 0372 29212</p> <p>Orario invernale: 7,30 : 14,10 - 15,30 : 18,30 (sabato: 7,30 : 14,10)</p> <p>Orario estivo: 7,30 : 12,15 – 15.30 : 18,30 (sabato: 7,30 : 12,15)</p>
<p>Presso l'InfoPoint e l'Autostazione il cliente può, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">- ottenere informazioni sul servizio;- presentare reclami, proposte e suggerimenti;- prenotare il servizio dedicato ai portatori di handicap

SITO INTERNET
<p>Sul sito www.cremonatrasporti.it sono disponibili i servizi e le informazioni che seguono:</p> <ul style="list-style-type: none">- titoli di viaggio e tariffe- punti vendita- linee ed orari- servizi integrati ed in coincidenza- servizio a chiamata- avvisi alla clientela- carta della mobilità- indirizzi e numeri telefonici aziendali- presentazione di reclami, proposte e suggerimenti

- presentazione di richieste per rimborsi ed indennizzi
- prenotazione del servizio dedicato ai portatori di handicap

ORARI

Gli orari sono resi noti alla clientela con le seguenti modalità:

- affissione alle paline, unitamente ad altre informazioni (punti vendita, coincidenze, numeri telefonici);
- distribuzione gratuita presso i punti vendita più prossimi alle linee;
- pubblicazione sul sito internet www.cremonatrasporti.it;
- pubblicazione del prospetto completo degli orari e disponibilità dello stesso presso i punti vendita, le autostazioni ed i principali nodi di interscambio.

PIANTA DELLA RETE

La pianta della rete integrata del trasporto pubblico è esposta nei seguenti siti (autostazioni, stazioni, capolinea e nodi di interscambio):

- Cremona FS – Via Dante n.68
- Cremona ex tramvie - Via Dante n.90
- San Donato Milanese – Autostazione Metropolitana MM3
- San Donato Milanese - Viale De Gasperi (1° Palazzo Uffici ENI)
- Lodi - Via Fascetti, Terminal bus
- Lodi FS - Via Polenghi, lato Piazzale FS
- Lodi FS - Viale Dante, 14
- Crema FS - Piazza Martiri della Libertà
- Crema Autostazione - Via Mercato (ex Agello) lato Supermercato LD
- Soncino – Via Zanardi n.1/10
- Soresina FS - Piazzale Repubblica n.11
- Codogno FS - Piazza Cadorna
- Asola - Piazza Mangeri, 10
- Casalmaggiore - Via Trento, fronte civico n. 24
- Piadena - Piazza Garibaldi/Via Libertà, fronte civico n. 56
- Pontevico - Via Brescia, n. 17

PROSPETTO TARIFFARIO

Il prospetto tariffario contiene informazioni su:

- titoli di viaggio, modello tariffario, tariffe
- tessere di riconoscimento
- convalida, vendita e rimborso dei titoli di viaggio
- sanzioni amministrative

Il prospetto è esposto insieme alla pianta della rete ed inserito nel testo della presente Carta della Mobilità, reperibile presso i punti vendita, le autostazioni ed i nodi di interscambio.

Interruzioni del servizio

Informazioni su eventuali interruzioni del servizio (per lavori stradali, scioperi, eccetera) possono essere acquisite con le seguenti modalità:

- Avvisi alla clientela affissi a bordo degli autobus ed alle paline
- Consultazione del sito internet www.cremonatrasporti.it
- Numero verde 800 070 166
- Autostazione di Cremona, Via Dante
- Infopoint di Cremona, Via Trento Trieste n. 38
- Uffici informazioni e siti internet delle tre Imprese consorziate:

KM 0372.442011 www.kmspa.it

LINE 0382.469293 (centralino) 0371.449122 (movimento) www.lineservizi.it

STAR 0371.51011 www.starlodi.it

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 ed esibizione di un documento di identità.

La richiesta può essere presentata a:

Cremona Trasporti S.c.ar.l.
Via Postumia n. 102
26100 Cremona
Numero verde 800 070 166
e-mail: info@cremonatrasporti.it
Telefax: 0372.442012

oppure direttamente alle Imprese consorziate KM, LINE e STAR, erogatrici del servizio:

KM S.p.A.

Ufficio Movimento, Via Postumia n. 102 – 26100 Cremona

Telefono: 0372.442011

Orario: dal lunedì al venerdì, 8,30-12,30 e 14.30-17,00

LINE – Servizi per la Mobilità S.p.A.

Ufficio Movimento, Via Felice Cavallotti n. 62 – 26900 Lodi

Telefono: 0382.469293 (centralino) – 0371.449122 (diretto)

Orario: dal lunedì al venerdì, 7,00-18,00 – sabato: 7,00-13,00

STAR S.p.A.

Ufficio Movimento, Via Dante n. 19 – 26900 Lodi

Telefono: 0371.51011

Orario: 8,30-12,30 e 14,30-18,30 (solo nei giorni feriali)

Norme comportamentali per il personale

Le tre Imprese consorziate a Cremona Trasporti (KM, LINE, STAR) hanno divulgato al rispettivo 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 ed i vettori. 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

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

Salita e discesa dagli autobus

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- La salita è consentita solo dalla porta anteriore.
- 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 alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

Documenti di viaggio

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio o di un documento attestante l'ammissione alla libera circolazione a bordo degli autobus, in conformità alla normativa vigente.
- E' possibile acquistare il biglietto di corsa semplice anche a bordo del mezzo, pagando, nei casi previsti, una maggiorazione pari a due volte la tariffa minima di corsa semplice (A).
- Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo secondo le modalità di convalida previste per ogni documento. In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio.
- I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura del viaggiatore.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale del Vettore, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione.
- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.
- Il rimborso degli abbonamenti è ammesso, prima della loro scadenza, su richiesta scritta del cliente, che deve essere trasmessa a Cremona Trasporti in carta semplice, senza obbligo di specificarne la motivazione. Il rimborso è riconosciuto:
 - per l'abbonamento annuale, 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 l'abbonamento settimanale non obliterato, nella misura del 90% del prezzo di vendita, da richiedersi entro il martedì della settimana di riferimento;E' riconosciuto anche il rimborso dei biglietti ordinari non obliterati, da richiedersi con le stesse modalità sopra descritte, nella seguente misura:
 - per il carnet 10 viaggi, il rimborso è pari al 90% del prezzo di vendita di ogni biglietto non obliterato prima della scadenza del carnet;
 - per il biglietto ordinario di corsa semplice, il rimborso è pari al 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.

Trasporto di bambini

- Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro.
- Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.
- I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.
- E' consentito trasportare gratuitamente passeggini e carrozzine per bambini purché ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

Trasporto di animali domestici

- Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio può portare con se un animale domestico di piccola-media taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc).
- 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, la 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.
- E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.
- 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 domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla stessa tariffa in vigore per il viaggio che si intende effettuare.

Trasporto di cose

- Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla stessa tariffa in vigore per il viaggio che si intende effettuare.
- La perdita e l'avaria al bagaglio dei viaggiatori sono soggette a responsabilità aziendale se determinate da causa imputabile al vettore; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
- Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi non riposti nell'apposito bagagliaio è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone. I bagagli devono essere tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori, oltre a salvaguardare la loro incolumità.
- Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile.

Doveri del viaggiatore

- 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 e, senza averne diritto, i posti prenotati e quelli riservati a mutilati ed invalidi;
- non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumare;
- non salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o altre sostanze ad esse assimilate;
- 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;
- non esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il preventivo consenso del vettore;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore 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.

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, utilizzare i sistemi di sicurezza di cui l'autobus è dotato 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.
 - Il vettore 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.

Orari e coincidenze

- Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per caso fortuito o cause di forza maggiore.
- Il vettore declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

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 34 della legge Regione Lombardia n. 11/2009).
- 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.

Sospensione del servizio

- Le linee sono sospese per l'intera giornata i giorni: 1° gennaio, il giorno di Pasqua, 1° Maggio, 15 Agosto e 25 Dicembre.

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 alla fermata più vicina 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 a Cremona Trasporti, con le modalità indicate alla voce "Reclami ed altre segnalazioni".

10. TUTELA DEL CLIENTE

Reclami ed altre segnalazioni

Definizione

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.

Ad esempio:

- omissione corsa
- omissione fermata
- omissione coincidenza
- omissione/carenza informazioni
- omissione/carenza rete di vendita
- ritardo corsa
- anticipo corsa
- inadeguatezza mezzi
- inadeguatezza posti offerti
- inadeguatezza impianti di fermata
- inadeguatezza aspetti comportamentali

Oltre al reclamo, il passeggero può presentare altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.

Presentazione

Al passeggero è offerto, quale servizio di supporto, un **apposito modulo prestampato, con spese a carico del destinatario**, per la presentazione dei reclami, delle altre segnalazioni e delle richieste di rimborso ed indennizzo.

Il modulo è disponibile in vettura, presso i punti vendita, le stazioni, le autostazioni ed i nodi di interscambio.

Il passeggero può presentare le sue segnalazioni anche:

- **telefonicamente**, al numero verde 800 070 166;
- **tramite telefax**, al numero 0372.442012;
- **personalmente**, presso InfoPoint, Viale Trento e Trieste, 38 - 26100 Cremona;
- **per iscritto**, all'indirizzo Cremona Trasporti S.c.ar.l., Via Postumia n. 102, 26100 Cremona;
- **in forma elettronica**, utilizzando il modulo visualizzato sul sito internet www.cremonatrasporti.it oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica info@cremonatrasporti.it.

Riscontro

I reclami e le altre comunicazioni del cliente saranno riscontrati per iscritto o telefonicamente, a seconda della richiesta del cliente, entro **trenta giorni** dalla data del protocollo di ricezione, al termine della relativa istruttoria. Qualora situazioni particolari dovessero richiedere accertamenti prolungati, il cliente riceverà una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni. Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, telefono o indirizzo).

Trasparenza

Le edizioni annuali della Carta della Mobilità riportano un **resoconto dei reclami ricevuti**, contenente informazioni disaggregate, relative ai seguenti aspetti:

- modalità di classificazione dei reclami (tipologie);
- percentuale di reclami per ogni tipologia rispetto al totale dei reclami ricevuti;
- tasso di reclamo (numero di reclami per *enne* clienti);
- tempi medi di risposta;
- andamento dei reclami (confronto con i dati riscontrati gli anni precedenti).

Azioni correttive e preventive

I reclami che all'esito dell'istruttoria risultano fondati, sono trattati come non conformità; segue quindi la correzione/eliminazione della non conformità, ove possibile, l'analisi della relativa causa e l'adozione dell'azione correttiva necessaria a prevenire il ripetersi della non conformità.

I reclami e le altre segnalazioni vengono comunque esaminati a prescindere dalla loro fondatezza o meno, al fine di adottare eventuali azioni preventive, idonee ad impedire il verificarsi di non conformità.

Rimborsi ed indennizzi

Casistica dei disservizi

Cremona Trasporti prevede forme di rimborso ed indennizzo nei seguenti casi:

- Mancata effettuazione della corsa e/o della fermata per cause imputabili a Cremona Trasporti, qualora la corsa successiva sia prevista dopo più di 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso temporale.
- Guasti ai mezzi, qualora non venga garantito il proseguimento del viaggio con corsa sostitutiva entro 60 minuti dal guasto.

Rimborso ed indennizzo

Nei casi accertati di disservizio, rientranti nelle ipotesi sopra richiamate, al cliente sarà rimborsato il prezzo del biglietto acquistato e, in caso di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Oltre al rimborso del titolo di viaggio valido per la corsa omessa o ritardata, sarà corrisposto al cliente, previa richiesta adeguatamente motivata, un indennizzo forfetario pari a due volte il valore della corsa, in denaro o in titoli di viaggio, a scelta del cliente. Gli eventuali biglietti accumulati dagli abbonati possono essere riconsegnati al momento del rinnovo dell'abbonamento, ottenendo uno sconto sul prezzo previsto, equivalente al valore in denaro dei biglietti accumulati gratuitamente.

Qualora il cliente, a causa dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad effettuare o proseguire il viaggio utilizzando altri mezzi di trasporto, Cremona Trasporti concorrerà alle spese sostenute, previa esibizione della relativa documentazione, rimborsando al cliente un importo fino ad un massimo di cinque volte il costo del biglietto o dell'abbonamento corrispondente alla tratta non effettuata.

Per ottenere il rimborso e l'indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a Cremona Trasporti entro 48 ore dalla data del disservizio, allegando copia del titolo di viaggio e specificando le proprie generalità e le circostanze del disservizio (giorno, linea, fermata, orario, eccetera).

La richiesta scritta di rimborso e/o indennizzo dovrà contenere, pena il rigetto, la descrizione dettagliata del disservizio, la motivazione dell'eventuale indennizzo e la documentazione di pertinenza; la richiesta potrà essere presentata con le seguenti modalità:

- compilazione e spedizione del modulo prestampato, con spese a carico del destinatario, disponibile in vettura, presso i punti vendita, le stazioni, le autostazioni ed i nodi di interscambio;
- InfoPoint di Viale Trento e Trieste n. 38, 26100 Cremona;
- www.cremonatrasporti.it
- info@cremonatrasporti.it

Le richieste inviate oltre 48 ore dall'evento non saranno ritenute valide ai fini del rimborso/indennizzo. 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.

Esclusioni

Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a Cremona Trasporti, quali calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, manifestazioni di piazza, altre cause di forza maggiore.

Ulteriore rimborso per gli abbonati

- Cremona Trasporti prevede forme di rimborso ed indennizzo agli utenti abbonati per la mancata effettuazione della corsa e/o della fermata per cause imputabili a Cremona Trasporti, per due volte sulla medesima relazione, nella stessa settimana e nella stessa fascia oraria, qualora la corsa successiva sia prevista dopo più di 20 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso temporale.

Rimborso ed indennizzo

Nei casi accertati di disservizio rientranti nell' ipotesi sopra richiamata, al cliente abbonato sarà rimborsato il prezzo del biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Oltre al rimborso del titolo di viaggio valido per la corsa omessa o ritardata, sarà corrisposto al cliente, come indennizzo forfetario, il valore del biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Per ottenere il rimborso e l'indennizzo, il cliente deve compilare l'apposito modulo, corredato della documentazione necessaria, da inviare a Cremona Trasporti entro 48 ore dalla data del disservizio.

Il modulo di richiesta di rimborso è scaricabile sul sito internet di Cremona Trasporti alla sezione "Biglietterie" ovvero è ritirabile presso le rivendite.

Il modulo di richiesta di rimborso dovrà essere compilato in ogni sua parte, pena il rigetto, e completo della documentazione di pertinenza; la richiesta potrà essere presentata con le seguenti modalità:

Per posta a CREMONA TRASPORTI Scarl – Via Postumia, 102, 26100 Cremona; Telefono: 0372.442011
Orario: dal lunedì al venerdì, 8,30-12,30 e 14.30-17,00

- Direttamente presso InfoPoint di Viale Trento e Trieste n. 38, 26100 Cremona;
- Direttamente presso :

KM S.p.A.

Ufficio Movimento, Via Postumia n. 102 – 26100 Cremona

Telefono: 0372.442011

Orario: dal lunedì al venerdì, 8,30-12,30 e 14.30-17,00

LINE – Servizi per la Mobilità S.p.A.

Ufficio Movimento, Via Felice Cavallotti n. 62 – 26900 Lodi

Telefono: 0382.469293 (centralino) – 0371.449122 (diretto)

Orario: dal lunedì al venerdì, 7,00-18,00 – sabato: 7,00-13,00

STAR S.p.A.

Ufficio Movimento, Via Dante n. 19 – 26900 Lodi

Telefono: 0371.51011

Orario: 8,30-12,30 e 14,30-18,30 (solo nei giorni feriali).

Le richieste inviate oltre 48 ore dall'evento non saranno ritenute valide ai fini del rimborso. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta farà fede, quale data di presentazione, il timbro postale ovvero il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo.

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

Esclusioni

Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a Cremona Trasporti, quali calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, manifestazioni di piazza, altre cause di forza maggiore.

Risarcimento danni per responsabilità civile

Cremona Trasporti ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile verso terzi per danni arrecati a cose o persone nello svolgimento del servizio o in conseguenza del medesimo, in conformità alle prescrizioni del vigente contratto di servizio. I massimali minimi sono i seguenti: per persona, euro 500.000,00; per cose, euro 250.000,00; per ciascun sinistro, euro 5.000.000,00.

In caso di smarrimento dei bagagli trasportati (esclusi denaro, preziosi e titoli) per i quali sia stato pagato il relativo biglietto, l'ammontare massimo del risarcimento è quello previsto dall'articolo 2 della legge 450/1985.

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

Cremona Trasporti S.c.ar.l.
Via Postumia n. 102
26100 Cremona
Numero verde 800 070 166
e-mail: info@cremonatrasporti.it