



Carta dei servizi 2015

Casale Monferrato – Tel 0142.452854
autotycinostac@statcasale.com - www.autoticino.com



S.C. Alessandrina Trasporti a r.l.
Viale Milite Ignoto, 26/28
15121 Alessandria
Tel. 0131 225 810
fax 0131 226 822
sc.alessandrinatrasporti@legalmail.it
www.sc-alessandrinatrasporti.it



Lomellina
Trasporti s.c.a.r.l.
Viale dei Mille, 99
27029 Vigevano
Tel. 0381 237 25
fax 0381 325 475
www.lomellinatrasporti.it



Indice

- La storia
- Principi fondamentali della carta
- Il suo servizio di trasporto extraurbano
- Flash notizie
- L'organizzazione al servizio del trasporto pubblico
- Come si accede ai servizi
- Tipologia, validità e modalità di emissione
- Fattori della qualità: affidabilità e tempi di viaggio
- Fattori della qualità: servizi aggiunti alle fermate
- Fattori della qualità: assistenza al cliente
- Fattori della qualità: sicurezza molestie e furti
- Fattori della qualità: sicurezza da incidenti
- Fattori della qualità: servizi per disabili
- Fattori della qualità: comfort
- Fattori della qualità: rispetto dell'ambiente
- Fattori della qualità: personale e rapporto con il cliente
- Rendiconto della qualità
- Tabella riassuntiva indici di qualità anno 2015

La storia

La Società Autoticino di S.T.A.C. s.r.l., costituita nel 1997, ha iniziato ad operare nel bacino Casalese acquisendo il ramo aziendale della Società STN registrando una percorrenza annua di TPL per Km. 296.000 circa e di servizi atipici per Km. 124.000 circa.

Nel mese di aprile 2001 ha acquisito il ramo aziendale TPL della Società S.T.A.T. s.r.l. per un totale di Km. 906.000 circa percorsi in provincia di Vercelli – Torino – Alessandria – Biella e Pavia.

Per effetto di tale acquisizione la Società Autoticino di S.T.A.C. viene a percorrere Km. 1.202.000 circa annui oltre al chilometraggio relativo alle linee atipiche e turistiche, esercendo n. 13 linee ordinarie TPL, n. 1 linea atipica e n. 3 linee turistiche ed estive; ha incrementato le proprie capacità professionali assumendo tutto il personale viaggiante ed impiegatizio preposto all'esercizio delle autolinee TPL della S.T.A.T., azienda che dal 1938 opera nel settore.

Quest'ultima (S.T.A.T.), denominata anche AUTOTICINO, costituita nel 1938 con sede a Lodi (famiglia Zoncada), divenne di proprietà della famiglia Pia nel 1942 fondendosi con la ditta Fratelli Pia nata nel 1919.

Nel 1954 la S.T.A.T. AUTOTICINO S.p.A. trasferì la propria sede legale in Casale Monferrato con annessa autorimessa e relativa officina per il ricovero e riparazione degli autobus.

A partire dalla fine degli anni '50 furono sviluppate le prime autolinee turistiche.

Nel 1980 la S.T.A.T. AUTOTICINO S.p.A. si trasformò in Società a Responsabilità Limitata.

Nell'aprile del 1985 cedette l'attività turistica alla neo costituita STAT TURISMO s.r.l..

Sempre nel 1985 la S.T.A.T. AUTOTICINO s.r.l. trasferì la propria sede legale, amministrativa, nonché l'autorimessa e l'officina in S. Giorgio Monferrato; disponendo di altri 2 depositi il primo sito a Caresana ed il secondo a Vercelli.

Da tale data l'attività si è prevalentemente sviluppata nell'ambito dei servizi di linea in concessione nelle province di Vercelli – Torino – Alessandria – Biella e Pavia, senza trascurare i servizi turistici per qualsiasi destinazione in Italia ed all'estero.

La Autoticino di S.T.A.C. s.r.l. con l'acquisizione dell'attività della S.T.A.T. AUTOTICINO ha inoltre acquisito il diritto al mantenimento del marchio AUTOTICINO che ha contraddistinto per oltre 60 anni il trasporto casalese.

Nell'anno 2003 la Autoticino di S.T.A.C. ha acquisito la società VOLPI LICURGO di Genova e nel 2006 ne ha assunto il totale controllo, la società VOLPI effettua prevalentemente i servizi di noleggio ed è titolare della linea ordinaria Genova - Malpensa.

Nel corso del mese di ottobre 2015 S.T.A.C. è diventata partner di Flixbus, l'operatore tedesco che dallo scorso agosto è "sbarcato in Italia" e che con la collaborazione di Ditte partner italiane punta a divenire, così come è già in Germania dove ha iniziato la propria operatività nel 2012, il leader del trasporto di persone nell'esercizio di linee a lunga percorrenza.

A S.T.A.C. Flixbus ha dedicato l'esercizio del servizio relativo alla linea Torino – Roma effettuata sia con percorrenza diurna che notturna .

L'operatività del servizio Torino – Roma dovrà iniziare nel prossimo mese di marzo 2016.



Principi fondamentali della Carta

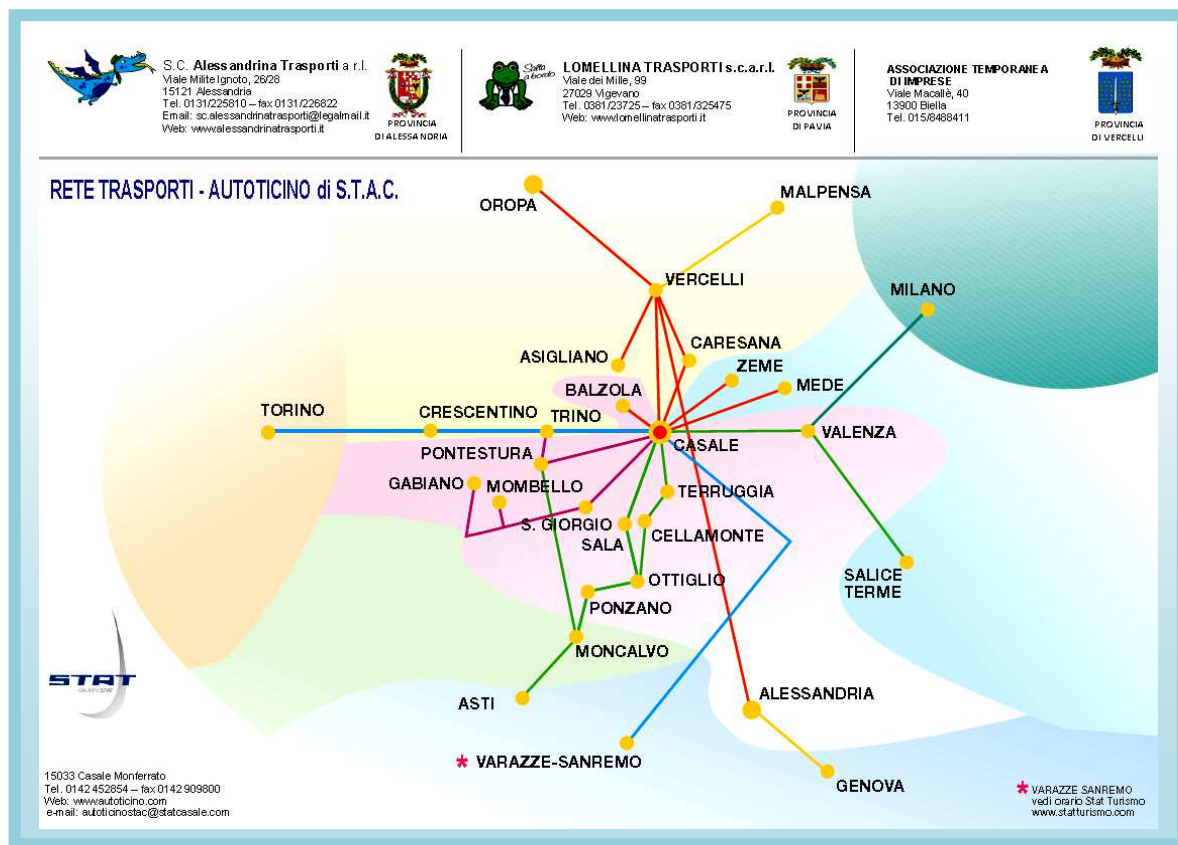
La carta dei servizi Autoticino di S.T.A.C. è improntata a quattro principi fondamentali:

- 1) **Eguaglianza e imparzialità:** servizio accessibile a tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti.
- 2) **Continuità:** servizio regolare salvo forza maggiore. In caso di interruzione, informazioni e provvedimenti che riducano i disagi.
- 3) **Partecipazione:** Confronto con la clientela, e con sue rappresentanze organizzate, sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni della sua qualità.
- 4) **Efficienza ed efficacia:** Aumento del valore del servizio, sintesi tra: capacità di soddisfare i clienti; economicità di erogazione.

Il suo servizio di trasporto extraurbano

Autoticino di S.T.A.C. è una società che gestisce autolinee di trasporto pubblico extraurbano per incarico delle Province di:

Vercelli, Alessandria e Pavia



Linee Ordinarie TPL

Casale M.- Balzola - Rive
Vercelli Fs – Alessandria Fs
Gabiano – Mombello – Casale M.
Trino – Pontestura – Casale M.
Casale M. – Grazzano - Moncalvo
Moncalvo – Ottiglio – Cereseto – Casale M.
Casale – Vercelli
Casale M. – Crescentino – Torino
Vercelli – Asigliano – Rive
Mede – Casale M.
Casale M. – Valenza – Milano
Asti – Mortara - Casale
Alessandria - Castagnole

Linee Stagionali

Casale M. – Vercelli - Oropa
Moncalvo – Casale M. – Valenza – Salice Terme

Flash notizie

Dal marzo 2006 è operativa la linea Casale – Valenza - Milano a carattere ordinario interregionale provinciale di competenza della provincia di Alessandria.

Residenti nell'area di servizio Autoticino di S.T.A.C.: **2.547.250**

Comuni serviti: **77**

Punti di fermata: **184**

Percorrenza giornaliera (Km.): **7.582**

Passeggeri trasportati annui: **689.593**

Km. anno percorsi linee ordinarie: **1.542.687**

Km. anno percorsi linee atipiche: **0**

Km. anno percorsi linee stagionali: **13.541**

Dipendenti: **29** di cui **23** autisti, operatore tecnico **3** , **3** impiegati

Il servizio automobilistico extraurbano effettua giornalmente una percorrenza di circa 7.582 Km., corrispondenti a circa 244 corse giornaliere (giorni da lunedì a venerdì, periodo di apertura scuole). Il servizio è operante tutti i giorni dell'anno con orari diversificati tra: giorni feriali dal lunedì al venerdì, sabato, domenica ed altre festività, periodo di chiusura degli stabilimenti.

Per i servizi turistici di noleggi Autoticino di S.T.A.C. ha a disposizione due autobus Gran Turismo di proprietà uno dei quali è dotato di pedana per disabili e può ospitare a bordo sino a due carrozzelle, disponibili per servizi turistici di classe nel massimo rispetto delle norme di sicurezza e, appartenendo al Gruppo Stat, dispone di una ampia gamma di autobus turistici da 16 a 86 posti.

L'organizzazione al servizio del trasporto pubblico

Direzione Aziendale

Autoticino di S.T.A.C. (C.F. e P. I.V.A 01760990067) ha la sede legale in Casale Monferrato via Roma 191 ed uffici operativi in Casale Via P. Enrico Motta, 30.

Tel. 0142 452854 – 0142 77921 FAX 0142 909800

e-mail: autoticinostac@statcasale.com

www.autoticino.com

Area Movimento

Il Personale di Movimento coordina, gestisce e controlla la rete dei servizi. I responsabili e gli addetti alle strutture sono a disposizione per fornire informazioni su orari e operatività dei servizi, e per ricevere suggerimenti e reclami.

Area Servizi Tecnici

Il Personale Tecnico garantisce la funzionalità del Parco Autobus secondo rigorosi standard di manutenzione programmata. Un servizio di reperibilità del Personale, coordinato con l'Area Movimento, è attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per garantire la continuità e la sicurezza dei servizi erogati.

Come si accede ai servizi

I servizi S.T.A.C. sono accessibili tramite acquisto dei seguenti titoli di viaggio: biglietti di corsa semplice, andata e ritorno e abbonamenti.

I biglietti di Corsa Semplice, andata e ritorno e Abbonamenti si acquistano **a bordo autobus** o presso **l'ufficio operativo di via P. Enrico Motta 30 a Casale Monf.to.**

La Tessera personale che dà diritto all'acquisto degli abbonamenti viene rilasciata dall'Ufficio S.T.A.C.

Le tariffe di tutti i titoli di viaggio, e le relative sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, vengono fissate dalla REGIONE PIEMONTE e dalla REGIONE LOMBARDIA (a seconda della competenza della linea).

Per qualsiasi informazione sono attivi:

il sito internet: www.autoticino.com

e-mail: autoticinostac@statcasale.com

presso gli uffici di Casale M.

9.00/12.30 – 14.30/18.30 lunedì/venerdì

9.00/12.30 sabato

Tel. 0142/458254 – 77921 – fax 0142/909800

Tipologia, validità e modalità di emissione

CORSA SEMPLICE - ANDATA E RITORNO

ABBONAMENTI:

SETTIMANALE ILLIMITATO Valido tutti i giorni della settimana

MENSILE ILLIMITATO Valido tutti i giorni del mese.

20 CORSE Valido per numero 20 corse da effettuarsi nei 60 giorni a partire dalla data di emissione.

Per l'emissione e la convalida dei titoli di viaggio è stato introdotto un sistema elettronico – palmare denominato "pidion" che consente l'emissione direttamente a bordo sia della biglietteria di corsa semplice e andata e ritorno che degli abbonamenti nelle varie tipologie.

Questo nuovo sistema dotato della funzione denominata contact-less utilizza una tessera individuale che consente il rinnovo degli abbonamenti in tempo reale direttamente sul bus.

I passeggeri che intendono avvalersi di abbonamenti devono far richiesta, presso la sede aziendale, della speciale tessera individuale nella quale di volta in volta verranno caricati i dati relativi alla tipologia di abbonamento prescelto.

L'utente al momento dell'utilizzo del servizio di trasporto non dovrà far altro che avvicinare la tessera ad un pannello posizionato nell'immediata vicinanza della porta di salita anteriore, l'apparecchiatura provvederà in modo autonomo ad effettuare la convalida dell'abbonamento relativamente alla tratta utilizzata.

Fattori della qualità: affidabilità e tempi di viaggio

Il servizio è organizzato con passaggi programmati ad orari prestabiliti. Autoticino di S.T.A.C. è impegnata a garantire il rispetto dell'orario programmato, a ridurre il tempo complessivo di viaggio e a facilitare le coincidenze.

I valori standard di puntualità possono subire variazioni per eventi esterni alla volontà dell'azienda (interruzioni stradali, fenomeni metereologici di particolare intensità, manifestazioni).

Affidabilità

Autoticino di S.T.A.C. effettua una manutenzione programmata dei veicoli volta a garantire un servizio affidabile.

Per i casi di guasto ai veicoli, l'impegno è di ridurre al minimo il disagio per i passeggeri.

Nei casi di interruzione, dovute ad origine esterna, l'azienda adotta tutti i provvedimenti possibili per limitare gli effetti degli inconvenienti.

In caso di sciopero, ai sensi della normativa vigente, verranno garantiti i servizi nelle seguenti fasce orarie: 4.45 - 8.45; 12.30 - 14.30 (domenica e festivi compresi).

Il personale in servizio è in grado di fornire informazioni ai passeggeri sulle modalità di prosecuzione del viaggio.

L'impegno è:

almeno il 99% delle corse completate rispetto a quelle programmate

Tempi di attesa del veicolo

Lo svolgimento regolare del servizio è influenzato dalla variabilità delle condizioni del traffico, soprattutto nell'area urbana e suburbana.

L'impegno (con valori limite di ritardo fissati nei contratti di servizio) è: ritardo inferiore a 10 minuti sull'orario, almeno nel 95% dei casi.

Nelle bacheche delle stazioni e sul sito web sono reperibili informazioni su:

orario e mappa della rete

avvisi al pubblico sulle variazioni del servizio.

Sul frontale di ogni nuovo autobus è stato adottato un dispositivo ottico - luminoso per la massima visibilità dell'indicazione del percorso.

Fattori della qualità: servizi aggiuntivi alle fermate

Confermiamo per il 2015 l'esposizione in bacheca, presso le principali aree di stationamento, degli orari inerenti le autolinee TPL in transito.

In considerazione di un progetto Provinciale condotto dalle rispettive Amministrazioni di Vercelli e Alessandria teso a armonizzare anche sotto il profilo dell'arredo tutte le fermate, il processo di rinnovo delle paline si è arrestato in attesa di nuove disposizioni.

Fattori della qualità: assistenza al cliente

Reclami e suggerimenti

Si può scrivere, telefonare, inviare fax o e-mail, presentarsi a:

Uffici Autoticino di S.T.A.C. Via Pier Enrico Motta 30 -15033 Casale Monferrato (AL) tel. 0142 452854 fax 0142 909800, e-mail autoticinostac@statcasale.com

E' indispensabile una segnalazione dettagliata (data, ora, percorso, località dell'evento) ed un recapito per eventuali ulteriori informazioni. S.T.A.C. risponde entro 20 giorni lavorativi (60 giorni di calendario in caso di controversie per contravvenzioni).

Fattori della qualità: sicurezza da molestie e furti

Per quanto concerne la sicurezza personale del passeggero a fronte di furti, molestie e aggressioni, Autoticino di S.T.A.C. è impegnata a esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre le situazioni di disturbo e di rischio, ricercando la massima collaborazione con gli organi di Pubblica Sicurezza. I sistemi di collegamento con la centrale operativa aziendale (telefono in dotazione a tutti i conducenti) contribuiscono a scoraggiare il verificarsi di queste situazioni, permettendo un rapido intervento in situazioni di emergenza.

Fattori della qualità: sicurezza da incidenti

Il mezzo di trasporto pubblico garantisce un'elevata sicurezza ai viaggiatori.

Il parco bus di STAC srl Autoticino ha percorso nell'arco dell'anno 2015 un chilometraggio complessivo (TPL più noleggio) pari a circa 1.542.687 chilometri.

Per quanto concerne i sinistri passivi notiamo che nel 2015 sono 17, tutti di piccolissima entità.

Per quanto concerne i sinistri attivi gli stessi risultano essere 2.

L'impegno 2015 in materia di sicurezza è quello continuare nella sensibilizzazione degli autisti ad una maggior attenzione alla guida al fine di migliorare ulteriormente il parametro di riferimento ai sinistri.

Autoticino di S.T.A.C. ha mantenuto anche per il 2015 i valori delle proprie polizze RCA incrementati sin dal 2010 per i danni a persone o cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio sino alla concorrenza di un massimale di € 30 milioni complessivi/bus per sinistro.

In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'Azienda, che denuncia al più presto l'evento alla Compagnia di assicurazione.

Se il sinistro non è rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici Autoticino di S.T.A.C. oppure alla Compagnia di assicurazione.

Per informazioni si può telefonare al numero 0142 452854.

Fattori della qualità: servizi per i disabili

Si dal 2002 l'Autoticino di S.T.A.C. ha gradualmente nel corso degli anni equipaggiato i propri autobus di linea con pedane che consentono l'accesso ai viaggiatori portatori di handicap e ai disabili su carrozzella.

Possono usufruire del servizio viaggiatori disabili che hanno la possibilità di raggiungere punti di fermata delle linee di competenza.

Qualora sussistano le condizioni e per i casi specifici, S.T.A.C. si impegna ad utilizzare autobus che consentano la salita attraverso pedana estraibile.

Il numero di autobus attrezzati con pedana e fermo per la sedia a rotelle è pari a 21 (20 TPL + 1 noleggio).

Nel corso del 2015 Autoticino di S.T.A.C. ha ordinato n. 2 nuovi veicoli di linea di grandi dimensioni accessoriati con pedana, che verranno consegnati a S.T.A.C. nei primi mesi dell'anno 2015, così da incrementare la percentuale dei veicoli presenti nel proprio parco dotati di dispositivo che agevola la salita ai portatori di handicap in carrozzella che passeranno così a 23 unità.

Al fine di consentire la mobilità turistica alle persone diversamente abili Autoticino nel corso del 2011 ha acquistato con mezzi propri un veicolo da noleggio dotato di pedana per disabile. Detto veicolo offre la possibilità di poter trasportare in contemporanea due portatori di handicap in carrozzella così da poter soddisfare le crescenti specifiche richieste.

Fattori della qualità: comfort

Oltre al graduale rinnovo del parco veicoli, Autoticino di S.T.A.C. effettua una costante manutenzione ordinaria per il buon mantenimento dei mezzi; per alcuni autobus con età più elevata si effettuano interventi straordinari di ristrutturazione, per garantire l'esercizio in piena sicurezza e il maggior comfort.

Autoticino di S.T.A.C. è sistematicamente impegnata ad offrire al passeggero la possibilità di viaggiare seduto.

L'impegno di Autoticino di S.T.A.C. è mirato come già indicato nel capitolo "servizi per disabili" ad incrementare per il prossimo 2016 il numero di bus con pedana per diversamente abili con aria condizionata e cartelli indicatori luminosi destinati al TPL. Per quanto concerne il 2015 i valori inerenti alle dotazioni specifiche sotto indicate relative agli autobus giornalmente impiegati nel servizio sono così rappresentati:

79% circa di autobus con pedana per disabili

100% di autobus con ventilazione interna o aria condizionata.

Nel 2015 sono stati inseriti nel parco due nuovi veicoli lunghi euro 5.

Conseguentemente a quanto sopra per il 2015 l'anzianità media dei veicoli giornalmente utilizzati in servizio (escluse le scorte) risulta essere di anni 8 circa (anni 8,32 sul circolante tpl 22 bus escluse 5 scorte) .

Nell'ottica di una politica mirante alla riduzione della spesa destinata alla manutenzione, ai consumi ed al contenimento dell'anzianità media del parco nel corso dell'anno 2015 malgrado le riduzioni operate dalle Province nell'erogazione dei contributi di gestione oltre all'assenza totale di contributi in conto capitale destinati all'acquisto di nuovi mezzi, Autoticino ha acquistato 2 bus a norma Euro 5 EEV da destinare al servizio TPL della Provincia di Alessandria e per il servizio della Provincia di Vercelli in autofinanziamento.

S.T.A.C. ha ordinato ulteriori 2 bus a norma euro 6 da adibire al servizio TPL dotati di più moderni sistemi di sorveglianza e sicurezza alla guida che gli saranno consegnati indicativamente entro fine anno al più tardi nei primi mesi del 2016.

In aggiunta agli acquisti sopra evidenziati S.T.A.C. ha inoltre, per far fronte agli impegni presi con il partner Flixbus relativamente alla linea Torino - Roma che diventerà operativa dal marzo 2016, acquistato due nuovi veicoli Irizar I6 HD di metri 13 euro 6 dotati anch'essi dotati di più moderni sistemi di sicurezza alla guida che verranno consegnati entro il prossimo febbraio 2016.

Fattori della qualità: rispetto dell'ambiente

I nuovi autobus hanno motori a scarico controllato secondo gli standard Euro 2, 3, 4, 5 EEV che assicurano livelli sempre minori di emissioni inquinanti. Tutti gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di una manutenzione specifica ogni anno, per mantenere le emissioni dei gas di scarico nei limiti di legge.

Autoticino di S.T.A.C. , nel quadro della riorganizzazione dei propri depositi, pone grande attenzione a ridurre al massimo il disturbo ambientale provocato dagli autobus che iniziano il servizio giornaliero.

Il personale è tenuto a spegnere il motore dell'autobus ad ogni sosta al capolinea.

L'impegno è di aumentare la quota di autobus con motore a bassa emissione (nel 2003 erano il 34% del totale)

Per il 2004 era del 48%, nel 2005 era del 66%;

nel 2006 il dato risulta essere il 68,00 % dei bus giornalmente impiegati (dotati di motorizzazioni euro1 euro2 euro3)

nel 2007 il dato risulta essere il 82% dei bus giornalmente impiegati (dotati di motorizzazioni euro 1 euro2 euro3)

nel 2008 il dato risulta essere identico al 2007

nel 2009 il dato risulta essere l'85% dei bus giornalmente impiegati(dotati di motorizzazioni euro 1, 2, 3, 4.

Nel del 2009 sono stati acquistati i seguenti autobus:

un bus nuovo a norma euro 5 - un bus usato a norma euro 2 - un bus usato a norma euro 1

Nel 2010 in assenza di contribuzione regionale è stato acquisito con mezzi propri un veicolo usato di grandi dimensioni in sostituzione un mezzo identico gravemente danneggiato a seguito di un sinistro accaduto il 28.07.2008.

Nel corso 2011 si è provveduto ad acquistare un veicolo usato da noleggio con motorizzazione a norma euro 3.

Nel 2012 a causa della totale assenza dei contributi Regionali in conto capitale non è stato possibile dotarsi di alcun veicolo, si è comunque provveduto a commissionare per il 2013 2 nuovi veicoli lunghi con motorizzazione euro 5 EEV.

Nel 2013 sono stati consegnati due veicoli euro 5 EEV. ordinati nell'anno precedente da destinarsi al servizio della provincia di Alessandria ed inoltre Autoticino di S.T.A.C. ha acquistato ulteriori due veicoli nuovi a norma euro 5 EEV uno per la Provincia di Pavia e uno per la Provincia di Vercelli che sono stati consegnati nella prima metà del 2014.

Nei primi mesi del 2014 Autoticino di S.T.A.C. ha confermato al fornitore Irizar ulteriori quattro autobus da destinarsi ai servizi tpl di Alessandria e Vercelli; i primi due saranno consegnati nei primi mesi del 2016.

Nel corso del 2015 Autoticino ha acquistato 2 veicoli di marca Mercedes di grandi dimensioni a norma euro 5 EEV in autofinanziamento.

Autoticino di S.T.A.C. è tutt'ora in attesa di vedersi contribuire dalle rispettive Provincie di queste ulteriori due macchine.

Inoltre per ciò che concerne i due veicoli inerenti il parco Autoticino di S.T.A.C. adibiti al noleggio, la Società oltre ad aver acquistato nel 2011 con mezzi propri un autobus a norma euro 3 in sostituzione di un veicolo ormai obsoleto a norma euro 0 ha provveduto a dotare l'altro bus da noleggio di un nuovo filtro antiparticolato che ha di fatto portato il mezzo ad aver emissioni pari ad un veicolo euro 5.

Sin dallo corso del mese di ottobre 2014 S.T.A.C. aveva già provveduto a dotare quattro autobus a norma euro 2 di filtri FAP portando gli stessi ad essere considerati veicoli euro 5 relativamente all'emissione in atmosfera.

Non appena la Regione sbloccherà i fondi destinati all'acquisto di nuovi veicoli Autoticino di S.T.A.C. provvederà alla sostituzione di ulteriori 2/4 veicoli a norma Euro 0 attualmente presenti nel parco, ma utilizzati solo in casi di estrema necessità (scorta) con nuovi mezzi euro 6.

Fattori della qualità: personale e rapporto con il cliente

Autoticino di S.T.A.C. cura la capacità di relazione, e di corretto rapporto con il cliente, impegnando tutto il personale a contatto con il pubblico in apposite iniziative di formazione. Il personale si attiene al seguente codice di comportamento.

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dimostra disponibilità, e rispetta i diritti dei clienti;
- evita le discussioni, non risponde in modo polemico ad eventuali critiche o commenti, mantiene un atteggiamento positivo e conciliante;
- evita ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine S.T.A.C. o essere incompatibile con il ruolo o in contrasto con disposizioni aziendali;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa;
- non fuma in vettura, né durante la guida né durante la sosta in vettura al capolinea;
- gli autisti dedicati al servizio Flixbus saranno tenuti (per quanto concerne il servizio Flixbus) ad indossare specifica divisa (difforme da quella aziendale di S.T.A.C.).