



# CARTA DEI SERVIZI

REDAZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Gestione Qualità	Numero: 2 Data: 31/03/01	Numero: 16 Data: 31/03/17	Direzione Generale

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 2 / 16

**INDICE**

- 1. PREMESSA**
  - 2. PROFILO DELLA SOCIETA'**  
IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE INTERURBANO
  - 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**
  - 4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO**
    - 4A. MONITORAGGIO
    - 4B. FATTORI DELLA QUALITA'
  - 5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**
  - 6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI**
    - 6A. INFORMAZIONE ALL'UTENTE
    - 6B. OGGETTI SMARRITI
    - 6C. ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENTE
  - 7. TUTELA DELL'UTENTE**
    - 7A. RECLAMI
    - 7B. RIMBORSI E RISARCIMENTI
- Allegato 1: DATI CARATTERISTICI AZIENDALI E FATTORI QUALITA' AZIENDALI**
- Allegato 2: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE COMAZZI**
- Allegato 3: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE COMAZZI**  
TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO  
INTEGRAZIONE TARIFFARIE
- Allegato 4: FATTORI QUALITA' DEI BACINI DI COMPETENZA DELLE PROVINCE COMMITTENTI**

Il Referente incaricato della gestione della Carta dei Servizi della Società Autoservizi COMAZZI S.r.l. è individuabile nella persona :  
Sig. GALLI NICOLO'.

**STATO DELLE REVISIONI DEL DOCUMENTO**

<b>N. REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>MOTIVO DELLA REVISIONE</b>
0	31/03/01	Riemesso documento in edizione 2 per modifica integrale dei contenuti e della veste tipografica. Inserito allegato 1
1	31/03/02	Aggiornato parametri allegato 1
2	31/03/03	Aggiornato parametri allegato 1
3	31/03/04	Aggiornato parametri allegato 1
4	31/03/05	Aggiornato parametri allegato 1
5	31/03/06	Aggiornato parametri allegato 1
6	31/03/07	Aggiornato parametri allegato 1
7	31/03/08	Aggiornato parametri allegato 1
8	31/03/09	Aggiornato parametri allegato 1
9	31/03/10	Aggiornato parametri allegato 1
10	31/03/11	Aggiornato parametri allegato 1 – aggiornate autolinee
11	31/03/12	Aggiornato parametri allegato 1
12	31/03/13	Aggiornato parametri allegato 1 – aggiornate autolinee
13	31/03/14	Aggiornato parametri allegato 1
14	31/03/15	Aggiornato parametri allegato 1
15	31/03/16	Aggiornato parametri allegato 1
16	31/03/17	Aggiornato parametri allegato 1 – aggiornati titoli di viaggio

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 3 / 16

## 1. PREMESSA

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

In Italia, l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n.273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità").

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

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..." dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

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

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

L'obiettivo di questo documento e' quello di manifestare l'impegno della COMAZZI Autoservizi a erogare i propri servizi rispettando tali indirizzi; per meglio assolvere all'impegno assunto, l'Azienda ha ottenuto la certificazione per il Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001 rilasciato dalla Intertek Italia s.p.a. accreditata Accredia.

La Direzione Generale

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 4 / 16

## **2. PROFILO DELLA SOCIETA'**

L'Autoservizi COMAZZI e' l'attuale denominazione dell'Azienda che iniziò ad operare nel settore del trasporto passeggeri nel 1925 come "Accomo e Comazzi".

Oggi l'Azienda opera nella Provincia del Verbano Cusio Ossola e nella Provincia di Novara, con sede legale a Borgomanero e filiale a Domodossola .

### **IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE INTERURBANO**

L'Autoservizi COMAZZI S.r.l. gestisce nella Provincia di Novara 8 linee in concessione .

Le linee in dettaglio sono le seguenti:

- BORGOMANERO-ALZO-OMEGNA – con diramazione Arola
- ARONA-BORGOMANERO-OMEGNA
- BORGOMANERO- GALLARATE – con diramazione Malpensa
- ARONA-DORMELLETO
- BORGOMANERO – GARGALLO
- BORGOMANERO – STRESA
- ARONA – BORGOMANERO – ROMAGNANO
- NOVARA – BORGOMANERO – OMEGNA - DOMODOSSOLA

Nella Provincia del Verbano-Cusio-Ossola gestisce 11 linee in concessione.

Le linee in dettaglio sono le seguenti:

- DOMODOSSOLA-MONTECRESTESE-ALTOGGIO
- DOMODOSSOLA-VILLADOSSOLA-ANTRONA PIANA
- DOMODOSSOLA-BOGNANCO
- DOMODOSSOLA-BACENO-PONTE FORMAZZA-CASCATA TOCE
- DOMODOSSOLA-PIEDIMULERA-MACUGNAGA
- DOMODOSSOLA-VERBANIA
- DOMODOSSOLA-PIEDIMULERA-GRAVELLONA TOCE-OMEGNA
- DOMODOSSOLA-MALPENSA
- DOMODOSSOLA-ISELLE
- CIRCOLARE PONTETTO
- CIRCOLARE MASONE

Anche se l'attività' della Autoservizi COMAZZI S.r.l. si sviluppa prevalentemente nel trasporto pubblico locale interurbano, l'Azienda gestisce altre attività quali:

- i servizi di noleggio da rimessa;
- i servizi scolastici;
- il servizio di gran turismo sulla direttrice Verbania-Gabicce.

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la Autoservizi COMAZZI S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 5 / 16

1. eguaglianza ed imparzialità:

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, ed opinione;
- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

2. continuità:

- l'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;
- definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. partecipazione:

- istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso;
- l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
- il metodo del confronto con gli organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori, Comuni, Comunità Montane).

4. efficienza ed efficacia:

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

5. libertà di scelta:

- garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri enti preposti (Regione, Provincia, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

#### **4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard, (o livello di servizio promesso) che è il valore che Autoservizi COMAZZI S.r.l. si impegna rispettare (per l'anno 2016 è determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda);
- una modalità di rilevazione dei risultati.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 6 / 16

#### 4A. Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la Autoservizi COMAZZI S.r.l. si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'utente cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

#### 4B. Fattori della qualità

Nell' allegata tabella n. 1 sono riportati i fattori della qualità con la indicazione dei valori verificati nel 2015 e degli standard che la Società si impegna ad attuare nell'anno 2016.

### 5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente e la Autoservizi Comazzi S.r.l. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

#### *DIRITTI DEL VIAGGIATORE:*

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

#### *DOVERI DEL VIAGGIATORE:*

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 7 / 16

- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

## **6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI**

### **6A. Informazione All'utente**

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste presso l'Ufficio informazioni aziendale di Borgomanero e Domodossola (nei giorni feriali dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,00 alle 12,00 il sabato).

La Autoservizi COMAZZI S.r.l. pubblica anche gli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) che vengono distribuiti presso gli Uffici informazioni aziendali.

Anche in autobus è possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, ecc.

Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.

### **6B. Oggetti smarriti**

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio informazione aziendale. Il servizio è in funzione nei giorni feriali, dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,30 alle 18,00.

### **6C. Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'utente**

L'Autoservizi Comazzi S.r.l. si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica per la qualità aziendale.

*RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA'*: il personale viaggiante durante il servizio deve indossare la divisa aziendale e apporre in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

Per quanto riguarda , invece, il personale operante ai centralini, la risposta è preceduta dal nome dell'addetto e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.

*COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO*: il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 8 / 16

## **7. TUTELA DELL'UTENTE**

### **7A. Reclami**

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate all'Ufficio Informazioni Aziendali di Borgomanero e di Domodossola (nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 12.00 il sabato)

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto all'Ufficio Informazioni Aziendale è a disposizione dell'utente per agevolare nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Ufficio Informazione Aziendale deve provvedere a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

### **7B. Rimborsi E Risarcimenti**

#### **RIMBORSO PER SERVIZI SALTATI O IRREGOLARITA'**

La Autoservizi COMAZZI S.r.l. si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili dall'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso.
- se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

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

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltato.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17



<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 9 / 16

### RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nei seguente caso:

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

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 10 / 16

**Allegato 1:****CARATTERISTICI AZIENDALI E FATTORI QUALITA' AZIENDALI**

I dati caratteristici dell'Autoservizi COMAZZI s.r.l. relativi all'anno 2016 per i servizi effettuati in sono i seguenti:

*Autobus circolanti*

54	per servizio interurbano di linea
1	per servizi gran turismo
22	per noleggio da rimessa

*Dipendenti*

8,46	personale amministrativo
58,52	personale viaggiante
5,00	addetti alla manutenzione

## Percorrenze autobus

- trasporto pubblico locale: 2.290.390,00 Km

**FATTORI DELLA QUALITA'****INDICATORI QUALITA' 2016 DEI SERVIZI EROGATI DALLA AUTOSERVIZI COMAZZI Srl**

fattore base	indicatori	unità misura	STD 2016	Valore 2016	STD 2017
<b>Sicurezza Del Viaggio</b>	incidentalità del mezzo	n° morti/viaggiatori km	0,000000	0,000000	0,000000
	incidentalità del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0,000000	0,000000	0,000000
	incidentalità del mezzo	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	< 0,000030	0,0000038	< 0,000030
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri passivi su 1.000.000 di viaggiatori km	< 0,000010	0,0000027	< 0,000010
	vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	< 20%	30%	< 30%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Sicurezza Personale E Patrimoniale</b>	denunce	n° denunce su 1.000.000 di viaggiatori trasportati	0,000000	0,000000	0,000000
	efficacia azioni deterrenza	% soddisfatti	100%	100%	100%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 11 / 16

fattore base	indicatori	unità misura	STD 2016	Valore 2016	STD 2017
Regolarità Del Servizio E Puntualità	territorio servito	popolazione residente/ kmq.	342	342	342
	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	> 98%	100%	> 98%
	frequenza corse	n° corse con frequenza fino a 45'	0	0	0
		n° corse con frequenza > 45'	7	7	7
	copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore: copertura massima	13	13	13
	distanza media fermate extraurbane	metri	1.839	1.839	1.839
	velocità commerciale extraurbano	km/ora	35	35	35
	puntualità ore di punta	% bus puntuali da 0 a 5'/ n° totale	> 95%	99,99%	> 95%
		% bus ritardo da 5 a 10'/ n° totale	< 5%	0,01%	< 5%
		% bus ritardo oltre 10'/ n° totale	0%	0,00%	0%
	puntualità ore rimanenti	% bus puntuali da 0 a 10'/ n° totale	> 95%	100,00%	> 95%
		% bus ritardo da 5 a 15'/ n° totale	> 5%	0,00%	> 5%
		% bus ritardo oltre 15'/ n° totale	0%	0,00%	0%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
Pulizia Dei Mezzi	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1
	pulizia radicale dei mezzi	frequenza media in giorni	30	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
Confortevolezza Del Viaggio	affollamento medio nella giornata	posti offerti/ n° viaggiatori	>8	7,1	>7
	affollamento medio nella giornata	posti offerti seduti/n° viaggiatori	>6	5,4	> 5
	climatizzazione extraurbano	% climatizzati/n° totale mezzi	> 90%	100%	> 90%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
Servizi per disabili	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	> 50%	48%	> 50%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	97%	> 90%
Informazione Alla Clientela	tempo medio anche al telefono	tempo medio di attesa utente anche al telefono	< 30"	< 12"	< 30"

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 12 / 16

fattore base	indicatori	unità misura	STD 2016	Valore 2016	STD 2017
	tempestività	Tempo medio di sui disservizi	< 30"	< 18"	< 30"
	tempestività	fascia operatività (anche telefono)	8.00 - 12.00 14.00 - 19.00	8.00 - 12.00 14.00 - 18.30	8.00 - 12.00 14.00 - 18.30
	diffusione	mezzi con dispositivi di informazione visiva e/o acustica	36	36	36
	orari alle fermate	% su totale	10%	80%	10%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Aspetti Relazionali Comportamentali</b>	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Livello Del Servizio Risposta reclami</b>	Riscontro/risposte a reclami	entro n° giorni	30	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Integrazione modale</b>	Coincidenza con altre modalità di trasporto	% corse intermodali/n° totale corse	30%	30%	30%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	>90%	100%	>90%
<b>Attenzione all'ambiente</b>	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100%	100%	100%
	Mezzi con scarico controllato > Euro 2	% mezzi	67 %	69%	67%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2	Numero: 16
Data: 31/03/01	Data: 31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 13 / 16

**Allegato 2:****CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE COMAZZI AUTOSERVIZI**

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio della Comazzi Autoservizi S.r.l. E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

**SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

- 1) La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

**DOCUMENTI DI VIAGGIO**

- 5) Il titolo di viaggio è costituito dalla tessera BIP CARD che potrà contenere al suo interno tutte le tipologie di titoli di viaggio (Abbonamenti, Carnet, Credito Trasporti da utilizzarsi per i biglietti di corsa semplice)
- 6) Chi non è in possesso della tessera BIP CARD potrà acquistare a bordo autobus il biglietto per la corsa semplice
- 7) I viaggiatori in possesso di BIB CARD, devono validare la tessera sia al momento della salita sull'autobus (check in) che al momento della discesa (check out) utilizzando gli appositi validatori presenti in corrispondenza delle porte..
- 8) E' concessa la libera circolazione sui servizi di trasporto regionale e locale, 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 in Piemonte. 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.
- 9) Gli abbonamenti presenti sulla BIP CARD devono essere accompagnati dalla ricevuta di pagamento da esibire in caso di malfunzionamento del sistema elettronico.
- 9) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- 10) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto al pagamento del biglietto.  
Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici Aziendali di cui al successivo punto 22.
- 11) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

**TRASPORTO BAMBINI**

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 14 / 16

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

#### TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 13) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.).  
E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici 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, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.  
I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

#### TRASPORTO DI COSE

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

#### NORME COMPORTAMENTALI

- 15) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone in cariche di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.
- 16) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che L'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.  
L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- 17) E' fatto divieto al viaggiatore:
- fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;
  - occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
  - esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
  - insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
  - salire in vettura in stato di ebbrezza;
  - fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
  - gettare qualunque oggetto dall'autobus.

#### ORARI E COINCIDENZE

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 15 / 16

- 18) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

#### INFRAZIONI E SANZIONI

- 19) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione fissata.
- 20) In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

#### OGGETTI RINVENUTI

- 21) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio Informazioni della Autoservizi COMAZZI S.r.l.. Il servizio è in funzione nei soli giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle ore 14,30 alle 18,00 e al sabato dalle ore 8,00 alle 12,00.

#### RECLAMI

- 22) Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito:

-per il Verbano Cusio Ossola: Domodossola – Via Nosere n. 49

-per la Provincia di Novara : Borgomanero - Via Simonotti n. 35

#### SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

- 23) Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nel giorno di Natale.  
Il 1° gennaio e il 1° maggio il servizio è invece svolto in forma ridotta.

Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme disposte dal contratto di servizio stipulato con la Provincia di Novara e del Verbano Cusio Ossola.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 16 / 16

**Allegato 3:****DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE AUTOSERVIZI COMAZZI SrL****Tipologia dei documenti di viaggio**

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

**BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE**

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

**ABBONAMENTO SETTIMANALE**

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

**ABBONAMENTO MENSILE**

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

**ABBONAMENTO 20 CORSE**

- ha la validità di 2 mesi dal giorno di emissione del titolo di viaggio;
- dà diritto ad effettuare il numero di corse previste con foratura del tagliando ogni qualvolta usufruisce del mezzo di trasporto.

**ALTRI TITOLI DI VIAGGIO**

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali.

Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

**Integrazioni tariffarie**

Seguendo le indicazioni della Provincia del Verbano Cusio Ossola questa azienda ha sottoscritto un accordo di integrazione tariffaria con altra Azienda di trasporto che opera nel territorio provinciale.

L'accordo stipulato con Con.Ser.Vco (ora Trasporti VCO S.r.l.) riguarda la tratta Piedimulera-Pieve Vergonte-Verbania e consente ai viaggiatori di acquistare un unico titolo di viaggio il cui prezzo è calcolato in base alle zone attraversate, come se il servizio fosse interamente gestito dalla Autoservizi COMAZZI S.r.l..

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17



<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 1/3

#### Allegato 4:

#### FATTORI QUALITA' DEL BACINO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI NOVARA

I dati caratteristici dell'Autoservizi COMAZZI s.r.l. relativi all'anno 2016 per i servizi effettuati nella Provincia di Novara sono i seguenti:

##### Autobus circolanti

25	per servizio interurbano di linea
1	per servizi gran turismo
12	per noleggio da rimessa

##### Dipendenti

3,77	personale amministrativo
25,62	personale viaggiante
3	addetti alla manutenzione

##### Percorrenze autobus

- trasporto pubblico locale: 722.165,00 Km

#### FATTORI DELLA QUALITA'

#### INDICATORI QUALITA' 2016 DEI SERVIZI EROGATI NEL BACINO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI NOVARA

fattore base	indicatori	unità misura	STD 2016	Valore 2016	STD 2017
Sicurezza Del Viaggio	incidentalità del mezzo	n° morti/viaggiatori km	0,000000	0,000000	0,000000
	incidentalità del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0,000000	0,000000	0,000000
	incidentalità del mezzo	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	< 0,000030	0,0000268	< 0,000030
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri passivi su 1.000.000 di viaggiatori km	< 0,000010	0,0000211	< 0,000010
	vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	< 20%	36%	< 20%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
Sicurezza Personale E Patrimoniale	denunce	n° denunce su 1.000.000 di viaggiatori trasportati	0,000000	0,000000	0,000000
	efficacia azioni deterrenza	% soddisfatti	100%	100%	100%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
Regolarità Del Servizio E Puntualità	territorio servito	popolazione residente/kmq.	342	342	342
	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/corse programmate	> 90%	100%	> 90%

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 2/3

fattore base	indicatori	unità misura	STD 2016	Valore 2016	STD 2017
	frequenza corse	n° linee con frequenza fino a 45'	0	0	0
		n° linee con frequenza > 45'	7	7	7
	distanza media fermate extraurbane	metri	1.897	1.897	1.897
	velocità commerciale extraurbano	km/ora	35	35	35
	puntualità ore di punta	% bus puntuali da 0 a 10/ n° totale	> 95%	99,99%	> 95%
		% bus ritardo da 10 a 20/ n° totale	< 5%	0,01%	< 5%
		% bus ritardo oltre 20/ n° totale	0%	0,00%	0%
	puntualità ore rimanenti	% bus puntuali da 0 a 10/ n° totale	> 95%	100,00%	> 95%
		% bus ritardo da 5 a 15/ n° totale	< 5%	0,00%	< 5%
		% bus ritardo oltre 15/ n° totale	0%	0,00%	0%
percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100 %	> 90%	
<b>Pulizia Dei Mezzi</b>	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1
	pulizia radicale dei mezzi	frequenza media in giorni	30	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Confortevolezza Del Viaggio</b>	affollamento medio nella giornata	posti offerti/ n° viaggiatori	> 8	7,2	>7
	affollamento medio nella giornata	posti offerti seduti/n° viaggiatori	> 6	5,3	> 5
	climatizzazione extraurbano	% climatizzati/n° totale mezzi	> 90%	100%	> 90%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Servizi per disabili</b>	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	> 40%	56%	> 40%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	97%	>90%
<b>Informazione Alla Clientela</b>	tempo medio anche al telefono	tempo medio di attesa utente anche al telefono	< 30"	< 12"	< 30"
	tempestività	Tempo medio di sui disservizi	< 30"	< 18"	< 30"
	orari alle fermate	% su totale	9%	50%	10%
	fascia oraria operatività (anche telefono)	fascia oraria del servizio informazioni	8.00 - 12.00 14.00 - 18.30	8.00 - 12.00 14.00 - 18.30	8.00 - 12.00 14.00 - 18.30

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2	Numero: 16
Data: 31/03/01	Data: 31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 3/3

<b>fattore base</b>	<b>indicatori</b>	<b>unità misura</b>	<b>STD 2016</b>	<b>Valore 2016</b>	<b>STD 2017</b>
	segnalazioni visive	mezzi con dispositivi di informazione visiva e/o acustica	14	20	20
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Aspetti Relazionali Comportamentali</b>	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Livello Del Servizio Risposta reclami</b>	Riscontro/risposte a reclami	entro n° giorni	30	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Integrazione modale</b>	Coincidenza con altre modalità di trasporto	% corse intermodali/n° totale corse	30%	30%	30%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	>90%	100%	>90%
<b>Attenzione all'ambiente</b>	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100%	100%	100%
	Mezzi con scarico controllato > Euro 2	% mezzi	67%	64%	67%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 1/3

**Allegato 4****FATTORI QUALITA' DEL BACINO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI VCO**

I dati caratteristici dell'Autoservizi COMAZZI s.r.l. relativi all'anno 2016 per i servizi effettuati nella Provincia di VCO sono i seguenti:

*Autobus circolanti*

29 per servizio interurbano di linea

10 per noleggio da rimessa

*Dipendenti*

4,69 personale amministrativo

31,90 personale viaggiante

2,00 addetti alla manutenzione

## Percorrenze autobus

- trasporto pubblico locale: 1.570.000,00 Km

**FATTORI DELLA QUALITA'****INDICATORI QUALITA' 2016 DEI SERVIZI EROGATI NEL BACINO DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DEL VCO**

fattore base	indicatori	unità misura	STD 2016	Valore 2016	STD 2017
<b>Sicurezza Del Viaggio</b>	incidentalità del mezzo	n° morti/viaggiatori km	0,000000	0,000000	0,000000
	incidentalità del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0,000000	0,000000	0,000000
	incidentalità del mezzo	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	0,000026	0,0000024	0,000026
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri passivi su 1.000.000 di viaggiatori km	< 0,00001	0,0000012	< 0,00001
	vetustà dei mezzi	% autobus >15 anni	< 10%	24 %	<10%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90 %	100%	>90%
<b>Sicurezza Personale E Patrimoniale</b>	denunce	n° denunce su 1.000.000 di viaggiatori trasportati	0,000000	0,000000	0,000000
	efficacia azioni deterrenza	% soddisfatti	100%	100%	100%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Regolarità Del Servizio E Puntualità</b>	territorio servito	popolazione residente/kmq.	342	342	342

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 2/3

fattore base	indicatori	unità misura	STD 2016	Valore 2016	STD 2017
	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	> 90%	100%	> 90%
	frequenza corse	n° corse con frequenza fino a 45'	0	0	0
		n° corse con frequenza > 45'	7	7	7
	copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore: copertura massima	13	13	13
	distanza media fermate extraurbane	metri	1.780	1.780	1.780
	velocità commerciale extraurbano	km/ora	35	35	35
	puntualità ore di punta	% bus puntuali da 0 a 5/ n° totale	> 85%	99,99%	> 85%
		% bus ritardo da 5 a 10/ n° totale	< 10%	0,01%	< 10%
		% bus ritardo oltre 10/ n° totale	< 5%	0,00%	< 5%
	puntualità ore rimanenti	% bus puntuali da 0 a 5/ n° totale	> 85%	100,00%	> 85%
		% bus ritardo da 5 a 10/ n° totale	< 10%	0,00%	< 10%
		% bus ritardo oltre 10/ n° totale	< 5%	0,00%	< 5%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Pulizia Dei Mezzi</b>	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1	1
	pulizia radicale dei mezzi	frequenza media in giorni	30	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Confortevolezza Del Viaggio</b>	affollamento medio nella giornata	posti offerti/ n° viaggiatori	> 8	6,9	>7
	affollamento medio nella giornata	posti offerti seduti/n° viaggiatori	> 6	5,2	> 5
	climatizzazione extraurbano	% climatizzati/n° totale mezzi	> 95%	100%	> 95%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	100%	> 90%
<b>Servizi per disabili</b>	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	> 50%	41%	> 50%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	> 90%	97%	> 90%
<b>Informazione Alla Clientela</b>	tempo medio anche al telefono	tempo medio di attesa utente anche al telefono: minuti	< 30"	< 12"	< 30"

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2	Numero: 16
Data: 31/03/01	Data: 31/03/17

<b>CARTA DEI</b>	Cod. CASE
<b>SERVIZI</b>	Pag. 3/3

<b>fattore base</b>	<b>indicatori</b>	<b>unità misura</b>	<b>STD 2016</b>	<b>Valore 2016</b>	<b>STD 2017</b>
	<i>tempo medio sui disservizi</i>	<i>Tempo medio di attesa per le informazioni sulle variazioni programmate rilevabile mediante campionamento o altri metodi</i>	< 30"	< 18"	< 30"
	<i>fascia oraria operatività (anche telefono)</i>	<i>fascia oraria del servizio informazioni</i>	8.00 - 12.00 14.00 - 19.00	8.00 - 12.00 14.00 - 18.30	8.00 - 12.00 14.00 - 18.30
	orari alle fermate	% su totale	10%	60%	10%
	segnalazioni visive	mezzi con dispositivi di informazione visiva e/o acustica	14	20	20
	<i>diffusione orari alle fermate</i>	<i>% su totale</i>	> 20%	80%	> 20%
	<i>percezione complessiva del livello</i>	<i>% soddisfatti</i>	> 90%	100%	> 90%
<b>Aspetti Relazionali Comportamentali</b>	<i>percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento</i>	<i>% soddisfatti</i>	>90%	100%	> 90%
<b>Livello Del Servizio Risposta reclami</b>	<i>Riscontro/risposte a reclami</i>	<i>entro n° giorni</i>	30	30	30
	<i>percezione complessiva del livello</i>	<i>% soddisfatti</i>	> 90%	100%	> 90%
<b>Integrazione modale</b>	<i>Coincidenza con altre modalità di trasporto</i>	<i>% corse intermodali/n° totale corse</i>	30%	30%	30%
	<i>percezione complessiva del livello</i>	<i>% soddisfatti</i>	>90%	100%	> 90 %
<b>Attenzione all'ambiente</b>	<i>carburante a basso tenore di zolfo</i>	<i>% consumi</i>	100%	100%	100%
	<i>Mezzi con scarico controllato &gt; Euro2 o carburante alternativo</i>	<i>% mezzi</i>	> 90%	72%	> 67%
	<i>percezione complessiva del livello</i>	<i>% soddisfatti</i>	> 90%	100%	> 90%

NOTA: I DATI IN CORSIVO SONO QUELLI RICHIESTI DAL CONTRATTO DI SERVIZIO

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	2	Numero:	16
Data:	31/03/01	Data:	31/03/17