

carta della mobilità 2019



Consorzio GRANDA BUS
Via Circonvallazione, 19
12037 – Saluzzo (CN)

www.grandabus.it

granda 



La Provincia di Cuneo ha affidato al Consorzio Trasporti GRANDA BUS, a seguito di appalto pubblico, il servizio di Trasporto Pubblico Locale extraurbano della Provincia di Cuneo, il servizio delle conurbazioni di Bra e Alba e il servizio urbano di Mondovì, Saluzzo, Savigliano e Fossano.

La titolarità dei contratti è ora in capo all'Agencia della Mobilità Piemontese.

AGENZIA DELLA MOBILITÀ PIEMONTESE

Corso Marconi, 10
10125 - TORINO
Tel 011 - 3025223 Fax 011 – 3025200

PROVINCIA DI CUNEO

Settore Trasporti
Corso Nizza, 21
12100 - CUNEO
Tel 0175 - 4451 Fax 0175 - 445570

Associazioni a difesa dei consumatori

ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO	CAP	CITTA'	TELEFONO	FAX
ADICONSUM	Cascina Colombaro, 33	12100	CUNEO	0171 - 69.67.91	0171 - 649776
ADOC PIEMONTE	Lungostura XXIV Maggio, 9	12100	CUNEO	366 - 6281074	
COMITATO DIFESA CONSUMATORI	Via XX settembre, 42	12100	CUNEO	0171 – 69.04.31	
FEDERCONSUMATORI	Via M. Coppino, 2/bis	12100	CUNEO	0171 – 45.25.40	0171 – 45.25.55
MOVIMENTO CONSUMATORI	Via C. Emanuele III, 34	12100	CUNEO	0171 – 60.22.21	0171 – 60.22.21
ACU - Piemonte	Via Matteo Pescatore, 15	10124	TORINO	011 – 43.46.964	011 – 44.77.555

Sommario

Sommario	3
Premessa	5
Sezione I - Principi fondamentali	6
1. Eguaglianza ed Imparzialità	6
2. Continuità.....	6
3. Partecipazione	6
4. Efficienza ed Efficacia.....	7
5. Libertà di scelta	7
6. Monitoraggio	7
GRANDA BUS la storia	8
GRANDA BUS oggi	9
Le aziende del Consorzio	9
Le aziende del sub affidamento.....	9
GRANDA BUS in cifre.....	10
Gli URP – Uffici Relazione con il Pubblico	11
Sedi decentrate URP	12
La biglietteria elettronica	13
Il Sistema BIP: la biglietteria elettronica	13
La biglietteria.....	13
Tipologie	14
Acquisto degli abbonamenti ON LINE	15
L’App di GRANDA BUS.....	16
Sistema integrato Formula.....	17
Tipologie abbonamenti area FORMULA.....	17
Regolamento di vettura	18
Particolari condizioni di viaggio	19
Sanzioni a carico dei viaggiatori	21
Reclami e rimborsi	22

In caso di sciopero.....	24
Regole per il Personale a contatto con il pubblico	25
1. Rapporti con il cittadino	25
2. Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa	25
3. Riconoscimento del personale viaggiante	26
4. Cura della persona per il personale di contatto.....	26
5. Corsi per il personale di guida e controllo.....	26
Sezione II - Analisi del servizio	27
La qualità percepita.....	28
Le schede tematiche	29

Premessa

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 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n° 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998).

La Carta della Mobilità GRANDA BUS è a disposizione della Clientela presso gli Uffici URP e le rivendite dei titoli di viaggio dislocate sul territorio.

Nella Sezione I sono descritti i principi fondamentali della Carta e sono fornite informazioni su GRANDA BUS e sui servizi offerti.

Nella Sezione II, costituita da 11 schede, sono indicati e descritti i "fattori di qualità", atti a rappresentare e a misurare, con specifici indicatori, il livello qualitativo del servizio offerto.

Sezione I - Principi fondamentali

Con l'emissione della Carta della Mobilità, GRANDA BUS, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- miglioramento del rapporto tra Clienti e fornitore dei servizi.

Nello svolgimento del servizio GRANDA BUS si impegna ad assicurare le proprie prestazioni nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti nella carta del settore trasporti:

1. Eguaglianza ed Imparzialità

GRANDA BUS intende garantire il servizio di trasporto rispettando l'eguaglianza dei diritti degli utenti, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie di utenza;
- accessibilità ai servizi di trasporto senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- adozione di misure adeguate per favorire l'accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide.

GRANDA BUS si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2. Continuità

GRANDA BUS si impegna a fornire i servizi in modo continuo e regolare. Le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o stato di necessità indipendenti dalla volontà del Consorzio sono gestite in conformità alla normativa.

Si adottano, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai viaggiatori il minor disagio possibile.

3. Partecipazione

GRANDA BUS rende possibile la partecipazione della Clientela a momenti di analisi sulle principali problematiche dei servizi offerti, invitando i viaggiatori a formulare suggerimenti e ad inoltrare segnalazioni / reclami.

Il Consorzio si impegna inoltre a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio tramite indagini presso i vari segmenti di utenza.

4. Efficienza ed Efficacia

GRANDA BUS si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative, necessarie a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili.

5. Libertà di scelta

È garantito, in accordo con tutti gli Enti coinvolti (Comuni, Provincia, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni.

6. Monitoraggio

GRANDA BUS prevede un sistema di monitoraggio interno atto a valutare e quindi migliorare la qualità del servizio offerto, in particolare per quanto riguarda:

- il livello di comfort e di sicurezza degli automezzi;
- l'efficienza della struttura organizzativa;
- la professionalità del Personale.

GRANDA BUS la storia

Oggetto sociale del Consorzio, ai sensi dell'articolo 4 dello statuto sociale, è la disciplina, la promozione e lo svolgimento delle attività inerenti, ausiliarie e connesse all'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Cuneo e degli altri Enti Locali aventi sede nella Provincia di Cuneo.

Il Consorzio Granda Bus, costituito nel maggio 2004, raccoglie nel suo ambito le principali Aziende operanti nel settore del trasporto pubblico locale della Provincia di Cuneo, concretizzando le esperienze di gestione collettiva del servizio iniziate nel 2001 con le Associazioni Temporanee di Imprese costituite per la gestione del TPL interurbano provinciale e dei servizi della Conurbazione di Cuneo.

Nel 2010 GRANDA BUS si aggiudica la gara per la gestione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale dell'area omogenea della Provincia di Cuneo, che comprende il servizio extraurbano della Provincia di Cuneo, il servizio delle conurbazioni di Bra e Alba e il servizio urbano di Mondovì, Saluzzo, Savigliano e Fossano.

Dal 2015 la titolarità dei contratti è in capo all'Agenzia della Mobilità Piemontese, che pertanto comprende:

- tutti i servizi interurbani di TPL della provincia di Cuneo

tutti i servizi urbani de

- la Conurbazione di Cuneo
- la Conurbazione di Alba
- la Conurbazione di Bra
- l'Urbano di Mondovì
- la Funicolare di Mondovì
- l'Urbano di Saluzzo
- l'Urbano di Savigliano
- l'Urbano di Fossano

GRANDA BUS oggi

Le aziende del Consorzio

Le aziende del Consorzio Granda Bus che operano nel TPL della Provincia di Cuneo sono:

Azienda	Città	Indirizzo	Telefono	
BUS COMPANY S.r.l.	SALUZZO	Via Circonvallazione, 19	0175	478.811
Autolinee ALLASIA S.r.l.	SAVIGLIANO	Via Mutuo Soccorso, 13	0172	33.228
ACTP S.r.l.	CUNEO - ROATA ROSSI	Via Roero, 14	0171	68.99.27
Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.	CUNEO	Via Cavallotti, 35	0171	69.29.29
Autolinee VALLE PESIO S.r.l.	CHIUSA DI PESIO	Via Cav. G. Avena, 41/43	0171	73.44.96
GELOSOBUS S.r.l.	CANELLI	Via G. Contratto, 12	0141	82.32.13
GIORS S.r.l.	ALBA	Via C.A. Dalla Chiesa, 15/a	0173	290.047
GTT S.p.A.	TORINO	Corso Turati, 19/6	011	57.64.1
GUNETTO AUTOLINEE S.r.l.	FOSSANO	Via S. Lucia, 49	0172	69.14.14
S.A.C. S.r.l. (ed ex NUOVA BECCARIA S.r.l.)	BRA	Strada Falchetto, 61/e	0172	411.611
NUOVA S.A.A.R. S.r.l.	FARIGLIANO	Loc. Piancerreto, 86/bis	0172	411.611
S.A.V. Autolinee S.r.l.	VILLAFALLETTO	Via Beni Comunali, 7	0171	93.81.43
RIVIERA TRASPORTI PIEMONTE S.r.l.	IMPERIA	Via Nazionale, 365	0183	700.232
STP S.r.l.	CUNEO	Via Bisalta, 60	0171	34.81.31

Le aziende del sub affidamento

Alcuni servizi, cosiddetti complementari, sono stati affidati alle seguenti aziende:

Azienda	Città	Indirizzo	Telefono	
Autonoleggio B&B s.n.c. di Bruno Danilo e Bernardi Giovanni	ROCCASPARVERA	via del Potasso, 5	0171	74.298
Negro Italo	S. STEFANO BELBO	via Stazione, 20/b	0141	84.34.33
Basso Mario	FRABOSA SOTTANA	via Mondolè, 16	0174	24.46.40

GRANDA BUS in cifre

Comuni serviti		Popolazione residente
In Provincia di CUNEO	230	Circa 550.000
In Provincia di TORINO	23	Circa 1.050.000
In Provincia di ASTI	12	Circa 100.000
In Provincia Di SAVONA	8	Circa 100.000
In Provincia di IMPERIA	7	Circa 50.000
Totale Comuni Serviti	280	Circa 1.850.000

servizio	Lunghezza rete in km	Numero fermate	Km / anno	Passeggeri trasportati	Parco autobus
Interurbano	3.000	2.200	10.700.000	10 milioni	293
Urbano	900	950	3.220.000	5,7 milioni	83
Funicolare	0,54462	2	32.000		2

Gli URP – Uffici Relazione con il Pubblico

Dal 1 febbraio 2018 è operativo a Cuneo in Via Carlo Pascal, 7 un nuovo Ufficio Biglietteria del Consorzio GRANDA BUS.

ORARIO

Giorni feriali dal lunedì al venerdì	9.00 – 13.00 / 14.30 18.30
Al sabato feriale	9.00 – 13.00
Domeniche e Festivi infrasettimanali	chiuso

RECAPITI

Indirizzo	Via Carlo Pascal, 7 12100 – CUNEO
Coordinate	44.391882 7.545496
Telefono	0171301617
Mail	biglietteria.cuneo@grandabus.it

FUNZIONI DELL'UFFICIO BIGLIETTERA

Presso l'Ufficio Biglietteria del Consorzio Granda Bus è possibile

- avere informazioni ed orari di tutti i servizi del Consorzio GRANDA BUS
- ottenere una tessera BIP
- richiedere un nuovo abbonamento
- rinnovare l'abbonamento
- caricare il Credito Trasporto
- fornire suggerimenti e/o segnalare disservizi

È inoltre possibile contattare il Consorzio GRANDA BUS presso la sede di Via Circonvallazione, 19 / 12037 – Saluzzo (CN) a questi recapiti:

NUMERO VERDE	800.111.773
dal lunedì al venerdì	7.30 – 18.30
al sabato	7.30 - 12.30
domenica e festivi	Chiuso

Tel.	0175 - 478.811
Fax	0175 - 478.819
Mail	consorzio@grandabus.it
sito internet	www.grandabus.it



Sedi decentrate URP

Le Aziende del Consorzio Granda Bus sono dislocate sul territorio servito e sono a disposizione della Clientela.

Azienda	Comune	Indirizzo	Giorni di apertura	
			da lunedì a venerdì	Sabato
GRANDA BUS	CUNEO	Via Carlo Pascal, 7	●	●
BUS COMPANY S.r.l.	Saluzzo	Via Circonvallazione, 19	●	●
BUS COMPANY S.r.l.	Mondovì	Via Torino, 61	●	●
BUS COMPANY S.r.l.	Mondovì	Via della Funicolare, 27 Valle	●	●
BUS COMPANY S.r.l.	Alba	Piazza A.M. Dogliotti, 1/c	●	●
GTT S.p.A.	Alba	Piazza A.M. Dogliotti, 1/c	●	●
BUS COMPANY S.r.l.	Carignano	Strada Saluzzo, 63/13	●	
BUS COMPANY S.r.l.	Villafranca P.te	Via Vigone, 8	●	●
BUS COMPANY S.r.l.	Torino	Via Natta, 6	●	●
Autolinee ALLASIA S.r.l.	Savigliano	Via Mutuo Soccorso, 13	●	●
Autolinee ALLASIA S.r.l.	Savigliano	Via Cordoni ang. Via Artigianato	●	●
ACTP S.r.l.	Cuneo - R. Rossi	Via Roero, 14	martedì e mercoledì	
Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.	Cuneo	Via Felice Cavallotti, 35	●	●
GUNETTO AUTOLINEE S.r.l.	Fossano	Via Santa Lucia, 49	●	●
S.A.C. S.r.l.	Bra	Strada Falchetto, 61/e	●	
NUOVA S.A.A.R. S.r.l.	Farigliano	Loc. Piancerretto, 86/bis	●	
S.A.V. Autolinee S.r.l.	Villafalletto	Via Beni comunali, 7	●	
Autolinee VALLE PESIO S.r.l.	Chiusa Pesio	Via Cav. Giuseppe Avena, 41/43	●	●
GIORS S.r.l.	Alba	Via C.A. Dalla Chiesa, 15/a	●	
GELOSOBUS S.r.l.	Canelli	Via G. Contratto, 12	●	●
STP S.r.l.	Cuneo	Via Bisalta, 60	●	

La biglietteria elettronica

Il Sistema BIP: la biglietteria elettronica

GRANDA BUS ha terminato l'installazione del sistema Bip.

Il Consorzio GRANDA BUS cura la gestione del nuovo sistema di biglietteria nella provincia di Cuneo e su alcune linee in provincia di Asti e di Torino, in collaborazione con il Centro Servizi della Regione Piemonte.

Complessivamente il sistema BIP nella provincia di Cuneo e su alcune linee della provincia di Asti e Torino interessa oltre 510 autobus (di cui oltre 450 del Consorzio GRANDA BUS).

Il progetto ha portato alla realizzazione di:

- **Un sistema di bigliettazione elettronica regionale basato su tecnologia smart-card a microchip di tipo contactless (= senza contatto);**

La tessera è ricaricabile e si può utilizzare:

- per l'abbonamento;
- per il credito trasporti che ha ormai sostituito tutte le tipologie di biglietti cartacei eccezion fatta per i titoli di corsa semplice venduti a bordo autobus;
- contemporaneamente sia per l'abbonamento che per il credito trasporti.

- **Un sistema di monitoraggio satellitare dei mezzi pubblici;**

Gli autobus sono controllati mediante un collegamento satellitare che consente di verificarne la posizione. Di ogni corsa inoltre è archiviata una "traccia" con le indicazioni dettagliate di come è stato svolto il servizio: percorso effettuato, orari di partenza, di arrivo e di passaggio alle fermate. Ovviamente tali dati sono trattati ed archiviati nel rispetto della normativa Privacy.

- **Un sistema di videosorveglianza a bordo dei mezzi;**

Ogni autobus è attrezzato con videocamere che riprendono e registrano quanto avviene a bordo. I dati registrati sono trattati secondo la normativa prevista per la privacy.

La biglietteria

Le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio, e le sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, sono stabilite dalla REGIONE PIEMONTE.

La vendita dei titoli di viaggio viene effettuata dalle rivendite a terra e dagli uffici URP e a bordo autobus, con una maggiorazione.



Tipologie

TITOLO DI VIAGGIO	SUPPORTO	NOTE	VALIDAZIONE
CREDITO TRASPORTO	CARTA BIP	Valido 1 corsa singola.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE SIA IN SALITA (CHECK IN) CHE IN DISCESA (CHECK OUT)
ACQUISTI IN APP	SMARTPHONE	Valido 1 corsa singola.	ANNULLO ATTRAVERSO LETTURA DEL QR CODE DI BORDO CON LO SMARTPHONE
BIGLIETTO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	BIGLIETTO CARTACEO	Valido 1 corsa singola.	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)
CARNET MULTICORSE	CARTA BIP	Valido per più corse	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI SETTIMANALI	CARTA BIP	Valido tutti i giorni della settimana, festivi compresi, da lunedì a domenica	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI MENSILI	CARTA BIP	Valido tutti i giorni del mese, festivi compresi, dal primo all'ultimo giorno del mese.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI TRIMESTRALI	CARTA BIP	Valido come il mensile, per un periodo di 3 mesi consecutivi.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI ANNUALI STUDENTI	CARTA BIP	Valido dal 1 Settembre al 30 Giugno dell'anno successivo, tutti i giorni, festivi compresi. È riservato agli studenti dai 15 ai 25 anni di età. Deve essere accompagnato da un documento comprovante l'iscrizione scolastica	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI ANNUALI ORDINARI	CARTA BIP	Valido per un periodo di 12 mesi, tutti i giorni dell'anno, festivi compresi. La validità inizia il primo	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
BAGAGLIO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	BIGLIETTO CARTACEO	Tariffa unica applicata per bagaglio voluminoso	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)
PROMOZIONE OVER 65 ABBONAMENTO ANNUALE 2018	CARTA BIP	RISERVATO AGLI OVER 65 Valido su tutti i servizi GRANDA BUS (Urbani ed Extraurbani), tutti i giorni dell'anno 2018 senza limite di orario RISERVATO AGLI OVER 65 Valido su tutti i servizi GRANDA BUS (Urbani ed Extraurbani), tutti i giorni dell'anno 2018 dalle ore 9.00 in poi	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)

Acquisto degli abbonamenti ON LINE

Le Aziende del Consorzio GRANDA BUS sono in fase di attivazione della vendita on line degli abbonamenti, sia che i Clienti siano o meno in possesso di una tessera personale BIP.

È possibile l'acquisto degli abbonamenti extraurbani e urbani sia settimanali che mensili (esclusi gli abbonamenti Formula) tramite il sito internet delle aziende di seguito indicate, raggiungendo il modulo di rinnovo secondo i relativi percorsi:

BUS COMPANY S.r.l.
http://www.buscompany.it/
AUTOLINEE
BUS COMPANY
VIAGGIA CON NOI
RINNOVA ON LINE

Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.
http://www.benese.it/
BIP
RICARICA LA TUA TESSERA BIP

ACTP S.r.l.
http://www.merloviaggi.com/
IL GRUPPO MERLO
AZIENDA A.C.T.P.

GELOSOBUS S.r.l.
http://www.gelosobus.it/
VIAGGIA CON NOI
RINNOVO ABBONAMENTO

S.A.C. S.r.l.
http://www.viaggisac.com/
RINNOVA ON LINE

NUOVA S.A.A.R. S.r.l.
http://www.viaggisac.com/
RINNOVA ON LINE

L'App di GRANDA BUS

Il Consorzio ha un'applicazione "GRANDA BUS" dedicata al servizio di trasporto esercito.

L'APP si può scaricare per iPhone da  e per Android da 



Con l'app di **Granda Bus** si possono consultare gli orari ed acquistare biglietti di viaggio e abbonamenti validi su tutti i servizi di Trasporto Pubblico Locale dell'area omogenea della Provincia di Cuneo, che comprende il servizio extraurbano della Provincia di Cuneo, il servizio delle conurbazioni di Cuneo, Bra, Alba ed i servizi urbani di Mondovì, Saluzzo, Savigliano e Fossano.

Gli acquisti possono essere eseguiti direttamente da uno smartphone ed è possibile pagare tramite carta di credito, Satispay, PagOnline di Unicredit o PayPal.

Sistema integrato Formula



Le linee GRANDA BUS che operano nella provincia di Torino adottano il Sistema Integrato Formula, che prevede un unico abbonamento (settimanale, mensile o annuale) per viaggiare sulla rete urbana di Torino e nell'area metropolitana circostante sui servizi extraurbani e sulla rete TRENITALIA.

Tipologie abbonamenti area FORMULA

Gli abbonamenti sono validi nella area Formula sulle tratte GRANDA BUS che operano nella Provincia di TORINO

per informazioni più dettagliate consultare il sito

<http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/abbonamenti/abbonamenti-per-l-area-integrata-formula>

Settimanale	E' valido dal lunedì alla domenica (compresa) della settimana in cui è stato convalidato
Mensile	E' valido per tutto il mese solare in cui è stato convalidato. Può essere convalidato e utilizzato a partire dal giorno 28 del mese precedente.
Annuale	Ha validità per 12 mesi solari
Annuale Studenti	Valido dal 1 Settembre al 30 Giugno

Regolamento di vettura

Comportamento in vettura - È fatto obbligo ad ogni passeggero di attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme. I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto a sedere ai portatori di handicap, nonché agevolare le persone anziane e le donne con bambini. Eventuali suggerimenti/segnalazioni/reclami sul servizio possono inviati per iscritto al Consorzio Granda Bus, Via Circonvallazione, 19 – 12037 SALUZZO (Cn) con l'indicazione del giorno, ora, numero di vettura; suggerimenti/segnalazioni/reclami devono essere firmati e contenere le generalità e l'indirizzo del reclamante. Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi della vigente normativa in materia di tutela della privacy.

Inoltre in vettura è fatto divieto di:

- salire o scendere da una porta diversa da quella prescritta;
- accedere con armi (ad eccezione delle forze dell'ordine nell'esercizio delle proprie funzioni e ove previsto), materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
- salire in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio od arrecare danno a sé oppure agli altri;
- accedere con abbigliamento indecente o con segni evidenti di malattie o ferite che possono arrecare danno o disagio agli altri passeggeri;
- accedere al posto di guida non presidiato;
- azionare immotivatamente i dispositivi di emergenza;
- fumare;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti al di fuori delle vetture;
- appoggiarsi alle porte;
- distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- chiedere al conducente di salire o scendere dalla vettura in luogo diverso dalle fermate autorizzate;
- tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disturbo alle persone o danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza regolare autorizzazione.

Resta comunque obbligatorio per ogni passeggero attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio.



Particolari condizioni di viaggio

1. L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di **far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro**. Chi accompagna più di un bambino, anche di altezza inferiore ad un metro, deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
2. Le **persone invalide** in possesso della tessera di viaggio rilasciata dalla Regione Piemonte fruiscono gratuitamente dei servizi. Se indicato sulla tessera, la gratuità viene estesa anche all'accompagnatore della persona invalida. La Regione Piemonte ha predisposto la seguente pagina internet: <https://bip.piemonte.it/liberacircolazione/>
3. Le **persone invalide in carrozzina** possono richiedere per i servizi di linea l'impiego di autobus idonei, telefonando ad uno degli Uffici URP e comunicando gli orari in cui desiderano utilizzare il servizio. Tale procedura è al momento indispensabile in quanto non tutti gli autobus del parco circolante sono ad oggi attrezzati per il trasporto carrozzine.
4. È concessa la libera circolazione agli appartenenti ai Corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Vigili del Fuoco e Polizia Locale, quest'ultima limitatamente all'ambito di competenza territoriale, che viaggino in divisa e non, purché domiciliati o residenti in Piemonte. Nel caso in cui gli appartenenti alle predette Forze dell'Ordine non viaggino in divisa, è concessa la libera circolazione previa esibizione del tesserino del corpo di appartenenza al conducente e/o al controllore. È concessa la libera circolazione esclusivamente al personale in divisa appartenente all'Esercito Italiano, alla Marina Militare ed all'Aeronautica Militare, in attività di servizio, purché domiciliati o residenti in Piemonte. È concessa inoltre la libera circolazione ai Funzionari della Motorizzazione Civile, degli Assessorati Trasporti delle Amministrazioni Regionali, Provinciali e Comunali, sulle linee di propria competenza, per svolgere i controlli competenti alla loro funzione. Per usufruire del trasporto gratuito devono essere in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
5. Il trasporto degli **animali** domestici accompagnati non deve essere motivo di pericolo per gli altri viaggiatori. Deve essere applicato a loro un congegno atto a renderli inoffensivi (ex. museruola, gabbietta...). Gli animali non devono essere alloggiati sui sedili. I cani di media e grossa taglia vengono assoggettati al pagamento del biglietto a tariffa intera e devono essere tenuti al guinzaglio presso le persone che li accompagnano. I cani e gli animali di piccola taglia (e/o le gabbie in cui sono custoditi) devono essere tenuti in grembo dal

proprietario. In questo caso il trasporto degli animali è gratuito. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

7. Ogni viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di **un bagaglio** di dimensione ragionevole e di peso non eccedente i 20 kg. Il bagaglio eccedente la franchigia è soggetto al pagamento del biglietto a tariffa fissa prevista per il trasporto bagagli. Il trasporto dei passeggini per bambini e degli sci al seguito del viaggiatore è gratuito. Il trasporto delle biciclette al seguito del passeggero è possibile in funzione dello spazio disponibile nelle bagagliere dell'autobus e può essere assoggettato al pagamento della tariffa prevista.

8. Il Consorzio GRANDA BUS si riserva comunque la facoltà di non accettare il trasporto di cose ed animali che possano essere di pericolo e/o arrecare disturbo al servizio di trasporto pubblico.

Sanzioni a carico dei viaggiatori

Riferimento a Legge Regionale n° 1/2000 e D.G.P. n° 518, 04/08/2005 e successive modifiche.

Chiunque risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del titolo di viaggio, al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria che varierà da un minimo di 20 volte ad un massimo di 60 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo. È ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa o, se più favorevole, al doppio del minimo della sanzione oltre alle spese di procedimento, se l'utente estingue l'illecito entro 60 giorni dalla contestazione. Trascorsi i 60 giorni senza che sia intervenuta la conciliazione si procederà con ordinanza-ingiunzione di € 60,00.

All'accertamento di tale irregolarità ed alla riscossione della relativa sanzione provvederà il Personale addetto al controllo e munito di documento di riconoscimento rilasciato dal Consorzio GRANDA BUS.

Le violazioni all'art. 465 e 466 (comma 1) possono essere conciliate entro 60 giorni versando la somma in misura ridotta di € 206,00. Trascorsi i 60 giorni senza che sia intervenuta la conciliazione si procederà con ordinanza-ingiunzione di € 400,00.

Chiunque in qualità di viaggiatore, volontariamente o involontariamente, arrechi danni alle vetture di proprietà del Consorzio è tenuto al risarcimento totale degli stessi.

In caso di contravvenzioni, eventuali contestazioni possono essere inviate per iscritto (utilizzando eventualmente l'apposito modulo), entro 30 giorni, a GRANDA BUS, via Circonvallazione 19, 12037 SALUZZO.

Reclami e rimborsi

- I titoli di viaggio non possono essere ceduti né rimborsati.** La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o da qualsiasi evento fortuito non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento.
- Sono previsti rimborsi dei titoli di viaggio non fruiti dai clienti nei casi di accertata responsabilità del Consorzio.** Il cliente che ritiene di aver diritto al rimborso del titolo di viaggio non utilizzato dovrà farne richiesta scritta al Consorzio.

Le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere inoltrati

in via principale con l'apposito modulo scaricabile dal sito GRANDA BUS a questo indirizzo:

<http://www.grandabus.it/contatti/>

In alternativa

- telefonicamente chiamando il numero 0175 – 478.811
- per iscritto
 - inviando una mail a consorzio@grandabus.it
 - inviando una mail dal sito GRANDA BUS nella sezione "CONTATTI": <http://www.grandabus.it/contatti/>
 - inviando un fax al numero 0175 – 478.819
 - in forma scritta inviando una lettera a
CONSORZIO GRANDA BUS, Via Circonvallazione 19 12037 Saluzzo (CN)
- Presentandosi di persona presso gli Uffici Granda Bus

Le segnalazioni e anonime non possono e non verranno prese in considerazione.

I reclami dovranno essere inviati al Consorzio GRANDA BUS tramite

- posta elettronica certificata, PEC consorzio@pec.grandabus.it
- raccomandata AR
- altro mezzo con prova di consegna.

Il Consorzio GRANDA BUS si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile.

Il risarcimento di eventuali danni subiti a bordo degli autobus e/o il rimborso dei titoli di viaggio potranno essere riconosciuti a seguito di comprovata colpa e responsabilità imputabili a GRANDA BUS.

Entro 5 giorni dal ricevimento di un reclamo scritto GRANDA BUS si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile, notificando se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

In seconda istanza, trascorsi almeno 30 giorni, i clienti possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it) via Nizza, 230 10126 Torino, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011.

Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora il passeggero non abbia già presentato un reclamo all'impresa o qualora non sia inutilmente decorso il termine di tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

In caso di sciopero

Per tutelare il diritto della persona alla mobilità, costituzionalmente tutelato, la legge 146/90 ha definito il Trasporto Pubblico Locale SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE. Ne consegue che il diritto allo sciopero deve essere fruito garantendo un congruo preavviso e l'erogazione di livelli minimi di servizio. Un'apposita Commissione di Garanzia (*) vigila sul comportamento di aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori; ad essa possono rivolgersi le associazioni degli utenti. Le principali garanzie a tutela del diritto alla mobilità sono le seguenti:

- gli scioperi sono esclusi nei periodi di più intenso traffico;
- tra due scioperi, da chiunque proclamati, che incidano sullo stesso bacino d'utenza deve intercorrere un intervallo di almeno 10 giorni;
- preavviso agli utenti, con almeno 5 giorni di anticipo, delle modalità di effettuazione dello sciopero;
- garanzia del servizio completo in due fasce orarie di almeno 6 ore.

(*) sede della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali è in Piazza del Gesù n. 46, 00186 Roma.

Le utenze telefoniche sono: 06 94539600 - Fax: 06 94539680

Regole per il Personale a contatto con il pubblico

1. Rapporti con il cittadino

Il personale che per la propria mansione deve tenere dei rapporti con il pubblico dovrà comportarsi in ogni circostanza in modo educato, cortese e dignitoso, rispondendo alle richieste di informazione con cortesia; trattare tutti con rispetto, ma senza preferenze per alcuno; non offendere la morale e la religione ed evitare inoltre atteggiamenti o dichiarazioni che possano danneggiare l'immagine del Consorzio.

2. Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa

L'autista durante il servizio rappresenta il Consorzio e contribuisce in modo determinante alla sua immagine. Durante lo svolgimento del servizio deve tenere un comportamento corretto e pacato anche con persone poco educate; deve evitare ogni discussione, non deve rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti né scendere a vie di fatto anche se provocato; deve mantenere un atteggiamento positivo e disponibile.

L'autista deve inoltre evitare atteggiamenti o dichiarazioni che possano danneggiare l'immagine del Consorzio incompatibili con il ruolo o in contrasto con le disposizioni generali. In caso di informazioni sul servizio deve rispondere alla clientela con precisione e con linguaggio chiaro e comprensibile, senza distogliere l'attenzione dalla guida.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura;
- non utilizza, per motivi personali, telefoni ed altri apparecchi;
- evita ogni altro comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio;
- in presenza di passeggeri in attesa, anche in mancanza di segnali specifici, rallenta in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo momento;
- durante il servizio mantiene una postura corretta, consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza;
- fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto;
- evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, anche per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegne il motore del mezzo durante la sosta al capolinea;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di percorso;

- utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso per carrozzelle, ecc.);
- fornisce le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

3. Riconoscimento del personale viaggiante

Il personale viaggiante sarà riconoscibile per la divisa aziendale, e per il tesserino identificativo che dovrà portare appuntato, durante il servizio, in modo ben visibile sulla divisa. La divisa è uno dei simboli del Consorzio ed indossarla durante il servizio e mantenerla in ordine è un dovere di ciascun autista in quanto contribuisce oltre alla buona immagine consortile, ad accrescere l'autorevolezza di chi la indossa.

4. Cura della persona per il personale di contatto

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale;
- indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali.

5. Corsi per il personale di guida e controllo

Il personale viaggiante è sottoposto a specifici programmi di formazione/aggiornamento. In particolare ogni 5 anni il personale di guida partecipa ad un corso di 35 ore per il rinnovo della CQC (Carta Qualificazione Conducente).

Sezione II - Analisi del servizio

Questa sezione è dedicata all'analisi del servizio offerto da GRANDA BUS mediante l'uso di 11 schede tematiche e indicatori della qualità del servizio.

Attraverso questo sistema la qualità prodotta all'interno dell'GRANDA BUS a favore della Clientela può essere tradotta in indicatori numerici, verificabile da parte di tutti e confrontabile sia con altre aziende del settore che all'interno della stessa GRANDA BUS.

Le principali grandezze ed unità di misura per il calcolo degli indicatori utilizzati in ciascuna scheda tematica sono le seguenti:

Comuni raggiunti dalle linee		280
Popolazione del territorio servito		1.850.000
Superficie dei Comuni serviti (Kmq)		8.000
Vetture/km Servizio Interurbano		10.700.000
Vetture/km Servizio Urbano		3.250.000
Passeggeri trasportati Servizio Interurbano		10.000.000
Passeggeri trasportati Servizio Urbano		5.700.000
N° corse programmate all'anno Servizio Interurbano		380.000
N° corse programmate all'anno Servizio Urbano		280.000
Ore/anno di servizio offerto Servizio Interurbano		280.000
Ore/anno di servizio offerto Servizio Urbano		130.000
Posti offerti medi per autobus (posti seduti + posti in piedi)	Interurbano	48 + 23
	Urbano	24 + 63

La qualità percepita

Ogni anno GRANDA BUS svolge un'indagine sulla soddisfazione dei propri utenti al fine di conoscere e misurare la qualità percepita dei propri servizi ed individuare preziosi spunti per il miglioramento.

L'indagine coinvolge un campione omogeneo delle linee esercite dalla società, attraverso un questionario distribuito a bordo autobus ad un campione rappresentativo di utenti.

Nella tabella successiva verrà riportata una sintesi dei risultati ottenuti. Il voto medio viene espresso nella scala da 1 a 3.

SCHEDE TEMATICHE	servizi interurbani		servizi urbani	
	% soddisfatti	Voto medio	% soddisfatti	Voto medio
1) Sicurezza del viaggio	93,87%	2,61	98,84%	2,79
2) Rispetto ambientale	92,74%	2,40	96,63%	2,61
3) Regolarità del servizio	94,65%	2,61	96,11%	2,72
4) Puntualità del servizio al capolinea di destinazione	83,24%	2,27	93,76%	2,54
5) Servizi per viaggiatori con handicap	89,50%	2,49	97,87%	2,64
6) Qualità dei veicoli	80,85%	2,21	94,96%	2,62
7) Pulizia dei veicoli	83,91%	2,33	94,39%	2,64
8) Esaustività informazioni alla Clientela	89,49%	2,43	96,75%	2,68
9) Riscontro ai reclami	87,42%	2,33	97,12%	2,69
10) Aspetti relazionali e comportamentali	92,72%	2,51	97,65%	2,75
11) Complessiva qualità del servizio	92,72%	2,49	99,22%	2,77
GIUDIZIO COMPLESSIVO	89,32%	2,43%	96,66%	2,68

Le schede tematiche

	SERVIZIO EXTRAURBANO		SERVIZIO URBANO	
	risultati 2018	obiettivi 2019	risultati 2018	obiettivi 2019
1) Sicurezza del Viaggio				
Veicoli pre_euro ed euro_0 / veicoli circolanti x 100	0	0	0	0
Controlli manutentivi ordinari annui / veicoli circolanti	>=12	>=12	>=12	>=12
Veicoli > 15 anni	37	39	21	24
Età tutti veicoli / veicoli circolanti x 100 (dal 3° anno)	10,03	<= 11	10,48	<= 11
Grado di soddisfazione della Clientela	94%	>70%	99%	>70%
2) Rispetto ambientale				
Veicoli da euro 3 e oltre / veicoli circolanti x 100	88%	>=79%	87%	>=79%
Grado di soddisfazione della Clientela	93%	>70%	97%	>70%
3) Regolarità del servizio				
% corse effettive/programmate	99,99%	>=95%	99,99%	>=95%
Grado di soddisfazione della Clientela	95%	>70%	96%	>70%
4) Puntualità del servizio				
Ore di punta				
% autobus in orario nelle ore di punta da 0 a 5 min	89%	>=85%	92%	>=85%
% autobus in ritardo nelle ore di punta da 6 a 15 min	9%	<=10%	7%	<=10%
% autobus in ritardo nelle ore di punta >15 min	1%	<=5%	1%	<=5%
Ore rimanenti				
% autobus in orario nelle ore rimanenti da 0 a 5 min	95%	>=90%	95%	>=90%
% autobus in ritardo nelle ore rimanenti da 6 a 15 min	4%	<=9%	4%	<=9%
% autobus in ritardo nelle ore rimanenti >15 min	1%	<=1%	1%	<=1%
Grado di soddisfazione della Clientela	83%	> 70%	94%	> 70%
5) Servizi per viaggiatori con handicap				
Accessibilità facilitata - sollevatore carrozzine	85%	>=69%	87%	>=50%
Grado di soddisfazione della Clientela	89%	>70%	98%	>70%

	SERVIZIO EXTRAURBANO		SERVIZIO URBANO	
	risultati 2018	obiettivi 2019	risultati 2018	obiettivi 2019
6) Comfort e qualità dei veicoli				
% mezzi con dispositivi acustici/visivi sul totale mezzi	99%	>=99	99%	>=99
Climatizzazione	99%	>=79%	94%	>=70%
Grado di soddisfazione della Clientela	81%	>70%	95%	>70%
7) Pulizia e condizioni igieniche				
Pulizia Ordinaria (interv. gg/mezzi)	>=1	>=1	>=1	>=1
Pulizia Radicale (interv. anno/mezzi)	>12	>=12	>12	>=12
Grado di soddisfazione della Clientela	84%	>70%	94%	>70%
8) Informazione alla Clientela				
Tempo medio attesa informazioni via telefono	<1,5 min	<= 1,5 min	<1,5 min	<= 1,5 min
Tempo medio attesa informazioni via fax e/o posta elettronica	Entro 24h gg feriali e 72h nei gg festivi		Entro 24h gg feriali e 72h nei gg festivi	
Fascia oraria d'operatività	Vedere giorni di apertura Sedi decentrate URP		Vedere giorni di apertura Sedi decentrate URP	
Consultazione orari tramite APP e INTERNET	100%	100%	100%	100%
Numero di rivendite / centri abitati	92%	>=60%	92%	>=60%
Grado di soddisfazione della Clientela	89%	>=70%	97%	>=70%
9) Riscontro reclami della Clientela				
Tempo medio di riscontro ai ricorsi / reclami in giorni lavorativi	<= 5	<=5	<= 5	<=5
Grado di soddisfazione della Clientela	87%	>70%	97%	>70%
10) Aspetti relazionali e comportamentali				
Grado di soddisfazione della Clientela	93%	>70%	98%	>70%
11) Complessiva qualità del servizio				
Grado di soddisfazione della Clientela	93%	>70%	99%	>70%

Indici di efficacia ed efficienza

A) Efficacia

	SERVIZIO EXTRAURBANO		SERVIZIO URBANO	
	risultati 2018	obiettivi 2019	risultati 2018	obiettivi 2019
Ricavi da traffico / vetture km x 100	94%	>=63%	94%	>=63%
nr. posti a sedere / veicoli circolanti	49	>=45	24	>=20

B) Efficienza

	SERVIZIO EXTRAURBANO		SERVIZIO URBANO	
	risultati 2018	obiettivi 2019	risultati 2018	obiettivi 2019
Ricavi da traffico / costi operativi al netto dei costi infrastruttura x 100	40%	>=35%	38%	>=35%
Velocità commerciale	37,1 km/h	>= 35 km/h	22,5 km/h	>= 15 km/h
Vetture km anno / veicoli (escluse le scorte)	42.762 km	>= 34.000 km	46.020 km	>= 30.000 km
Esposizione massima parco autobus / veicoli circolanti	85%	<=90%	84%	<=90%

granda@us