



Carta dei servizi

Navigazione lago d'Orta srl

Navigazione lago d'Orta srl
WWW.NAVIGAZIONELAGODORTA.IT



CARTA DEI SERVIZI

Navigazione lago d'Orta srl

Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994D.P.C.M. 30.12.1998

revisione	2017
-----------	------



INDICE:

1. PREMESSA
 2. PRINCIPI GENERALI
 3. PRESENTAZIONE AZIENDA
 4. LA RETE
 5. LA FLOTTA
 6. FATTORI DI QUALITÀ
 7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE
 - 7.1 DIRITTI DEL VIAGGIATORE
 - 7.2 DOVERI DEL VIAGGIATORE
 8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI COMUNICAZIONALI
 - 8.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE
 - 8.2 OGGETTI SMARRITI
 - 8.3 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI
 9. PROCEDURE DI DIALOGO TRA AZIENDA E UTENTI
 - 9.1 RECLAMI
 - 9.2 RIMBORSI E RISARCIMENTI
 - 9.3 RISARCIMENTO CON RESPONSABILITÀ CIVILE
- ALLEGATO1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO
10. PERSPETTIVE FUTURE

ALLEGATO2: FAC SIMILE RECLAMO





CARTA DEI SERVIZI

Navigazione lago d'Orta srl

1. PREMESSA

Questo documento è stato predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri, d'intesa con il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e con la collaborazione dei soggetti fornitori dei servizi pubblici di trasporto. Esso costituisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore trasporti, in attuazione dell'articolo 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 (Gazzetta Ufficiale dell'11 luglio 1995, n.160).

Lo schema è lo strumento attraverso il quale la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) riceve una traduzione settoriale al fine di favorire l'adozione delle carte dei servizi da parte dei soggetti fornitori di servizi pubblici di trasporto.

Le carte dei servizi, nel settore trasporti, rafforzano la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista: dall'articolo 16 della Costituzione italiana ("ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..."; "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..."); dall'articolo 8 del Trattato di Maastricht ("ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ...").

Più specificamente, la carta dei servizi si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

2. PRINCIPI GENERALI

Nell'ambito della pianificazione, regolazione e controllo di un servizio pubblico di linea, Navigazione lago d'Orta srl si impegna a garantire a tutti gli utenti il rispetto di tre principi fondamentali che indirizzano la propria attività: eguaglianza ed equità, continuità, efficacia del servizio e partecipazione.

EGUAGLIANZA ED EQUITA'

Navigazione lago d'Orta garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzioni di nazionalità, lingua, sesso, religione ed opinioni politiche. Inoltre è garantita alle persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età o altri motivi, la possibilità di fruire dell'assistenza e dei servizi a condizioni

Carta dei servizi



La Carta della Mobilità detta anche Carta dei Servizi, è un documento che tutte le aziende che erogano servizi pubblici, sono tenute a redigere in attuazione di precise disposizioni legislative quali la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, la Legge 11 luglio 1995 n. 273 ed il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

Questo documento, che non si limita solo ad essere un obbligo formale a cui ogni azienda deve uniformarsi, rappresenta una valida opportunità per modificare radicalmente il rapporto tra le aziende erogatrici del servizio pubblico ed i cittadini in quanto utenti dei servizi di trasporto.



simili a quelle a disposizione degli altri cittadini, impegnandosi per il futuro ad un ulteriore miglioramento dell'accessibilità e dell'assistenza, adottando misure atte a tale scopo, compatibilmente alle capacità economiche dell'Azienda.

CONTINUITÀ

Compito primario è quello di assicurare servizi continui e regolari senza interruzioni, fatta eccezione per le situazioni dovute a forza maggiore, casi fortuiti e tutti gli eventi non riconducibili alla responsabilità dell'Azienda erogatrice del servizio. Nel caso si verificano circostanze tali da pregiudicare la continuità del servizio si impegna a fornire tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, al fine di limitare i disservizi ed arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

In caso di sciopero provvede a divulgare con tempestività, in via preventiva, tutte le informazioni necessarie riguardo i servizi minimi garantiti.

EFFICACIA DEL SERVIZIO E PARTECIPAZIONE

La prestazione del servizio pubblico di linea è concepito dall'Azienda in un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, in ambito operativo, tecnico ed organizzativo. A tal proposito partecipa e si confronta in organismi di rappresentanza organizzata (Associazione tra Aziende) e punta sul coinvolgimento diretto della clientela nei progetti di miglioramento attraverso l'acquisizione di consigli e valutazioni dell'utenza.

3. PRESENTAZIONE AZIENDA

Il servizio di navigazione sul lago d'Orta ha inizio nel 1878 con tre piroscafi (Cusio, Mergozzolo e Umberto I) svolgendo il servizio tra Gozzano, Orta e Omegna ma prosegue solo sino al 1887, quando l'attivazione della ferrovia Novara-Domodossola fece crollare il trasporto lacustre.

Il servizio è dunque sospeso per oltre vent'anni fino alla sua ripresa nel 1910 con il piroscampo Riviera, precedentemente facente servizio di cabotaggio sulle acque francesi della Costa Azzurra.

Nel 1935 il piroscampo Principe di Piemonte è distrutto da un grave incendio ponendo fine alla navigazione sul Cusio; si dovrà quindi aspettare sino al 1984 con la nascita della "Navigazione Cusiana srl".

Nel 2008 si prospetta la soppressione del servizio di linea, nonostante i 120.000 passeggeri trasportati ogni anno dalle due motonavi, per mancanza di personale qualificato alla mansione di capitano e addetto alla navigazione pubblica di linea. Si arriva ad una soluzione positiva nella stessa stagione introducendo anche alcune corse aggiuntive verso Omegna oltre a crociere serali e notturne in periodo estivo e si punterà quindi a uno sviluppo non solo del tpl ma anche di servizi turistici.

Il 12 marzo del 2009 si costituisce la società a responsabilità limitata "Navigazione lago d'Orta" quale fusione della già operativa Navigazione Cusiana srl.

Dipendenti 2016	I trimestre	II trimestre	III	IV
	1	3	3	1
amministratori	1	1	1	1

CONTATTI:

Navigazione lago d'Orta srl

Via Curotti 36

28887 Omegna VB

info@navigazioneilagodorta.it

Carta dei servizi Navigazione lago d'Orta srl



4. LA RETE



13 pontili:

- OMEGNA
- OIRA
- PUNTA DI CRABBIA PETTENASCO
- RONCO DI PELLA
- PETTENASCO GIARDINETTO
- PETTENASCO LUNGOLAGO
- PETTENASCO L'APPRODO
- PELLA
- ORTA PIAZZA MOTTA
- ISOLA DI SAN GIULIO
- PELLA SAN FILIBERTO
- MIAMI TORRE DI BUCCIONE
- GOZZANOLIDO

1 PORTO: LAGNA SAN MAURIZIO

Km percorsi 22.300

5. LA FLOTTA

La flotta in servizio di Navigazione lago d'Orta srl è composta da 3 unità:

ORTENSIA:

MOTONAVE
LUNGHEZZA M 23,10
LARGHEZZA MAX M 5,90

N. PASSEGGERI 289
CONBUSTIBILE GASOLIO

VALENTINA:

MOTONAVE
LUNGHEZZA M 17,60
LARGHEZZA MAX M 4,45

N. PASSEGGERI 107
CONBUSTIBILE GASOLIO

AZALEA:

MOTOSCAFO CABINATO
LUNGHEZZA M 13,14
LARGHEZZA MAX M 3,90

TOT OFFERTA PASSEGGERI 466

N. PASSEGGERI 70
CONBUSTIBILE GASOLIO

TOT. OFFERTA POSTI 466





6. FATTORI DI QUALITÀ

Il D.P.C.M. del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio e nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde una specifica unità di misura dei risultati, uno standard (o livello di servizio promesso, valore che l'Azienda si impegna a rispettare) e una modalità di rilevazione.

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, l'Azienda si impegna a verificare periodicamente la rispondenza dei servizi prodotti rispetto allo standard promesso in modo tale da poter valutare il grado di soddisfazione dell'utente/cliente.

I fattori della qualità, come descritti nel D.P.C.M. del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della Mobilità") sono i seguenti:

sicurezza del viaggio:	incidentalità mezzi di trasporto, incidentalità passiva mezzi di trasporto, vetustà dei mezzi, percezione complessiva del livello sicurezza del viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale del cliente:	denunce (furti, danni, molestie) efficacia azioni vigilanza e deterrenza, percezione complessiva livello di sicurezza.
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi:	territorio servito, regolarità complessiva del servizio, frequenza corse, copertura giornaliera, distanza media fermate, velocità commerciale, puntualità, percezione complessiva regolarità servizio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	pulizia ordinaria, pulizia radicale, pulizia impianti di servizio pubblico, percezione complessiva livello pulizia.
Confortevolezza del Viaggio	affollamento, climatizzazione, accessibilità facilitata (pianale ribassato), percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio.
Servizi aggiuntivi:	elenco eventuali servizi aggiuntivi, percezione complessiva servizi aggiuntivi.
Servizi per viaggiatori con Handicap:	elenco eventuali servizi aggiuntivi, percezione complessiva servizi aggiuntivi.
Informazione alla clientela:	tempestività, diffusione, diffusione orari alle fermate, percezione esaustività informazioni.
Aspetti relazionali del personale con l'utenza:	riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio
Servizio allo sportello:	punti vendita territorio, raccolta reclami, riscontro proposte, riscontro reclami, percezione complessiva livello di servizio allo sportello.
Grado di integrazione modale:	coincidenze con altre modalità, percezione complessiva livello di integrazione modale
Attenzione all'ambiente:	carburante a basso tenore di zolfo, mezzi elettrici o ibridi, mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio), mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 0 e successivi, percezione complessiva.



Queste schede offrono una panoramica del livello di servizio promesso dall'Azienda.

SICUREZZA DEL VIAGGIO	Anno 2015	Anno 2016
Incidenti passeggeri (denunciati)	1	0
Incidenti del mezzo	0	0
Vetustà dei 3 mezzi	2 > 35 anni	1 > 10 anni
Livello classificazione R.I.N.A	1 motonave	1 motonave
Condizione di primo intervento	100% collegate con radio	100% collegate con radio
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE		
Denunce (furti, danni, molestie)	0	0
Regolarità complessiva del servizio	100% km percorsi	100% km percorsi
Copertura annuale intero bacino	da aprile a settembre	da aprile a settembre
Copertura giornaliera oraria	9,00 alle 19,10	9,00-19,10
Copertura annuale basso bacino	marzo e ottobre	marzo e ottobre
Copertura domenicale oraria	9,50 alle 17,30	9,50 alle 17,30
Velocità media	11km/h	11km/h
Puntualità (non legata a fattori esterni)	95% corse puntali o con max 5 minuti di ritardo 5% con ritardo max di 10 minuti di ritardo corsa Orta-Omegna	95% corse puntali o con max 5 minuti di ritardo 5% con ritardo max di 10 minuti corsa Orta-Omegna
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI		
Pulizia ordinaria dei mezzi	100% delle imbarcazioni in servizio nel giorno	100% delle imbarcazioni in servizio nel giorno
Frequenza pulizia radicale	ogni 7 giorni	ogni 7 giorni
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO		
Affollamento	466 posti disponibili	466 posti disponibili
climatizzazione	0%	0%
Disponibilità servizi igienici	1 motonave	1 motonave
Bar/ristorante	0%	0%
SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI		
Possibilità di trasporto	100%	100%
Possibilità di salita a bordo	100% con larghezza max 55 cm	100% con larghezza max 55 cm
Disponibilità servizi igienici per disabili	0%	0%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA		
tempestività	Tempo di attesa al telefono < 1 minuto	Tempo di attesa al telefono < 1 minuto
fascia operatività (anche telefono) tutti i giorni	8,00 – 19,00	8,00 – 19,00
Cartelloni orari e comunicazioni	presso ogni pontile	presso ogni pontile
Aspetti relazionali comportamentali a bordo e presso i pontili	percezione complessiva del livello %100	percezione complessiva del livello %100
Livello del servizio di sportello	Riscontro reclami entro 7 giorni	Riscontro reclami entro 7 giorni
Reclami	0%	0%
GRADO DI INTEGRAZIONE INTERMODALE	50%	50%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		
gasolio a basso tenore di zolfo inferiore a 10 ppm	100%	100%



7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e l'Azienda, si formalizza il contratto di trasporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere regolanti in via generale la fruizione del servizio.

7.1. diritti del viaggiatore

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto; - pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e comunicazione delle risposte secondo le tempistiche.

7.2. doveri del viaggiatore

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare alcun oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

8. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI COMUNICAZIONALI

8.1. Informazioni all'utente

Le informazioni relative agli orari, alle tariffe, alla vendita dei titoli di viaggio e orari possono essere richieste telefonando al numero aziendale +39 345 5170005 oppure consultare i siti internet www.navigazione.lagodorta.it e www.provincia.novara.it nella sezione trasporti.



L'azienda inoltre pubblica un opuscolo con gli orari e mappe in distribuzione presso gli uffici turistici, a bordo dei battelli e sono ampiamente diffusi sul territorio.

8.2. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei battelli presso gli uffici aziendali.

8.3. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

L'Azienda si impegna a garantire che il proprio personale effettui la prestazione di lavoro vestendo l'apposita divisa aziendale con tesserino di riconoscimento e mostrando i gradi acquisiti.

Il personale è addestrato affinché gli utenti possano disporre delle informazioni relative al servizio, agli orari nonché per indicare le strutture aziendali competenti a ricevere segnalazioni o suggerimenti. L'azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e adotta tutte le misure tese a stabilire rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

9. PROCEDURE DI DIALOGO TRA AZIENDA E UTENTI

9.1. Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda devono essere segnalati all'Ufficio Trasporti della Provincia di Novara mediante consegna o invio dell'apposito modulo allegato alla presente Carta dei servizi o di un suo fac-simile. Alla presentazione del reclamo l'utente deve fornire oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi relativi all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la Provincia possa ricostruire precisamente il fatto. Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo la Provincia comunicherà per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi necessari alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

9.2. Rimborsi e risarcimenti

L'azienda si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio. Al verificarsi dell'evento si prevedono le seguenti procedure:

- se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all'azienda) non si prevedono forme di rimborso;

- se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'azienda, allora e solo in questo caso si prevede il diritto al rimborso del biglietto di viaggio ove non vi siano altre corse nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso L'utente, entro 48 ore dall'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento; dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio postale farà fede la data del timbro postale dell'ufficio accettante. Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità, la motivazione del viaggio e la ricevuta fiscale delle spese di trasporto sostenute, in questo caso l'azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltata.



9.3. Risarcimento danni per responsabilità civile

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso: per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri a qualsiasi titolo trasportati)

Allegato 1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Si riportano di seguito le condizioni generali di viaggio alle quali i Sigg.ri Viaggiatori si debbono attenere scrupolosamente.

SALITA E DISCESA DAI BATTELLI:

- la salita e la discesa deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee
- il viaggiatore deve manifestare l'intenzione di salire o scendere dal battello portandosi in prossimità del luogo dell'imbarco/sbarco
- non è ammessa la salita sul battello se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- La bigliettazione viene effettuata a bordo dei battelli
- 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.
- Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T. nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi di T.P.L. in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- Il documento di viaggio, avendo valore di scontrino fiscale, deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del percorso.
- I viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore incappa nelle sanzioni
- In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatesi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

NORME COMPORTAMENTALI

- I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio;
- sono altresì tenuti a declinare e a documentare le proprie generalità agli agenti 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 a 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. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.



È fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (legge n°584/75) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- insudiciare, guastare o manomettere parti e apparecchiature delle vetture;
- salire in vettura in stato di ebbrezza;
- gettare qualunque oggetto dal battello

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, perdita di coincidenze e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

TRASPORTO BAMBINI

- Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini, i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in braccio.

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, etc.). E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici, deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. 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

VALIDITA' DEL BIGLIETTO

I biglietti di viaggio sono validi il solo giorno di emissione.

BIGLIETTI COLLETTIVI PER VIAGGI IN GRUPPO

Particolari condizioni di favore verranno applicate per comitive scolastiche o per gruppi.

BIGLIETTI DI LIBERA CIRCOLAZIONE

Sono rilasciati, per le corse di linea effettuate dei biglietti di libera circolazione che, salvo che non sia diversamente indicato, danno diritto a viaggiare illimitatamente su tutte le corse indicate in orario. Detti biglietti sono strettamente personali ed hanno la validità giornaliera.

TRASPORTO BAGAGLI ACCOMPAGNATI

Sono esenti da tassa i bagagli portati dai viaggiatori contenenti oggetti d'uso personale non eccedenti la misura ed il peso previsti dall'estratto delle condizioni di trasporto, nella quantità di n.1 per ogni passeggero.

Sono trasportati a titolo gratuito, senza l'obbligo di possesso di specifico recapito di viaggio i passeggini pieghevoli, le carrozzelle per bambini e le carrozzelle per persone diversamente abili.



10. PROSPETTIVE FUTURE

Navigazione lago d'Orta srl si prefigge come obiettivo prioritario il miglioramento della qualità dei servizi forniti ai propri utenti, tenendo in debita considerazione l'aspetto relazionale con la clientela. A tal fine si proseguirà nell'opera di valorizzazione della propria flotta impegnandosi a garantire il miglioramento degli standard funzionali e qualitativi dei propri mezzi. Altro impegno primario sarà l'ulteriore sviluppo dell'informatizzazione al fine di rendere più efficiente e rapida del servizio offerto nonché il miglioramento del rapporto con l'utenza. Utile strumento in tal senso sarà lo sviluppo del sito internet che diventerà strumento indefettibile e prioritario per agevolare il rapporto tra l'azienda e l'utenza.



Facsimile reclamo Provincia Novara

PROVINCIA DI NOVARA

Settore Trasporti

Piazza Matteotti 1

28100 NOVARA

trasporti@provincia.novara.it

Oggetto: Reclamo.

Il sottoscritto _____

residente a _____

presenta reclamo in quanto ha notato il presente disservizio:

(fornire tutti gli estremi dell'accaduto o a quanto sia stato oggetto di violazione)

Luogo e data _____