Autostradale

Carta della Mobilità

Edizione 2018

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Data: **marzo 2018**	L'Amministratore Delegato

SOMMARIO

1. PREMESSA 3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ 4
   A. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ 4
   B. CONTINUITÀ 4
   C. PARTECIPAZIONE 4
   D. EFFICIENZA ED EFFICACIA 5
   E. LIBERTÀ DI SCELTA 5
3. LA COSTITUZIONE E LE FINALITA' 5
4. STRUTTURA 5
5. I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO 6
6. CERTIFICAZIONE QUALITA' E AMBIENTE 9
7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO 12
8. CORSI PER IL PERSONALE DI GUIDA E CONTROLLO 15
9. PRESTAZIONI 15
10. DOCUMENTI DI VIAGGIO 16
10.1 TIPOLOGIE E TARIFFE 16
10.2 ACQUISIZIONE ED USO DEI TITOLI DI VIAGGIO 16
10.3 BIGLIETTI E PRENOTAZIONI 16
10.4 SANZIONI PER IRREGOLARITA' 17
10.4.1 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CONTRATTUALE 18
11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE 18
11.1 DIRITTI DEL VIAGGIATORE 18
11.1. Diritti del viaggiatore 18
11.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE 19
11.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE 19
11.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE 19
11.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO 20
11.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA 20
11.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA 21
11.1.7 DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI AD AUTOSTRADALE S.R.L. E AGLI ORGANISMI NAZIONALI PREPOSTI ALL'ESECUZIONE DEL REGOLAMENTO 22
11.1.8 APPLICAZIONE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI 22
11.2. DOVERI DEL VIAGGIATORE 23
12. RELAZIONI CON I CLIENTI / UTENTI 23
12.1 I CANALI DI INFORMAZIONE 23
12.2 PROCEDURE PER IL RECLAMO 25
12.3 TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO 25
12.4 UFFICI INTERNI 25
13. MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA ED EROGATA 26

IL PRESIDENTE

Gentili Clienti,

la presente edizione della Carta della Mobilità è rivolta direttamente a tutti coloro viaggiano e transitano utilizzando le autolinee del servizio pubblico di trasporto.

Le autolinee costituiscono un mezzo di trasporto pubblico fondamentale per la mobilità sia per il trasporto pubblico locale che per le linee a "lungo raggio" nazionali ed internazionali.

L'Autostradale S.r.l. ha saputo conquistarsi fin dai suoi primi anni di attività un'immagine di efficienza e di prestigio, che si è andata consolidando nel tempo. La sua storia è strettamente legata alle vicende storiche, economiche e culturali della città di Milano. E da questo significativo patrimonio di esperienze che l'Autostradale S.r.l. trae la volontà di continuare a operare nel settore, con il proposito di offrire ai cittadini servizi sempre più utili, validi ed efficienti.

AUTOSTRADALE S.R.L.

LA DIREZIONE

1. PREMESSA

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

- una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge n° 273/95 (destinata a regolamentare, in generale, i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale);
- per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi" del settore trasporti o "***Carta della Mobilità***").

Autostradale S.r.l. da sempre all'avanguardia ed attenta all'innovazione, ha pubblicato la propria Carta della Mobilità per la prima volta nel 1999 tra le prime aziende in Italia; quest'edizione rappresenta il 16° aggiornamento al documento iniziale.

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

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

L'obiettivo di questo documento è una descrizione chiara e sintetica delle diverse realtà che compongono la Autostradale S.r.l., dalla sua struttura societaria ai diversi aspetti produttivi che concorrono a realizzare il servizio finale da noi offerto. La Carta della Mobilità è destinata ad essere divulgata presso il pubblico; sarà disponibile presso:

- le Agenzie;
- o su internet, direttamente scaricabile dal nostro sito aziendale: www.autostradale.it

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva Ministeriale sopra menzionata, la Autostradale S.r.l. eroga i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione pubblica;
- favorisce accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica della Società;
- garantisce 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
- garantisce i diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus, come meglio espresso al paragrafo 11.1

b. CONTINUITÀ

- l'erogazione dei servizi è continuativa 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 indipendenti dalla volontà della Società, e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore (caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità);
- definizione e preventiva comunicazione al pubblico dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alla Società.
- garantisce i diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus, come meglio espresso al paragrafo 11.1

c. PARTECIPAZIONE

- istituzione di un rapporto di interscambio informativo tra la Società e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, mediante:
  - l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti per il miglioramento del servizio;

- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

d. EFFICIENZA ED EFFICACIA

- nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, la Società progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei medesimi.

e. LIBERTÀ DI SCELTA

- garanzia, per la parte di sua competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Province, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

3. LA COSTITUZIONE E LE FINALITA'

L'***Autostradale s.r.l.***, di seguito denominata Società o Azienda, opera nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada.

La Società, costituita nell'anno 1924, ha sede legale in Milano, P.za Castello, 1 e la sede operativa (Direzione, Uffici, Officina e Deposito) è ubicata in Pero (MI), Via Gramsci, 2.
Il capitale sociale è di Euro 1.100.000 - interamente versato - ed è così ripartito:

- 51% Società STAR S.p.A. di Lodi
- 49% Società STIE S.p.A. di Lodi;

La Società svolge servizi di linea su relazioni regionali, nazionali ed internazionali; svolge attività di noleggio autobus ed effettua il trasporto di plichi e pacchi non accompagnati (fino ad un massimo di Kg. 20) sulla direttrice regionale "Milano - Torino".

4. STRUTTURA

Al **31.12.2017** alle dipendenze della Società operano n. **103** unità, così suddivisi:

- n. 64 fanno parte del personale viaggiante (autisti).
- n. 32 fanno parte del personale impiegatizio
- n. 5 fanno parte del Personale di Officina
- n. 2 fanno parte del personale per la Verifica dei titoli di viaggio.

Al **31.12.2017**, il parco autobus è costituito da n° **57** automezzi, così suddiviso per tipologia di servizio:

autobus interregionali e regionali	N° 22	N° 44
autobus di Gran Turismo	N° 22	
autobus di noleggio	N° 12	N° 13
minibus di noleggio	N° 1	

La società ***Autostradale S.r.l.*** opera su più sedi. La sede legale è sita in Milano, Piazza Castello 1; la Direzione, gli Uffici e il Deposito principale sito in Pero (MI) - Via Gramsci, 2.

Inoltre, la Società dispone delle seguenti sedi:

Ufficio Commerciale e Biglietteria di Orio al Serio	Aeroporto Orio al Serio Via Aeroporto 13	24050 Orio al Serio (BG)
Biglietteria di Malpensa Bus Express (Area Arrivi)	Aeroporto di Malpensa 2000 Terminal 1	21010 Ferno (VA)
Biglietteria di Malpensa Bus Express (Area Arrivi)	Aeroporto di Malpensa 2000 Terminal 2	21019 - Somma Lombardo (VA)
Biglietteria di Linate Aeroporto di Linate (zona Arrivi)	Aeroporto Linate Viale Forlanini	20090 Segrate (MI)
Ufficio Autostradale Viaggi di Piazza Duomo	Milano Passaggio Duomo n. 2	20100 Milano
Autostradale Viaggi - Lampugnano – Stazione MM	Stazione MM	20100 Milano

5. I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO

Efficienza, grande attenzione alle esigenze degli utenti, rispetto dell'ambiente, puntualità: queste le parole chiave che definiscono i servizi Autostradale e i valori che guidano l'azienda nelle sue scelte. Una fittissima rete di linee di trasporto locale, mezzi alimentati con gasolio bianco, un parco macchine costantemente rinnovato, un insieme numerossisimo di punti vendita dei biglietti, convenienti formule di abbonamento studenti e lavoratori, collegamenti con altri punti nodali del trasporto italiano, sia pubblico che privato, organizzazione di tour di interesse turistico: ecco molti dei servizi che Autostradale offre al fine di facilitare gli spostamenti, rendere più praticabile la rete stradale italiana, migliorare la qualità dell'ambiente in cui viviamo.

Oggi Autostradale S.r.l. 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.

Nello specifico gestisce:

1. **servizio pubblico di linea**
   - di competenza Regionale, con autorizzazione dell'Agenzia per la Mobilità Piemontese, più precisamente:

     Linee Provincia di Torino

     - ✓ Milano – Novara – Vercelli - Torino.

     Il territorio servito da Autostradale riguarda le province di Milano, Novara, Vercelli e Torino.
2. **servizio di linea Statale e di Gran Turismo,** (Ente concedente Ministero dei Trasporti e varie Provincie). Nel mercato turistico, Autostradale S.r.l., con le sue linee stagionali, collega Milano e hinterland alle più rinomate località montane, marine e termali. Nello specifico emergono:

   Linee Statali

   - ✓ Milano – Rapallo - Sestri Levante
   - ✓ Milano – Piombino
   - ✓ Milano – Grado
   - ✓ Asso – Gabicce
   - ✓ Milano – Canazei
   - ✓ Milano – Cortina
   - ✓ Chiasso – Milano – Viareggio
   - ✓ Milano – San Moritz
   - ✓ Milano – Lignano Sabbiadoro /Grado / Spiagge Venete

   Linee Gran Turismo

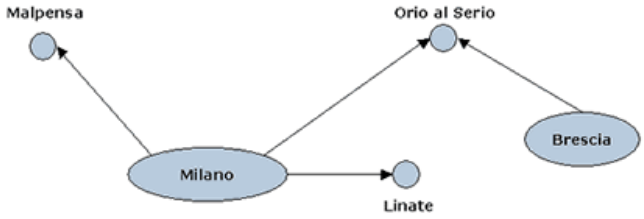
   - ✓ Giro Città (Milano)
   - ✓ Giro delle Conche (Navigli Milanesi)
   - ✓ Tour delle Ville con navigazione
   - ✓ Milano – Madesimo
   - ✓ Milano – Lidi Ferraresi / Ravenna
   - ✓ Casatenovo - Milano – Rimini
   - ✓ Milano – Andalo/Fai della Paganella
   - ✓ Olgiate-Cattolica
   - ✓ Milano - Madonna di Campiglio - Marilleva - Mendola
   - ✓ Milano – Presolana - Schilpario

3. **servizio di linea Aeroportuale** (di competenza regionale) Nel mercato dei collegamenti aeroportuali, collega Milano agli aeroporti di Malpensa, Linate e Orio al Serio, svolto in pool con altre aziende sulle direttrici:
   a) Milano – Aeroporto Orio al Serio
   b) Milano - Malpensa Aeroporto
   c) Milano - Linate Aeroporto
   d) Brescia - Aeroporto Orio al Serio
   e) Torino - Malpensa Aeroporto
   f) Malpensa Aeroporto - Rho Fiera porta est
   g) Aeroporto Orio al Serio - Rho Fiera porta est
   h) Pisa Aeroporto – Firenze.
4. **servizio di noleggio con conducente**, n° 12 Licenze Comunali:
   - Città Metropolitane di Milano n° 10 Licenze;
   - Comune di Orio al Serio n° 1 licenza;
   - Comune di Bariano n° 1 licenza.

Le Stazioni

Le stazioni di arrivo e partenza rappresentano, insieme agli autobus, il biglietto da visita del gruppo Autostradale. Un biglietto da visita che viene mostrato non solo alla clientela diretta, i viaggiatori, ma più in generale all'intera collettività.

Per questo il gruppo Autostradale è particolarmente attento alla perfetta efficienza dei principali snodi della sua rete di linee: il graduale inserimento di nuove tecnologie, l'adattamento delle infrastrutture alle necessità dei disabili, la presenza di personale disponibile e attento alle esigenze dei singoli utenti fanno delle stazioni Autostradale dei crocevia accoglienti e pronti a soddisfare le richieste di tutti i suoi clienti.



Servizi di integrazione Modale

Autostradale fornisce Servizi AEROPORTUALI che, insieme alle aziende partner, garantisce i collegamenti tra il centro di Milano e tutti gli scali del sistema aeroportuale milanese: Malpensa,

Linate e Orio al Serio. Autostradale inoltre garantisce anche il collegamento tra Brescia e Orio al Serio, tra Firenze, Pisa e Siena, Venezia Mestre e Treviso, Roma Aeroporto e Città

6. CERTIFICAZIONE QUALITA' E AMBIENTE

Autostradale S.r.l. opera con un sistema di gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente, che l'Organismo di certificazione *"Det Norske Veritas"* (DNV), ha certificato essere conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

La certificazione da parte di Organismi accreditati a livello nazionale ed internazionale è il riconoscimento, attestato in modo indipendente, che Autostradale S.r.l. dispone di un adeguato sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

Le norme della serie ISO 9000 aiutano l'impresa a progettare e produrre beni e servizi finalizzati a soddisfare le esigenze del cliente, in una prospettiva di miglioramento continuo delle prestazioni.

La norma ISO 14001 aiuta l'impresa a produrre beni e servizi con modalità che, oltre ad essere conformi alla legislazione ambientale, siano idonee a prevenire e minimizzare gli impatti ambientali, riducendo i consumi energetici, la produzione di rifiuti e le emissioni inquinanti.

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E AMBIENTE

La Direzione di Autostradale Srl ha elaborato un proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente che viene applicato a tutte le attività dell'Azienda, al fine di operare con metodi e sistemi ottimizzati, efficienti e trasparenti, che garantiscano sia il Viaggiatore sia il Committente ed il rispetto della legislazione cogente.

La Direzione di Autostradale Srl, coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti stipulati con gli Enti Pubblici e Privati e con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica politica per la Qualità e per l'Ambiente.

La Politica Integrata per la Qualità e l'Ambiente attesta l'impegno concreto di Autostradale Srl per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

I servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre il Cliente di fronte ad esigenze inespresse ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

È fondamentale garantire il Cliente e tutte le parti interessate il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

L'obiettivo primario della Società è quello di offrire alla propria Clientela servizi di qualità, mediante l'ausilio di mezzi confortevoli e nel rispetto delle norme di sicurezza, garantendo la regolarità del trasporto ed impiegando personale qualificato.

L'Azienda ha colto la necessità di adeguarsi a numerosi cambiamenti che stanno interessando il settore del trasporto di persone in ambito europeo, anche in funzione dell'armonizzazione con le normative comunitarie in materia di trasporto, Autostradale Srl si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente al fine di perseguire un sempre crescente soddisfacimento delle attese della clientela.

Per questo motivo, la tutela dell'ambiente è diventato un obiettivo costante della nostra politica aziendale. La salvaguardia dell'ambiente per la nostra organizzazione è una componente essenziale della mission aziendale. E un processo di miglioramento continuo. Non ci sono traguardi ma solo tappe.

Per questo motivo a nostra organizzazione è sensibile ad una prevenzione dell'inquinamento, attuando una politica mirata alla prevenzione all'inquinamento utilizzando gasolio ecologico ai propri mezzi aziendali contenente una percentuale di zolfo inferiore o pari allo 0,05% ed effettuando frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive in atmosfera, in particolar modo nella circolazione su strade. Il sistema di gestione ambientale, attuato ed applicato, è stato un modo per spiegare ai nostri Utenti e Committenti come la nostra organizzazione agisce quotidianamente in rapporto all'ambiente in cui opera, in relazione a risorse spesso non rinnovabili.

E' un modo in più per dire che cooperazione, vuole dire anche trasparenza totale di relazioni con tutte le parti interessate e che da anni sono più semplicemente i tanti interlocutori che la nostra organizzazione nelle sue attività incontra nel territorio circostante.

Anno dopo anno, mediante l'applicazione del Sistema di Gestione ambientale (UNI ISO 14001), vogliamo capire se siamo stati capaci di seguire la linea già tracciata dai nostri fondatori anche rispettando la terra, l'aria, l'acqua.

Infine, con l'affermarsi del concetto di "approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente e considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda", ha fatto sì che il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente non debba essere solo conforme alle norme, ma debba essere orientato alle politiche e alle strategie di miglioramento continuo aziendale e l'allargamento dei soggetti per i quali occorre soddisfare esigenze esplicite ed implicite, sta rappresentando un momento di crescita per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Gli obiettivi, riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie; esse riguardano:

Ambito esterno:

- Miglioramento continuo del grado di soddisfazione del Cliente, in termini di soddisfazione delle attese del viaggiatore che usufruisce dei servizi erogati dall'Azienda e del Committente

- Riduzione dell'impatto ambientale sulla comunità, in termini di inquinamento, attraverso il continuo miglioramento delle risorse e la ricerca di nuove tecnologie o di nuove fonti di energia.
- Servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente.
- Coinvolgere e collaborare con i Partnership, e tutte le parti interessate nella commercializzazione e nell'organizzazione dei servizi, al fine del reciproco beneficio e nel rispetto dei requisiti contrattuali, legislativi, normativi ed aziendali;
- Acquisire nuovi servizi che permettano di offrire una gamma di servizi più variegata al cliente.
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.
- Diffondere l'uso delle nuove tecnologie informatiche nella vendita dei titoli di viaggio;
- Rispettare ed applicare i requisiti di sicurezza durante lo svolgimento dei servizi su strada, nelle operazioni di carico e scarico viaggiatori e in tutte le operazioni di transito stradale ed aeroportuale.

Ambito interno:

- Introdurre, certificare e mantenere attivo un Sistema gestione Integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015;
- Rispettare i requisiti del Cliente;
- Rispettare il sistema eco-ambientale;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa, legale ed ambientale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Salvaguardare i posti di lavoro e le condizioni di vita migliori;
- Salvaguardare il clima aziendale;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;
- Attuare il miglioramento continuo dell'efficienza delle prestazioni ambientali mediante la valutazione ed il monitoraggio costante dei consumi energetici e degli impatti ambientali dei processi;
- Attuare la sensibilizzazione continua di tutti gli operatori ed in particolare di quelli la cui attività ha un impatto diretto sull'ambiente;
- Tenere sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Ottimizzare la gestione dei costi al fine di offrire servizi più competitivi,

- Fare ogni sforzo per migliorare in modo continuo la prestazione ambientale e prevenire l'inquinamento;
- Impegnarsi per eliminare, quando possibile, o ridurre le emissioni e gli scarichi in atmosfera, limitandoli, per quanto possibile;
- Valutare gli aspetti ambientali delle attività, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto nelle attività dei servizi interni;
- Adottare i processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano minori impatti ambientali.

La Direzione si impegna a fornire risorse e mezzi per attuare la politica sopra esposta.

La Politica per la Qualità e l'Ambiente ed il Sistema di Gestione Integrato di Autostradale Srl vanno intesi come strumenti flessibili ed in continuo aggiornamento, disponibili all'evoluzione ed al cambiamento, ma sempre in funzione di quanto viene direttamente ed indirettamente richiesto dal cliente, la cui soddisfazione costituisce l'obiettivo primario ed imprescindibile, unitamente al rispetto ed alla salvaguardia del patrimonio ambientale.

Per il raggiungimento di elevati standard di efficienza qualitativa ed ambientale, la Direzione di Autostradale S.r.l. ritiene fondamentale il contributo di ciascun lavoratore.

La società si impegna alla divulgazione all'esterno della propria politica tramite Carta della Mobilità.

7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Generalità

Le condizioni di seguito previste sono applicabili laddove non diversamente ed espressamente previsto in relazione alla singola tipologia di servizio di trasporto prescelto.

Il Viaggiatore è tenuto:

1. 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, nonché alle leggi, ai decreti ed ai regolamenti vigenti in materia di trasporto pubblico; deve inoltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto;
2. al rispetto delle precauzioni necessarie e a vigilare, per quanto da egli dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. Chiunque contravvenga alle prescrizioni di cui ai punti precedenti incorre nelle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

Salita e discesa dagli autobus

1. La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus. Se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo non sono ammessi ulteriori passeggeri a bordo dei mezzi. In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie

Orari e coincidenze

1. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni saranno comunicate con appositi annunci al pubblico affissi alle fermate. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

Documenti di viaggio

1. Prima di accedere a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso da AUTOSTRADALE srl, dai siti convenzionati acquistati a terra presso le rivendite autorizzate o documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo.

Modifica Prenotazioni

1. ***Servizi Turistici (linee Gran turismo)***: In caso di modifica della data di viaggio si dovrà corrispondere un diritto fisso di € 5,00 a modifica, se la modifica avviene entro 48 ore prima della partenza. A meno di 48 ore dalla partenza il biglietto non potrà più essere modificato.
2. ***Servizi Aeroportuali:*** I titoli di viaggio dei servizi aeroportuali non sono modificabili.

Annullamento e Rimborso per acquisti on line

1. ***Servizi Turistici:*** Il viaggiatore potrà richiedere un rimborso, con decurtazione del 30% del prezzo totale, solo a seguito dell'annullamento del biglietto che dovrà venire effettuato entro 48 ore prima della data di partenza, attraverso il sito www.busitalia.it oppure presso le rivendite autorizzate. Dopo le 48 ore il biglietto non sarà più cancellabile, né rimborsabile. Non sono rimborsabili i biglietti parzialmente utilizzati (es: un biglietto a/r, di cui si è già utilizzato il viaggio di andata o di cui non sia stata annullata l'andata entro i termini previsti). I rimborsi verranno effettuati entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, ove ritenuta valida, direttamente sulla carta di credito utilizzata in fase d'acquisto, oppure attraverso un bonifico bancario, previa comunicazione del codice IBAN, da parte dell'utente.

   Le richieste di rimborso, accompagnate dai biglietti annullati e indicanti la modalità prescelta di rimborso, potranno essere inoltrate via mail all'indirizzo segreteria2@autostradale.it, oppure tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo:

   Autostradale s.r.l. – Via Gramsci n. 2 – 20016 Pero (MI)

2. ***Servizi Aeroportuali:*** i biglietti relativi alle tratte aeroportuali della rete "Airport Bus Express" acquistati tramite i canali di vendita Autostradale o tramite altri canali di vendita non sono rimborsabili.

Trasporto di bambini

1. Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di età inferiore ai 2 anni il quale deve essere tenuto in grembo. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di età inferiore ai 2 anni, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, deve necessariamente acquistare un biglietto ogni due bambini.
2. Dai 2 ai 12 anni si applica la tariffa ridotta.

Trasporto di animali domestici

1. 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. 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.
2. Servizi Turistici: Il biglietto previsto per il trasporto di un animale domestico, con le caratteristiche di cui sopra, sarà pari al 50 % dell'importo previsto per il viaggio e verrà emesso direttamente a bordo.

Trasporto di cose

1. Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio da stiva e una borsa da viaggio, purché, questa compatibile con le dimensioni delle cappelliere dell'autobus. AUTOSTRADALE srl si riserva di accettare al trasporto i bagagli in relazione alle loro dimensioni. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile. AUTOSTRADALE srl si riserva il diritto di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.
2. Qualsiasi oggetto non sistemabile nelle cappelliere all'interno dell'autobus, deve essere, obbligatoriamente, posto nelle bagagliere esterne.

Norme comportamentali

1. 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. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni. È fatto divieto al viaggiatore di: fumare e disturbare, occupare più di un posto a sedere e ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo, esercitare attività commerciale, di raccolta fondi, insudiciare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture. I

trasgressori saranno allontanati dai veicoli, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare.

Oggetti rinvenuti

1. Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti è in funzione nei soli giorni feriali, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14,30 alle 18,30. Gli oggetti rinvenuti vengono conservati per tre mesi; per il loro ritiro dovrà essere esibito un documento di identità.

Reclami

1. l viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera o e-mail evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito: Autostradale s.r.l. – Via Gramsci n. 2 – 20016 Pero (MI) o al seguente indirizzo di posta elettronica: reclami@autostradale.it.
2. È possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad Autostradale Srl e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

   pec@pec.autorita-trasporti.it;

   reclami-bus@autorità-trasporti.it;

   oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità

   www.autorita-trasporti.it

Legge applicabile

1. Tutti i servizi di trasporto prestati da Autostradale: sono esclusivamente soggetti al diritto italiano. Ogni controversia ad essi relativa sarà di esclusiva competenza delle autorità giurisdizionali italiane.

8. CORSI PER IL PERSONALE DI GUIDA E CONTROLLO

La cultura della qualità e dell'ambiente è stata posta come uno degli obiettivi strategici per la nostra società. A questo proposito la diffusione tra il proprio personale dipendente di tale obiettivo si concretizza con un ciclo di attività formative finalizzate al mantenimento dei livelli di efficacia nello specifico delle mansioni svolte da ciascun dipendente con particolare riguardo all'innovazione tecnologica.

9. PRESTAZIONI

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

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura (con cui esprimere un risultato) che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard (o livello di servizio promesso) che rappresenta il valore che Autostradale S.r.l. provvederà a rispettare;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

10. DOCUMENTI DI VIAGGIO

10.1 TIPOLOGIE E TARIFFE

Autostradale S.r.l. adotta tariffe diversificate in relazione a quanto disposto dai singoli Enti competenti, più precisamente:

Tipologia di tariffe	Tipologia di servizi	Ente Competente
Tariffe libere	Servizi Aeroportuali	Regione Lombardia
Varie tipologie di tariffe, previo assenso dall'Ente competente	Servizi di Linea e di Gran Turismo	M.C.T.C. ed enti vari
Tariffe deliberate dall'Ente competente	Servizi di trasporto di linea	Provincia di Torino

10.2 ACQUISIZIONE ED USO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Autostradale S.r.l. dispone di N° 380 Collettorie (Agenzie / Biglietterie) di cui:

- N° 120 relativi ai servizi collegamenti aeroportuali,
- N° 260 collettorie ed agenzie di viaggio relative alle autolinee di G.T.

Autostradale offre a tutti i suoi utenti un nuovo servizio di e-commerce accessibile dal sito: www.autostradale.it, entrato in vigore dal 14 gennaio 2005, ove è possibile acquistare comodamente da casa i biglietti per i collegamenti aeroportuali. Inoltre, è possibile acquistare i biglietti, con prenotazione posto, dei servizi Look Mi (Giro della Città di Milano) e Giro del Lago di Como.

10.3 BIGLIETTI E PRENOTAZIONI

I biglietti e le prenotazioni possono essere effettuati recandosi presso i numerosi punti vendita aziendali, il sito internet istituzionale **www.autostradale.it** ed i portali web tematici: **www.busitalia.it** per le linee stagionali e **www.airportbusexpress.com** per i collegamenti aeroportuali.

I punti vendita aziendali sono:

AUTOSTRADALE VIAGGI	Piazza Castello, 1	Milano	Tel. 02-30089910-30089920
AUTOSTRADALE VIAGGI	Piazza Duomo, Passaggio Duomo, 2 (di fianco alla TIM)	Milano	Tel. 02-30089950
AEROPORTO ORIO AL SERIO	Area Arrivi Orio al Serio Via	Bergamo	Tel. 02-30089310

	Aeroporto, 13		
AEROPORTO LINATE	Area Arrivi Linate	Milano	Tel. 02-30089320
AEROPORTO MALPENSA T1	Terminal 1	Malpensa	Tel. 02-30089330
AEROPORTO MALPENSA T2	Terminal 2	Malpensa	Tel. 02.30089340
AEROPORTO PISA	Area Arrivi PISA	Pisa	050.613.8469
AUTOSTRADALE VIAGGI	Lampugnano Stazione MM	Milano	02.30089510 - 02.30089520

È possibile inoltre prenotare ed acquistare i biglietti presso ciascuna delle agenzie di viaggio convenzionate ed in quelle riportate sui singoli orari delle linee oltre che nei siti web convenzionati.

Per informazioni inoltrare mail al seguente indirizzo: mail@autostradale.it.

10.4 SANZIONI PER IRREGOLARITA'

Autostradale S.r.l. prevede forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio, nei casi previsi ai seguenti paragrafi:

11.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

11.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO

11.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA

11.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

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.

L'Azienda accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso utilizzabile per l'acquisto di un altro titolo di viaggio o per l'incasso della somma da risarcire.

10.4.1 Risarcimento danni per Responsabilità Contrattuale

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati nell'esecuzione dei servizi di trasporto in riferimento:

11.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

11.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO

11.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA

11.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Nel caso di smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare riconosciuto da Autostradale Srl *(come previsto al paragrafo 11.1.3 Diritto al risarcimento)* è entro il limite di €. 6,20 per chilogrammo con un massimo di Kg. 10 per i servizi Aeroportuali ed un massimo di Kg. 15 per i Servizi di Gran Turismo, ai sensi dell'art. 412 del Codice della Navigazione, cui rinvia l'art. 2 L. 450/1985 e s.m.i.

Per poter accedere al rimborso, l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare per iscritto l'Ufficio Sinistri dell'Azienda (orario dalle ore 8.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì - Tel. 02.30089000 – Fax 02.33910746 – mail: segreteria2@autostradale.it oppure a Autostradale S.r.l. – Via Gramsci n. 2 – 20016 Pero MI) che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

11.1. DIRITTI DEL VIAGGIATORE

I Diritti del Viaggiatore fanno riferimento alla Normativa Nazionale ed al Regolamento UE 181/2011 e nello specifico vengono riassunti i principali:

- 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 tempestività nella risposta agli stessi.

11.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento di Autostradale Srl o del venditore di biglietti nell'Unione.

In caso di servizi regolari a lunga distanza, Autostradale Srl emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

11.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto sono disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Inoltre, nel caso di servizi regolari a lunga distanza, Autostradale S.r.l., informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Fermo restando i doveri del Viaggiatore espressi al paragrafo *"11.2 Doveri del Viaggiatore: Coincidenze"*, se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, Autostradale S.r.l. compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Autostradale S.r.l. trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri con metodi alternativi, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito ad Autostradale S.r.l. i dati necessari per essere contattato.

11.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

In caso di servizi regolari a lunga distanza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento.

Inoltre, Autostradale S.r.l. presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito

dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

11.1.4 *Diritto alla continuazione, al Reinstradamento e al Rimborso in caso di cancellazione o ritardo Prolungato*

Per quanto concerne i servizi regolari su lunga distanza, in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili o se Autostradale S.r.l. prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza o che il servizio sarà cancellato, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Tale disposizione non si applica ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre centoventi minuti.

Il passeggero ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto: se Autostradale S.r.l. non è in grado di fornire al passeggero nella situazione di cui sopra un rimborso o un reinstradamento su percorso alternativo.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, Autostradale S.r.l. invia un autobus nel luogo in cui l'originale autobus si è arrestato per continuare il servizio e il trasporto dei passeggeri a destinazione oppure per trasportarli in un idoneo punto di attesa e/o una stazione dal cui il viaggio possa proseguire.

11.1.5 *Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*

Nel caso di un servizio regolare su lunga distanza di durata superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata che includa: spuntini, pasti e bevande e, se necessario, alloggio (Autostradale può limitare il costo complessivo della sistemazione a 80 euro a notte per un massimo di due notti e non è tenuto a coprire le spese di soggiorno se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali).

11.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto con autobus, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini.

(a) Diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza oneri aggiuntivi

Autostradale S.r.l., gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti.

Essi non sono inoltre autorizzati a rifiutare una prenotazione, fornire un biglietto, o accettare a bordo passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta. Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

In caso di servizi regolari su lunga distanza, se Autostradale S.r.l., l'agente di viaggio o l'operatore turistico rifiuta di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore. Se i problemi per i quali al passeggero in questione è stata rifiutata una prenotazione o l'imbarco possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito.

Nel caso di servizi regolari su lunga distanza, qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia in possesso di un biglietto o di una prenotazione e abbia debitamente comunicato al vettore le sue esigenze specifiche e l'imbarco è negato a causa della sua disabilità o mobilità ridotta, essa può scegliere tra il rimborso e il reinstradamento (quest'ultimo è subordinato alla disponibilità di adeguati servizi di viaggio).

Autostradale S.r.l. predispone condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tali condizioni sono rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

(b) Diritto ad assistenza speciale

Nel caso di servizi regolari a lungo termine, Autostradale S.r.l. fornisce, nell'ambito delle rispettive competenze, l'assistenza gratuita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare ad Autostradale S.r.l. le loro necessità specifiche al più tardi 36 ore prima dell'effettiva necessità dell'assistenza, e devono presentarsi al punto indicato della stazione degli autobus all'ora convenuta prima dell'orario di partenza (non più di 60 minuti).

(c) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Qualora Autostradale S.r.l. abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile).

Se necessario, Autostradale S.r.l. si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

11.1.7 Diritto di trasmettere reclami ad Autostradale S.r.l. e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione del regolamento

I passeggeri possono trasmettere un reclamo ad Autostradale S.r.l. entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, Autostradale S.r.l. notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Autostradale S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

11.1.8 Applicazione dei diritti dei passeggeri

Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel regolamento.

L'organismo nazionale di controllo è responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti.

I passeggeri possono presentare reclami all'organismo nazionale competente in merito a violazioni del regolamento. Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti.

È altresì possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad

Autostradale Srl e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità

www.autorita-trasporti.it

11.2. 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 il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- 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 pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura.
- **COINCIDENZE:** il passeggero è tenuto a pianificare il suo viaggio in modo tale da avere la possibilità di arrivare a destinazione tenendo conto degli orari delle diverse coincidenze. Nel caso di coincidenza con un aeromobile il passeggero deve scegliere un orario di partenza che gli permetta di arrivare con il necessario anticipo rispetto alla chiusura del check in. Nel caso di mancato rispetto di quanto sopra il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso e/o risarcimento.

12. RELAZIONI CON I CLIENTI / UTENTI

12.1 I CANALI DI INFORMAZIONE

In particolare, i canali messi a disposizione dei clienti-utenti per le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate sono:

- ✓ Per le sole informazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 6,30 alle ore 19,30 presso l'Ufficio Movimento Autostradale di Pero - Via Gramsci n° 2 – Tel. 02.30089000 – Fax 02.33.910.746. Nelle restanti ore

(notturne e festivi) – Tel. 02.30089150 – alla funzione preposta all'attività di sorveglianza di Pero - Via Gramsci n° 2.

- ✓ Per le sole informazioni: presso l'Autostazione di Lampugnano – Milano (MM1 – Lampugnano - Tel. 02.30089510/02.30089520 – Fax 02.30089200), tutti i giorni dalle ore 6,30 alle ore 21,00
- ✓ presso la Biglietteria sita in Aeroporto di Orio al Serio - Via Aeroporto 13 – 24050 Orio al Serio (BG) – Tel. 02-30089310– Fax 035.31.84.73 - email: oriobgy@autostradale.it – aperto tutti i giorni dalle ore 7,45 alle ore 0,30.
- ✓ presso l'ufficio Malpensa Bus Express – Aeroporto di Malpensa T1 (zona arrivi) 21010 Ferno (VA) – Tel. 02-30089320 – Fax 02.58589021 – email: malpensa1@autostradale.it aperto dalle ore 07.30 alle ore 21.30 (orario continuato)
- ✓ presso l'ufficio Malpensa Bus Express – Aeroporto di Malpensa T2 (zona arrivi) – Tel. 02-30089330 – Fax 02.58589021 – email: malpensa2@autostradale.it aperto dalle ore 07.30 alle ore 21.30 (orario continuato)
- ✓ presso l'ufficio di Linate – Aeroporto Linate (Zona Arrivi) – Viale Forlanini – 20090 Segrate – Tel. 02-30089320 – Fax 02.749.2473 – email linate@autostradale.it, aperto dalle ore 8,00 alle ore 17,00
- ✓ Consultando il sito web: www.autostradale.it - sezione "Contatti".

La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee Gran Turismo (invernali ed estive) che vengono distribuiti presso gli Uffici Informazione aziendali, nelle rivendite di titoli di viaggio e pubblicati in versione .pdf su www.autostradale.it e www.busitalia.it

Le informazioni relative agli orari sono inoltre esposte sui capolinea delle linee esercitate e nelle fermate principali, nonché sul sito web: www.autostradale.it.

Eventuali variazioni di servizio sono comunicate a mezzo ordine di servizio che vengono esposte nei capolinea ed alle fermate principali e nel sito web: www.autostradale.it.

Le informazioni relative ai mancati servizi aventi come causa principale gli "scioperi", vengono comunicate all'utenza 10 giorni prima dell'evento, mediante ordini di servizio esposti nei capolinea ed alle fermate principali dalla Società stessa.

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, e al fine di monitorare la qualità erogata, Autostradale S.r.l. ha ampliato le modalità di ricezione delle segnalazioni degli utenti e dei reclami.

Le informazioni relative agli orari sono inoltre esposte sulle paline delle linee esercitate (100% delle paline totali) e nel sito web www.autostradale.it.

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

12.2 PROCEDURE PER IL RECLAMO

Per chi desidera fare una proposta o segnalare un disservizio può utilizzare i seguenti canali informativi:

Telefono: 02.30089000

Fax: 02.33910746

Mal: reclami@autostradale.it

Sito web: www.autostradale.it nella sezione "Contatti".

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

È altresì possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad Autostradale Srl e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità

www.autorita-trasporti.it

12.3 TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, Autostradale S.r.l. provvederà a notificare al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame.

Autostradale S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari ad Autostradale per rimuovere le irregolarità riscontrate e nel caso si debbano reperire informazioni adeguate o consultare Enti Pubblici competenti.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

12.4 UFFICI INTERNI

L'Azienda ha istituito appositi ufficio per ricevere i reclami da parte dei clienti sulle inadempienze degli impegni assunti con la Carta della Mobilità.

- ✓ Autostazione di Lampugnano – Milano (MM1 – Lampugnano - Tel. 02.30089510/02.30089520 – Fax 02.30089200);
- ✓ Ufficio di Orio al Serio - Via Aeroporto 13 – 24050 Orio al Serio (BG) – Tel. 02-30089310– Fax 035.31.84.73 - email: oriobgy@autostradale.it;
- ✓ Ufficio Malpensa Bus Express – Aeroporto di Malpensa T1 (zona arrivi) 21010 Ferno (VA) – Tel. 02-30089320 – Fax 02.58589021 – email: malpensa1@autostradale.it;

- ✓ Ufficio Malpensa Bus Express – Aeroporto di Malpensa T2 (zona arrivi) – Tel. 02-30089330 – Fax 02.58589021 – email: malpensa2@autostradale.it;
- ✓ Ufficio di Linate – Aeroporto Linate (Zona Arrivi) – Viale Forlanini – 20090 Segrate – Tel. 02-30089320 – Fax 02.749.2473.

Nei rispettivi uffici è presente la modulistica per la formalizzazione dei reclami.

13. MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA ED EROGATA

Le indagini condotte sui nostri passeggeri (indagini di *customer satisfaction*) assumono una funzione sempre più attiva nella definizione di quelle che sono le strategie d'azienda e la destinazione delle risorse a disposizione; in particolare la rilevazione e il monitoraggio sistematico della soddisfazione del cliente viene intesa come:

- strumento di crescita nella qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo;
- strumento per farsi giudicare in base ai livelli qualitativi del servizio, accertati in modo neutrale;
- strumento di ascolto razionale delle problematiche riguardanti la clientela (unitamente alle segnalazioni del pubblico);
- strumento attraverso il quale assume spessore e visibilità la problematica della trasparenza verso i cittadini;
- strumento per superare la presunzione che l'apparato produttivo sia il solo soggetto titolato ad esprimersi sui livelli di qualità del sistema – finora regolati sulla base dei programmi di investimento aziendali - ed accogliere l'opposta tesi secondo la quale il cittadino, sempre più esigente, selettivo, informato ed attento, è arbitro della qualità;
- componente essenziale dell'organizzazione del servizio: a monte come componente di un processo decisionale che considera indispensabile misurarsi con i dati sulla soddisfazione della clientela; a valle come patrimonio conoscitivo per incidere sulle funzioni organizzative.

È infatti nostro interesse disporre di *report* periodici inerente la situazione presente sulle linee da noi gestite in termini di possesso di quei requisiti di qualità/funzionalità che qualificano un'azienda come leader del settore.

Ciò comporta l'impegno di tutti noi nel condurre indagini di *customer satisfaction* che possano permetterci di affrontare uno studio completo, sia dal punto di vista delle tipologie d'utenza (occasionale e non) che in base alla quantità di passeggeri trasportati sulle diverse tratte servite (linee di forza / territori a domanda debole - diffusa).

In aggiunta a quanto sin qui detto a proposito del monitoraggio della qualità percepita, Autostradale S.r.l. ha attivato anche un sistema di monitoraggio della qualità erogata che permette di integrare i parametri di qualità percepita derivanti dalle indagini di cui sopra.

È in questo ambito che vengono effettuate anche le registrazioni ed il monitoraggio periodico inerente gli indicatori di efficacia, efficienza ed economicità in quanto considerati indicatori direttamente determinabili a partire da parametri rilevati dal sistema di monitoraggio della qualità erogata.

Con il monitoraggio della qualità erogata si rileva l'effettivo livello qualitativo dei servizi prodotti, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alle specifiche / standard progettati (la qualità programmata).

L'organizzazione aziendale si rapporta ad essa ottimizzando la sua capacità in termini di efficienza tecnico – procedurale.

La valutazione dei fattori di qualità erogata viene effettuata attraverso analisi documentali (ad esempio il numero di interventi periodici di pulizia) e verifiche sul campo (ad esempio la misurazione dell'affollamento).

Quale supporto delle analisi documentali, Autostradale S.r.l. si avvale delle procedure aziendali previste dal Sistema di Gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

Il monitoraggio sul campo viene invece realizzato grazie all'impiego di personale che effettua verifiche periodiche e mirate.

N.B.: *Riservatezza e tutela dei dati:* Autostradale S.r.l. si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative in materia di tutela e riservatezza dei dati dei Clienti (D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196) adottando tutte le opportune misure tecniche ed organizzative per salvaguardare la loro tutela e riservatezza.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Incidentalità complessiva mezzi di trasporto	**N. morti/viaggiatori** Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori	Rilevazioni interne	0,000000	0,000000	0,000000
	N. feriti/viaggiatori Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori	Rilevazioni interne	~0,000001	0,000002	~0,000002
	N. sinistri/vetture per Km. Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso il totale delle vetture per Km. Prodotte.	Rilevazioni interne	~0,000006	0,000005	~0,000005
Incidentalità Passiva mezzi di trasporto	**N. morti/viaggiatori** Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori	Rilevazioni interne	0,000000	0,000000	0,000000

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
	per Km.				
	N. feriti/viaggiatori Numero feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Rilevazioni interne	0,000000	0,000000	0,000000
	N. sinistri/vetture per Km. Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km. Prodotte.	Rilevazioni interne	~0,000001	0,000002	~0,000002
Anzianità autobus	**% mezzi con oltre 15 anni** Numero medio di vetture in servizio con anzianità maggiore o uguale a **15** anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio	Rilevazioni interne	≤ 5,77% (Anzianità media parco autobus = Anni ≤ 4,78)	6,67% (Anzianità media parco autobus = Anni 5,84)	≤ 6,67% (Anzianità media parco autobus = Anni ≤ 5,84)
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 98,52%**	**97,75%**	**~ 97,75%**

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Denunce (furti, danni e molestie)	**N. denunce / viaggiatori** Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno.	Rilevazioni interne	0,0000	0,0000	0,0000
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 98,33%**	**97,67%**	**~ 97,67%**

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Percezione livello	% soddisfatti (Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale)	**Sondaggio**	**~ 96,18%**	**96,76%**	**~ 96,76%**

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	Rilevazioni interne	100%	100%	100%
Frequenza corse	min./corsa	" "	40'	40'	40'
Distanza media fermate	metri	" "	5.000	5.000	5.000
Velocità commerciale	km/h	" "	52,46	52,46	52,46
Puntualità	Autobus in orario	" "	≥ 87%	86,80%	≥ 87%
	Autobus in ritardo oltre i 10 minuti	" "	≤ 8%	0,44%	≤ 0,44%
	Autobus in ritardo entro i 10 minuti	" "	≤ 5%	1,19%	≤ 1,19%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 98,17%**	**98,76%**	**~ 98,76%**

IGIENE:
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Pulizia ordinaria	**N. interventi per autobus** Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Rilevazioni Interne	100%	100%	100%
Pulizia radicale	**Frequenza media per autobus** Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	Rilevazioni Interne	360 gg.	360 gg.	360 gg.
Pulizia impianti di servizio pubblico (paline delle fermate, ecc.)	**Frequenza media per autobus** Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia degli impianti di servizio pubblico	Rilevazioni Interne	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 96,92%**	**95,70%**	**~ 95,70%**

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Affollamento	**Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km.** Numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate moltiplicato per il numero dei Km da esse percorsi in servizio di linea diviso per i viaggiatori per Km anno.	Rilevazioni interne	~ 7.377,90	6.133	~ 6.133
Climatizzazione	**% mezzi sul totale** Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.	Rilevazioni interne	100,00%	100,00%	100,00%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 96,54%**	**96,23%**	**~ 96,23%**

SERVIZI AGGIUNTIVI E VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine)	**% mezzi sul totale** Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	Rilevazioni interne	≥ 23,08%	22,22%	≥ 22,22%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 98,20%**	**98,22%**	**~ 98,22%**

SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Eventuali Servizi aggiuntivi a bordo	Elenco dotazioni mezzi	Rilevazioni interne	Trasmissione di musica e notizie a mezzo impianti audio Hi-Fi, distribuzione di bevande solo per i mezzi di noleggio con conducente e G.T..	Trasmissione di musica e notizie a mezzo impianti audio Hi-Fi, Wifi, TV e distribuzione di bevande solo per i mezzi di noleggio con conducente e G.T..	Trasmissione di musica e notizie a mezzo impianti audio Hi-Fi, Wifi, TV e distribuzione di bevande solo per i mezzi di noleggio con conducente e G.T.
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 96,48%**	**96,00%**	**~ 96,00%**

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Tempestività	**Tempo medio (anche al telefono)** Tempo medio di attesa per le informazioni varie, rilevabile mediante campionamento annuale.	Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.)	tempo medio (telefono): immediato	tempo medio (telefono): immediato	tempo medio (telefono): immediato
	Tempo medio sui disservizi Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento annuale su 5 giorni	Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.)	tempo medio su disservizi: 50'	tempo medio su disservizi: 50'	tempo medio su disservizi: 50'
Diffusione	**Fascia oraria di operatività (anche telefono) e di informazioni**	Rilevazioni interne	Lunedì – venerdì: Feriali Sabato: Feriale Fascia oraria operatività: su tutto l'arco della giornata per tutto l'anno	Lunedì – venerdì: Feriali Sabato: Feriale Fascia oraria operatività: su tutto l'arco della giornata per tutto l'anno	Lunedì – venerdì: Feriali Sabato: Feriale Fascia oraria operatività: su tutto l'arco della giornata per tutto l'anno
	Opuscoli	Rilevazioni interne	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estive) distribuite alle agenzie e presenti sul sito web	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estive) distribuite alle agenzie e presenti sul sito web	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estive) distribuite alle agenzie e presenti sul sito web
Diffusione orari alle fermate	**% mezzi con dispositivi acustici e/o luminosi / totale mezzi** Percentuale delle vetture dotate dei dispositivi audiovisivi per l'indicazione di percorso (display luminoso) diviso per il numero totale dei mezzi.	Rilevazioni interne	Dispositivi luminosi ≥ 92,31% Dispositivi acustici ≥ 8%	Dispositivi luminosi 100% Dispositivi acustici 11,11%	Dispositivi luminosi 100% Dispositivi acustici ≥ 11,11%
	Numero totale di paline Numero di orari presenti alle fermate	Rilevazioni interne	100%	100%	100%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 97,59%**	96,78%	**~ 96,78%**

LIVELLO DI SERVIZIO DI SPORTELLO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Punti vendita territorio	N. rivendite: Numero di sportelli abilitato alla vendita di titoli di viaggio.	Rilevazioni interne	≥ 362	380	≥ 380
Reclami	Raccolta Reclami	Rilevazioni interne	Modalità verbali ed epistolari	Modalità verbali ed epistolari	Modalità verbali ed epistolari
	Tempi di risposta	Rilevazioni interne	30 gg.	30 gg.	30 gg.
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 97,59%**	96,78%	**~ 96,78%**

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Coincidenze con altre modalità	N. corse intermodali / totali corse. Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto (aeroporti, ferrovia, metropolitana, parcheggi, ecc.)	Rilevazioni Interne	100%	100%	100%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~100%**	**100%**	**~100%**

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2017	2017	2018
Carburante a basso tenore di zolfo	**% dei consumi.** Consumo di carburante a basso tenore di zolfo diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus	Rilevazioni Interne	100% mezzi alimentati con carburante a basso tenore di zolfo	100% mezzi alimentati con carburante a basso tenore di zolfo	100% mezzi alimentati con carburante a basso tenore di zolfo
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 1 e successivi	**Numero autobus.** % Mezzi con motore a scarico controllato Euro 2	Rilevazioni Interne	≤ 5,77%	6,67%	≤ 6,67%
	Euro 3		≤ 13,46%	15,56%	≤ 15,56%
	Euro 5		≤ 36,54%	31,11%	≤ 31,11%
	Euro 6		≥ 44,23%	46,67%	≥ 46,67%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 98,20%**	**97,32%**	**~ 97,32%**