



**Carta della Mobilità**  
**Edizione 2011**

BENVENUTI A BORDO  
LAVORIAMO PER UN TRASPORTO MIGLIORE...



Provincia di Torino - Servizio Trasporti  
Corso Inghilterra 7/9  
10138 Torino  
Numero Verde 800.29.27.20

[www.provincia.torino.it](http://www.provincia.torino.it)

## INDICE

PROVINCIA DI TORINO	2
1. PREMESSA	4
2. ENTI REGOLATORI	5
3. EXTRA.TO E I SUOI SERVIZI	6
4. I "NUMERI" DI EXTRA TO	7
5. CERTIFICAZIONE	8
6. PRINCIPI FONDAMENTALI	9
7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	10
8. TUTELA DEL CLIENTE	13
9. LE AZIENDE	15
10. GLI IMPEGNI DI EXTRA.TO	22
11. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ	23

## 1. PREMESSA

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

Il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 "Individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento";
- Legge n. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- D. Lgs. n. 163 del 12/04/2006, art. 36, "Codice dei contratti pubblici";
- DGR del 05.07.2007 n. 56-6346 "Art. 50 della legge regionale 23.04.2007 n. 9 - Modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale, di cui all'art. 2 della L. R. Regione Piemonte n. 1/2000" (Approvazione dei fac-simile di tessera di libera circolazione);
- Legge 244/2007 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" con particolare riferimento ai contenuti dell'art. 2, comma 461, lettera a);
- Contratti di servizio sottoscritti da Extra.To con la Provincia di Torino;
- Art. 16 Costituzione italiana: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge";
- Art. 8 Trattato di Maastricht: "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri.

## 2. ENTI REGOLATORI

I rapporti tra l'Ente Concedente - Provincia di Torino ed Extra.To sono regolati da Contratti di Servizio che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizzano i reciproci impegni e obblighi tra l'Ente locale, titolare del servizio di trasporto pubblico, e Extra.To, erogatrice del servizio stesso.

Il Contratto di Servizio stabilisce:

- la quantità di servizio che Extra.To si impegna a produrre;
- la qualità che Extra.To deve garantire secondo gli standard dichiarati nella Carta della Mobilità;
- il corrispettivo economico per chilometro percorso che l'Ente Concedente trasferisce alla Società a fronte del rispetto degli impegni assunti;
- il livello massimo delle tariffe applicate alla clientela.

Come previsto dal Contratto di Servizio, gli standard di qualità che Extra.To deve garantire ai cittadini sono definiti e dichiarati nella Carta della Mobilità.

La Carta dei servizi, adottata d'intesa con le associazioni di tutela dei consumatori, viene sottoposta periodicamente a revisione ed aggiornamento.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

- in formato cartaceo: presso tutte le biglietterie;
- in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet [www.extrato.it](http://www.extrato.it)

Per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, Extra.To attua il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dall'Ente Concedente che viene conseguentemente informato dei risultati rilevati.

Periodicamente, in occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza sopra richiamati.

### 3. EXTRA.TO E I SUOI SERVIZI

Extra.To è il nuovo operatore unico per i trasporti della Provincia di Torino. Ha riunito le 21 storiche concessionarie del trasporto pubblico extraurbano che operavano nella provincia di Torino per costituire una rete unica in grado di coprire le tratte dell'intero territorio provinciale.

Extra.To ha l'obiettivo di migliorare i collegamenti attraverso una visione globale e strategica del territorio per meglio rispondere alle reali esigenze delle comunità residenti e soprattutto fornire all'utente un solo riferimento per le sue esigenze di viaggio nel territorio provinciale.

Il consorzio si occupa di servizi differenti tra cui:

Servizio extraurbano lungo raggio (superiore a 50 km)

Servizio extraurbano medio raggio (sotto i 50 km)

Servizio urbano

Servizio a chiamata (Provibus)

La tipologia dei servizi erogati determina un contatto degli utenti con il nuovo operatore di trasporto pubblico *quotidiano e prolungato nel tempo*.

Con l'aiuto di svariate iniziative mirate al miglioramento del servizio, il singolo passeggero potrà beneficiare di un'esperienza di viaggio ottimizzata. La bigliettazione elettronica migliorerà l'accesso ai servizi, semplificando tutte le tipologie di biglietto esistenti e permettendo all'utente di avvalersi della stessa carta elettronica di viaggio su diverse linee di trasporto, esercitate di diversi operatori. I nuovi canali di comunicazione SMS in fermata consentiranno di conoscere preventivamente l'orario di arrivo bus. Maggiore sicurezza a bordo sarà garantita dai moderni sistemi di video sorveglianza.

#### 4. I NUMERI DI EXTRA.TO

La nuova rete dei servizi extraurbani che fa capo a Extra.To si sviluppa nella Provincia di Torino.

Ecco alcuni dati caratteristici:

Linee gestite: oltre 180

Percorrenza annua sviluppata: km 24.000.000

Oltre 280 comuni collegati

Circa 160.000 persone trasportate ogni giorno

Flotta veicoli di oltre 650 mezzi

52 depositi presenti sul territorio

L'obiettivo è di offrire un servizio pubblico che non dimentichi le aree a domanda debole, e sviluppi servizi specifici come quelli a chiamata (Provibus).

Tutto ciò porterà alla realizzazione di una vera sola rete integrata, a vantaggio dell'utente.

## 5. CERTIFICAZIONE

E' in corso la predisposizione di un sistema di gestione per la qualità che porterà alla certificazione di Extra.To secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, entro il 2011.

La quasi totalità delle aziende che partecipano al consorzio possiedono attualmente la certificazione del sistema qualità; l'ottenimento del titolo da parte di Extra.To rappresenterà un'eccellenza a livello nazionale, sarà, infatti, uno dei pochi in ambito del trasporto pubblico locale ad avere tale riconoscimento.



## 6. PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, Extra.To si impegna ad erogare i servizi di trasporto affidati dalla Provincia di Torino nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### *Eguaglianza e imparzialità*

- ✓ garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- ✓ favorire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti;
- ✓ garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- ✓ garantire il rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### *Continuità*

- ✓ garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti Affidanti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà della Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore;
- ✓ definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alle aziende erogatrici.

### *Partecipazione*

- ✓ istituire un rapporto di scambio informativo tra la Provincia di Torino, Extra.To ed i suoi utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### *Efficienza ed efficacia*

- ✓ adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

### *Libertà di scelta*

- ✓ assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

Nell'ambito della programmazione del sistema dei trasporti pubblici extraurbani, la **Provincia di Torino**, ha individuato alcune aree territoriali chiamate "a domanda debole" dove ha istituito già da qualche anno dei servizi di trasporto ad hoc denominati **ProviBus**. Si tratta di un servizio flessibile in cui i cittadini possono "prenotare" il trasporto in base alle proprie esigenze, definendo l'orario, il luogo di arrivo e quello di partenza.

I mezzi ProviBus sono veicoli medio-piccoli e sono riconoscibili da un apposito logo sulla fiancata.

Il biglietto si acquista a bordo.

Per usufruire del servizio ProviBus è sufficiente prenotare il viaggio almeno un giorno prima componendo il numero verde 800-213343 e concordando con l'operatore l'orario ed il punto di salita e di discesa più vicini.

La prenotazione è necessaria per la pianificazione delle corse in modo tale da conciliare le esigenze di andata e ritorno dei richiedenti e, nel contempo, ridurre quanto più possibile, le corse a vuoto.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet della Provincia di Torino e, per accertarsi di eventuali variazioni, consultare [www.extrato.it](http://www.extrato.it)

## 7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

### **REGOLAMENTO DELLE CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DI PERSONE E COSE**

#### **Riferimenti normativi**

- Decreto Legislativo n. 422 del 19/11/1997
- DPR n. 753 del 11/07/1980
- Legge Regionale del Piemonte n. 1 del 04/01/2000
- Codice Civile artt. 1678 e seguenti.

#### **Disposizioni generali**

La Società Extra.To, attraverso le proprie consorziate, esegue i trasporti di persone e bagagli sulle autolinee da essa esercitate, alle condizioni ed alle tariffe autorizzate dagli Enti concedenti. Il personale ha l'obbligo di svolgere con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore. Nei rapporti con il pubblico il personale stesso è tenuto ad usare la massima correttezza. Il personale di guida collabora a far rispettare le Condizioni generali di viaggio segnalando al personale preposto le eventuali irregolarità commesse da parte degli utenti.

Il viaggiatore è tenuto all'osservanza di tutte le prescrizioni che lo riguardano, relative all'esercizio ed all'uso delle autolinee, ad uniformarsi alle condizioni esposte, agli avvertimenti del personale in servizio; deve inoltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, nonché delle persone, degli animali e delle cose che sono sotto la loro custodia. Chiunque contravvenga alle prescrizioni di cui ai commi precedenti incorre nelle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

#### **Art. 1 AMMISSIONE AL SERVIZIO – DOCUMENTI DI VIAGGIO E CONVALIDA**

Prima di accedere a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio ammesso dalle consorziate di Extra.To esercenti servizio di trasporto pubblico, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sulle autolinee secondo le norme vigenti.

Il pagamento del trasporto deve essere effettuato anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.

Il documento di viaggio è personale, non è cedibile e deve essere conservato per la durata del viaggio ed alla fermata. Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura.

E' data possibilità al vettore e solo nei casi previsti l'emissione del biglietto di corsa semplice a bordo vettura. Il cliente può acquistare - con denaro contante o di piccolo taglio - il biglietto di sola corsa semplice a bordo vettura ed in questo caso è data facoltà al vettore di applicare la maggiorazione stabilita dall'Ente Concedente.

Il biglietto di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. In caso di mal funzionamento dell'oblitteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente.

I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, debbono 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 locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

I documenti di viaggio devono essere esibiti, eventualmente unitamente ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo autorizzato.

Il controllo dei documenti di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo in fase di discesa degli utenti, in corrispondenza delle fermate.

#### **Art. 2 ACCESSO ALLE VETTURE**

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Le fermate sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo.

I viaggiatori devono salire e scendere dagli autobus attenendosi alla simbologia in corrispondenza delle porte di salita e discesa. 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.

### **Art. 3 TRASPORTI BAMBINI**

Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino al metro purché tenuto in grembo.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini di qualsiasi genere, purché piegati in modo tale da ridurne l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore. Ha comunque la precedenza il portatore di handicap.

### **Art. 4 TRASPORTI 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, ecc.); è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani-guida per non vedenti, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani-guida per non vedenti 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.

### **Art. 5 TRASPORTI BAGAGLI**

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente al massimo due bagagli.

La dimensione massima di ciascun bagaglio non deve superare i 158 cm (altezza + lunghezza + larghezza). È consentito il trasporto di normali borse della spesa.

Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore. Sono ammesse al trasporto gratuito le carrozzine per disabili non deambulanti qualora l'interessato viaggi sullo stesso autobus. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose, nocive, infiammabili, esplosive, o che comunque, per la loro natura o confezione possano dare fastidio ai passeggeri.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori.

Il bagaglio al seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore.

La consorziata di Extra.To esercente il servizio risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori esclusivamente se determinate da cause ad essa imputabili; comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art. 2 della Legge 450/1985. La consorziata di Extra.To si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

I reclami per perdita od avaria al bagaglio debbono essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo e confermati comunque per iscritto presso la sede di ciascuna Consorziata di Extra.To che ha competenza sulla linea interessata.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell'art. 8 del presente Regolamento.

### **Art. 6 MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO**

Il viaggiatore sprovvisto di documento di viaggio o con documento di viaggio irregolare secondo quanto previsto al precedente Art. 1, è soggetto al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria e di una sanzione amministrativa determinata ai sensi dell'art. 20 Legge Regionale Piemonte n. 1/2000. La sanzione viene ridotta ad un terzo del massimo della sanzione prevista, più il prezzo del biglietto evaso, se il pagamento avviene entro 60 gg. dalla data di contestazione.

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto sono accertate e contestate, ai sensi della legge 24 novembre 1981 n. 689 (modifiche al sistema penale) dal personale delle aziende di trasporto a ciò espressamente incaricato.

### **Art. 7 NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI**

Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n. 753 del 11/07/1980.

Chiunque usufruisce del servizio offerto da Extra.To e dai propri consorziati è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.

I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia. Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psico-fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare consenso;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti.

È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti.

Sui mezzi è vietato fumare, i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

## **Art. 8 ALTRE DISPOSIZIONI**

### **OGGETTI SMARRITI**

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono consegnati presso i depositi della Società Consorziate Extra.To competente sulla linea interessata. Ciascuna consorziata di Extra.To, a seguito della segnalazione di smarrimento da parte del passeggero, si impegna, dopo le dovute ricerche, a comunicare all'interessato l'esito delle stesse nel più breve tempo possibile. Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti, presso la sede di ciascuna consorziata di Extra.To competente della singola autolinea, è in funzione nei soli giorni feriali e negli orari di apertura degli uffici. Per il ritiro degli oggetti eventualmente rinvenuti gli interessati dovranno esibire un documento di identità ed il titolo di viaggio convalidato ed utilizzato nella giornata di smarrimento.

Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

### **SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO**

In caso di sciopero ciascuna consorziata di Extra.To garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

### **RELAZIONI CON IL CLIENTE**

Il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste, reclami o apprezzamenti tramite comunicazione scritta evidenziando ogni particolare utile ad identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (linea o servizio, direzione vettura, numero sociale della vettura, data, ora, luogo).

Per consentire ad Extra.To di inoltrare la risposta è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito.

I recapiti di Extra.To Scarl:

- sede legale: Corso F. Turati 19/6 – 10128 TORINO
- recapiti telefonici: **800.634.928** (gratuito da telefoni fissi)  
**011.3000.690** (a pagamento da telefoni mobili)  
*attivi dalle ore 6.30 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.00 alle ore 13.00 il sabato*
- fax: **011.5764.888**
- e-mail: [extrato@extrato.it](mailto:extrato@extrato.it)

Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Torino.

## 8. TUTELA DEL CLIENTE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e Extra.To nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

### *Diritti dei Viaggiatori*

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capilinea;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi da parte dell'Azienda.

### *Doveri dei viaggiatori*

Vedasi "Condizioni generali di viaggio".

### *Segnalazioni e reclami*

Fra gli obiettivi più importanti di Extra.To, occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso la gestione delle segnalazioni dei clienti che integra e arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano un canale di comunicazione importante con i clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Per le comunicazioni riguardanti disservizi o anomalie **è necessaria una descrizione chiara dell'accaduto o dell'oggetto di violazione**, corredate da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

Le segnalazioni anonime o sprovviste di recapiti di contatti non verranno prese in considerazione.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'azienda, che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite dal D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di dati personali". L'azienda, entro **trenta giorni** successivi alla presentazione del reclamo o segnalazione, provvederà a fornire risposta scritta.

### *Risarcimento danni per responsabilità civile*

Ogni azienda del consorzio Extra.To provvede al rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile e comunque nei limiti previsti dalla legge, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri)

- trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85;
  - per danni involontariamente cagionati agli indumenti.
- Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'azienda che eroga il servizio la quale provvederà a esperire le procedure necessarie.

#### *Informazioni ai Clienti*

Per contattare Extra.To è possibile inviare una mail a: [extrato@extrato.it](mailto:extrato@extrato.it) o un fax al numero 011/5764888.

È inoltre possibile lasciare i propri dati per essere richiamati utilizzando l'apposito modulo Contattaci disponibile sul sito internet [www.extrato.it](http://www.extrato.it).

#### *Informazioni sul servizio autolinee*

Tutte le informazioni sul servizio erogato da Extra.To (orari, percorsi, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) sono disponibili sul sito web dell'azienda

[www.extrato.it](http://www.extrato.it)

oppure possono essere richieste contattando l'ufficio Informazioni Extra.To

**800.634928** gratuito da telefoni fissi  
**011.3000690** per i telefoni mobili (a pagamento)

orari:      Lunedì – Venerdì: 6.30-20.00  
            Sabato:            8.00-13.00

Gli opuscoli con gli orari delle linee sono distribuiti presso le principali biglietterie. Le informazioni relative agli orari sono esposte sulle principali fermate a cura delle consorziate di Extra.To.

Le "Condizioni generali di viaggio" sono presenti sul sito internet [www.extrato.it](http://www.extrato.it).

#### *Informazioni per i Viaggiatori a ridotta capacità motoria*

Al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria possono contattare direttamente le **single aziende** per avere informazioni su corse, itinerari e modalità di trasporto sulle linee di trasporto pubblico della Provincia di Torino.

È bene contattare le Aziende con un anticipo di almeno 24 ore.

#### *Oggetti Smarriti*

Quanto rinvenuto a bordo dei veicoli, viene depositato dal personale presso i depositi di riferimento. Se possibile, il legittimo proprietario viene contattato e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

Il passeggero che avesse smarrito un oggetto può fare richiesta di ritrovamento compilando l'apposito form sul sito web [www.extrato.it](http://www.extrato.it).

#### *Formazione del Personale*

Extra.To considera fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

I progetti formativi si articolano su due livelli coordinati tra di loro al fine di garantire continuità e omogeneità all'attività formativa:

- ✓ Formazione comportamentale per autisti
- ✓ Formazione neoassunti
- ✓ Corso guida sicura
- ✓ Formazione sulla sicurezza per autisti
- ✓ Formazione sulla sicurezza per operai
- ✓ Formazione tecnica per operai

## 9. LE AZIENDE



### **GRUPPO TORINESE TRASPORTI**

Il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. nasce il 1° gennaio 2003 dalla fusione di ATM (Azienda Torinese Mobilità) e SATTI (Società Trasporti Intercomunali). E' una società per azioni di proprietà del Comune di Torino. Ha circa 5.500 dipendenti di cui 2.800 sono autisti. Nel 2009 ha realizzato un fatturato di 504 milioni di euro.

GTT gestisce le seguenti reti: rete urbana e suburbana di Torino (56 milioni di km/vettura/anno attraverso 8 linee tranviarie, con 226 tram, e 80 linee autobus con 1.153 mezzi); rete di metropolitana automatica (al momento da Collegno a Porta Nuova per 9,6 km), rete ferroviaria (1,3 milioni di treni/km per anno attraverso 2 linee in concessione, Torino-Ceres e Canavesana, per 82 km e 1 linea, Settimo-Chieri, gestita per conto di Trenitalia per 24 km. Il servizio è svolto con 39 treni). Opera inoltre nelle 4 province piemontesi di Torino, Asti, Alessandria e Cuneo dove si sono svolte le gare per l'assegnazione del servizio.

Nel 2009 i passeggeri sono stati 170,2 milioni nel servizio urbano e suburbano, 21,9 milioni in metropolitana, 13,2 milioni nel servizio extraurbano e 4,6 milioni nel trasporto ferroviario.

GTT gestisce inoltre a Torino circa 45.000 posti auto di cui 9.000 in struttura.

La società gestisce importanti servizi turistici: la tranvia a dentiera Sassi-Superga, il tram ristorante "Ristocolor", l'ascensore della Mole Antonelliana, la navigazione turistica sul fiume Po, il noleggio dei tram storici e il bus turistico CitySightseeing.

Il sistema dei processi con cui GTT opera è stato certificato secondo le norme ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (tutela ambientale) e ISO 27001 (sicurezza delle informazioni).



SADEM S.p.A. viene costituita nel 1941 in Dalmazia e Montenegro, con la denominazione di S.A.D.E.M., ovvero Società Autotrasporti della Dalmazia e Montenegro.

Negli anni 1943/44, e dunque nel periodo bellico, l'Azienda viene trasferita a Torino per esigenze dell'allora azionista gruppo Fiat, tra cui quelle di curare la mobilità delle maestranze dei vari stabilimenti nonché dei funzionari e dei dirigenti.

Terminata la guerra, l'Azienda si riorganizza e mette in funzione alcuni collegamenti automobilistici ritenuti necessari ed urgenti dalla pubblica utenza. Nascono così i collegamenti Torino/Milano, Torino/Valle d'Aosta, Torino/Toscana, Torino/Roma. Nel frattempo la Società cambia la denominazione originaria ed assume quella di SADEM - Società Autotrasporti Dell'Europa Meridionale. Da allora ad oggi, l'azienda ha conosciuto un notevole sviluppo e si è rafforzata, così da costituire attualmente una delle imprese leader nel settore del trasporto pubblico. Dalla fine degli anni Cinquanta la Sadem ha inoltre sviluppato il settore turistico attraverso l'attività di noleggio e il settore autoservizi regolari collegando oggi più di settanta località italiane ed europee.

Nel '85 la SADEM e la SAVDA vennero acquistate da un gruppo di imprenditori, tra i quali l'attuale Presidente della SADEM S.p.A., Ing. Nicola Proto. Il 27 giugno 1991 la SADEM S.p.A. acquistò la SAPAV S.p.A., a sua volta controllata dalla SAVDA S.p.A. di Aosta, anch'esse cedute qualche anno prima dalla FIAT. Al momento del passaggio la SAPAV disponeva di 134 autobus e 233 dipendenti ed un capitale sociale di 6.200.000.000 lire.

Dal 2005 la SADEM S.p.A. entra a far parte del gruppo SAB, controllato da ARRIVA plc-UK, organizzazione europea leader nel settore privato del trasporto di persone. L'abitudine a operare nel mercato del noleggio, selettivo e concorrenziale, nonché le caratteristiche di molte autolinee frequentate da una utenza attenta ed esigente (linee per gli aeroporti, linee autostradali nazionali ed internazionali) ha determinato nell'Azienda un'attenzione alla qualità dei servizi resi, consapevole del fatto che questo elemento rappresenterà sempre di più la base su cui continuare a consolidare il suo successo e la sua crescita nel mercato.

La Sadem ha ottenuto nel Maggio 2003 la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo gli standard della norma UNI EN ISO 9001 e la certificazione del proprio sistema ambientale secondo gli standard della norma UNI EN ISO 14001.

A far data dal 1° gennaio 2010 la Sadem ha incorporato la Sapav SpA che opera nel bacino di Pinerolo ed era già azienda del gruppo. Sapav era già certificata secondo gli standard UNI EN ISO 9001 e UNI



La Cavourese S.p.A. viene costituita in Cavour (TO) il 14.12.1945 con rogito Notaio Giolitti. Nasce con un solo autobus di proprietà, modello FIAT 626 di 30 posti, ed un solo autista impegnato sulla linea locale Cavour - Pinerolo.

Nel corso degli anni l'Azienda si è ingrandita acquisendo alcuni piccoli vettori di zona, ampliando il proprio parco automezzi e le tipologie dei servizi offerti.

Attualmente l'Azienda è certificata UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001: 2004.

Autolinee esercite nell'ambito del TPL:

Barge - Torino; Barge - Pinerolo; Pinerolo - Torre Pellice; Barge - Cavour - Torre Pellice; Lusernetta - Luserna - Torre Pellice; Torre Pellice - Osasco; Torre Pellice - Cavour; Cumiana - Piscina; Cantalupa - Piscina; Cavour - Montoso; Prarostino - Pinerolo; Pinerolo - None; Osasco - Pinerolo; San Secondo di Pinerolo - Pinerolo; Borgo Nuovo - Inail (Pinerolo); Abbadia Alpina - Costagrande (Pinerolo).

Offre servizi di noleggio con conducente (autobus, mini bus ed autovetture); servizi di linea atipici (trasporto maestranze); servizi di scuolabus.



Le autolinee Seag sono state fondate nel 1973. Nel 1995 entrano a far parte del gruppo Bus Company. Questo è un marchio che raggruppa cinque aziende che operano nel settore della mobilità pubblica collettiva, presenti da oltre cent'anni con successo sulle strade d'Europa. Bus Company è dato dall'incontro di cinque percorsi aziendali: l'.A.T.I. trasporti Interurbani S.p.a., operante in provincia di Cuneo dal 1879, le autolinee SEAG, azienda fondata nel 1973, Giachino Linea Verde s.r.l., Fogliati s.r.l., due importanti società di noleggio e servizi gran turismo, l'ultima nata con TM di Mondovì. È una realtà in costante movimento con una flotta di circa 250 autobus che percorre ogni anno milioni di chilometri. Questi numeri, uniti all'elevata professionalità hanno permesso di conseguire la certificazione del sistema di qualità secondo le norme ISO9001:2000. Dal 1995 è stato sviluppato il settore turistico con l'istituzione di un tour operator che si dedica all'organizzazione di viaggi di gruppo in Italia e in Europa.

Le autolinee Seag gestiscono la Saluzzo-Torino Esposizioni; Villafranca-Volvera-Rivalta, Moretta-Cardè - Volvera - Indesit IRCC; Villafranca - Racconigi - Lombriasco - Pancalieri; Cardè - Orbassano - Torino Corso Inghilterra; Pancalieri - Torino Esposizioni; None-Carmagnola; Castagnole Piemonte - Carignano; Varisella- Torino; Varisella-Ciriè; Robassomero - Lanzo; Castagnole Piemonte - None Piobesi.



A.T.A.P. S.P.A venne fondata il 20 settembre 1986 dalla Provincia di Vercelli (comprendente i territori delle attuali Province di Vercelli e Biella), 105 Comuni e 4 Comunità Montane; al 31 dicembre 2010 gli azionisti sono: la Provincia di Biella, la Provincia di Vercelli, 116 Comuni e 4 Comunità Montane, per un totale di 122 soci.

Prima del 1986 le autolinee extraurbane erano esercitate direttamente, sin dal maggio 1977, dalla Provincia di Vercelli (Gestione Diretta) subentrata alla società privata A.T.A., in gravi problemi economici e gestionali operante nel campo del trasporto pubblico di persone fin dagli anni '50, gestendo sia il trasporto su gomma sia quello su rotaia.

Nel 1980 la Gestione Diretta Trasporti della Provincia di Vercelli rilevò le linee urbane del Comune di Vercelli e le linee extraurbane che facevano capo alla società S.A.A.C.V. di Cigliano e, nel 1997, divenuta A.T.A.P. S.P.A., le linee dell'alta Valsesia, dalla ditta A.S.A.L.A.V.

Attualmente A.T.A.P. S.P.A. gestisce il trasporto pubblico locale di persone su gomma, svolgendo:

il servizio extraurbano nelle Province di Biella e Vercelli (dove rappresenta il vettore principale) e, alcune linee extraurbane, nella Provincia di Torino; il servizio urbano nei Comuni di Biella e Vercelli.

Nel 2000, A.T.A.P. S.P.A. è stata una delle prime aziende italiane di trasporto su gomma ad ottenere il "certificato di conformità alla norma UNI EN ISO 9002" e successivamente il "certificato di conformità UNI EN ISO 9001" (versione "2000" nel 2003 e versione "2008" nel 2009): questo garantisce ai clienti uno "standard nella qualità del servizio" e sistematici programmi di miglioramento aziendale.

Nel 2008 ATAP S.P.A. ha conseguito la "certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 - 2004" al fine di dotarsi di procedure gestionali e di controllo atte a garantire un alto livello di rispetto nei confronti dell'ambiente.





La ditta Fratelli Martoglio nasce a Giaveno nel 1924 con l'acquisto da parte dei fratelli Coazzesi Sisto e Vittorino, della Ditta Girard Giovanni. La Ditta nasce esercitando servizi di linea (tra cui il servizio postale) e servizi di noleggio con vetture e torpedoni. Con il passare degli anni, si trasforma dapprima in ditta SAM dei Fratelli Martoglio, nel 1988 in Martoglio S.r.l., fino a diventare nel 1994 una Società per Azioni.

Attualmente l'Azienda è certificata UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001: 2004.

Autolinee esercite nell'ambito del TPL: Ponte Pietra - Pinerolo - Osasco; Bussoleno - Borgone - San Giorio - Giaveno; Coazze - Giaveno - Torino; Coazze - Giaveno - Avigliana - Ferriera; Bruino - Avigliana; Caselette - Alpignano - Avigliana; Giaveno - Colle Braida.

Effettua inoltre servizi di noleggio con conducente (autobus, mini bus ed autovetture); servizi di linea atipici (trasporto maestranze); servizi di scuolabus. Inoltre esegue i seguenti processi principali: programmazione ed erogazione del servizio nonché manutenzione ordinaria e straordinaria con propria officina.



La A.T.A.V. VIGO S.p.A. nasce alla fine del 1800 per il trasporto di passeggeri e merci effettuato con carrozze e carri trainati da cavalli. La struttura operativa era quella caratteristica delle aziende di famiglia di fine secolo. Con il passare degli anni si è trasformata in una moderna Società per Azioni, operante tramite autobus nei settori delle autolinee e del turismo adottando al suo interno le più avanzate soluzioni gestionali.

La sede legale è sita a Torino in Lungodora P. Colletta n. 89.

In detta Sede, in un'area coperta di circa 4.000 m2, sono ubicati l'autorimessa per i veicoli di noleggio e parte di quelli di linea, e gli Uffici direzionali, amministrativi e di movimentazione.

Per i servizi di linea che gravitano esternamente al bacino di Torino è operativa la sede secondaria di Castelnuovo Don.Bosco. (AT) con circa 650 m2 coperti, nonché i depositi di Montechiaro d'Asti (AT), Corio C.se (TO) e Forno A.G. (Cantoira - Torino).

L'attività di trasporto pubblico viene effettuato nelle zone del Torinese, dell'Astigiano, del Canavese, delle Valli di Lanzo.

Le linee esercitate sono: Torino - Montechiaro d'Asti, Castelnuovo D.B. - Asti, Albugnano- Chieri, Torino - Ciriè - Corio, Ceres - Forno A.G. e Torino - Forno A.G.

La A.T.A.V. VIGO S.p.A nel dicembre 2003 ha conseguito il Certificato Di Qualità Gestionale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

Nel dicembre 2009 ha ottenuto la ricertificazione al Sistema di Gestione Qualità secondo la nuova normativa UNI EN ISO 9001:2008.



La BELLANDO Tours nasce per volontà di Dario Bellando ed è costituita in forma di società a responsabilità limitata, presente sul territorio della Valle di Susa dal 1967.

Il 1° ottobre 1967 Dario Bellando, acquistando per 7 milioni di lire un pacchetto comprendente le linee Mattie-Susa, Mattie-Bussoleno e due pullman, iniziava un'attività destinata a diventare nota in tutta la Valle di Susa e non solo.

L'azienda dal 2003 ha la certificazione del sistema qualità Uni EN ISO 9001 ed opera come servizio urbano nel Comune di Bardonecchia; come extraurbano nei seguenti Comuni: Susa, Bussoleno, Mattie, Borgone, San Valeriano, Condove, Novaretto, Caprie, Villar Dora, Almese, Avigliana, Giaveno, Ferriere, San Didero, San Giorio, Caselette, Val della Torre; come servizio navetta estivo ed invernale nel comune di Sauze d'Oulx.

Bellando Tours mette a disposizione autobus di tutti i tipi. Vasta gamma di bus da 8 a 82 posti, tutti GT e dotati dei più moderni comfort. L'azienda offre servizio di noleggio di autobus, minibus e vetture con conducente; transfer aeroportuali; servizi aziendali di trasporto maestranze; servizi scuolabus e trasporto con pedana per disabili, servizi sostitutivi Trenitalia, servizi bus con carrello per carico extra (biciclette, sci, bagaglio)



CHIESA srl è un'azienda con oltre 50 anni di esperienza nel settore del trasporto passeggeri su

autobus Gran Turismo.

Fondata da Celestino Chiesa nel 1963, come ditta individuale con attività di trasporto pubblico, l'azienda si è sviluppata gradualmente prima nella città di Carmagnola con servizi di trasporto locali e successivamente estendendo il proprio raggio di azione a livello regionale, nazionale ed internazionale. Da una decina di Bus si è saliti ad oltre 30 negli anni '80 per crescere sino al parco attuale composto da 60 autobus di cui la maggior parte Gran Turismo. Nel 1972 l'azienda, per sostenere meglio la costante crescita, fu trasformata in società di capitale che portò alla trasformazione della ditta a conduzione famigliare in CHIESA srl.

In molti anni di attività Chiesa srl ha maturato un'esperienza tale da poter vantare meriti ed offrire garanzie in termini organizzativi, di mezzi e di personale.

Inoltre ha raggiunto un'organizzazione molto attenta alle esigenze della clientela strutturandosi in modo da disporre di tutto il necessario al proprio interno per risolvere le varie problematiche inerenti all'assistenza e alla manutenzione del parco mezzi, all'organizzazione dei viaggi, alla gestione delle linee urbane ed interurbane e dei servizi di noleggio.

Un altro importante obiettivo ottenuto dall'azienda è stato nel 2002 il conseguimento della certificazione del Sistema Qualità secondo lo standard ISO 9002 e successivamente nel 2003 secondo lo standard ISO 9001.

L'azienda, impiegando autobus GT e vetture, opera nel settore del divertimento e dello svago mentre utilizza autobus di linea per trasporti scolastici e di maestranze servendo la città di Carmagnola e collegandola alle zone limitrofe quali: Poirino, Pralormo, Santena, Cambiano, Villastellone, Carignano, Piobesi, Candiolo, Vinovo, Lombriasco, Pancalieri, Rivalta, Bra, Sanfrè, Sommariva Bosco, Caramagna, Racconigi.

Ad oggi, analizzando il percorso evolutivo dell'azienda, possiamo affermare di aver realizzato quanto descritto grazie alla costante scelta dei più qualitativi mezzi in commercio, la predisposizione degli stessi e al nostro continuo impegno.



L'Autoservizi Novarese S.r.l., esercita solo ed esclusivamente l'attività di trasporto persone dalla sua nascita. Negli anni mai sono venute meno le qualità morali, tecniche e finanziarie necessarie per esercitare l'attività di trasporto di viaggiatori su strada, così come previsto dalle Direttive CEE n. 562/74 e n. 438/89.

È stata costituita nel 1990, mediante l'acquisizione di alcune piccole società locali. Dopo un periodo di radicale trasformazione e di ammodernamento delle strutture organizzative ed operative, l'Autoservizi Novarese si è da sempre contraddistinta per la flessibilità e per soluzioni dinamiche ed innovative.

Per la gestione del servizio di noleggio la formula è: autobus di prestigio, costante aggiornamento tecnico, staff dirigente preparato, idee innovative, soluzioni con "autobus dedicati" sia come grafica che come allestimenti ( I.T.C., Museo Egizio, Serravalle Outlet, ecc.). Ha avuto ed ha clienti prestigiosi come la Juventus F.C. (servita per oltre 6 anni), l'ALITALIA (servita fino al 2008) e l'I.T.C., testimoniano la rapida affermazione ed il riconoscimento qualitativo di un marchio, sino a qualche anno fa assolutamente sconosciuto.

Oggi gestisce autolinee pubbliche nell'interland torinese (comuni dell'area sud - ovest), linea di gran turismo per la Riviera Ligure, servizi speciali per fabbriche, scuole, Enti, servizio a chiamata da e per i poli sanitari SAN LUIGI di Orbassano (TO) e l'I.R.C.C. di Candiolo (TO), rapporti con le agenzie viaggi per destinazioni Italia ed Europa, sono attività che l'azienda esercita con automezzi in grado di assicurare ai viaggiatori la massima sicurezza ed elevati standard di comfort. Tutti i veicoli sono costantemente assistiti dal personale tecnico altamente preparato, che si avvale dell'ausilio di procedure informatiche che consentono di sviluppare i controlli tecnici e le manutenzioni programmate in modo puntuale.

Dal 1996 l'Azienda ha sede operativa in Orbassano in strada Antica di Pinerolo, dove su un'area di oltre 11.000 mq. completamente ristrutturata, trovano posto uffici, rimesse, officina e magazzini, il tutto organizzato con criteri logistici ottimizzati. Dal 2007 è entrata a far parte del Gruppo G.T.T. e da tale data la sede legale è situata in C.so Turati 19/6.

S.T.A.A.V. S.r.l.

Stav è nata all'inizio degli anni '60. La prima autovettura acquistata e utilizzata per il trasporto di persone era una mitica Balilla. Dopo anni di sviluppo agli inizi degli anni '70 sono entrati in funzione il primo autobus 45 posti e i primi pulmini a 8 posti. mantenendo sempre autovetture per il trasporto di persone e servizi per matrimoni.

Oggi la nostra flotta è composta da una ventina di autobus con capienze che vanno da 16 a 75 posti, pulmini 8 posti e autovetture e, per ricordare l'inizio della nostra attività, anche un'auto storica come la Citroen Traction Avant degli anni '30.

La nostra professionalità e la nostra esperienza ci permette di svolgere servizi per ogni tipo di esigenza e come gite, viaggi a lunga percorrenza in Italia ed in Europa servizi di linea regolare nel Canavese e in Provincia di Torino. In cinquant'anni di attività un'evoluzione continua di mezzi tecnici e di conoscenza ci ha permesso di diventare un'azienda dinamica che mantiene la qualità e lo stile di un tempo con lo sguardo rivolto al futuro.

La STAAV autoservizi, mette a disposizione della propria clientela un parco autobus eterogeneo e di qualità, in grado di soddisfare i clienti più esigenti. Su tutti i servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus di recentissima costruzione, dotati di tutti i comfort. Oltre al parco bus granturismo la STAAV autoservizi dispone di minibus Gran Turismo, minibus attrezzati per il trasporto di disabili e autobus per trasporto urbano-scolastico.

Tutti i nostri veicoli sono sottoposti a severi controlli dalla nostra officina meccanica e regolarmente revisionati.

Tutti i nostri autisti sono regolarmente assunti e vantano numerosi anni di esperienza nel settore; sono disponibili e affidabili, sempre in contatto con l'ufficio operativo tramite cellulare aziendale e vengono costantemente aggiornati con corsi sulla sicurezza stradale e il primo soccorso.

I nostri servizi sono:

- Noleggio Bus e Minibus Granturismo
- Noleggio Autovetture con Conducente
- Servizio Transfert
- Mezzi di Ultima Generazione
- Tours Service
- Consulenza nella Formulazione dell'Itinerario



Il Gruppo Canuto nasce nel 1951 come ditta individuale di noleggio autovetture con e senza conducente. Dal 2003 diventa SpA e si occupa di Trasporto Pubblico Locale di Torino e Provincia e di noleggio autobus con conducente. AMC effettua linee di trasporto pubblico nell'area urbana di Torino, Moncalieri, Nichelino, Rivoli e Settimo Torinese. I servizi extraurbani vengono svolti nei bacini della Provincia di Torino, e nella Provincia di Cuneo. AMC effettua servizi di noleggio con conducente congiuntamente all'altra Soc. del Gruppo OTTAGONO VIAGGI s.r.l.



**marletti**

L'Autonoleggio Marletti snc viene fondata nel 1985 per svolgere attività di noleggio autobus e autovetture con conducente, la prima sede era a Montafia in provincia di Asti.

Nel 1990 l'Autonoleggio Marletti assorbe la ditta Audenino autotrasporti di Cocconato, ed inizia l'attività di servizi pubblici di linea, : Cocconato-Chivasso-Torino e la linea Cocconato-Asti (mercatale).

Nel 2000 acquisisce la linea esercitata dal Comune di Verrua Savoia, linea Verrua Savoia-Crescentino-Brusasco, mentre nel 2002 ottiene la concessione per 5 linee nella Provincia di Alessandria: Gaminella-Cerrina, Villamiroglio-Gabiano, Pozzo-Moncalvo, Odalengo Grande-Murisengo, Varengo-Crescentino.

Nel 2003 entra in servizio il deposito di Cocconato appena terminato in Via Salvo D'Acquisto.

Infine, nel 2008 la Autonoleggio Marletti si trasforma in società a responsabilità limitata assumendo la nuova denominazione: Marletti autolinee Srl.

Attualmente gestisce le seguenti linee: Cocconato-Chivasso-Torino, La Verrua Savoia-Crescentino-Brusasco, Gaminella-Cerrina, Villamiroglio-Gabiano, Pozzo-Moncalvo, Odalengo Grande-Murisengo, Varengo-Crescentino.

Opera con servizio Provibus nelle aree di Crescentino-Verrua Savoia-Cavagnolo-Brusasco-Brozolo-Monte da Po-Gabiano Monferrato-Cerrina Monferrato-Villamiroglio-Moncestino



L'azienda di trasporti Vigo nacque a Corio Canavese intorno al 1875 ad opera di Giovanni Vigo, con l'utilizzo di carrozze a cavalli per il trasporto di persone. All'inizio del 1900 si aggiunse il servizio regolare di diligenze a cavalli fra Corio e Ciriè, fra Lanzo e Balme e fra Lanzo e Forno Alpi Graie in coincidenza con i treni provenienti da Torino. Le diligenze a cavalli vennero presto sostituite dalle autocorriere e ai servizi regolari si aggiunse la linea Chieri - Castelnuovo Don Bosco - Montechiaro d'Asti. Alla morte del fondatore, nel 1916, l'attività passò in mano ai figli che, come ditta F.lli Vigo, la esercitarono fino al 1922. Dopo tale anno la società si sciolse e i servizi vennero ripartiti tra i fratelli. A Pietro, nonno dell'attuale titolare, venne assegnata la sede di Ceres per l'esercizio della linea Ceres - Balme - Pian della Mussa e di altri servizi di noleggio con vetture e autobus. Nel 1930 alla morte del padre Pietro, il figlio Giovanni proseguì l'attività sviluppando l'azienda e recandosi, nel 1935, al seguito dell'espansione coloniale, nell'allora Africa Orientale Italiana ove impiantò una ditta di trasporto merci che prosperò fino allo scoppio della Seconda Guerra Mondiale, nel 1940. Rientrato in Italia, acquistò,

nel 1941, l'azienda Autoindustriale che svolgeva vari servizi di linea sulla collina torinese tra cui la Torino – Pino – Chieri. Dopo le gravi difficoltà causate della guerra, che portò anche alla requisizione dei mezzi da parte del regime di allora, al termine del conflitto venne a poco a poco ripristinato e rinnovato il parco veicoli proseguendo nell'esercizio dei servizi di linea. Nel 1951 venne inaugurata, con concessione trentennale, la filovia Torino – Pino – Chieri che rivoluzionò il servizio di trasporto sulla collina torinese fino ad arrivare ad avere 60 coppie di corse giornaliere alimentate anche tramite il potenziamento delle altre linee facenti capo a Chieri dai comuni limitrofi (Poirino, Riva, Pessione, Santena, Cambiano, Baldissero, Marentino, ecc.).

L'azienda, con sede a Torino e depositi a Chieri e Balme, si è così sviluppata oltre che nei servizi di linea anche in quelli di noleggio da rimessa. Alla fine del 1979 cessava l'esercizio della filovia Torino – Chieri che veniva sostituita dal servizio automobilistico gestito dall'A.T.M., oggi G.T.T.. Venuta a mancare una parte consistente dell'attività aziendale quest'ultima, oltre all'esercizio delle autolinee nel chierese, sviluppò ulteriormente l'attività di noleggio autobus diventando leader a Torino per numero di licenze e specializzandosi nel trasporto di maestranze per aziende private. Nel 1991 la sede aziendale è stata trasferita nel nuovo insediamento di San Mauro Torinese dotato di ampi uffici, moderna ed attrezzata officina, rimessa coperta per gli autobus e impianto di lavaggio automatico. Nel 2008 l'Autoindustriale Vigo ha acquisito la Certificazione ISO 9001 del proprio sistema di gestione Qualità e conta circa 100 addetti, movimentata oltre 70 autobus che percorrono circa 3,5 milioni di chilometri ogni anno in prevalenza su servizi regolari di linea in conto proprio e per conto terzi. Le aree principalmente servite sono Torino e Chieri ove esercita anche il servizio urbano. Nelle Valli di Lanzo, propria terra natia, viene ancora esercita l'autolinea Ceres – Ala di Stura – Balme – Pian della Mussa e l'autolinea estiva festiva Torino – Ceres – Balme – Pian della Mussa. Dopo quasi 130 anni di ininterrotta attività, l'Autoindustriale Vigo mantiene salde le proprie origini e la propria vocazione di azienda leader nel trasporto persone.

#### VI.MU.

L'Azienda VIAGGI F.LLI munaro (vi.mu.) di MUNARO Lorenzo e Riccardo, di Castellamonte è costituita in forma di società in nome collettivo ed è operante dal 1977. La compagine sociale è costituita inizialmente da Giacomo Vigliaron e dai due fratelli Lorenzo e Riccardo Munaro e poi dal 1981, con il recesso del socio Viglia Ron Giacomo, solo dai fratelli Munaro che curano personalmente l'amministrazione, la gestione e la direzione e che sono gli unici amministratori e svolgono contemporaneamente l'attività di autisti KD.

La Vi.mu. prevalentemente svolge attività di autolinea mediante contratto di servizio, coprendo l'area dei comuni di Cuornè, Valperga, Ozegna Castellamonte, Castelnuovo Nigra, Frassinetto, Forno, Ivrea, Pont fino a Ceresole coprendo tutta la valle Orco. I contratti di servizi in alcuni casi, come ad esempio la linea Castelnuovo Nigra-Cuornè sono svolti in pool con la soc. G.T.T. e in altri casi vengono svolti direttamente dalla società.

Oltre all'attività dell'autolinea la Vi.Mu svolge anche attività di noleggio con conducente fornendo il servizio di trasporto alunni relativamente alle gite per le scuole, il servizio di scuolabus per i Comuni e trasporti di persone per enti o associazioni private o agenzie di viaggio per l'organizzazione di gite.

La Vi.mu. ha una struttura che comprende 16 autobus di posti variabili da 8 a 55 la cui manutenzione e verifica periodica sono effettuate internamente nella propria officina. Il parco autobus viene periodicamente rinnovato sostituendo ciclicamente i mezzi.

La società occupa 20 dipendenti dei quali 4 impiegati addetti al settore amministrativo e 16 tra autisti e addetti alla manutenzione.

Nel Canavese, la Vi.Mu è conosciuta per la serietà con cui svolge la propria attività ormai da oltre 30 anni ed è considerata una delle aziende leader del mercato.

#### MENINI

La ditta Autoservizi Menini nasce nel 1979 con il primo autobus da noleggio a conduzione familiare e poi a poco a poco si ingrandisce fino a raggiungere un parco mezzi che conta attualmente 20 autobus tra linea e noleggio. Gestisce servizi di trasporto pubblico locale nella zona di Chivasso, nello specifico: Castagneto Po-Chivasso; servizio PROVI-BUS – Gassino Sciolze – Gassino Bardassano. Gestisce inoltre servizi nella zona di Torino in particolare la linea 73 e la Torino-Carmagnola; la Carignano-Chivasso; la Trofarello-stabilimento ex Fiat Rivalta..

#### SEREN

La Seren S.n.c. di Alpette è nata nel 1989 come attività familiare avente come oggetto sociale il trasporto di persone, noleggi con conducente e servizi di linea.

Gestisce la linea Alpette, Valle Soana. Presta inoltre servizio di noleggio con autobus gran turismo, autovetture e minibus.



La Furno Viaggi nostra opera fin dal 1945 nel settore del noleggio autobus con conducente e delle autolinee.

Dal 1999 si è arricchita di una attività supplementare e complementare alle prime due, ed è diventata anche agenzia di viaggi e turismo.

Il nostro parco automezzi annovera veicoli che vanno dagli 8 posti ai 54 posti e autovetture da rappresentanza, tutti dotati di cinture di sicurezza in base al DL n. 150 del 13.03.06 in attuazione alla direttiva 2003/20/CE.

L'esperienza pluriennale, il parco veicoli recente, la sua qualità, il controllo meccanico periodico e la pulizia dei mezzi sono una garanzia per i nostri clienti e il fiore all'occhiello della nostra azienda.

La disponibilità e la competenza dei nostri dipendenti sono da anni la prova della nostra correttezza professionale e del nostro migliorarsi in relazione ai tempi che corrono ed alle esigenze che cambiano.

Il nostro lavoro viene svolto all'insegna della serietà con l'obiettivo finale di soddisfare pienamente il cliente ed eventualmente di accettarne le critiche ed i suggerimenti che sempre aiutano a migliorare e ad evolversi verso le richieste del mercato.

I servizi offerti vanno dall'impiego di autobus per una giornata o più giorni all'organizzazione completa di viaggi sia in Italia che all'estero con diversi vettori (autobus, treni, aerei ecc..).

La nostra azienda è certificata con il sistema UNI EN ISO 9001-2008.



VITA SpA nasce nel 1961 ad Hone (Ao), fondata dalla famiglia Calliera che da allora ne detiene il controllo societario e la guida strategica; Sergio Calliera, anima storica ed artefice della crescita e dello sviluppo dell'intero gruppo, ha oggi passato il testimone ai figli Jean Pierre, Roberto e Francesca. Dall'originaria Valle d'Aosta, l'area operativa si sviluppa progressivamente fino al Canavese, al Torinese ed a Biella e Vercelli, con destinazioni che coprono l'intero territorio europeo.

Autovetture, autobus da 8 a 93 posti, insediamenti e centri operativi un po' ovunque, personale qualificato, iniziative assolutamente innovative quali la grafica degli esterni, oppure gli allestimenti speciali quali l'autobus per il trasporto dei diversamente abili in carrozzina o in barella, assicurano alla società un ruolo di primissimo piano nel mondo del trasporto passeggeri.

E poi, autolinee regionali, statali di gran turismo, internazionali, tutte esercitate con automezzi in grado di assicurare il massimo comfort ed assistiti da controlli di manutenzione puntualmente programmati e di altissimo contenuto tecnico.

Certificata UNI EN ISO 9002:1994 già nel gennaio 2000, oggi è UNI EN ISO 9001:2000 e ambientale ISO 14001:2004.

**ATTIVITA' TRASPORTO PUBBLICO:** La Società esercita il T.P.L in Valle d'Aosta, svolgendo tra le altre le linee di collegamento con le Valli di Gressoney, Ayas e Champorcher, oltre a servizi urbani nell'ambito del Bacino di Fondo Valle (Pont St. Martin-Verres-Montjovet). Navette nei comprensori sciistici, collegamenti con industrie e siti scolastici.

In Piemonte svolge servizi di TPL nell'ambito del Bacino di Ivrea. Infine esercita la linea estiva Gran Turismo Aosta-Gabicce, la linea estiva Aosta-Oropa, l'autolinea Aosta-Pavia, l'autolinea internazionale Pont St. Martin-Chambery.

**ALTRE ATTIVITA' :** Servizi turistici impiegando oltre 35 veicoli da 4 a 93 posti, dotati di tutti i più moderni comfort e delle marche più prestigiose : Mercedes, Setra, Van Hool. La quasi totalità dei veicoli, essendo di recentissima immatricolazione, sono a bassa emissione e quindi rispettosi dell'ambiente, equipaggiati con tutti i più sofisticati sistemi di sicurezza tra i quali anche l'etilometro. Cinque veicoli nuovi inizieranno la loro attività nel corso del mese di gennaio 2011. L'autobus equipaggiato per il trasporto dei diversamente abili è in grado di trasportare sino a 8 lettini o in alternativa fino a 13 carrozzine.



**Autostradale** nasce nel 1924 con la partecipazione della Banca Commerciale Italiana, con lo scopo di promuovere e gestire il trasporto su ruote e non su rotaia, mediante un servizio regolare di autobus. Il suo primo nome era SATED (Società Autostradale Trasporti ed Esercizi Diversi). Attualmente soci dell'Autostradale sono importanti gruppi lombardi; rispettivamente le società STAR di Lodi e STIE di San Vittore Olona.

Il territorio servito da Autostradale riguarda le province di Bergamo, Milano, Torino e Brescia. Nel mercato dei collegamenti aeroportuali collega: Milano a Malpensa, Orio al serio e Linate; Bergamo a Malpensa, Brescia a Orio al Serio e Malpensa a Torino. Con le sue linee stagionali turistiche poi, collega Milano e Hinterland alle più rinomate località montane e marine. Autostradale offre servizi turistici differenziati, quali giro città di Milano "Look MI", "Look MI Light", giro del lago di Como, Walking Tour, tour delle ville con Navigazione. Oggi Autostradale gestisce servizi di trasporto di persone nei settori del TPL, Gran Turismo e dei servizi di noleggio. La specializzazione della Società è però nei servizi veloci e di lunga percorrenza.



La Bouchard nasce nel 1976 ad opera di Enzo Bouchard con l'attività di trasporto pubblico locale. Successivamente si è rivolta anche al noleggio cercando di curare l'aspetto qualitativo mirato alla soddisfazione del cliente.

Esercita servizi di trasporto pubblico locale, linee scolastiche e disabili nell'ambito territoriale della Comunità Montana del Pinerolese, oltre ad offrire servizi di noleggio, scuolabus, trasporto disabili, autotrasporto

## 10. GLI IMPEGNI DI EXTRA.TO

Nel corso dei 6 anni di validità del contratto con la Provincia di Torino, la flotta di autobus subirà una **razionalizzazione** progressiva con i seguenti obiettivi:

- indice di anzianità inferiore a **9 anni**
- **70%** bus con motorizzazione **Euro 3 o superiore**, per una maggiore sostenibilità ambientale
- **67%** bus con **pedana**, per migliorare l'accessibilità dei diversamente abili
- **86%** bus con impianto di condizionamento, per migliorare il comfort dei passeggeri
- **58%** bus dotati di sistema di informazione a bordo

### **AVM – Automatic Vehicle Monitoring:**

Entro il 2011 tutti i veicoli di Extra.To saranno dotati d un Sistema di Localizzazione Automatico della Flotta.

### **SMS**

A partire da fine 2012 sulle linee principali verrà messo a disposizione del cliente un servizio in tempo reale, tramite sms, con le informazioni sugli arrivi in fermata e gli orari dei passaggi programmati.

### **BIP – Biglietto Integrato Piemonte:**

Entro luglio 2012 tutti i veicoli di Extra.To saranno dotati del sistema di bigliettazione integrato, basato su supporti elettronici (smart card con microchip e chip on paper) che, progressivamente, sostituiranno gli attuali titoli cartacei.

### **Paline di fermate:**

Nell'ambito del progetto Movilinea, nel corso dei 6 anni del contratto di servizio verranno sostituite circa 2600 paline. Ognuna di esse fornirà le informazioni su:

- Mappa della rete
- Orari sintetici
- Informazioni di passaggio

### **Call Center:**

Principale fonte di informazione ricercata dall'utenza.

Extra.To ha provveduto ad istituire un numero verde gratuito da numeri fissi, in funzione dal lunedì al venerdì con orario 6.30-20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Gli operatori forniscono informazioni in continuo aggiornamento come:

- Orari
- Percorsi
- Informazioni generali sulle linee Extra.To

## 11. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati: un valore (che esprime il livello di qualità del servizio effettivamente erogato) ed un obiettivo prefissato ogni anno da Extra.To.

Nelle tabelle che seguono è riportato, per ogni indicatore analizzato, il valore promesso in sede di contratto, sulla base indicazioni contenute nel D.P.C.M. 30/12/1998.

I dati sulla soddisfazione del cliente verranno rilevati, in conformità a quanto previsto dal contratto di servizio, con indagini effettuate annualmente da una Società esterna di ricerche di mercato attraverso questionari a risposta.

I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

Aspetti del servizio	Elementi che caratterizzano gli aspetti
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Frequenza/numero delle corse, puntualità/ regolarità nel rispetto degli orari, velocità di trasporto
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia degli automezzi
Confortevolezza del viaggio	Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, etc.), disponibilità di posti a sedere
Servizi per viaggiatori diversamente abili	Mezzi dotati di pedana mobile per carrozzine
Informazioni e servizi alla clientela	Informazioni alle fermate e ai capilinea, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli
Aspetti relazionali e comportamentali	Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità
Livello servizio sportello	Facilità di reperire i titoli di viaggio, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico e atmosferico
Grado integrazione modale	Rispetto delle coincidenze con FFSS ed altri servizi di trasporto, attenzione all'intermodalità

La risposta possibile ai questionari si dispiega lungo una scala di soddisfazione con punteggi da 1 a 10, per l'attribuzione del livello relativo alla qualità percepita. L'utente è invitato inoltre ad esprimere un giudizio (si/no) sulla soddisfazione generale e sugli aspetti descritti nella tabella di cui sopra. Il questionario si conclude richiedendo all'utenza un giudizio sull'opportunità di intraprendere azioni di miglioramento relative a ciascun fattore di qualità.

### Sicurezza del viaggio

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Incidentalità totale mezzi	minimo km percorsi mediamente tra due incidenti	20.000
	copertura assicurativa per danni a persone o cose	si
Anzianità veicoli	Età media del parco (anni)	8,962
Dispositivi elettronici per prevenzione incidentalità	n. mezzi dotati di dispositivi	569
Dispositivi di protezione autisti	n. dispositivi di protezione per gli autisti	699

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a interventi di manutenzione programmata secondo scadenze predefinite.

Il personale addetto alla manutenzione partecipa a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

### Sicurezza personale e patrimoniale

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Denunce (furti e molestie)	minimo km percorsi mediamente tra due denunce	30.000



### Regolarità del servizio e Puntualità dei mezzi

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	≥97%
Puntualità*	% corse con ritardo fino a 7' / tot. corse	≥40%
	% corse con ritardo da 8' a 14' / tot. corse	≤30%
	% corse con ritardo da 15' a 20' / tot. corse	≤30%

\* sono considerati i ritardi dal/al capolinea

### Pulizia e Condizioni igieniche dei mezzi

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / veicolo	1
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	15 gg

### Confortevolezza del viaggio

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	81,30%

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione.

### Servizi per anziani e diversamente abili

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Mezzi dotati di pedana mobile per carrozzine	% mezzi sul tot.	52,58%
Mezzi dotati di sistemi di annuncio di fermata successiva	% mezzi sul tot.%	47,28%

### Informazioni e servizi alla Clientela

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Livello servizio Call Center	fascia oraria di operatività	24h/24
Informazione alle fermate	n. SMS alle fermate delle linee coperte dalle informazioni	400.000
Informazione a bordo dei mezzi	n. mezzi con sistema di informazione a bordo	47,42%
Informazione a stampa	n. depliant / opuscoli stampati annualmente	500.000

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di display per le indicazioni di percorso.

### Aspetti Relazionali e Comportamentali

Indicatori	Impegno 2012
Divisa e/o tessera visibile (codice per operatori n. verde)	SI

### Livello Servizio Sportello

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Punti vendita	n. biglietterie	1000
Raccolta reclami	modalità	Telefonica/scritta
Riscontro proposte e reclami	tempo massimo di risposta in giorni	30 gg

### Attenzione all'Ambiente

Indicatori	Unità di misura	Impegno 2012
Mezzi dotati di motore Euro 3 o superiore	% mezzi / tot. mezzi	50,07%
Mezzi dotati di motorizzazione ibrida	% mezzi / tot. mezzi	0,15%

\* Il perseguimento dell'obiettivo è subordinato alla pubblicazione del bando regionale per l'acquisto degli autobus.

*Grado Integrazione Modale*

<b>Indicatori</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Impegno 2012</b>
Coincidenze con altre modalità	% corse intermodali / tot. corse	50%