

Carta della Mobilità 2023

Area Milano Sud-Ovest



C.A.L. CONSORZIO AUTOSERVIZI LOMBARDI



INDICE

1	GENERALITA'	2
2	I FATTORI DI QUALITA' DEL VIAGGIO	8
3	TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE	13
4	RETE DI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI	19
5	VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE	20
6	SANZIONI AMMINISTRATIVE	24
7	IL MONITORAGGIO	25
8	SCHEDE TEMATICHE	26

1 GENERALITA'

1.1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI

Gentili clienti,

la carta della mobilità dei servizi di CAL/STAV S.p.A. esprime, con evidenza, la volontà e l'impegno dell'Azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto pubblico locale.

E' un documento che risponde alle esigenze d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e utente/cliente.

Il documento è stato redatto in conformità con le linee guida contenute nel Capitolato di Gara per l'Affidamento dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Provincia di Milano, elaborato dalla Direzione Centrale Trasporti e Viabilità, Settore Sistema dei Trasporti.

STAV S.P.A., ha adottato il documento denominato "Carta della Mobilità" in attuazione dell'articolo 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n.273, sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

Lo scopo di tale documento è di monitorare costantemente il miglioramento nell'erogazione del servizio offerto dall'Azienda attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Grazie a questa pubblicazione l'utente/cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

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

La carta di mobilità di CAL/STAV S.P.A. è disponibile presso la sede in Corso Milano 168 a Vigevano (PV), le rivendite, i depositi e pubblicata sul sito internet dell'Azienda www.autolineestav.it.

STAV S.P.A.

1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n. 273/95 (11/07/1995) "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento delle efficienze delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/1998) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti" o "carta della mobilità";
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica (31/3/1994) "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione";
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione reclami rientranti nell'ambito delle applicazioni della carta della mobilità"
- Disciplina contenuta nel regolamento allegato A al R.D. del 8 Gennaio 1931 n.148

1.3 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.3.1 LA STORIA

Anno 1920: Atto costitutivo della società datato 11 Gennaio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel corso del 2005 STAV S.P.A. in consorzio con altre aziende è risultata aggiudicataria pertanto nel corso del 2006 è stato attivato il servizio nella sottorete Lomellina della provincia di Pavia, effettuato fino a marzo 2018.

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

Nell'anno 2016 STAV in collaborazione con Flixbus inizia ad effettuare servizi di linee a lunga percorrenza, attualmente effettua la linea Zurigo-Pescara e Genova-Dusseldorf.

Nell'anno 2017 STAV in consorzio con Air Pullman e Frigerio Viaggi inizia il servizio MilanOpenTour con bus a due piani scoperti che effettuano linee nel centro città di Milano.

1.4 ESERCIZIO

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

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

1.4.1 TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI

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

La rete dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma consente l'adduzione al passante ferroviario S9 e con le metropolitane linea verde e linea rossa.

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

Abbiategrasso - Milano Bisceglie

S. Stefano - Corbetta - Abbiategrasso

Abbiategrasso - Rosate - Milano

Bubbiano - Rosate - Albairate

Binasco/Casorate - Rosate - Abbiategrasso

Motta Visconti - Abbiategrasso

Magenta - Abbiategrasso

Abbiategrasso FS - Trezzano - Milano Bisceglie

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

Di seguito si riporta una tabella contenente numero di abitanti e superficie in Km² dei Comuni serviti dalle linee CAL - STAV S.P.A.

Comuni serviti dalle linee CAL - STAV S.P.A.	Numero Abitanti	Superficie Km ²	Provincia
Abbiategrasso	32681	47,78	MI
Albairate	4699	14,98	MI
Besate	2031	12,74	MI
Binasco	7101	3,87	MI
Bubbiano	2462	2,95	MI
Calvignasco	1226	1,73	MI
Casarile	3996	7,33	MI
Casorate Primo	8762	9,74	PV
Cassinetta di Lugagnano	1891	3,32	MI
Cesano Boscone	23479	3,94	MI
Cislano	5026	14,68	MI
Corbetta	18740	18,69	MI
Corsico	34333	5,36	MI
Cusago	4429	11,46	MI
Gaggiano	9233	26,26	MI
Gudo Visconti	1628	6,1	MI
Lacchiarella	9080	24,04	MI
Magenta	24210	21,99	MI
Milano	1371498	181,67	MI
Morimondo	1020	26	MI
Motta Visconti	8089	10,51	MI
Noviglio	4496	15,86	MI
Ozzero	1403	10,97	MI
Robecco sul Naviglio	6716	19,79	MI
Rosate	5762	18,68	MI
Santo Stefano Ticino	4924	5,01	MI
Trezzano Sul Naviglio	21528	10,77	MI
Vermezzo con Zelo	5824	10,74	MI

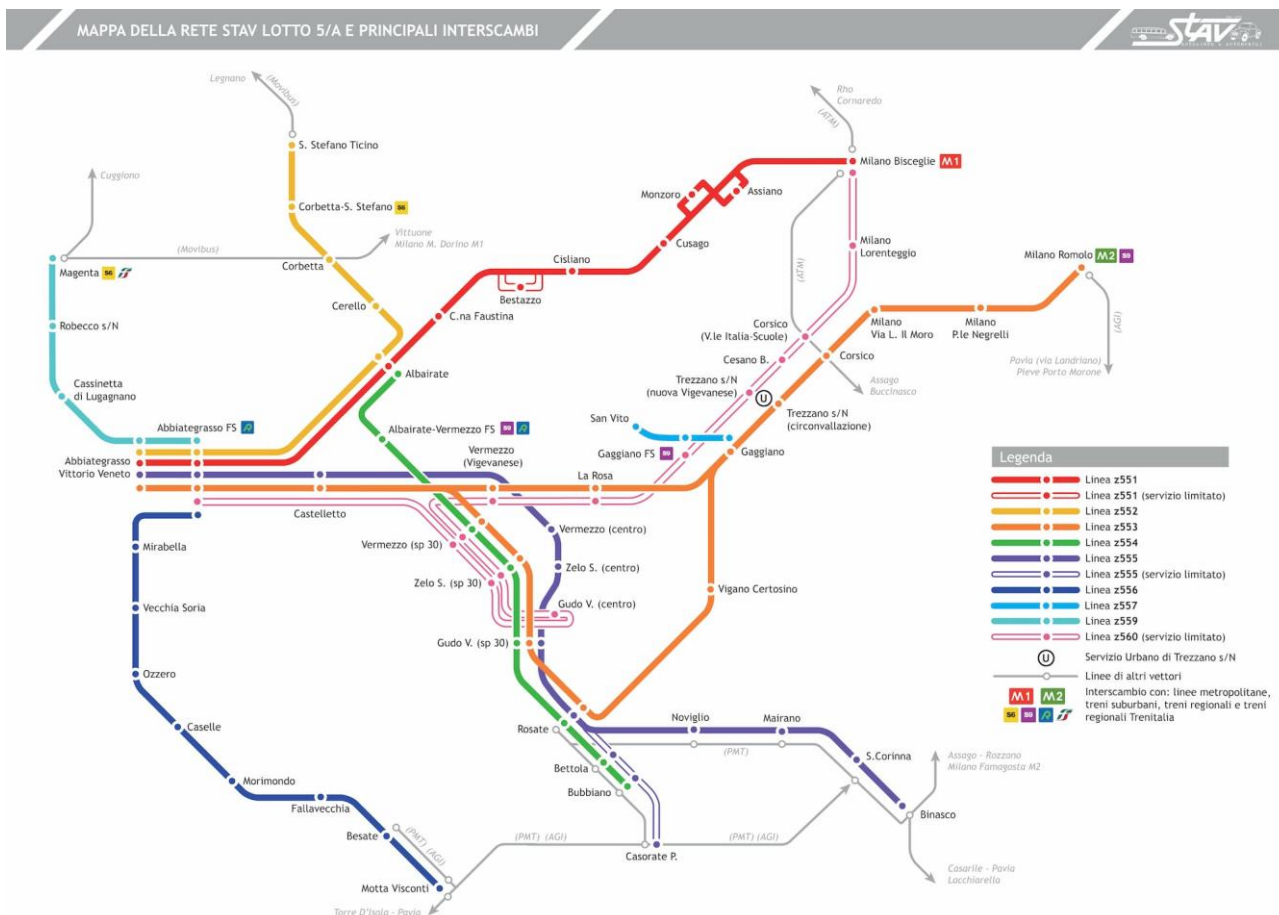
LINEE ATTIVE DAL 01 LUGLIO 2011

CODICE LINEA	DENOMINAZIONE AUTOLINEA
z551	Magenta - Abbiategrasso - Milano Bisceglie M1 (Modificata in Abbiategrasso - Milano Bisceglie dal 04/07/2016)
z552	Santo Stefano - Corbetta - Albairate - Abbiategrasso
z553	Abbiategrasso - Rosate - Milano
z554	Bubbiano - Gudo Visconti - Milano (Modificata in Bubbiano - Rosate-Albairate dal 04/07/2016)
z555	Binasco - Rosate - Abbiategrasso
z556	Motta Visconti - Abbiategrasso
z559	Magenta - Abbiategrasso (Attiva dal 13/04/2015)
z560	Abbiategrasso FS - Gaggiano - Trezzano - Milano (Attiva dal 13/04/2015) (Modificata in Abbiategrasso - Trezzano - Milano Bisceglie dal 12/12/2016)

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

CODICE	AUTOLINEA
Z558	Motta Visconti - Cesano Boscone

Schema linee di collegamento:



1.4.2 DESCRIZIONE DELLE STRUTTURE DI CAL/STAV S.P.A. E DELLE RISORSE

La sede legale della società è in via Trivulzio n. 13 a Vigevano, mentre la sede operativa è in C.so Milano n. 168 a Vigevano.

I depositi sono 2:

- Deposito presenziato con attività di movimentazione, rimessaggio e officina presso Vigevano in C.so Milano n. 168;
- Deposito adibito solo al rimessaggio dei mezzi e all'esposizione dei servizi giornalieri presso Abbiategrasso in via Libia s.n.c.;

Gli uffici relazioni al pubblico (URP) sono:

- Ufficio in C.so Milano n. 168 a Vigevano;
- Ufficio in Viale 1° maggio n. 79 a Magenta;
- Tabaccheria Andreoni Fabio in Via Novara n. 1 ad Abbiategrasso, nella giornata di chiusura di lunedì ci si può recare presso il deposito di Abbiategrasso sito in via Libia snc;

L'organico adibito al T.P.L. di CAL/STAV S.P.A. al 01/12/2022 è il seguente:

Amministrativi	14
Conducenti di linea	75
Operai	4

La società è rappresentata dal consiglio di amministrazione che è formato da 6 membri: il Presidente e 5 consiglieri.

STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI

Una delle principali motivazioni che possono spingere i cittadini a trascurare il trasporto pubblico per gli spostamenti in ambito extraurbano è la scarsa soddisfazione derivante dall'uso dello stesso. Questo aspetto è dovuto a diverse cause: puntualità del servizio, comfort a bordo e a terra, qualità e tempestività dell'informazione, ecc., che sono per l'utenza molto più rilevanti di quanto comunemente non si pensi.

Alcuni problemi, però, non dipendono direttamente dall'operatore incaricato dell'erogazione del servizio. Ad esempio, il trasporto extraurbano con autobus risente della congestione stradale, dovuta, in misura rilevante, alla presenza del traffico privato senza adeguate misure di contenimento, soprattutto in ambito periferico, di un sistema di corsie preferenziali. In questo caso, ampiamente diffuso e riscontrabile nelle nostre realtà, il problema avvertito dall'utenza (scarsa puntualità alle fermate, bassa velocità commerciale, ecc.) è tale da disincentivare l'utilizzo del servizio stesso.

Tuttavia esistono numerose componenti del servizio di trasporto pubblico che sono sotto il diretto ed esclusivo controllo dell'operatore. CAL/STAV S.p.A. intende perseguire con determinazione alcuni risultati che costituiscono il successo per un gestore: comfort a bordo dei mezzi, adeguata informazione, tutela dell'utenza più debole, efficienza dei mezzi, professionalità e competenza delle risorse, tutela dell'ambiente, ecc., sulle quali è possibile intervenire con efficacia per migliorarne le prestazioni e quindi il grado di soddisfazione della clientela.

I diversi processi, amministrativi, tecnologici e operativi possono quindi essere inquadrati e gestiti all'interno di un sistema e di un processo organizzativo che consenta di valutarne i risultati e migliorarne, attraverso un piano programmatico, l'efficienza.

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

In particolare l'obiettivo strategico aziendale si propone di:

- Dimensionare in maniera ottimale la rete e la sua copertura;
- Ottimizzare e razionalizzare il rapporto parco mezzi - risorse - km di percorrenza;
- Efficientare tutte le lavorazioni manutentive per mantenere alto il livello di disponibilità dei mezzi;
- Informatizzare il controllo sui dati della mobilità per analizzarne i risultati, individuare le eventuali criticità e intervenire con opportune azioni correttive;
- Migliorare il livello di soddisfazione dei nostri clienti - utenti attraverso la puntualità del servizio, l'adeguata disponibilità di mezzi, un'efficiente rete informativa e azioni mirate ad assicurare un elevato livello di sicurezza;
- Supportare le risorse umane utilizzate nel processo per un miglior risultato complessivo alimentando il loro senso di appartenenza e rispondere alle attese dell'utenza;
- Caratterizzare la specificità del gestore attraverso una chiara identificazione del servizio, dei mezzi e delle risorse impiegati;
- Difendere l'ambiente attraverso l'utilizzo di mezzi rispondenti a caratteristiche tecnologiche avanzate e adeguati al perseguimento della politica aziendale di contenimento e mitigazione di sostanze inquinanti nell'aria.

1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DI MOBILITÀ DEI SERVIZI

La carta di Mobilità dei Servizi si basa sui seguenti principi che, in sintesi, rappresentano i valori guida intrapresi da CAL/STAV.

1.5.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione.
- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- Pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

1.5.2 CONTINUITÀ

- L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice del settore;
- Vengono definiti e preventivamente comunicati all'utenza i servizi minimi in caso di sciopero (quest'adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto l'Azienda).

1.5.3 PARTECIPAZIONE

CAL/STAV promuove un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:

- Analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
- Il confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle aziende, Associazioni dei Consumatori).

1.5.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, l'Azienda produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

1.5.5 LIBERTA' DI SCELTA

CAL/STAV garantisce, per la parte di sua competenza e con riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), l'assunzione di iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2 I FATTORI DI QUALITÀ DEL VIAGGIO

IL Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascuna fase del viaggio:

- ❖ Sicurezza del Viaggio
- ❖ Sicurezza Personale e Patrimoniale del Viaggiatore
- ❖ Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- ❖ Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- ❖ Confort del Viaggio
- ❖ Servizi Aggiuntivi
- ❖ Servizi per Viaggiatori Disabili
- ❖ Informazioni alla Clientela
- ❖ Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale a Contatto con l'Utenza
- ❖ Livello di Servizio nelle operazioni di sportello
- ❖ Grado Integrazione Modale
- ❖ Attenzione all'ambiente

A questo elenco si è deciso di aggiungerne altri, non espressamente richiesti dal sopracitato decreto:

- ❖ Frequenza del servizio
- ❖ Cortesia e competenza del personale
- ❖ Facilità nel reperire i documenti di viaggio
- ❖ Facilità di accesso alle vetture
- ❖ Qualità di guida degli autisti
- ❖ Informazioni esposte alle fermate
- ❖ Capacità di gestire le emergenze
- ❖ Organizzazione di percorsi e orari
- ❖ Grado di soddisfazione del cliente/viaggiatore

Per ognuno dei precedenti fattori sono stati specificati i relativi indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni erogate. Ad ogni indicatore, con riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- Una specifica unità di misura dei risultati;
- Uno standard, livello minimo, corrispondente a ciascun indicatore di qualità;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo standard, che identifica un valore, può essere formulato sulla base d'indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico e generale.

È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa. È espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo utente (es: tempo di attesa delle fermate).

È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni concernenti il valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es: percentuale di mezzi in orario) formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici contenuti del servizio garanzia rispetto a elementi determinati del servizio (Es: comportamento del personale).

2.1 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI

2.1.1 RICONOSCIBILITÀ

Il personale a diretto contatto con gli utenti è costituito da personale viaggiante e da addetti del centralino.

In osservanza alle vigenti norme che regolano il pubblico servizio, il personale aziendale a contatto con la clientela è identificabile da un cartellino di riconoscimento, ben visibile, che riporta il logo aziendale, la fotografia della persona, il numero di matricola e la mansione.

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

2.1.2 PRESENTABILITÀ

Il personale in forza a CAL/STAV indossa sempre la divisa pulita e ben ordinata (personale viaggiante) oppure abiti decorosi ed ha estrema cura della propria persona, evitando forme di trascuratezza o eccessiva eccentricità.

Gli utenti/clienti vengono trattati con rispetto e cortesia da parte di CAL/STAV.

2.1.3 COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

CAL/STAV cura che le comunicazioni, sia verbali sia scritte, avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e adotta indirizzi atti a stabilire in generale rapporti di fiducia e collaborazione con gli utenti.

Per garantire che il comportamento del personale sia corretto e conforme alle direttive aziendali, viene consegnato, in forma controllata, un documento denominato “mansionario del personale viaggiante”, che rappresenta una sintesi delle linee guida aziendali. È inoltre disponibile copia del “Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione” (Decreto del Ministro della Funzione Pubblica del 31/3/1994) adottato mediante affissione nelle bacheche aziendali.

Il percorso formativo di ciascun dipendente è programmato al fine di coinvolgere anche gli aspetti riguardanti la qualità del servizio, per migliorare le competenze delle risorse impiegate per:

- Guida in esercizio;
- Interazione con i clienti;
- Aggiornamenti legislativi o organizzativi interni.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, punto 2.5, intitolato “Aspetti relazionali/Comunicazioni del personale a contatto con l’utenza”, l’Azienda STAV S.P.A. ha predisposto e adottato in data 20 maggio 1999 il presente codice di comportamento del proprio personale d’ora in poi denominato “Codice”.

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

2.2 IL CODICE DI COMPORTAMENTO

ART. 1 - CAMPO DI APPLICAZIONE

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

ART. 2 - FINALITÀ

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

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

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

ART. 3 - DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

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

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

STAV S.p.A. si impegna ad affiggere il codice nelle bacheche accessibili al personale.

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

ART. 4 - COMPORTAMENTO GENERALE

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

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

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

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

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

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

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

ART. 5 - COMPORTAMENTO IN SERVIZIO

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

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

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile di servizio. Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore, prima dell'inizio del servizio, al fine di assicurarne la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere i propri obblighi.

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

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

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

ART. 6 - RAPPORTI CON IL PUBBLICO

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

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

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

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

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

ART. 7 - VALUTAZIONE DEI RISULTATI

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

ART. 8 - AGGIORNAMENTO DEL CODICE

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

2.2.1 REGOLAMENTO DI VIAGGIO COMPLETO

• **ACCESSO AGLI AUTOBUS**

ART. 1 - I passeggeri devono sempre salire dalla porta anteriore e preferibilmente scendere da quella posteriore.

ART. 2 - Il passeggero ha l'obbligo di esibire al conducente il documento di viaggio valido per il percorso che deve effettuare, da acquistare presso i punti vendita autorizzati, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti, che deve essere esibito al conducente. Qualora ne fosse sprovvisto è tenuto ad acquistarlo presso il conducente del bus che agisce in qualità di agente unico.

ART. 3 - Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido, qualora l'utente si rifiuti di acquistarlo in rivendita o presso l'autista stesso.

ART. 4 - La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere.

ART. 5 - Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

• **DOCUMENTI DI VIAGGIO**

ART. 6 - Il passeggero è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare.

ART. 7 - Il documento di viaggio è personale e non è cedibile e deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità

ART. 8 - Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.

ART. 9 - Il passeggero è tenuto ad esibire un documento di identità personale. In caso di rifiuto a fornire le proprie generalità al personale in servizio di ispezione, questi potranno richiedere l'intervento delle forze dell'ordine ed il passeggero sarà perseguito ai sensi dell'art.651 del codice penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

• **VALIDITÀ DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO**

ART. 10 - I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliterate di bordo. In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, il passeggero è tenuto a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida, che potrà essere annullato mediante foratura.

ART. 11 - Per essere in regola occorre essere in possesso di: biglietto o abbonamento in corso di validità, debitamente convalidati/obliterate e, nel caso di abbonamenti, compilati in ogni loro parte in maniera indelebile.

Per gli abbonamenti occorre essere inoltre muniti di:

- tessera di riconoscimento STIBM (o tagliando sostitutivo);

- scontrino di avvenuto pagamento in caso di ricarica dell'abbonamento sulla tessera elettronica (SBME) tranne per le tessere annuali che riportano foto, nome, cognome, tratta e scadenza.

ART. 12 - Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa da un minimo di 30 ad un massimo di 100 volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (Legge Regionale del 09.12.2013 n.18 - modifiche alla legge regionale 4 aprile 2012 n.6)

• **BAMBINI A BORDO**

ART. 13 - In tutto il Bacino di Mobilità STIBM ragazze e ragazzi under 14 viaggiano gratis. Si può viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico integrati semplicemente esibendo un documento di identità valido che certifica l'età inferiore ai 14 anni.

ART. 14 - Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

• **ANIMALI A BORDO**

ART. 15 - Ogni passeggero, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio.

ART. 16 - È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

• **TRASPORTO DI COSE**

ART. 17 - È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie sotto riportate:

- bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;

- borsa a rotelle per la spesa;

- cartella porta disegni e strumenti musicali;

- passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus.

ART. 18 - Trasporto a pagamento:

- borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg. di peso;

In deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;

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

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

ART. 19 - **E' VIETATO IL TRASPORTO DI:**

- cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;

- cose che superano i 10 kg di peso;

- merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

ART. 20 - Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare passaggi.

ART. 21 - Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria.

ART. 22 - In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di STAV S.p.A. può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

• **COMPORTAMENTI DURANTE IL VIAGGIO**

ART. 23 - Il passeggero deve dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio.

ART. 24 - I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina.

ART. 25 - Se il passeggero resta in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte. Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto ed educato in vettura.

ART. 26 - E' ASSOLUTAMENTE VIETATO:

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

ART. 27 - La sorveglianza del trasporto pubblico delle linee extraurbane è di competenza della Regione Lombardia, con delega alle Agenzie di Bacino.

ART. 28 - Gli orari esposti al pubblico sono approvati dagli enti di sorveglianza di cui all'art. 27. L'azienda previa autorizzazione di detti enti, potrà comunque variare in qualsiasi momento detti orari, dandone adeguata informazione agli utenti mediante "Avvisi al Pubblico".

ART. 29 - L'azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, ritardi o inconvenienti al servizio che possano determinare danni ai viaggiatori trasportati, per cause non dipendenti dalla volontà dell'azienda stessa o per deviazioni improvvise e impreviste di percorso.

ART. 30 - Qualsiasi reclamo e contestazione potrà essere rivolta direttamente alla direzione STAV S.p.A. - Corso Milano n. 168 a Vigevano.

3 TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE

3.1 PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA

3.1.1 ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI

STAV S.p.A. è consapevole della necessità di mantenere un dialogo costruttivo e aperto con i propri utenti/clienti. La "Customer Experience" diviene, pertanto, elemento basilare per individuare e cogliere le sempre crescenti esigenze dell'utenza e quindi attivare i necessari correttivi per migliorare l'erogazione del proprio servizio.

3.1.2 RECLAMI E SUGGERIMENTI O PROPOSTE

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

- Presso gli Uffici Relazione con il Pubblico di Corso Milano n. 168 a Vigevano (PV), in Via I Maggio n. 79 a Magenta (MI) e presso la Tabaccheria Andreoni Fabio in Via Novara n. 1 ad Abbiategrasso;
- Da telefono fisso o da cellulare al Centralino Aziendale n. 800824393 tutti i giorni dalle 07.00 alle 20.00, al sabato 9.00 alle 20.00 e domenica dalle 9.30 alle 20.00 escluso le principali festività.
- Per lettera: STAV S.p.A. Corso Milano n. 168, 27029 - Vigevano (PV);
- Per posta elettronica: utilizzando l'apposito "form" disponibile sul sito aziendale www.stavautolinee.it, alla pagina "reclami" e quindi "cliccando" il modello desiderato (reclamo per bus, reclamo corsa, reclamo autista). L'ufficio dedicato alle risposte è operativo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 08.30 alle 18.00.
- Per fax al numero 0381/325475;
- Presso le rivendite biglietti convenzionate ed elencate sul sito aziendale www.stavautolinee.it;

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

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

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

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

CAL/STAV nel rispetto della normativa Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione reclami rientranti nell'ambito delle applicazioni della carta della mobilità" s'impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione e fornire risposte coerenti ed esaustive a tutte le richieste.

3.1.3 RICHIESTE D'INFORMAZIONE

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

- Da telefono fisso o da cellulare al Centralino Aziendale n. 800824393 da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00.
- Per posta elettronica: utilizzando l'apposito "form" disponibile sul sito aziendale www.stavautolinee.it alla pagina "contatti" e compilando apposita maschera preimpostata. L'Ufficio è operativo dalle 08.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.
- Per fax al numero 0381/ 325475
- Di persona presso gli Uffici Relazione Pubblico di Corso Milano n. 168 a Vigevano (PV) e di Via I Maggio n. 79 a Magenta (MI) e presso la Tabaccheria Andreoni Fabio in Via Novara n. 1 ad Abbiategrasso;

L'utenza, inoltre, viene informata di eventuali variazioni al programma di esercizio tramite avvisi:

- cartacei posti sui bus e alle fermate;
- pubblicati sul sito aziendale nella sezione "News e avvisi" e sulle pagine dei social Facebook e Twitter;
- inoltrati con newsletter.

Ad ogni fermata è possibile visualizzare gli orari di transito sulle tabelle cartacee ed anche tramite collegamento qr code.

3.2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto e del 25 dicembre. I periodi in cui si svolge il servizio sono così classificati:

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

Ampiezza massima del servizio: dalle 4.40 alle 0.25.

3.3 SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario per i servizi di trasporto pubblico di CAL/STAV per la sottorete Milano- sud ovest è lo STIBM - Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità - a cui aderiscono tutte le aziende titolari di contratti di servizio nel bacino della Città Metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza, per tutte le linee interurbane esercite, e la società Trenord limitatamente alle tratte comprese all'interno dell'ambito di validità dello STIBM.

Il sistema STIBM consente agli utenti di usufruire dell'integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i tutti i vettori che gestiscono le autolinee interurbane della provincia di Milano e Monza Brianza e le ferrovie regionali e suburbane (limitatamente alle tratte comprese all'interno dell'ambito di validità), per viaggiare su mezzi di aziende differenti (metro, bus interurbani, servizi urbani di Milano, ferrovie) con un unico documento di viaggio.

Il territorio circostante a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che sono identificate da un codice da MI1 a MI7. Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di corone attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione. Il minimo di corone acquistabili è pari a 2.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario STIBM consultare il sito <https://nuovosistematariffario.atm.it/>

3.4 DESCRIZIONE E CORRETTO UTILIZZO DEI PRINCIPALI TITOLI DI VIAGGIO UTILIZZATI SULLE LINEE STIBM PERCORSE DA STAV

3.4.1 TESSERA DI RICONOSCIMENTO DEL VIAGGIATORE STAV

A partire dal 1 febbraio 2014, i possessori di abbonamenti e titoli cumulativi possono munirsi di tessera di riconoscimento del viaggiatore STAV.

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

COSTO TESSERA SOTTORETE LOTTO 5A - MILANO SUD OVEST: Gratuita, con consegna a domicilio.

La tessera potrà essere richiesta:

- **ON LINE:** attraverso la registrazione al nostro sito e la compilazione dell'apposito form.
Per le tessere di riconoscimento richieste per l'utilizzo di titoli di viaggio della sottorete Lotto5A-Milano Sud Ovest al fine di convalidare la richiesta, sarà richiesto di caricare il numero dell'ultimo abbonamento acquistato o il numero della tessera in possesso. Per le tessere richieste per IVOP, IVOL e tessere di libera circolazione sarà necessario caricare una scansione del titolo di viaggio, al fine di dimostrarne il reale possesso. CAL/STAV si riserva il diritto di verificare la congruenza del titolo di viaggio caricato con i dati inseriti all'atto della richiesta della tessera.
In caso di mancata corrispondenza CAL/STAV non rilascerà la tessera.
A seguito della presa in carico della richiesta, la tessera verrà elaborata per la stampa e recapitata direttamente all'indirizzo indicato.
- **PRESSO I NOSTRI UFFICI E RIVENDITE AUTORIZZATE:** recandosi presso i nostri uffici di C.so Milano, 168, in Vigevano, nelle giornate di martedì e giovedì dalle 10 alle 12 e dalle 14.30 alle 16.30, o presso le rivendite autorizzate durante i loro orari di apertura, sarà possibile compilare l'apposito modulo per richiedere la tessera. Per le tessere di riconoscimento della sottorete Lotto5A-Milano Sud Ovest, al fine di convalidare la richiesta, sarà richiesto di esibire l'ultimo abbonamento acquistato. La tessera sarà quindi recapitata direttamente all'indirizzo indicato nel modulo.

La tessera è strettamente personale e non cedibile e avrà validità di 5 anni dalla data effettiva di richiesta per le successive sottoscrizioni.

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

La tessera pertanto va conservata con cura e mantenuta integra. In caso di smarrimento o di deperimento che ne impedisse la corretta utilizzazione bisogna effettuare richiesta di ristampa presso le rivendite autorizzate, gli uffici STAV di Vigevano in corso Milano n. 168 oppure e-mail.

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

3.4.2 BIGLIETTI

È importante ricordarsi di convalidare il biglietto all'inizio del viaggio rispettandone la validità temporale. Per chi è in possesso di un biglietto magnetico, la convalida deve essere effettuata anche ad ogni cambio mezzo ma solo se sono disponibili a bordo le convalidatrici magnetico-elettroniche. Il biglietto convalidato è personale e non cedibile, deve essere conservato fino all'uscita dalle stazioni metropolitane o all'avvenuto allontanamento dalla vettura e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo. Al viaggiatore sprovvisto di biglietto o con biglietto non valido sarà applicata la normativa vigente sul vettore che rileva l'irregolarità.

3.4.2.1 BIGLIETTO ORDINARIO

Per viaggiare occasionalmente all'interno dell'area di validità dello STIBM limitatamente alla validità temporale del titolo nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate. È disponibile anche il carnet valido per 10 biglietti ognuno della validità temporale variabile in base al numero di zone acquistate. Il carnet non può essere fruito da più persone contemporaneamente. Tutte le tariffe del carnet sono acquistabili sull'app ufficiale ATM Milano. Solo la tariffa Mi1-Mi3 è disponibile anche in formato cartaceo ai distributori automatici e alle rivendite autorizzate. I carnet acquistati presso le rivendite o stampati ai distributori automatici valgono solo sulle linee ATM, Trenord e NET. Per viaggiare sulle linee STAV e sulle linee degli altri operatori il carnet cartaceo non è valido, vale solo quello acquistato e convalidato sull'app ATM Milano.

3.4.2.2 BIGLIETTO GIORNALIERO

Vale 24 ore dalla prima convalida, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate.

3.4.2.3 BIGLIETTO 3 GIORNI

Vale 3 giorni consecutivi dal giorno della prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate. Il biglietto 3 giorni è acquistabile ai distributori automatici e alle rivendite autorizzate.

3.4.2.4 TABELLA DELLE TARIFFE

n° zone	Validità biglietto ordinario	Biglietto ordinario	Biglietto giornaliero	Biglietto 3 giorni	Carnet 10 biglietti
2	75'	1,70 €	5,90 €	10,50 €	15,00 €
3	90'	2,20 €	7,60 €	13,00 €	19,50 €
4	105'	2,60 €	9,10 €	15,50 €	23,00 €
5	135'	3,00 €	10,50 €	18,00 €	27,00 €
6	165'	3,50 €	12,00 €	21,00 €	31,00 €
7	195'	3,90 €	13,50 €	23,50 €	35,0 €
8	225'	4,30 €	15,00 €	26,00 €	38,50 €
9	255'	4,80 €	16,50 €	28,50 €	43,00 €

3.4.3 ABBONAMENTI

Tutti gli abbonamenti devono essere caricati sulla **tessera elettronica** che ha una validità di 4 anni ed un costo di emissione di 10,00 €. Per viaggiare con gli abbonamenti sulle linee STAV è sempre obbligatorio avere con sé la tessera di riconoscimento e lo scontrino comprovante l'avvenuta ricarica (o il PDF di conferma, stampato, se l'abbonamento è stato ricaricato on-line), non è necessaria la ricevuta stampata se l'abbonamento è stato registrato sull'APP ufficiale

ATM Milano, in tal caso sarà necessario mostrare al personale addetto al controllo la schermata comprovante la validità dell'abbonamento.

3.4.3.1 ABBONAMENTO SETTIMANALE

Vale da lunedì a domenica di una stessa settimana fino al termine del servizio della domenica, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate. L'abbonamento settimanale può essere acquistato tramite l'app ATM Milano, l'area riservata del sito ATM, i distributori automatici e le rivendite autorizzate.

3.4.3.2 ABBONAMENTO MENSILE

Vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate. L'abbonamento mensile può essere acquistato tramite l'app ATM Milano, l'area riservata del sito ATM, i distributori automatici e le rivendite autorizzate.

3.4.3.3 ABBONAMENTO ANNUALE

Vale dodici mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate. L'abbonamento annuale può essere acquistato tramite l'app ATM Milano, l'area riservata del sito ATM, i distributori automatici e le rivendite autorizzate.

3.4.3.4 TABELLA DELLE TARIFFE

n° zone	Tariffe abbonamenti ordinari			Tariffe abbonamenti agevolati "Under 26" e "Over 65"		Soglia ISEE non oltre 6.000€
	Abbonamento settimanale	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale	Abbonamento annuale
2	15,00 €	40,00 €	368,00 €	30,00 €	276,00 €	55,00 €
3	18,50 €	50,00 €	460,00 €	37,50 €	345,00 €	69,00 €
4	22,00 €	60,00 €	552,00 €	45,00 €	414,00 €	83,00 €
5	26,00 €	70,00 €	644,00 €	53,00 €	483,00 €	97,00 €
6	29,50 €	77,00 €	682,00 €	58,00 €	512,00 €	102,00 €
7	33,00 €	82,00 €	712,00 €	62,00 €	534,00 €	107,00 €
8	37,00 €	88,00 €	738,00 €	65,00 €	554,00 €	111,00 €
9	40,50 €	89,00 €	761,00 €	65,00 €	571,00 €	114,00 €

3.4.4 GRATUITA' MINORI DI 14 ANNI

In tutto il Bacino di Mobilità e nella città di Milano **ragazze e ragazzi under 14 viaggiano gratis**.

Si può viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico integrati **semplicemente esibendo un documento di identità** valido che certifica l'età inferiore ai 14 anni.

In aggiunta, facoltativamente, il genitore o chi ne fa le veci può richiedere una tra le seguenti tessere:

- Tessera **Under 14** per ragazze e ragazzi dagli 11 anni fino al compimento del 14° anno di età. La tessera può essere richiesta anche da coloro che hanno 10 anni di età purché compiano 11 anni entro l'anno scolastico in corso. Questa tessera può essere richiesta solamente attraverso l'area riservata del sito ATM e verrà spedita gratuitamente all'indirizzo indicato.
- Tessera **Under 11**, diversa dalla precedente, per ragazze e ragazzi fino agli 11 anni che può essere richiesta attraverso l'area riservata del sito ATM e dovrà poi essere stampata dai richiedenti.

3.4.5 TITOLI " IO VIAGGIO"

lo viaggio" è il sistema di biglietti e abbonamenti integrati per muoversi in modo pratico, conveniente e sostenibile sui trasporti pubblici della Lombardia. Un'offerta studiata in particolare per i pendolari che utilizzano più mezzi di trasporto pubblico e per le famiglie.

Per aggiornamenti e maggiori info:

3.4.5.1 "IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA"

BIGLIETTO GIORNALIERO - BIGIORNALIERO - TRIGIORNALIERO - SETTIMANALE

Titolo di viaggio integrato, con validità rispettivamente:

- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio;
 - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio;
 - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio;
 - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio;
- È valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste dal regolamento regionale.

TITOLO DI VIAGGIO	Tariffa
1 GG	17,50 €
2 GG	29,00 €
3 GG	35,00 €
Settimanale	46,50 €

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più i punti vendita per le altre aziende di trasporto. Il documento è disponibile inoltre presso STAV S.P.A. - Corso Milano 168 a Vigevano.

ABBONAMENTO MENSILE

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

È valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste dal regolamento regionale.

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

Il costo del presente titolo di viaggio è di 116,00 euro.

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

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

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto.

ABBONAMENTO TRIMESTRALE ED ANNUALE

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

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

- 333,00 euro a trimestre;

- 1.110,00 euro all'anno;

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

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

I titoli di viaggio devono essere accompagnati esclusivamente dalla tessera personale e gratuita "Io Viaggio" o in alternativa dalla Carta Regionale dei Servizi integrata con le funzionalità del settore trasporti. Per l'acquisizione del documento di viaggio l'utente potrà inoltrare domanda a codesta azienda che si farà parte attiva per richiedere il

documento di viaggio Trenord e farlo pervenire al richiedente appena ricevuto da Trenord stessa. I moduli per la richiesta dei documenti di viaggio sono scaricabili dal nostro sito internet.

Per info e aggiornamenti si rimanda alla sezione dedicata consultando il link:
http://www.trasporti.regione.lombardia.it/cs/Satellite?c=Page&childpagename=DG_Infrastrutture%2FDGLayout&cid=1213408180831&p=1213408180831&pagename=DG_INFWrapper

3.5 AGEVOLAZIONI

3.5.1.1 IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA AGEVOLATA (IVOL AGEVOLATA)

È l'agevolazione per invalidi, anziani e persone a basso reddito che consente di utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia. Possono farne richiesta i cittadini residenti in Lombardia in possesso dei requisiti consultabili collegandosi al seguente link:

<http://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioProcedimento/servizi-e-informazioni/cittadini/Muoversi-in-Lombardia/biglietti-e-agevolazioni/lo-viaggio-Agevolata/richiesta-IVOL-Agevolata/richiesta-ivol-agevolata>

Per informazione e richieste: Numero Verde della Regione Lombardia 800318318 (da telefoni fissi) o centralino 0232323325 (da telefoni cellulari), ovvero rivolgersi agli Sportelli Spazio Regione della Lombardia.

3.5.1.2 AGEVOLAZIONI PER LE FORZE DELL'ORDINE E LE FORZE ARMATE

Regione Lombardia riconosce ai rappresentanti delle Forze dell'Ordine: Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del fuoco, Guardia forestale, Polizia penitenziaria e Polizia locale il diritto a viaggiare gratuitamente sui servizi di trasporto pubblico di linea di tutta la Lombardia.

Gli agenti/ufficiali, oltre a garantire il proprio intervento nei casi di necessità, dovranno esibire il proprio tesserino di riconoscimento - salvo non indossino l'uniforme - al personale di bordo/controlleria.

Dal 1 gennaio 2016 l'agevolazione, per il solo servizio ferroviario regionale, è estesa anche ai militari delle Forze Armate (Esercito Italiano, Marina Militare, Aeronautica Militare), purché appartengano a Comandi del territorio regionale e viaggino in divisa.

4 RETE DI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI

I documenti di viaggio del sistema integrato STIBM possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area della sottorete Sud - Ovest della Provincia di Milano e tramite l'APP ufficiale ATM Milano; l'elenco completo e aggiornato delle rivendite è disponibile sul nostro sito Internet www.stavautolinee.it

4.1 PROCEDURA E CASISTICA PER RIMBORSI

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

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

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

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

4.2 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A PERSONE E A COSE

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

Per accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e in seguito contattare l'ufficio amministrativo dell'azienda (orario: dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì) che espletterà le procedure necessarie;

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

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

5 VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

5.1.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

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

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

Presso gli URP di Corso Milano 168, Vigevano (PV) e di Via I Maggio, 79, Magenta (MI)

Per lettera: STAV S.P.A. Corso Milano 168 Vigevano (PV)

Da telefono fisso o da cellulare al Centralino Aziendale n. 800824393 da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 18.00.

Per posta elettronica: utilizzando l'apposito "form" disponibile sul sito aziendale www.stavautolinee.it alla pagina "contatti" e compilando apposita maschera preimpostata. L'Ufficio è operativo dalle ore 08.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Per fax: al numero 0381/ 325475

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

5.1.2 OGGETTI SMARRITI

Tutti gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus sono presi in consegna dal personale che provvede a depositarli momentaneamente presso l'ufficio della sede di Corso Milano 168 a Vigevano (PV). Gli oggetti rinvenuti sono custoditi e tenuti a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta fornendo tutte le indicazioni atte all'identificazione; se possibile CAL/STAV si mette in contatto con il legittimo proprietario perché provveda al ritiro dell'oggetto smarrito. Ove non vi sia riscontro o riferimento certo della proprietà, quanto rinvenuto è tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento da parte di CAL/STAV e successivamente donato a Ente Benefico.

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

5.1.3 DIRITTI E DOVERI

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

5.1.3.1 DIRITTI:

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

5.1.3.2 DOVERI:

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi (Legge 584/75 e successive modifiche);
- non gettare qualunque oggetto nel mezzo;
- non avere compattamenti tali da arrecare disturbo alle altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta fermata o il comando di emergenza d'apertura porte;

- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda, e le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

5.1.4 CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

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

5.1.4.1 ACCESSO AGLI AUTOBUS

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

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

5.1.4.2 DOCUMENTI DI VIAGGIO

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

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

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

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

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

5.1.4.3 VALIDITÀ DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliterate di bordo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano). In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, il passeggero è tenuto a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida. Tessera di riconoscimento: per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, annuale, sulle linee CAL/STAV a tariffa STIBM, occorre possedere la tessera elettronica di riconoscimento ATM. Nel caso di abbonamenti STIBM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dal passeggero e mostrato al verificatore in caso di controllo. **Per il corretto utilizzo dei titoli di viaggio si rimanda alla sezione dedicata.**

5.1.4.4 SANZIONI

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

5.1.4.5 COMPORAMENTI DURANTE IL VIAGGIO

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

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

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

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

5.1.4.6 GLI ORARI AL PUBBLICO

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

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

5.1.4.7 USO DI CINTURE

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

5.1.4.8 DISABILI A BORDO

Con il titolo lo viaggio in Lombardia agevolata, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità.

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

5.1.4.9 PASSEGGINI E CARROZZINE (EX BAMBINI A BORDO)

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

5.1.4.10 ANIMALI A BORDO

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

5.1.4.11 TRASPORTO DI COSE

Trasporto gratuito:

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

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

Trasporto a pagamento:

- borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg di peso;

- in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, una fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;
- ogni passeggero può trasportare una sola bicicletta, limitatamente allo spazio disponibile nella bagagliaia, nella quale la bicicletta va posizionata dal viaggiatore. L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare. Gli autobus che non hanno bagagliaie, o con bagagliaie già occupate da altri bagagli non possono trasportare biciclette.

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

È vietato il trasporto di:

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

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

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

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

6 SANZIONI AMMINISTRATIVE

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

Per essere in regola occorre essere in possesso di:

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

Per gli abbonamenti occorre essere muniti di:

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

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

Per maggiori informazioni ai riferimenti normativi aggiornati vedere sito www.stavautolinee.it sezione "[sanzioni e ricorsi](#)"

6.1.1 RICHIESTA ANNULLAMENTO VERBALE

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

"Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione".

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

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

Le modalità di pagamento e la presentazione di ricorso sono indicate sul foglio esplicativo rilasciato in allegato alla sanzione e nelle Condizioni di viaggio inserite nel presente documento.

Il pagamento della somma dovuta deve essere effettuato mediante versamento con bollettino postale presso C.C. POSTALE N. 13249271, intestato a S.T.A.V. SERVIZI TRASPORTI AUTOMOBILISTICI S.p.A. o con bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate COD.IBAN IT39F076011130000013249271 riportando nello spazio riservato alla causale, il numero del verbale e l'anno di emissione dello stesso. In alternativa è possibile effettuare il pagamento con CartaSì e/o PayPal collegandosi al sito www.stavautolinee.it e accedendo alla sezione pagamento verbali previa registrazione. **NON È POSSIBILE EFFETTUARE IL PAGAMENTO DELLE SOLE SPESE AMMINISTRATIVE SUL SITO STAV. IL PAGAMENTO DELLE SPESE AMMINISTRATIVE DEVE ESSERE AUTORIZZATO.** Le comunicazioni comprovanti l'avvenuto pagamento dei verbali, nonché le comunicazioni atte a dimostrare il possesso di idoneo titolo di viaggio entro 5 giorni dall'emissione della sanzione, possono essere inviate all'indirizzo e-mail gestione.verbali@stav.it o presentate presso gli uffici STAV in C.so Milano 168 a Vigevano (PV).

SCRITTI DIFENSIVI

Ai sensi degli art. 17 e 18 della L.24/11/1981, n°689 i contravventori alle norme o sulla idoneità e validità dei titoli di viaggio, entro trenta giorni dalla contestazione o notificazione della violazione possono far pervenire al Direttore di esercizio scritti difensivi e documentazioni presentandoli presso gli uffici di S.T.A.V S.p.A. in Corso Milano n. 168 a Vigevano (PV) o inviandoli a gestione.verbali@stav.it.

Non verranno accettati ricorsi presentati con modalità differenti.

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

Per ulteriori informazioni vedere sito www.stavautolinee.it sezione "[sanzioni e ricorsi](#)".

7 IL MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, CAL/STAV s'impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

La soddisfazione riguarderà i seguenti fattori qualità:

- ❖ Sicurezza del Viaggio
- ❖ Sicurezza Personale e Patrimoniale
- ❖ Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- ❖ Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- ❖ Confortevolezza del Viaggio
- ❖ Servizi Aggiuntivi
- ❖ Servizi per Viaggiatori Disabili
- ❖ Informazioni alla Clientela
- ❖ Aspetti Relazionali e Comportamentali
- ❖ Livello Servizi Sportello
- ❖ Grado Integrazione Modale
- ❖ Attenzione all'ambiente
- ❖ Frequenza del servizio
- ❖ Cortesia e competenza del personale
- ❖ Facilità nel reperire i documenti di viaggio
- ❖ Grado di soddisfazione

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

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

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

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

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

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rivelati) sono utilizzati dall'azienda per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta.

In particolare entro il 30 settembre di ogni anno, l'azienda predisponde una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente che sarà trasmessa al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici istituiti presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per verificare che i parametri indicati nel Contratto di Servizio in essere tra CAL/STAV e Provincia siano rispettati è stato predisposto un sistema di rilevazione e analisi dei dati, supportato da un'attività di controllo in esercizio.

8 SCHEDE TEMATICHE

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

In particolare si distinguono dodici fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

8.1 FATTORE DI QUALITÀ: SICUREZZA DEL VIAGGIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
1	Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/viaggi km o vetture km	0	0	Registro infortuni
2	Incidentalità mezzi di trasporto	n. feriti/viaggi km o vetture km	0	0	Registro infortuni
3	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri/ autobus km	0,0000136	0	Registro sinistri
4	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggi km o vetture km	0	0	Registro infortuni
5	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. feriti/viaggi km o vetture km	0	0	Registro infortuni
6	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. sinistri/ autobus km	0,0000065	0	Registro sinistri
7	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	0%	0%	Registro mezzi
8	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	93,9 %	83,5%	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce al n. dei decessi rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km
Standard 2022: 0

PUNTO 2

L'indicatore si riferisce al n. dei feriti rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km
Standard 2022: 0

PUNTO 3

L'indicatore si riferisce al n. di sinistri accaduti durante l'anno, su un totale delle percorrenze effettuate nell'anno di riferimento.
Standard 2022: 0,0000136%

PUNTO 4

L'indicatore si riferisce al n. dei decessi rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km
Standard 2022: 0

PUNTO 5

L'indicatore si riferisce al n. dei feriti rilevati nell'arco di un anno/viaggi km o vetture km
Standard 2022: 0

PUNTO 6

L'indicatore si riferisce al n. di sinistri passivi accaduti durante l'anno, su un totale delle percorrenze effettuate nell'anno di riferimento.
Standard 2022: 0,0000065%

PUNTO 7

L'indicatore si riferisce al n. dei mezzi con un'età superiore ai 15 anni rispetto al totale
Standard 2022: 0

PUNTO 8

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 93,9 %

8.2 FATTORE DI QUALITÀ: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
1	sicurezza personale e patrimoniale	n. denunce/ viaggiatori	0	0	Fonte aziendale
2	sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti	92,7%	84,7%	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce al n. di denunce presentate durante l'anno sul totale dei viaggiatori nello stesso anno.
Standard 2019: 0

PUNTO 2

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2019: 92,7 %

8.3 FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Territorio servito	Popolazione residente/kmq	0,79	0,79	Fonte aziendale
2	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	97,7 %	73,5%	Sistema di monitoraggio, di audit
3	Frequenza corse servizio extraurbano	minuti/corsa per linea- orario di punta	25	25	Fonte aziendale
		minuti/corsa per linea- orario di morbida	55	55	
4	Velocità commerciale servizio extraurbano	km/h	29,26	30	Sistema di monitoraggio, di audit
5	Puntualità (ore di punta) 0'-5'	% autobus in ritardo	98,10 %	99,99 %	Sistema di monitoraggio, di audit
	Puntualità (ore di punta) 5'-15'	% autobus in ritardo	1,22 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
	Puntualità (nelle ore di punta > 15')	% autobus in ritardo	0,69 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
6	Puntualità (ore di morbida) 0'-5'	% autobus in ritardo	98,95 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
	Puntualità (ore di morbida) 5'-15'	% autobus in ritardo	0,73 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
	Puntualità (nelle ore di morbida > 15')	% autobus ritardo	0,31 %	0 %	Sistema di monitoraggio, di audit
7	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	97,8%	74,5%	Sondaggio

PUNTO 1

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

Livello minimo atteso per 2022: 0,79 ab/kmq

PUNTO 2

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

Standard 2022: 99,9%

PUNTO 3

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

Standard 2022: 25 punta, 55 morbida

PUNTO 4

Velocità commerciale in ambito extraurbano.

Standard 2022: 29 km/h

PUNTO 5

Puntualità, conteggia il numero delle corse in orario, ossia con ritardo tra 0 e 5 minuti, nelle ore di punta rispetto al totale delle corse effettuate negli orari di punta.

Standard 2022: 98,10 %

PUNTO 6

Puntualità, conteggia il numero delle corse in orario, ossia con ritardo tra 0 e 5 minuti, nelle ore di morbida rispetto al totale delle corse effettuate negli orari di morbida.

Standard 2022: 98,95 %

PUNTO 7

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

Standard 2022 97,8 %

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

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. mezzi	1	1	Copia registro pulizie
2	Pulizia radicale	Prestazioni effettuate	6	5	Copia registro pulizie
3	Pulizia impianti di servizio pubblico	Frequenza media in giorni	1	1	Copia registro pulizie
4	Percezione complessiva livello di pulizia	% soddisfatti	85,1%	79,4%	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 1

PUNTO 2

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

Standard 2022: 4

PUNTO 3

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

Standard 2022: 1

PUNTO 4

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.

Standard 2022: 85,1%

8.5 FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Affollamento (nelle ore di punta)	posti offerti totali/viaggiatori	85	85	Fonte aziendale
2	Affollamento (nelle ore rimanenti)	posti offerti totali/viaggiatori	30	30	Fonte aziendale
3	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100 %	100 %	Fonte aziendale
4	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	100%	100 %	Fonte aziendale
5	Percezione complessiva livello comfort del viaggio	% soddisfatti	97,7%	82,6%	% soddisfatti

PUNTO 1

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

Standard 2022: 85

PUNTO 2

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

Standard 2022: 30

PUNTO 3

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

Standard 2022: 100 %

PUNTO 4

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

Standard 2022: 100%

PUNTO 5

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

Standard 2022: 97,7%

8.6 FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Eventuali servizi aggiuntivi	% km sul totale	0%	0,5%	Fonte aziendale
2	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	99,7%	74,8%	Sondaggio

PUNTO 1

Percentuale dei chilometri aggiunti sul totale dei chilometri da capitolato.

Standard 2022: 0%

PUNTO 2

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

Standard 2022: 97,7 %

8.7 FATTORE DI QUALITA': SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	91,6 %	73,9 %	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 91,6%

8.8 FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Tempestività	Fascia oraria operatività	Orari apertura dei vari URP e tramite call center dalle 7.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì; dalle 9.00 alle 20.00 sabato e domenica	Orari apertura dei vari URP e tramite call center dalle 7.00 alle 20.00 da lunedì a venerdì; dalle 9.00 alle 20.00 sabato e domenica	Comunicazione/verifica
	Tempo medio di risposta	Tempo medio di risposta al telefono per informazioni	Immediata	Immediata	
	Tempo medio risposta per disservizi	Tempo medio di risposta al telefono per disservizi	Immediata	Immediata	
2	Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale	100 %	100 %	Fonte aziendale
3	Diffusione orario alle fermate	% sul totale	100 %	100 %	Fonte aziendale
4	Percezione esaustività su informazioni	% soddisfatti	96,3 %	75,4 %	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 100%

PUNTO 2

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

Standard 2022: 100%

PUNTO 3

Percentuale di fermate con affissione orari.

Standard 2022: 100%

PUNTO 4

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

Standard 2022: 96,3 %

8.9 FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2019	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2022	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali del personale (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	99,0%	75,2%	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 99,0 %

8.10 FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZI SPORTELLO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Punti vendita territorio	n sportelli aperti/ pop residente	0,81	0,82	Rilevazione interna
2	Raccolta reclami	n. sportelli aperti/ pop residente	0,81	0,82	Tenuta registri/ visita ente
3	Riscontro proposte e reclami	Giorni	30	30	Rilevazione interna
4	Percezione complessiva	% soddisfatti	81,2%	76,2%	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 0,81

PUNTO 2

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

Standard 2022: 0,81

PUNTO 3

Tempo massimo di risposta ai reclami.

Standard 2022: 30 gg

PUNTO 4

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

Standard 2022: 81,2 %

8.11 FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Coincidenza con altre modalità	n corse intermodali / tot corse	99,9%	99,9%	Fonte aziendale
2	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	90,0%	76,8%	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 99,9 %

PUNTO 2

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

Standard 2022: 90,0%

8.12 FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Carburante a basso tenore di zolfo	% su totale	100 %	100 %	Fonte aziendale
2	Mezzi elettrici o ibridi	% su totale	0 %	0 %	Fonte aziendale
3	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (gpl)	% su totale	0 %	0 %	Fonte aziendale
4	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 3 o Euro 4	% su totale	0 % euro3, 1,92% euro 4	1%	Fonte aziendale
5	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 5, Euro 6 o EEV	% su totale	98,08%	99%	Fonte aziendale
6	Percezione complessiva	% soddisfatti	85,3 %	84,2%	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 100 %

PUNTO 2

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

Standard 2022: 0%

PUNTO 3

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

Standard 2022: 0%

PUNTO 4

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

Standard 2022: 1,92 %

PUNTO 5

L'indice individua il numero di mezzi EURO 5, EURO 6 o EEV sul totale dei mezzi.

Standard 2022: 98,08%

PUNTO 6

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

Standard 2022: 85,3%

8.13 FATTORE DI QUALITA': FREQUENZA DEL SERVIZIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla frequenza del servizio	% soddisfatti	96,7 %	67,2%	Sondaggio

PUNTO 1

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

Standard 2022: 96,7 %

8.14 FATTORE DI QUALITA': CORTESIA E COMPETENZA DEL PERSONALE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla cortesia e competenza del personale	% soddisfatti	95,5 %	72,7 %	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva sulla cortesia e competenza del personale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 95,5 %

8.15 FATTORE DI QUALITA': FACILITÀ NEL REPERIRE I DOCUMENTI DI VIAGGIO

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva livello sulla facilità nel reperire i documenti di viaggio	% soddisfatti	82,1 %	84,1 %	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva livello sulla facilità nel reperire i documenti di viaggio valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 82,1 %

8.16 FATTORE DI QUALITA': FACILITA' ACCESSO ALLE VETTURE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla facilità di accesso alle vetture	% soddisfatti	93,0 %	89,2%	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva del grado di soddisfazione generale relativo alla facilità di accesso alle vetture valutando la % di passeggeri soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 93,0 %

8.17 FATTORE DI QUALITA': QUALITA' DI GUIDA DEGLI AUTISTI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla qualità di guida degli autisti	% soddisfatti	100 %	75,2%	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva sulla qualità di guida degli autisti valutando la % di passeggeri soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 100 %

8.18 FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONI ALLE FERMATE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla qualità di informazioni alle fermate	% soddisfatti	78,1 %	74,1 %	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva sulla qualità di informazioni alle fermate valutando la % di passeggeri soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 78,1%

8.19 FATTORE DI QUALITA': CAPACITA' DI GESTIRE LE EMERGENZE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla capacità di gestire le emergenze	% soddisfatti	93,5 %	67,5 %	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva grado di soddisfazione generale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 93,5 %

8.20 FATTORE DI QUALITA': ORGANIZZAZIONE PERCORSI E ORARI

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2022	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2023	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva sulla qualità di organizzazione percorsi e orari	% soddisfatti	99,4%	75,8 %	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva sulla qualità di organizzazione percorsi e orari valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2022: 99,4 %.

8.21 FATTORE DI QUALITA': GRADO DI SODDISFAZIONE

	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO RAGGIUNTO ANNO 2019	OBIETTIVO PROPOSTO ANNO 2022	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva grado di soddisfazione	% soddisfatti	96,7 %	86,5 %	Sondaggio

PUNTO 1

L'indicatore si riferisce alla percezione complessiva grado di soddisfazione generale valutando la % soddisfatti rilevata mediante sondaggio.
Standard 2019: 96,7 %