



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Anno 2019**



<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Cod. C.S.
<b>S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.</b>	Pag. 1 / 12

## 1. Premessa

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

Questo documento, denominato **Carta dei servizi**, è stato adottato dall'Azienda **S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.** in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30 dicembre 1998.

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

Essa, infatti, secondo quanto si legge nel D.P.C.M. del 30/12/98, rafforza la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini prevista: - dall'art.16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..." dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

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

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

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno a erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

## 2. Principi fondamentali della Carta della mobilità

Coerentemente con l'attuale quadro normativo l'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### 2.1. eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

### 2.2. continuità

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

### 2.3. partecipazione



- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate per il miglioramento del servizio privilegiando, però, il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### 2.4. efficienza ed efficacia

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

## 3. Presentazione dell'Azienda

L'Azienda S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l., nata come società in accomandita semplice nel 1964, ma già operante dal 1928 come "Ditta Fratelli Fontaneto", si costituisce come società a responsabilità limitata il 01 gennaio 2005 con la fusione per incorporazione della ditta Autoservizi Nerini s.a.s..

REDAZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Linee 	Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019	Direttore Generale 

Opera nel campo delle autolinee extraurbane, dei servizi interregionali e di turismo in ambito nazionale ed internazionale.

I servizi di T.P.L. ad essa affidati collegano principalmente centri non raggiunti dalla ferrovia, all'interno delle Province di Novara, Verbania, Varese e Milano. I servizi di GranTurismo interregionale collegano le principali località delle province di Verbania e Novara con la Riviera Ligure di Ponente e la Riviera Adriatica.

L'Azienda è, inoltre, certificata in base alla norma UNI EN ISO 9001 dal 20 luglio 2007.

#### 4. Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio

Il D.P.C.M. del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio e nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde una specifica unità di misura dei risultati, uno standard (o livello di servizio promesso, valore che l'Azienda si impegna a rispettare) e una modalità di rilevazione.

##### 4.1. Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, l'Azienda si impegna a verificare periodicamente la rispondenza dei servizi prodotti rispetto allo standard promesso in modo tale da poter valutare il grado di soddisfazione dell'utente/cliente.

##### 4.2. Fattori della qualità

I fattori della qualità, come descritti nel D.P.C.M. del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della Mobilità") sono i seguenti:

<u>sicurezza del viaggio:</u>	incidentalità mezzi di trasporto, incidentalità passiva mezzi di trasporto, vetustità mezzi, percezione complessiva del livello sicurezza del viaggio.
<u>Sicurezza personale e patrimoniale del cliente:</u>	denunce (furti,danni,molestie), efficacia azioni vigilanza e deterrenza, percezione complessiva livello di sicurezza.
<u>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi:</u>	territorio servito, regolarità complessiva del servizio, frequenza corse, copertura giornaliera, distanza media fermate, velocità commerciale, puntualità, percezione complessiva regolarità servizio.
<u>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture:</u>	pulizia ordinaria, pulizia radicale, pulizia impianti di servizio pubblico, percezione complessiva livello pulizia.
<u>Confortevolezza del Viaggio:</u>	affollamento, climatizzazione, accessibilità facilitata (pianale ribassato), percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio.
<u>Servizi aggiuntivi:</u>	elenco eventuali servizi aggiuntivi, percezione complessiva servizi aggiuntivi.
<u>Servizi per viaggiatori con Handicap:</u>	elenco eventuali servizi aggiuntivi, percezione complessiva servizi aggiuntivi.
<u>Informazione alla clientela:</u>	tempestività, diffusione, diffusione orari alle fermate, percezione esaustività informazioni.
<u>Aspetti relazionali del personale con l'utenza:</u>	riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio.
<u>Servizio allo sportello:</u>	punti vendita territorio, raccolta reclami, riscontro proposte, riscontro reclami, percezione complessiva livello di servizio allo sportello.
<u>Grado di integrazione modale:</u>	coincidenze con altre modalità, percezione complessiva livello di integrazione modale.
<u>Attenzione all'ambiente:</u>	carburante a basso tenore di zolfo, mezzi elettrici o ibridi, mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio), mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 e successivi, percezione complessiva.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019

I fattori della qualità, che l'Azienda si impegna a monitorare sono i seguenti:

FATTORE BASE	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Rilevaz. 2018	Obiettivo 2019
<b>1 Sicurezza Del Viaggio</b>	incidentalità del mezzo	n° morti/viaggiatori km	0	0
	incidentalità del mezzo	n° feriti/viaggiatori km	0	0
	incidentalità del mezzo	n° sinistri/autobus km	0	0
	incidentalità passiva del mezzo	n° morti sinistri passivi/viaggiatori km	0	0
	incidentalità passiva del mezzo	n° feriti sinistri passivi/viaggiatori km	0	0
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri passivi/autobus km	0	0
	vetustà dei mezzi	% autobus > 10 anni	50,00%	<70%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>2 Sicurezza Personale E Patrimoniale extraurbano</b>	denunce	n° denunce/n°viaggiatori trasportati	0	0
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>3 Regolarità e Puntualità</b>	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	101,00%	>90%
	frequenza corse del servizio	06.00-20.00	06.00 21.30	06.00 21.30
	territorio servito	popolazione residente/ kmq.	376	<380
	copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore: copertura massima	19	>15
	distanza media fermate extraurbane	metri	2273	>1000
	velocità commerciale extraurbano	km/ora	39,31 km/h	>35 km/h
	puntualità	% bus con scarto rispetto agli orari 0' e 5'	99,00%	>90%
	puntualità	% bus con scarto rispetto agli orari > 15'	1,00%	<5%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>4 Pulizia dei Mezzi</b>	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi settimanali per ogni mezzo	4	>3
	pulizia straordinaria dei mezzi	N° interventi annui per ogni mezzo	2	>1
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>5 Confortevolezza del Viaggio</b>	affollamento	posti offerti totali per km prodotti/viaggiatori per km	8,48	>5
	affollamento	posti offerti seduti per km prodotti/viaggiatori per km	6,15	>4
	climatizzazione extraurbano	% mezzi sul totale	100,00%	>90%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019

<b>6 Servizi per viaggiatori con handicap</b>	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	47,00%	>40%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>7 Servizi aggiuntivi</b>	mezzi attrezzati per servizi aggiuntivi	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	31,00%	>25%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>8 Informazione alla Clientela</b>	Tempestività	tempo medio di attesa utente anche al telefono: minuti	1	1
		tempo medio su disservizi: interruzioni (giorni preavviso)	4	<10
		fascia operatività (anche telefono) da lunedì a venerdì	9.00/12.30 14.00/17.30	9.00/12.30 14.00/17.30
	Diffusione	mezzi con dispositivi di informazione visiva e/o acustica	64,00%	>50%
	orari alle fermate	% su totale	100,00%	>75%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>9 Aspetti Relazionali Comportamentali</b>	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>10 Livello del Servizi di sportello</b>	Riscontro/risposte a reclami	entro n° giorni	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>11 Grado di integrazione intermodale</b>	Corse intermodali/totali corse programmate	% sul totale	77,00%	>70%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
<b>12 Attenzione all'ambiente</b>	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100,00%	100%
	Mezzi con scarico controllato secondo lo standard Euro 2 secondo lo standard Euro 3 secondo lo standard Euro 4 e successivi		33,00%	<30%
			17,00%	<20%
			50,00%	>50%
percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%	

## 5. Diritti e doveri del viaggiatore

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e l'Azienda, si formalizza il contratto di trasporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere regolanti in via generale la fruizione del servizio.

### 5.1. diritti del viaggiatore

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019

- 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;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e comunicazione delle risposte secondo le tempistiche.

#### 5.2. doveri del viaggiatore

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare alcun oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.
- non fare uso senza necessità del segnale di richiesta fermata o del comando di emergenza d'apertura porte;
- nono salire in vettura in stato di ebbrezza.

### **6. Informazioni all'utente e aspetti relazionali comunicazionali**

#### 6.1. Informazioni all'utente

Le informazioni relative agli orari, alle tariffe e alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste telefonando ai numeri telefonici aziendali 0322863117 e 0323552172. Mentre per le informazioni sui soli orari è possibile telefonare al n° verde regionale del sito "Muoversi in Piemonte" 800333444 o oppure consultare i siti internet

[www.safduemila.com](http://www.safduemila.com), [www.provincia.verbania.it](http://www.provincia.verbania.it), <http://www.provincia.novara.it>, <http://prontotpl.5t.torino.it/>, <https://www.muoversinpiemonte.it/>

L'azienda inoltre pubblica un opuscolo con gli orari di tutte le autolinee in distribuzione presso gli uffici aziendali e su tutti gli autobus.

#### 6.2. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo degli autobus presso gli uffici aziendali. Gli oggetti smarriti vengono conservati in giacenza per il periodo di almeno un mese.

#### 6.3. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

L'Azienda si impegna a garantire che il proprio personale effettui la prestazione di lavoro vestendo l'apposita divisa aziendale. Il personale è addestrato affinché gli utenti possano disporre delle informazioni relative al servizio, agli orari nonché per indicare le strutture aziendali competenti a ricevere segnalazioni o suggerimenti.

L'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta tutte le misure atte a stabilire rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Cod. C.S.
<b>S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.</b>	Pag. 6 / 12

## **7. Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti**

### 7.1. Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda devono essere segnalati all'Ufficio Trasporti della Provincia del VCO o all'Ufficio Trasporti della Provincia di Novara mediante consegna o invio dell'apposito modulo allegato alla presente Carta dei servizi o di un suo fac-simile.

Alla presentazione del reclamo l'utente deve fornire oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi relativi all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la Provincia possa ricostruire precisamente il fatto.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo la Provincia comunicherà per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi necessari alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

### 7.2. Rimborsi e risarcimenti

Rimborsi per servizi saltati o irregolarità

L'azienda si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono le seguenti procedure:

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

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento. L'utente, entro 48 ore dall'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 postale farà fede la data del timbro postale dell'ufficio accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità, la motivazione del viaggio e la ricevuta fiscale delle spese di trasporto sostenute, in questo caso l'azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltata.

### 7.3. Risarcimento danni per responsabilità civile

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso: per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri a qualsiasi titolo trasportati).

## **Allegato 1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO**

Si riportano di seguito le condizioni generali di viaggio alle quali i Sigg.ri Viaggiatori si debbono attenere scrupolosamente.

### **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

- la salita e la discesa dagli autobus deve 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: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata o avvisando il conducente della propria intenzione di scendere.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Cod. C.S.
<b>S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.</b>	Pag. 7 / 12

## DOCUMENTI DI VIAGGIO

La bigliettazione ordinaria viene effettuata a bordo dell'autobus con una maggiorazione di 0,50 centesimi se non in possesso della BIP card.

Il rilascio degli abbonamenti viene effettuato su tessera BIP card. La BIP Card sostituisce quindi il tradizionale abbonamento e permette di **caricare su un'unica tessera** i titoli di viaggio, le iscrizioni a diverse tipologie di servizio di trasporto pubblico e mobilità e del "credito trasporti" per usufruire dei servizi di trasporto su gran parte del territorio regionale.

Il rilascio della card avviene presso i nostri uffici di Verbania e Cressa; per la prima emissione è necessaria la presenza dell'abbonato con documento di riconoscimento e codice fiscale.

I viaggiatori devono appoggiare la card sui dispositivi di validazione presenti sui Bus e attendere il "Bip" seguito da una scritta su fondo verde indicante la tipologia di abbonamento e la validità oltre al numero corse rimanenti in caso di abbonamento a carnet e al credito esistente (dove già attivo).

E' obbligatorio effettuare sia la validazione in entrata (check-in) sia la validazione in uscita (check-out). Quest'ultima operazione è importantissima, poiché se non effettuata, il sistema provvederà di default ad addebitare un importo corrispondente alla tratta che separa la località di discesa, indicata nel titolo di viaggio, al capolinea.

Il rinnovo dei titoli di viaggio è previsto presso i nostri uffici di Verbania e Cressa oltreché online.

## RINNOVO ONLINE

Dal nostro sito internet: [www.safduemila.com](http://www.safduemila.com) si accede alla sezione denominata BIP.

Al primo accesso BIP sarà necessario registrarsi tramite il link "Registrazione", immettere i dati richiesti ed attendere la mail con le credenziali di accesso che dovranno essere modificate durante la prima sessione.

Il sito Rinnovi è costituito da 3 sezioni:

- I miei biglietti (in cui sono presenti i titoli acquistati in corso di validità);
- Acquisto Biglietti (dove selezionare il titolo da rinnovare);
- Cronologia Acquisti (in cui si ha l'elenco dei titoli rinnovati e la relativa ricevuta).

Sulla Barra superiore accessibile da tutte le sezioni è presente un tasto "Acquista Credito" tramite il quale è possibile ricaricare il credito trasporti.

Il rinnovo online è effettuabile per le seguenti tipologie ticket:

- **Abbonamento Settimanale:** è valido dal lunedì alla domenica della settimana per cui è stato acquistato, per un numero illimitato di corse;
- **Abbonamento Mensile:** è valido per il mese solare di riferimento (dal 1° all'ultimo giorno del mese), per un numero illimitato di corse (festivi compresi)
- **Abbonamento Mensile Studenti:** è valido per il mese solare di riferimento (dal 1° all'ultimo giorno del mese), per un numero illimitato di corse (festivi compresi)
- **Abbonamento Trimestrale:** è valido per 3 mesi consecutivi, dal 1° giorno del mese solare di riferimento all'ultimo giorno del terzo mese, per un numero illimitato di viaggi (festivi compresi)
- **Abbonamento Trimestrale Studenti:** è valido per 3 mesi consecutivi, dal 1° giorno del mese solare di riferimento all'ultimo giorno del terzo mese, per un numero illimitato di viaggi (festivi compresi)
- **Abbonamento Annuale:** è valido per un anno, a partire dal 1° giorno del mese solare di riferimento, per un numero illimitato di corse (festivi inclusi)
- **Abbonamento Annuale Studenti:** è valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo per un numero illimitato di corse (festivi inclusi) – è riservato unicamente agli studenti

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019



<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Cod. C.S.
<b>S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.</b>	Pag. 8 / 12

- Carnet 20 corse, è valido 60 giorni dalla sua attivazione. Può essere acquistato solo dagli utenti con profilo "lavoratore".
- Ricarica Credito trasporti (da € 5,00 a € 100,00), i pagamenti accettati sono i seguenti: Carte di Credito e Paypal.

#### ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

- Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata, per particolari categorie di persone (invalidi, etc.), dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee di T.P.L. per alcune categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto di viaggiare come tale non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato.

#### INTEGRAZIONI TARIFFARIE

- L'Azienda si impegna ad attuare l'integrazione tariffaria per gli abbonamenti e i biglietti al fine di consentire all'utente di raggiungere la destinazione voluta con un unico titolo di viaggio, anche se ciò comporta il trasbordo gomma-gomma almeno all'interno della stessa area omogenea (cfr. Deliberazione di attuazione del Programma Provinciale triennale dei Trasporti per 2006-2009). Per l'integrazione gomma-ferro l'Azienda si obbliga ad applicare la tariffa integrata deliberata dalla Regione.

#### ULTERIORI AVVERTENZE

- L'azienda non rimborsa i titoli di viaggio in caso di mancato utilizzo.
- L'azienda non risponde in caso di errata selezione con conseguente errato acquisto di: credito trasporti e titolo di viaggio (errato periodo di validità).
- L'Azienda non si ritiene responsabile nel caso di errato utilizzo della tessera.
- In caso di smarrimento della Bip card, l'utente dovrà presentarsi presso i nostri uffici di Verbania o Cressa, munito di denuncia (presentata alle forze dell'ordine), sulla quale dovrà essere riportato il numero della card smarrita. Gli eventuali biglietti pagati, prima dell'emissione del duplicato, non saranno rimborsati.
- Si ricorda agli utenti che la tessera Bip va sempre appoggiata sulla validatrice in salita e discesa. Qualora risultasse non funzionante o smagnetizzata, gli utenti dovranno acquistare regolare biglietto sull'autobus e recarsi presso i nostri uffici a sostituire la tessera il giorno stesso, provvisti della stessa e del biglietto cartaceo pagato. Verrà rimborsato il solo biglietto pagato nel giorno in cui sarà effettuata la sostituzione. Se l'utente salirà sul bus solo con la ricevuta cartacea e senza card dovrà pagare il biglietto di corsa semplice, che non verrà in alcun caso rimborsato.
- Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea, gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T. nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi di T.P.L. in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla ricevuta di pagamento su cui è riportato il numero della BIP-card del possessore.
- Il documento di viaggio, avendo valore di scontrino fiscale, deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del percorso.
- I viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore incappa nelle sanzioni.
- In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatesi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Cod. C.S.
<b>S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.</b>	Pag. 9 / 12

## INFRAZIONI E SANZIONI

(L.R. art.20 n°1/2000 con modif.L.R.16/2017 – determina N°159/2008 Prov.VCO – determina n°2708/2008 Prov.Novara)

*"Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido ed idoneo titolo di viaggio da esibire, a richiesta, agli agenti accertatori o al personale incaricato dal gestore del servizio, ed a:*

- a) validarlo all'inizio del viaggio in conformità alle prescrizioni del gestore;*
- b) validarlo ad ogni singola uscita, se previsto, ed in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati, in conformità alle prescrizioni del gestore;*
- c) conservarlo per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa. Nel caso di fruizione dei servizi di metropolitana gli utenti sono tenuti a conservare il titolo di viaggio sino alla linea dei tornelli.*

*Si intendono per titoli di viaggio i biglietti, gli abbonamenti, il credito trasporti ed ogni altro mezzo, cartaceo o elettronico, che attesti l'avvenuto pagamento della corsa sul servizio di trasporto pubblico locale e regionale ovvero attesti il diritto alla libera circolazione"*

- Chiunque, ad un controllo del personale aziendale autorizzato, risulti sprovvisto di regolare titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria che non può essere inferiore a 30 volte e superiore a 180 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile della tariffa regionale autorizzata (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 270 euro più le spese del procedimento).
- Se pagata entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento presso la direzione dell'azienda, la sanzione pecuniaria è prevista in misura ridotta pari a 1/3 del massimo (bgt minimo x 180 / 3) o, se più favorevole, al doppio del minimo (bgt minimo x 30 x 2), sempre oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 90 euro in entrambe le modalità più le spese del procedimento).
- Se pagata entro 7 giorni dalla notifica dell'accertamento presso la direzione dell'azienda, la sanzione pecuniaria è prevista nella misura del minimo editale (bgt minimo x 30), sempre oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 45 euro).
- Se pagata a bordo, all'atto della contestazione, la sanzione viene ridotta di euro 5,00 rispetto a quanto stabilito per il pagamento effettuato entro i 7 giorni (bgt minimo x 30 – 5,00 euro), sempre oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria (attualmente con bgt.minimo da 1,50 euro la sanzione risulta di 40 euro+bgt.del percorso ordinario compiuto).
- Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi di trasporto, sono accertate e contestate, ai sensi della Legge n°698 del 24 novembre 1981.
- Per le infrazioni di cui all'articolo 29 del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 che abbiano determinato danno materiale alle attrezzature o ai beni strumentali delle imprese, si applica la sanzione amministrativa da un minimo di euro 45,00 a un massimo di euro 270,00 oltre al risarcimento del danno. E' ammesso il pagamento della sanzione, presso la direzione dell'azienda, con le seguenti modalità: entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento, in misura ridotta a pari a 1/3 del massimo (270 euro / 3) o, se più favorevole, al doppio del minimo (45 euro x 2); entro 7 giorni è prevista nella misura del minimo editale (45 euro).

## NORME COMPORTAMENTALI

- I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e a documentare le proprie generalità agli agenti che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019

<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Cod. C.S.
<b>S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.</b>	Pag. 10 / 12

- I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e a rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

#### ORARI E COINCIDENZE

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

#### TRASPORTO BAMBINI

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

#### TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.). E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici, deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito, per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

#### TRASPORTO COSE

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

#### OGGETTI RINVENUTI

- Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso gli uffici aziendali.

#### RECLAMI

- Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni all'Ufficio Trasporti della Provincia del V.C.O. o all'Ufficio Trasporti della Provincia di Novara, mediante consegna o spedizione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta o di un suo fac-simile.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 1 Data: 01/03/2019



