

Lomellina Trasporti s.c.a.r.l.

CARTA DELLA MOBILITA'

ANNO 2015



INDICE

- SEZ 1 PREMESSA
- SEZ 2 PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA
- SEZ 3 DIALOGO TRA AZIENDA E CLIENTI
- SEZ 4 LA RETE DI ESERCIZIO
- SEZ 5 FATTORI DI QUALITA' E STANDARD

SEZ 1 – PREMESSA

La comunicazione verso la Clientela attuale e potenziale costituisce un elemento altamente strategico nella visione di Lomellina Trasporti s.c.a.r.l.

La capacità di rendere disponibili in tempi e modi utili le informazioni sul servizio è senz'altro una delle leve critiche che devono accompagnare le azioni volte ad aumentare l'utilizzo del mezzo pubblico. In tal senso Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. ha predisposto una serie di canali di comunicazione al fine di massimizzare la capacità di diffusione e l'"accessibilità" alle informazioni.

Le informazioni saranno veicolate attraverso:

- i Punti assistenza alla Clientela;
- informativa cartacea distribuita (tavole e libretti orario, ecc...);
- le paline informative alle fermate;
- il sito web;
- il call center;

I punti di assistenza alla clientela si trovano presso le aziende che costituiscono la società consortile Lomellina Trasporti s.c.a.r.l.:

- Stav S.p.a.
C.so Milano 168
27029 Vigevano
Tel 0381 23725
Fax 0381 325475
- Arfea S.p.A.
Via Milite Ignoto 26/28
15100 Alessandria
Tel 0131 225810
Fax 0131 226822
- Stac s.r.l.
Via Motta 30
15033 Casale Monferrato (AL)
Tel 0142 452854
Fax 0142 909800

che effettuano il servizio di trasporto extraurbano nella sottorete Lomellina della Provincia di Pavia.

La **Carta della Mobilità** rappresenta lo strumento fondamentale di relazione con la Clientela attraverso cui sono comunicati, al di là delle previsioni normative:

- gli impegni assunti nei suoi confronti e i risultati raggiunti dall'azienda;
- le modalità attraverso le quali realizza in modo strutturato le relazioni con la Clientela stessa;
- i diritti e doveri del Cliente;
- i risultati delle indagini sulla qualità percepita dalla Clientela;
- altri elementi conoscitivi del servizio e dell'operatore.

La diffusione della Carta della Mobilità:

Sito internet (anche versione download)
Punti assistenza alla Clientela
Invio postale (dietro richiesta)
Punti vendita selezionati
Consegna diretta a Provincia e Regione

La Carta della Mobilità viene aggiornata annualmente.

Principi fondamentali della Carta

Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. si impegna ad erogare il servizio di trasporto pubblico di persone nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1.1 eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e preferenziali in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda

1.2 continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi definiti con la stazione appaltante;
- Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- In particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

1.3 partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

1.4 efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità)

di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

SEZ 2 – PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Costituzione e finalità dell' azienda

La "Lomellina Trasporti s.c.a.r.l." è stata costituita in data 23/01/2007 trasformando in società consortile l'associazione temporanea d'impresa costituita dalle società: Stav S.p.a. (mandataria) Arfea S.p.a., Stac s.r.l., Cuzzoni & Gilona s.r.l., Sva s.r.l. (mandanti).

Le società costituiscono ad oggi la società consortile sono Stav S.p.a. (mandataria) Arfea S.p.a. e Stac s.r.l.(mandanti) in quanto Cuzzoni & Gilona s.r.l., Sva s.r.l. sono state incorporate per fusione in Stav s.p.a.

L'associazione temporanea d'impresa costituita dalle sopracitate società si era aggiudicata il servizio di trasporto pubblico di persone nella sottorete Lomellina per il settennio 01/11/2006 - 31/10/2013, attualmente prorogato al 31/12/2015

La Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. non ha una propria struttura aziendale ma opera mediante le singole strutture aziendali delle società che la costituiscono.

La sede legale della società consortile è in Vigevano Via Naviglio Sforzesco 11 mentre la sede operativa è in Vigevano C.so Milano 168.

L'organico adibito al T.P.C. in Lomellina delle tre aziende costituenti la Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. al 31/12/2014 era il seguente:

Amministrativi	19
Conducenti di linea	74
Operai	6

Gli organi societari sono:

Presidente	Alberto Cazzani
Consiglieri	Francesco Franco Franco Giordano Francesco Cazzani Giorgio Rigoni

Territorio servito

Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. nell'ambito dei Contratti di servizio stipulati con la provincia di Pavia , svolge attività di trasporto pubblico locale nella:

- 1) Provincia di Pavia
- 2) Provincia di Milano
- 3) Provincia di Novara
- 4) Provincia di Alessandria

I principali punti di interscambio sono: Vigevano, Mortara, Garlasco.

Caratteristiche del territorio servito:

Territorio servito: 72 comuni

Residenti serviti: 3.000.000 abitanti.

Passeggeri trasportati annualmente: sono circa 1.200.000 per i servizi extraurbani

SEZ 3 – DIALOGO TRA AZIENDA E CLIENTI

Le principali norme aziendali relative all' utilizzo del mezzo pubblico e le regole per il personale a contatto con il pubblico sono riassunte nel **mansionario del personale viaggiante**, documento che viene distribuito in forma controllata al personale viaggiante all' atto dell' assunzione.

I diritti /doveri per il cliente sono riepilogati come segue:

Diritti del viaggiatore:

- SICUREZZA E TRANQUILLITA' DEL VIAGGIO.
- CONTINUITA' E CERTEZZA DEL SERVIZIO
- PUBBLICAZIONE E FACILE REPERIBILITA' DEGLI ORARI
- RISPETTO DEGLI ORARI DI PARTENZA E DI ARRIVO IN TUTTE LE FERMATE PROGRAMMATE DEL PERCORSO.
- IGIENE E PULIZIA DEI MEZZI
- RICONOSCIBILITA' DEL PERSONALE
- RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DEL DIVIETO DI FUMO
- FACILE ACCESSIBILITA' ALLA PROCEDURA DEI RECLAMI E VELOCE RISPOSTA DEGLI STESSI

Doveri del viaggiatore

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

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS. La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

DOCUMENTI DI VIAGGIO. I documenti di viaggio verranno rilasciati dalle aziende costituenti la Iomellina trasporti s.c.a.r.l. e riporteranno i dati fiscali delle aziende emettrici. Per accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.

Nelle località sprovviste di rivendita, è possibile acquistare a bordo dell'autobus i biglietti senza alcuna maggiorazione tariffaria.

Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza esibendone il mandato.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T. oppure M.T.N., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

I biglietti di corsa semplice sono validi solo per la giornata del rilascio.

I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda.

In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

Per tratte servite da due o più società costituenti la "Lomellina Trasporti s.c.a.r.l." è possibile utilizzare un solo documento di viaggio rilasciato da una delle società esercenti la tratta.

TRASPORTO DI BAMBINI. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI. Ogni viaggiatore, 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 (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.).

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

Per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25 e con un peso non superiore a 10 kg. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore e potrà essere trasportato compatibilmente con lo spazio disponibile sul mezzo.

L'Azienda risponde delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85.

NORME COMPORTAMENTALI. E' fatto divieto al viaggiatore di:

- a) fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;
- b) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- f) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- g) gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale stesso che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere, fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

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. Il 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 (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, 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 e per i titoli agevolati (IVOL/IVOP tessere di libera circolazione) occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento del viaggiatore STAV;
- tessera di riconoscimento SITAM (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;
- convalida annuale per gli studenti.

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 - Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Quando un passeggero ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

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 scherma 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, o, per il SITAM, di un "biglietto per colli".

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 Provincie.

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 SPA – Corso Milano 168 – Vigevano

ORARI E COINCIDENZE. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

Procedure di dialogo e di gestione dei rapporti con l'utenza

DOCUMENTI DI VIAGGIO

Le tipologie dei titoli di viaggio sono :

- Biglietto di corsa semplice
- Abbonamento settimanale di 5 giorni
- Abbonamento settimanale di 7 giorni
- Abbonamento mensile
- Abbonamento annuale

Le tariffe in vigore sono quelle previste dal D.G.R.n.IX/3931 del 06/08/2012 recepita con deliberazione provinciale n.53722 del 27/08/2012 e sono rese disponibili al pubblico presso la sede operativa in corso Milano 168 , Vigevano.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le rivendite della seguente tabella e presso i punti vendita quali Stav in c.so Milano n.168 Vigevano, Arfea in viale Milite Ignoto 26/28 Alessandria e Stac in via Motta n.30 Casale Monferrato :

N°	COMUNE	RAGIONE SOCIALE	INDIRIZZO	CAP
1	ALAGNA LOMELLINA	Tabaccheria di Gallotti Anita	Via Vittorio Veneto, 99	27020
2	BORGO S.SIRO	Trattoria Emiliana	Via Roma, 95	27020
3	CARBONARA TICINO	Bar Sport di Scaglia	Via Roma, 12	27020
4	CASSOLNOVO	Tabaccheria di Negri Giuseppina	Via Carlo Alberto, 70	27023

5	CASSOLNOVO-molino del conte	Caffe' Sport	Via Trento, 4	27023
6	CASTELLO D'AGOGNA	Bar Baia D'Assab di Camillo Gianluigi	Via Milano, 30	27030
7	CAVA MANARA	Bar Campana	Via Gramsci, 26	27051
8	CERANO	Tabaccheria Buslacchi Marco	P.zza San Gervasio, 9	28065
9	CILAVEGNA	Edicola Morandi	Angolo P.zza Liberazione	27024
10	CILAVEGNA	Tabaccheria Mondo Marisa	Via Mazzini, 17	27024
11	DORNO	Bar - Caffetteria Crotti	Via Marconi, 39	27020
12	FERRERA ERBOGNONE	Tabaccheria Boscolo Mariangela	C.so della Repubblica, 19	37020
13	FRASCAROLO	Bar Sport	Via Marconi, 2	27030
14	GAMBOLO'	Edicola 2 Bis snc	Via Mazzini, 15	27025
15	GAMBOLO'	Bar Dell'Arco di Liao Xiuju	Via Carrobbio, 1	27025
16	GAMBOLO'	Ristorante Locanda Milano	Via Roma	27025
17	GARLASCO	Tabaccheria del Corso di Pedrinelli	C.so Cavour, 118	27026
18	GARLASCO	Edicola Gualina	C.so Cavour 35	27026
19	GRAVELLONA LOMELLINA	Tabaccheria Cova Alberto	P.zza De Lucca 1	27020
20	GROPELLO CAIROLI	Tabaccheria Carnevale di Pellino G.	Via Libertà	27027
21	GROPELLO CAIROLI	Bar Sport di Xu Junli sas	Via Libertà	27027
22	GROPELLO CAIROLI	RE.PI. Snc di Greggio S.e Resta S.	Via Libertà 26	27027
23	LOMELLO	Tabaccheria Minchiotti	P.zza Repubblica 40	27034
24	LOMELLO	Tab.Roma di Bononi Sharon	Via Roma 43	27034
25	MEDE	Tabaccheria Maruzzo Nadia	P.zza Costituzione 4	27035
26	MEDE	L'Edicola Bellotti & Ronda	P.zza Repubblica 7	27035
27	MEZZANA RABATTONE	Alimentari Grazioli	Via Marconi 96	27030
28	MILANO FAMAGOSTA	Metrò News Sas	MM Famagosta	20100
29	MORTARA	S.A.M.A.	P.zza Marconi, 14	27036
30	MORTARA	Tabaccheria di Zanetti Cinzia	Strada Pavese, 1	27036
31	OTTOBIANO	Tabaccheria Finotto	P.zza Italia, 32	27030
32	PARONA	Tabaccheria di Moxedano Ferdinando	Via L. Toma, 13	27020
33	PAVIA	A.s.m. - Autostazione	Via Trieste	27100
34	PIEVE DEL CAIRO	"IL RISVEGLIO" di SACCHI Carlo	Via Roma. 64	27037
35	REMONDO'	TABACCHERIA di MENEGHETTI NADIA	P.zza S.Margherita, 13	27025
36	SAIRANO	ALIMENTARI ROSTITI ERMANNO 65 CAFE' BAR EDICOLA di FLEBA D.	Via Caduti, 135	27030
37	SAN GIORGIO LOMELLINA	EDICOLA LASTRICATI	Via Carlo Botta, 2	27020
38	SCALDASOLE	ALIMENTARI MILANI	Via Piave 44	27039
39	SOMMO LOMELLINA	BAR 13	Via Roma, 82	27048
40	SUARDI	L'ANGOLO DELLE PRIMIZIE	Via Roma 1	27030
41	TORRE BERETTI	EDICOLA CIVASCHI MARGHERITA	Via Sterciola 3	27030
42	TRECATE	NUOVO CAFFE' SOCIALE	Via Maccallè 4	28069
43	TROMELLO	NOVECENTO EUROSERVIZI SRL	P.zza Campeggi 22	27020
44	TROMELLO	BAR SORA	Via Battisti 20	27020
45	TROMELLO	CIN CIN BAR di Amelotti L. & C. Sas	Via Sora 13	27020
46	VALLE LOMELLINA	BAR DELLA PUNTA di NICOLATO M.	Piazza San Michele 3	27020
47	VIGEVANO	TAB.DEL PONTE di CHIODIN DANIELA	C.so Torino 1	27029
48	VIGEVANO	EDICOLA NEWS PAPER	C.so Pavia 6	27029
49	VIGEVANO	EDICOLA di PORCELLINI MARCELLO	Via Cairoli 29	27029
50	VIGEVANO	EDICOLA FERRARI TRECATE	C.so Cavour 139	27029
51	VIGEVANO		P.zza Volta	27029

52	VIGEVANO	EDIC. MARCHINI GIUSEPPE	C.so Novara 50	27029
53	VIGEVANO	ED.CARTOLIBR.di ARNERI LORELLA	C.so Pavia 51	27029
54	VIGEVANO	TABACCHERIA PATRINI MARCO RIV.3	V.le dei Mille 78	27029
55	VIGEVANO	EDICOLA MANCIN MONICA	C.so Pavia 20	27029
56	VIGEVANO	STAV TRASPORTO PUBBLICO LOCAL	Viale dei Mille 99	27029
57	VIGEVANO	BAR RENATA di Vanzino Luciana	Viale dei Mille 79	27029
58	VIGEVANO	HAPPY BAZAR di Zheng Jian Ling	Via Cairoli 42	27029
59	VIGEVANO	LUCA'S CAFE'	Via Sacchetti 6	27029
60	ZEME	BARATTI ADRIANA	Via Olivelli13	27030
61	ZERBOLO'	BAR RISORGIMENTO di LUCCA P.	Via Roma 105	27020
62	ZINASCO NUOVO	BAR ROXY di BONCOMPAGNI F.	Via Pollini 115	27030
63	ZINASCO VECCHIO	TABACCHERIA DESA FABIO	Via Villani 123	27030

RIMBORSI

I rimborsi sono dovuti nel rispetto della Legge regionale 23/07/2002 n.5 e Legge regionale n 6 del 2012 e successive modificazioni. La richiesta di rimborso, unitamente al titolo di viaggio di cui si chiede appunto il rimborso, deve essere inoltrata via posta o consegnata a mano presso la sede operativa di Corso Milano 168 Vigevano.

Le risposte alle richieste di rimborso saranno fornite entro 20 giorni (termini a partire dalla ricezione della richiesta).

Il rimborso è riconosciuto:

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

Le risposte negative di rimborso saranno adeguatamente motivate e indicheranno un referente aziendale per le ulteriori necessità di chiarimento da parte del Cliente.

I rimborsi dovranno essere richiesti presso le sedi delle singole aziende che hanno emesso la documentazione di viaggio.

INFRAZIONI E SANZIONI

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia ,importo da un minimo di 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) oltre al prezzo del biglietto.

OGGETTI RINVENUTI

Tutto il personale che, al termine di una corsa del servizio o durante le operazioni di controllo, rinviene degli oggetti abbandonati o dimenticati a bordo della vettura deve consegnarli al responsabile degli oggetti smarriti della propria azienda.

Prima di riporre gli oggetti il responsabile aziendale deve verificare se gli stessi contengano delle informazioni utili al fine di potere rintracciare il proprietario del bene, quindi in caso esistano tali riferimenti, deve provvedere a contattare il proprietario per predisporre il ritiro del bene. Qualora non sia possibile rintracciare il proprietario gli oggetti devono essere riposti nell'apposita area. Il responsabile deve assicurare che gli stessi non possano subire deterioramenti o danneggiamenti.

Il bene deve essere conservato per tre mesi, oltre tale termine lo stesso può essere alienato.

La consegna del bene deve essere effettuata presso la sede dell'azienda proprietaria del mezzo su cui è stato rinvenuto. Il responsabile consegnerà l'oggetto smarrito solo dopo avere riscontrato elementi oggettivi che accertino la effettiva proprietà del bene. Il responsabile oggetti smarriti deve completare la sezione B del Cartellino che dovrà fare controfirmare al Cliente.

I CANALI DI INFORMAZIONE

L'obiettivo aziendale quello di diffondere in maniera sempre più puntuale l'informazione all'utenza presso le paline alle fermate.

I principali canali di comunicazione con l'utenza sono:

- i punti assistenza alla clientela
- informativa cartacea distribuita
- paline informative alle fermate con orario cartaceo e qr code
- sito web, facebook, twitter e newsletter
- call center

Presso i punti assistenza alla clientela si trova personale adeguatamente preparato per interfacciarsi con il pubblico al fine di fornire informazioni e rendere disponibili:

- tavole con orari per linea e per l'intera rete
- grafici della rete servita
- orari e fermate di singola linea
- orari e fermate di linee connesse
- orari e fermate di intera rete
- grafici/elenchi dei punti di vendita distinti per località
- modulistica per reclami, rimborsi, segnalazioni
- brochure informative sul servizio e sulle promozioni
- informazioni sul funzionamento del call center
- altro materiale informativo

I punti assistenza alla clientela sono siti presso le sedi operative delle singole aziende costituenti la "Lomellina Trasporti" s.c.a.r.l.

L'informativa cartacea disponibile al pubblico e che viene distribuita è la seguente:

- carta mobilità in versione cartacea ed estratto
- tavole con orari per linea e per l'intera rete
- orari e fermate di singola linea
- orari e fermate di linee connesse
- orari e fermate di intera rete
- grafici/elenchi dei punti di vendita
- modulistica per reclami, rimborsi, segnalazioni
- tariffe e titoli di viaggio
- informazioni sul funzionamento del call center e sul sito internet
- altre informazioni e promozioni del servizio

Per qualsiasi richiesta di informazione telefonica l'azienda ha reso disponibile per il pubblico un servizio di call center nei giorni feriali (7.00-20.00), nel giorno di sabato (9.00-20.00) e nella giornata di domenica (dalle 9.30 alle 20.00) e di un servizio di chiamata a costi agevolati per la clientela da telefonia fissa extraurbana.

Il numero telefonico del call center è : 800824393

Il call center fornisce :

- informazioni su orari, tariffe, linee e percorsi;
- possibilità di avanzare reclami e suggerimenti;
- possibilità di prenotazione corse per portatori di handicap;
- informazioni sul servizio (aggiornamenti, cambio orari, ecc.)

RECLAMI O SUGGERIMENTI O RICHIESTA INFORMAZIONI

La presentazione dei reclami o suggerimenti o richiesta informazioni da parte della Clientela può avvenire:

Forma	Modalità di presentazione
Scritta su: modulo standard o su carta semplice	Invio tramite posta
	Consegna a mano al personale viaggiante
	Consegna a mano presso i punti di assistenza alla clientela nei seguenti orari: Lunedì/Venerdì 8:30/18:00 Sabato 9:00/12:00
	Invio tramite fax al n° 0381 325475
Scritta tramite: modulo standard su file allegato messaggio di posta elettronica	Invio mediante posta elettronica all'indirizzo stavbus@stav.it o tramite il "servizio clienti" sul sito www.lomellinatrascporti.it

I moduli cartacei tramite cui inoltrare un reclamo saranno resi disponibili presso:

- punti assistenza alla clientela
- punti vendita gestiti direttamente
- autobus di linea (dietro richiesta all'autista)

La risposta sarà comunicata via lettera o, dove indicato come preferenza, via e-mail e sarà garantita entro:

- 10 giorni (per reclami che non coinvolgono il personale)
- 25 giorni (per reclami che coinvolgono il personale, a cui la normativa vigente concede 15 giorni per una risposta scritta alle osservazioni/richieste dell'azienda)

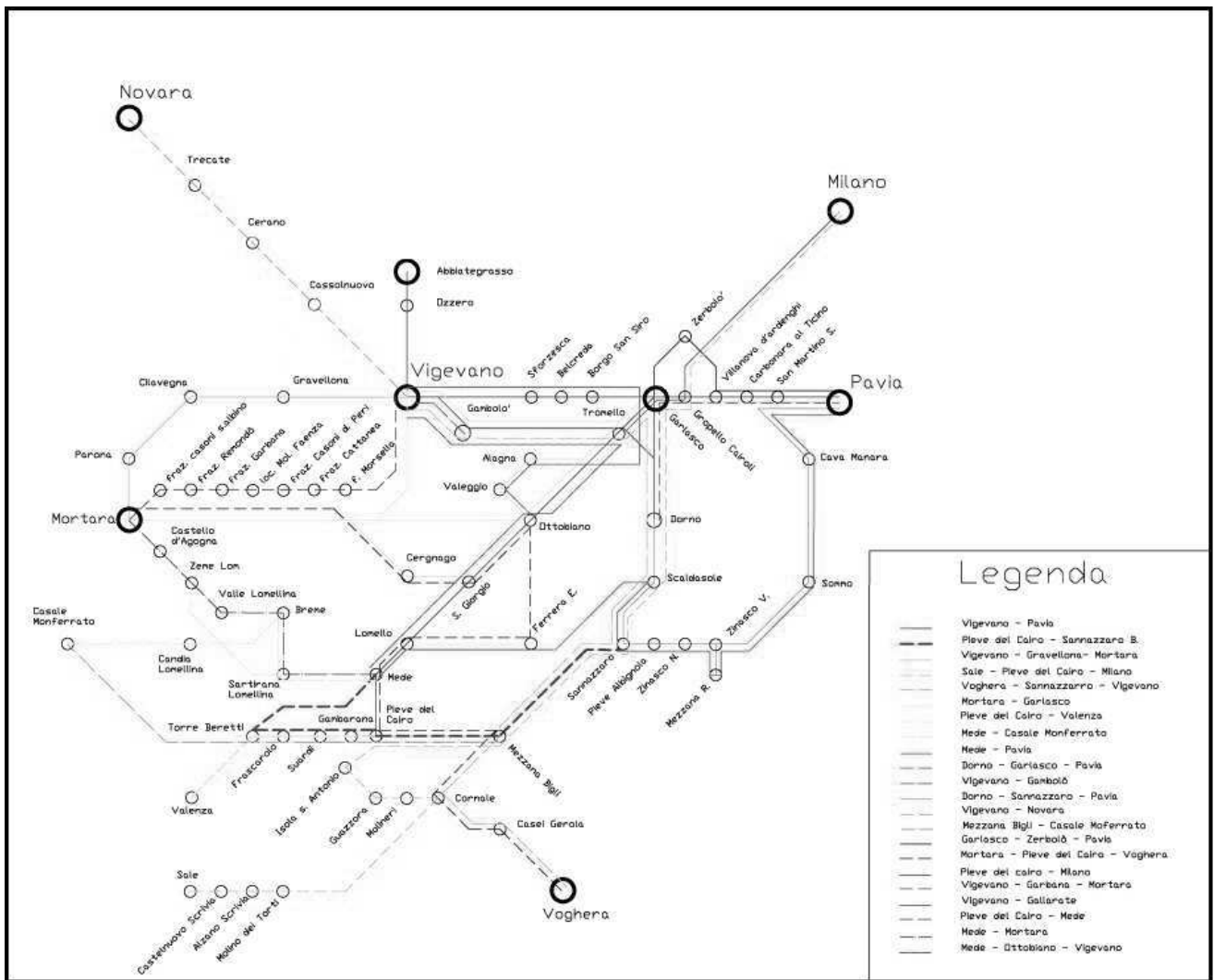
Tutti i reclami sono rilevati e registrati in apposito database aziendale.

Le richieste di informazioni o suggerimenti saranno prese in esame dall'azienda e sarà contattato il cliente per dare risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione.

SEZ 4 – LA RETE DI ESERCIZIO

1. Caratteristiche complessive della rete

La rete complessiva del servizio erogato dalla Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. copre la Lomellina con propaggini nel Pavese, nel sud Novarese, nella zona sud-ovest della Provincia di Milano e nella zona est della Provincia di Alessandria



2. Il servizio erogato

I mezzi in servizio sono i seguenti:

Mezzi	N.°
Interurbani	67

3. Formazione

Al fine di garantire la soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei processi aziendali Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. ha coinvolto tutto il personale in una rivoluzione culturale sul modo di fare il proprio lavoro, orientata proprio all'efficienza, all'efficacia ed al controllo costante dei processi aziendali.

La formazione è l'elemento fondamentale per garantire il miglioramento continuativo del servizio pertanto Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. investe risorse per formare il proprio personale; in particolare per il personale viaggiante vengono eseguiti i seguenti momenti di formazione:

OBIETTIVI	CONTENUTI DELLA FORMAZIONE
Preparare gli autisti al rapporto con il Cliente - viaggiatore	Il ruolo dell'autista dal punto di vista del viaggiatore Le "tipologie" di viaggiatore La gestione delle "situazioni critiche"
Migliorare la capacità di veicolare immagine positive degli autisti	L'importanza del ruolo dell'autista nell'immagine del trasporto che ha il cliente La percezione dell'autista nella realtà della Provincia di Pavia+Novara+Milano+Alessandria Gli obiettivi comuni autista-azienda
Capacità di prevenire i rischi in termine di sicurezza	Formazione sulla sicurezza

Mentre per il personale controllore :

OBIETTIVI	CONTENUTI DELLA FORMAZIONE
Preparare il personale controllore a motivare gli autisti a rispettare quanto previsto dalle direttive aziendali	Rispetto del mansionario Compilazione corretta della documentazione aziendale

Mentre per il personale d'ufficio a contatto con il cliente :

OBIETTIVI	CONTENUTI DELLA FORMAZIONE
Miglioramento della comunicazione con l'utenza intesa come capacità di relazionarsi e di dare le informazioni richieste	Tecniche di comunicazione diretta ed indiretta Empatia nel comprendere e soddisfare le esigenze del cliente
Implementazione della professionalità	Corsi di comunicazione, Corsi di informatica, Corsi di organizzazione e coaching, Corsi di comunicazione e leadership

Sez 4- FATTORI DI QUALITA' E STANDARD

Fattori di qualità

Sono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Indicatori di qualità

Sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, il livello delle prestazioni del servizio erogato.

Standard

Valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogante. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi (direttamente misurabili) e/o qualitativi (esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio).

Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio erogato, definisce, standard di prestazione che si impegna a rispettare, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità.

I fattori di qualità considerati sono i seguenti:

- 1) Sicurezza del Viaggio
- 2) Sicurezza personale e patrimoniale
- 3) Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- 4) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- 5) Comfort del viaggio
- 6) Servizi per viaggiatori portatori di handicap
- 7) Informazione alla clientela
- 8) Aspetti relazionali e comportamentali
- 9) Livello di servizio nelle operazioni di sportello
- 10) Attenzione all'ambiente.

Schede modali dei fattori e indicatori di qualità e standard



1. FATTORI DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il viaggio sugli autobus della Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. è caratterizzato da un'elevata sicurezza, grazie all'alta qualifica del personale viaggiante e alla professionalità del personale tecnico che periodicamente provvede alla manutenzione preventiva dei mezzi.

2. FATTORI DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE



Per quanto attiene la sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori è da rilevare che nel 2013 non sono stati denunciati né casi di furto né casi di molestie personali. Il personale viaggiante è dotato di telefono cellulare per la richiesta immediata di soccorso di qualsiasi natura.

INDICATORI AZIENDALI QUALITA'	DI	UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 (Valore proposto)	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzo di Trasporto	1	N. morti. Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno.	0	0	Statistica interna
	2	N. sinistri totale/vetture per Km.	0,0000073	0	Statistica interna
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (colpa nostra)	3	N. sinistri passivi /vetture per Km.	0,0000043	0	Statistica interna
Età mezzi	4	% mezzi con oltre 15 anni.	0%	0%	Statistica interna
Percezione complessiva del livello sicurezza del viaggio	5	% soddisfatti	83,74%	83,75%	Sondaggio

INDICATORI AZIENDALI QUALITA'	DI	UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 Valore proposto)	Modalità di rilevazione
Denunce (furti, danni e molestie)	1.	N. denunce/viaggiatori. Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno	ZERO	ZERO	FONTE AZIENDALE

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



Il servizio si svolge in modo regolare; gli autobus, salvo casi eccezionali, si muovono con buona puntualità.

INDICATORI AZIENDALI QUALITA'	DI	UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 (Valore proposto)	Modalità di rilevazione
Regolarità complessiva del servizio escluso non efficiente per sciopero	1	% corse effettive/corse programmate Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate.	99,99%	100 %	FONTE AZIENDALE
Comprese non effettuate per scioperi			99,83%	100 %	
Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	2	min./corsa per linea- gruppi linea. Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea per il servizio extraurbano.dagli orari forniti all'utenza.	91	91	FONTE AZIENDALE
Velocità commerciale servizio extraurbano	3	km/h Totale km programma di esercizio diviso tempo di lavoro.	33	36	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva livello regolarità del servizio	4	% soddisfatti	72,50 %	72,51%	sondaggio
Corse in partenza dal capolinea con ritardo inferiore o uguale a 15 minuti	6	% corse in partenza dal capolinea con ritardo inferiore o uguale a 15 minuti/totale corse in partenza	0,005 %	0 %	FONTE AZIENDALE
Corse in arrivo al capolinea di destinazione con ritardo inferiore o uguale a 5 minuti	7	% corse in arrivo al capolinea con ritardo inferiore o uguale a 5 minuti/totale corse in arrivo	99,95 %	0 %	FONTE AZIENDALE
Corse in arrivo al capolinea di destinazione con ritardo inferiore o uguale a 15 minuti	8	% corse in arrivo al capolinea con ritardo inferiore o uguale a 15 minuti/totale corse in arrivo	0,043 %	0%	FONTE AZIENDALE
Corse in arrivo al capolinea di destinazione con ritardo maggiore o uguale a 15 minuti	8	% corse in arrivo al capolinea con ritardo maggiore o uguale a 15 minuti/totale corse in arrivo	0,0009%	0%	FONTE AZIENDALE



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

Gli autobus in servizio sono sottoposti a una pulizia giornaliera che consiste nella scopatura – risciacquo pavimento e rampe di accesso autobus, lavaggio esterno, pulitura vetri, sostituzione appoggiatesta e foderine sporche, vuotatura posacenere e portariviste. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita pulizia annuale.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 (Valore proposto)	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1.	N. interventi giornalieri./n. mezzi. Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale	1	1	FONTE AZIENDALE
Pulizia radicale	2.	Frequenza media in giorni. Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	30	30	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva del livello di pulizia	3.	% soddisfatti.	54,69 %	54,70 %	Sondaggio

5. FATTORE DI QUALITA': CONFORT EVOLEZZA DEL VIAGGIO



Gli utenti della Lomellina Trasporti s.c.a.r.l. usufruiscono per lo più di corse ben servite. Escluse le corse scolastiche piuttosto affollate, il servizio si svolge in modo equilibrato. Alcuni autobus acquistati sono a pianale ribassato per consentire una accessibilità facilitata; sono inoltre equipaggiati con impianto di climatizzazione.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 (Valore proposto)	Modalità di rilevazione
Climatizzazione	1.	% bus climatizzati/totale bus	100%	100%	FONTE AZIENDALE
Mezzi a pianale ribassato	2.	% bus ribassati/totale bus	16,5%	17%	FONTE AZIENDALE
Soddisfazione complessiva livello di comfort	3.	% soddisfatti.	59,64 %	59,65%	sondaggio

6. FATTORE DI QUALITA': SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP



Gli ultimi autobus acquistati sono tutti attrezzati con pedana mobile e sistema di ancoraggio carrozzina.

INDICATORI AZIENDALI QUALITA'	DI	UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 Valore proposto)	Modalità di Rilevazione
Elenco servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1.	% mezzi sul totale. Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	97%	97,5%	FONTE AZIENDALE
Percezione complessiva servizio	2.	% soddisfatti.	69,23 %	69,24 %	Sondaggio



7. FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Eventuali disservizi, ritardi, incidenti, guasti sono segnalati alla clientela in tempo reale. Tutti gli autisti sono dotati di telefono cellulare e sono in costante contatto con il servizio movimento.

INDICATORI AZIENDALI QUALITA'	DI	UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 Valore proposto)	Modalità di Rilevazione
Diffusione	1.	Fascia oraria di operatività del servizio informazioni (anche telefonico)	8.30/12.15 14.00/18.00	8.30/12.15 14.00/18.00	FONTE AZIENDALE
Diffusione orari alle fermate	2.	% sul totale	100%	100%	FONTE AZIENDALE



8. FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Il personale di guida trovandosi costantemente a contatto con il pubblico, si presenta in divisa tenuta in buon ordine, e usa nei riguardi degli utenti la massima cortesia e disponibilità; in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del 27/01/1994 il personale guida in modo tranquillo e sicuro trasmettendo all'utenza a bordo sensazioni di sicura affidabilità.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 (Valore proposto)	Modalità di Rilevazione
Percezioni e complessiva della professionalità	1.	% soddisfatti. Presentabilità: ordine e pulizia personale.	85,24%	85,25%	Sondaggio

9. FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO



INDICATORI AZIENDALI QUALITA'	DI	UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 (Valore proposto)	Modalità di Rilevazione
Punti vendita territorio	1.	N. sportelli aperti/pop res. Numero totale delle rivendite divise il numero totale della popolazione residente	0.000233	0.000244	FONTE AZIENDALE
Raccolta reclami	2.	Reclami scritti	scritta	scritta	Rilevazione interna
Riscontro proposte reclami	3.	Riscontro in termini di giorni alle proposte ai reclami	100%	100%	Rilevazione interna



10. FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'azienda possiede un parco autobus in fase di rinnovamento. Gli autobus acquistati di recente e quelli in previsione di acquisto corrispondono agli standard Euro 3,4 ,5 con minore impatto ambientale.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2014	Anno 2015 (Valore proposto)	Modalità di Rilevazione	
Mezzi motore scaricato secondo standard EURO 2	con a	1.	Ore servizio totale	37 %	28 %	FONTE AZIENDALE
			N° mezzi	5	3	
Mezzi motore scaricato secondo standard EURO 3	con a	2.	Ore servizio totale	36 %	36 %	FONTE AZIENDALE
			N° mezzi	30	25	
Mezzi motore scaricato secondo standard EURO 4	con a	3.	Ore servizio totale	0 %	0 %	FONTE AZIENDALE
			N° mezzi	2	0	
Mezzi motore scaricato	con a	4.	Ore servizio totale	27 %	36 %	FONTE AZIENDALE

controllato secondo lo standard EURO 5		N° mezzi	31	35	
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 6	5.	N° mezzi	0	3	FONTE AZIENDALE

Servizio di trasporto pubblico locale extraurbano

11. TITOLI DI VIAGGIO "IO VIAGGIO"

11.1 "IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA"

GIORNALIERA - BIGIORNALIERA - TRIGIORNALIERA - 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

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

TITOLO DI VIAGGIO	Tariffa
1 GG	16,00 €
2 GG	27,00 €
3 GG	32,50 €
Settimanale	43,00 €

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 le rivendite di Milano Famagosta e presso STAV SPA- Corso Milano 168 27029 Vigevano.

MENSILE

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

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

Può essere 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 de presente titolo di viaggio è di 107 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.

In una prima fase sperimentale, il titolo cartaceo mensile "Io Viaggio In Lombardia" sarà stampato unicamente da Trenord.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.

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.

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

- 308 euro a trimestre

- 1.027,50 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 disponibili presso la rivendita di Milano Famagosta e scaricabili dal nostro sito internet.

11.2 "IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA"

Titolo di viaggio integrato valido per la Provincia di Milano e per la Provincia di Pavia di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. E' valido su tutti i collegamenti aventi origine e destinazione all'interno della stessa Provincia e sui mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.

Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio Ovunque in Provincia" definito da Regione Lombardia. L'abbonamento Io Viaggio Ovunque in Provincia deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento "Io Viaggio" da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie compilando l'apposito modulo e consegnando n° 2 fototessere.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie ed emettitrici automatiche SBME, gli ATM Point e, nel momento in cui vi sarà la stampa cartacea, anche nella rivendita di Milano Famagosta (per il titolo di viaggio Provincia di Milano) e presso STAV SPA- Corso Milano snc 27029 Vigevano.

Io Viaggio Ovunque Provincia di Pavia: 81.00 €.

11.3 "IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - ABBONAMENTI

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

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

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

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

Altre caratteristiche

I figli devono appartenere allo stesso nucleo familiare. Il rapporto di parentele è autocertificabile mediante il modulo di autocertificazione "io viaggio in famiglia - abbonamenti".

L'incentivo è valido per tutti gli abbonamenti mensili e annuali **a tariffa ordinaria** venduti dall'azienda.

Lo sconto del 3° figlio è valido solo per titoli di viaggio della stessa tipologia dei primi due figli (annuale o mensile). All'atto della richiesta dell'abbonamento si dovranno presentare i titoli di viaggio dei primi utilizzatori.

Il modulo di autocertificazione è scaricabile dal sito internet www.stavautolinee.it nella sezione TARIFFE presso la rivendita di Milano Famagosta e presso STAV SPA- Corso Milano 168 27029 Vigevano.

Presso le sopracitate rivendite è possibile acquistare il titolo di viaggio.

Laddove esistano agevolazioni più favorevoli per l'utente, le stesse devono essere mantenute in vigore.

TARIFFE:

CLASSI CHILOMETRICHE	BIGLIETTO CORSA SEMPLICE	ABBONAMENTO SETTIMANALE 5 GIORNI A VISTA	ABBONAMENTO SETTIMANALE 7 GIORNI A VISTA	ABBONAMENTO MENSILE A VISTA	ABBONAMENTO ANNUALE A VISTA (CON VALIDITÀ 12 MESI CONSECUTIVI DALL'EMISSIONE)
0 – 5 KM	1,40	8,50	9,50	33,00	321,00
5,1 - 10	1,80	10,50	12,50	42,50	412,00
10,1 - 15	2,20	12,50	15,00	51,00	496,00
15,1 - 20	2,50	15,00	17,00	59,00	576,00

20,1 - 25	2,90	17,00	19,50	67,50	661,00
25,1 - 30	3,30	19,00	22,00	75,00	739,00
30,1 - 35	3,60	20,50	24,00	82,00	807,00
35,1 - 40	4,00	22,50	26,00	89,00	880,00
40,1 - 50	4,80	25,00	29,50	101,00	996,00
50,1 - 60	5,50	28,00	33,00	107,00	1.027,50
60,1 - 70	6,10	29,00	34,50	107,00	1.027,50
70,1 - 80	6,70	31,00	36,00	107,00	1.027,50
80,1 - 90	7,30	32,00	37,50	107,00	1.027,50
90,1 - 100	7,90	32,50	38,00	107,00	1.027,50

12. TESSERA DI RICONOSCIMENTO DEL VIAGGIATORE

A partire dall'1 febbraio 2014, i possessori di abbonamenti e titoli cumulativi dovranno munirsi di regolare tessera di riconoscimento del viaggiatore STAV per poter viaggiare a bordo dei nostri mezzi. Per i possessori di titoli di viaggio Ivov, Ivop e Tessere di libera circolazione la tessera di riconoscimento del viaggiatore Stav sarà facoltativa.

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

La tessera per i possessori di un abbonamento Stav/Lomellina Trasporti ha un costo di 10 € e una validità di 5 anni, mentre è gratuita per i viaggiatori possessori di lo Viaggio Ovunque in Lombardia , lo Viaggio Ovunque in Provincia e di tessere di libera circolazione, in quanto da considerarsi già tessere di riconoscimento.

Ricordiamo che la tessera non sarà invece obbligatoria per coloro che viaggiano con biglietto ordinario.

La tessera potrà essere richiesta:

- **ON LINE**: attraverso la registrazione al nostro sito e la compilazione dell'apposito form e contestuale pagamento con paypal e le principali carte di credito e prepagate.
(è in via di attivazione anche la possibilità di pagamento con CartaSi).

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 conferma di avvenuto pagamento o di presa in carico della richiesta, che verrà inviata all'indirizzo e-mail indicato in sede di registrazione al sito, la tessera verrà recapitata direttamente all'indirizzo indicato.

La tessera verrà consegnata a domicilio.

PRESSO I NOSTRI UFFICI E RIVENDITE AUTORIZZATE: recandosi presso i nostri uffici di C.so Milano, snc, 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, con contestuale pagamento dell'importo dovuto.

La tessera verrà consegnata a domicilio.

La tessera è strettamente personale e non cedibile.

Nel periodo intercorrente tra richiesta e consegna della tessera sarà sufficiente dimostrare la regolarità della propria posizione mostrando la regolare ricevuta di presentazione della richiesta.

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, la stessa andrà rinnovata a spese dell'utente.

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.

In caso di mancata corrispondenza l'utente sarà soggetto alle sanzioni previste dalla normativa vigente.