

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 1 / 11

1. Premessa

Negli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti dal rapporto comunicativo tra ente e utente-cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte di Servizi".

Questo documento, denominato **Carta dei servizi**, è stato adottato dall'Azienda **S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.** in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30 dicembre 1998.

La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

Essa, infatti, secondo quanto si legge nel D.P.C.M. del 30/12/98, rafforza la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini prevista: - dall'art.16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..." dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- Predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno a erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

2. Principi fondamentali della Carta della mobilità

Coerentemente con l'attuale quadro normativo l'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

2.1. eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione;
- Garanzia di 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 (ordinarie e in abbonamento) 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.

2.2. continuità

- L'erogazione del servizio 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, ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice del settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna circa i servizi minimi garantiti in caso di sciopero. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

2.3. partecipazione



- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate per il miglioramento del servizio privilegiando, però, il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

2.4. efficienza ed efficacia

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

3. Presentazione dell'Azienda

L'Azienda S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l., nata come società in accomandita semplice nel 1964, ma già operante dal 1928 come "Ditta Fratelli Fontaneto", si costituisce come società a responsabilità limitata il 01 gennaio 2005 con la fusione per incorporazione della ditta Autoservizi Nerini s.a.s..

REDAZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Linee 	Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016	Direttore Generale 

Opera nel campo delle autolinee extraurbane, dei servizi interregionali e di turismo in ambito nazionale ed internazionale.

I servizi di T.P.L. ad essa affidati collegano principalmente centri non raggiunti dalla ferrovia, all'interno delle Province di Novara, Verbania, Varese e Milano. I servizi di GranTurismo interregionale collegano le principali località delle province di Verbania e Novara con la Riviera Ligure di Ponente e la Riviera Adriatica.

4. Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio

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.

4.1. Monitoraggio

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.

4.2. Fattori della qualità

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:

<u>sicurezza del viaggio:</u>	incidentalità mezzi di trasporto, incidentalità passiva mezzi di trasporto, vetustità mezzi, percezione complessiva del livello sicurezza del viaggio.
<u>Sicurezza personale e patrimoniale del cliente:</u>	denunce (furti,danni,molestie), efficacia azioni vigilanza e deterrenza, percezione complessiva livello di sicurezza.
<u>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi:</u>	territorio servito, regolarità complessiva del servizio, frequenza corse, copertura giornaliera, distanza media fermate, velocità commerciale, puntualità, percezione complessiva regolarità servizio.
<u>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture:</u>	pulizia ordinaria, pulizia radicale, pulizia impianti di servizio pubblico, percezione complessiva livello pulizia.
<u>Confortevolezza del Viaggio:</u>	affollamento, climatizzazione, accessibilità facilitata (pianale ribassato), percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio.
<u>Servizi aggiuntivi:</u>	elenco eventuali servizi aggiuntivi, percezione complessiva servizi aggiuntivi.
<u>Servizi per viaggiatori con Handicap:</u>	elenco eventuali servizi aggiuntivi, percezione complessiva servizi aggiuntivi.
<u>Informazione alla clientela:</u>	tempestività, diffusione, diffusione orari alle fermate, percezione esaustività informazioni.
<u>Aspetti relazionali del personale con l'utenza:</u>	riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio.
<u>Servizio allo sportello:</u>	punti vendita territorio, raccolta reclami, riscontro proposte, riscontro reclami, percezione complessiva livello di servizio allo sportello.
<u>Grado di integrazione modale:</u>	coincidenze con altre modalità, percezione complessiva livello di integrazione modale.
<u>Attenzione all'ambiente:</u>	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.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

I fattori della qualità, che l'Azienda si impegna a monitorare sono i seguenti:

FATTORE BASE	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Rilevaz. 2015	Obiettivo 2016
1 Sicurezza Del Viaggio	incidentalità del mezzo	n° morti/viaggiatori km	0	0
	incidentalità del mezzo	n° feriti/viaggiatori km	0	0
	incidentalità del mezzo	n° sinistri/autobus km	0	0
	incidentalità passiva del mezzo	n° morti sinistri passivi/viaggiatori km	0	0
	incidentalità passiva del mezzo	n° feriti sinistri passivi/viaggiatori km	0	0
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri passivi/autobus km	0	0
	vetustà dei mezzi	% autobus > 10 anni	62,00%	<70%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>85%
2 Sicurezza Personale E Patrimoniale extraurbano	denunce	n° denunce/n°viaggiatori trasportati	0	0
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>85%
3 Regolarità e Puntualità	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	100,00%	>90%
	frequenza corse del servizio	06.00-20.00	06.00 21.30	06.00 21.30
	territorio servito	popolazione residente/ kmq.	376	<380
	copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore: copertura massima	19	>15
	distanza media fermate extraurbane	metri	2273	>1000
	velocità commerciale extraurbano	km/ora	42,04 km/h	>35 km/h
	puntualità	% bus con scarto rispetto agli orari 0' e 5'	99,00%	>90%
	puntualità	% bus con scarto rispetto agli orari > 15'	1,00%	<5%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	96,00%	>85%
4 Pulizia dei Mezzi	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi settimanali per ogni mezzo	5	>3
	pulizia straordinaria dei mezzi	N° interventi annui per ogni mezzo	2	>1
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	99,00%	>85%
5 Confortevolezza del Viaggio	affollamento	posti offerti totali per km prodotti/viaggiatori per km	8,62	>5
	affollamento	posti offerti seduti per km prodotti/viaggiatori per km	6,67	>4
	climatizzazione extraurbano	% mezzi sul totale	100,00%	>90%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	98,00%	>90%

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

6 Servizi per viaggiatori con handicap	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	54,00%	>40%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	99,00%	>85%
7 Servizi aggiuntivi	mezzi attrezzati per servizi aggiuntivi	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	43,00%	>40%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	99,00%	>85%
8 Informazione alla Clientela	Tempestività	tempo medio di attesa utente anche al telefono: minuti	1	1
		tempo medio su disservizi: interruzioni (giorni preavviso)	4	<10
	fascia operatività (anche telefono) da lunedì a venerdì	9.00/12.30	9.00/12.30	
		14.00/17.30	14.00/17.30	
	Diffusione	mezzi con dispositivi di informazione visiva e/o acustica	60,00%	>50%
	orari alle fermate	% su totale	94,00%	>=74%
percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>85%	
9 Aspetti Relazionali Comportamentali	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	100,00%	>90%
10 Livello del Servizi di sportello	Riscontro/risposte a reclami	entro n° giorni	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>85%
11 Grado di integrazione intermodale	Corse intermodali/totali corse programmate	% sul totale	77,00%	>70%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>85%
12 Attenzione all'ambiente	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100,00%	100%
	Mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro 1 secondo lo standard Euro 2 secondo lo standard Euro 3 secondo lo standard Euro 4 e successivi		9,00%	<10%
			11,00%	<20%
			43,00%	>40%
		37,00%	>35%	
percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%	

5. 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.

5.1. 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;

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 5 / 11

- 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.

5.2. 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.

6. Informazioni all'utente e aspetti relazionali comunicazionali

6.1. Informazioni all'utente

Le informazioni relative agli orari, alle tariffe e alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste telefonando ai numeri telefonici aziendali 0322863117 e 0323552172. Mentre per le informazioni sui soli orari è possibile telefonare al n° verde regionale 800990097 o al n° regionale 0116910000 oppure consultare i siti internet

www.safduemila.com, www.provincia.verbania.it, <http://www.provincia.novara.it>

L'azienda inoltre pubblica un opuscolo con gli orari di tutte le autolinee in distribuzione presso gli uffici aziendali e su tutti gli autobus.

6.2. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo degli autobus presso gli uffici aziendali.

6.3. 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. 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 ed adotta tutte le misure atte a stabilire rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 6 / 11

7. Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

7.1. Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda devono essere segnalati all'Ufficio Trasporti della Provincia del VCO o 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.

7.2. Rimborsi e risarcimenti

Rimborsi per servizi saltati o irregolarità

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 la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento. 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.

7.3. 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).

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 7 / 11

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 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 o avvisando il conducente della propria intenzione di scendere.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- La bigliettazione viene effettuata a bordo dell'autobus. Per il rilascio degli abbonamenti, la prima volta viene emesso presso gli uffici aziendali, successivamente a bordo autobus previa consegna tre-quattro giorni prima della scadenza del mese tramite il personale viaggiante (si consegna il tesserino di riconoscimento con l'importo esatto del tagliando abbonamento desiderato).
- I viaggiatori in possesso di abbonamento (o di tessera di libera circolazione) al momento della salita in 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. 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.
- Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- Il documento di viaggio, avendo valore di scontrino fiscale, deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del percorso. Inoltre coloro che chiedono il rinnovo dell'abbonamento tramite l'autista dovranno consegnare, entro il terzo giorno lavorativo precedente l'inizio del mese la tessera personale, l'importo esatto o un assegno circolare non trasferibile intestato alla S.A.F., con l'esatto importo del costo dell'abbonamento richiesto.
- 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.

INFRAZIONI E SANZIONI

(L.R. art.20 n°1/2000 – determina N°159/2008 Prov.VCO – determina n°2708/2008 Prov.Novara)

- Chiunque, ad un controllo del personale aziendale autorizzato, risulti sprovvisto di regolare titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria stabilita in 100 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile della tariffa regionale autorizzata.
- Tale importo è ridotto della metà (50 volte la tariffa minima) se pagato all'atto della contestazione o entro 48 ore dall'accertamento presso la direzione dell'azienda.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 8 / 11

- La sanzione pecuniaria è infine ridotta a 2/3 (66 volte la tariffa minima) se pagata entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento presso la direzione dell'azienda.
- Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi di trasporto, sono accertate e contestate, ai sensi della Legge n°698 del 24 novembre 1981.

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;
 - fare uso senza necessità del segnale di richiesta fermata o del comando di emergenza d'apertura porte;
 - salire in vettura in stato di ebbrezza;
 - gettare qualunque oggetto dall'autobus.

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 ed, 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.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 9 / 11

TRASPORTO COSE

- Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purchè le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

OGGETTI RINVENUTI

- Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso gli uffici aziendali.

RECLAMI

- Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni all'Ufficio Trasporti della Provincia del V.C.O. o all'Ufficio Trasporti della Provincia di Novara o mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo fac-simile.

Allegato 2: DOCUMENTI DI VIAGGIO

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

- Da diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistato e convalidato a bordo dell'autobus.

ABBONAMENTO SETTIMANALE

- Ha validità dal lunedì alla domenica; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

ABBONAMENTO MENSILE

- Ha validità dal primo giorno del mese di convalida compreso le domeniche fino all'ultimo giorno del mese, dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

ABBONAMENTO 20 CORSE

- Ha validità di due mesi dal giorno di emissione dell'abbonamento; dà diritto ad effettuare il numero di corse previsto con la foratura del tagliando ogni qualvolta si usufruisce del mezzo di trasporto sul percorso per il quale è stato rilasciato.

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata, per particolari categorie di persone (invalidi, etc.), dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee di T.P.L.. per alcune categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto di viaggiare come tale non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato.

INTEGRAZIONI TARIFFARIE

L'Azienda si impegna ad attuare l'integrazione tariffaria per gli abbonamenti e i biglietti al fine di consentire all'utente di raggiungere la destinazione voluta con un unico titolo di viaggio, anche se ciò comporta il trasbordo gomma-gomma almeno all'interno della stessa area omogenea (cfr. Deliberazione di attuazione del Programma Provinciale triennale dei Trasporti per 2006-2009). Per l'integrazione gomma-ferro l'Azienda si obbliga ad applicare la tariffa integrata deliberata dalla Regione.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 11 / 11

Facsimile reclamo Provincia VCO

PROVINCIA DEL VCO
Settore Trasporti
Via dell'Industria, 25
28924 VERBANIA FONDOTOCE

FAX 03234950237

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 _____

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 01/03/2005	Numero: 11 Data: 24/03/2016