



AGENZIA TPL

AGENZIA PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
DEL BACINO DI **COMO, LECCO E VARESE**



**PROVINCIA
DI NOVARA**

**PROVINCIA
di VARESE**

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2019



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. equaglianza 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.

REDAZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Linee 	Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 2 Data: 01/05/2019	Direttore Generale 

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..

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: 2 Data: 01/05/2019

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

FATTORE BASE	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	Rilevaz. 2018	Obiettivo 2019
1 Sicurezza Del Viaggio	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%
2 Sicurezza Personale E Patrimoniale extraurbano	denunce	n° denunce/n°viaggiatori trasportati	0	0
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
3 Regolarità e Puntualità	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%
4 Pulizia dei Mezzi	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%
5 Confortevolezza del Viaggio	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: 2 Data: 01/05/2019

6 Servizi per viaggiatori con handicap	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	47,00%	>40%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
7 Servizi aggiuntivi	mezzi attrezzati per servizi aggiuntivi	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	31,00%	>25%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
8 Informazione alla Clientela	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%
9 Aspetti Relazionali Comportamentali	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	100,00%	>90%
10 Livello del Servizi di sportello	Riscontro/risposte a reclami	entro n° giorni	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
11 Grado di integrazione intermodale	Corse intermodali/totali corse programmate	% sul totale	77,00%	>70%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	100,00%	>90%
12 Attenzione all'ambiente	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: 2 Data: 01/05/2019

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 5 / 10

- 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.
- Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni, l'Azienda assicura, la disponibilità di un sito. Il sito è aggiornato tempestivamente e costantemente adeguato alle tecnologie informatiche più attuali. Sito Internet: www.safduemila.com
- Mentre per le informazioni sui soli orari è possibile anche telefonare al n° verde regionale del sito "Muoversi in Piemonte" 800333444 o oppure consultare i siti internet, www.provincia.verbania.it, <http://www.provincia.novara.it>, <http://prontopl.5t.torino.it/>, <https://www.muoversinpiemonte.it/>
- Su ogni autobus è altresì data informazione relativa alla possibilità di presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

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.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 2 Data: 01/05/2019

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 6 / 10

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.

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

7.1. Reclami

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione.

L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- Lettera indirizzata a S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto srl via Novara n.12, 28012 Cressa (NO);
- Fax al numero 0322 863477;
- E-mail: info@safduemila.com;
- contattando gli uffici di Novara al numero di telefono 0322863117

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

- ▶ per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:
 - mancata emissione del biglietto
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
 - mancata assistenza al passeggero
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
 - ritardi, reinstradamenti e soppressioni
 - informazioni relative a cancellazioni e ritardi
 - mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
 - informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

- ▶ per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo

Il reclamo può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio - il cui codice va indicato nel reclamo medesimo - e trasmesso entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea.

Entro un mese dall'avvenuto ricevimento del reclamo, l'Azienda notificherà al passeggero il proprio motivato e definitivo riscontro se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Entro massimo tre mesi dal ricevimento del reclamo, l'Azienda fornirà al passeggero una risposta definitiva.

E' fatta comunque salva la facoltà del passeggero 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. (Per ulteriori informazioni si rimanda al documento Condizioni generali di Viaggio).

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.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 2 Data: 01/05/2019

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: Estratto da 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

- 1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) I viaggiatori dovranno presentarsi alle fermate di partenza con almeno 5 minuti di anticipo rispetto all'orario stabilito.
- 3) 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 (segnalando con un cenno del braccio), per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 4) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 5) 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 (sarà il conducente a segnalare questa eventualità).
In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

[omissis]

TRASPORTO DI BAMBINI

- 15) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio per i servizi di tpl, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro.
Quando un viaggiatore ha con se 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.
Sui servizi di TPL con percorsi autostradali, sui servizi occasionali di noleggio e sulle Autolinee Granturismo, i bambini di età compresa tra 0 e 3 anni possono essere trasportati solo con seggiolini omologati da fissarsi ai sedili con cinture di sicurezza a due punti presenti sull'autobus.
I seggiolini non saranno forniti dall'azienda.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

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

TRASPORTO DI COSE

- 17) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Ulteriori bagagli eccedenti le misure del bagaglio a mano, dovranno essere trasportati in stiva e dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.
- 18) L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso.
Secondo quanto disposto dall'art. 17 del Regolamento (UE) n. 181/2011 l'Azienda è responsabile in caso di perdita o danneggiamento di sedia a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dall'Azienda in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 2 Data: 01/05/2019

CARTA DEI SERVIZI	Cod. C.S.
S.A.F. SOCIETA' AUTOSERVIZI FONTANETO s.r.l.	Pag. 8 / 10

[omissis]

NORME COMPORTAMENTALI

- 21) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.
- 22) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.
Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti.
L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

[omissis]

ORARI E COINCIDENZE

- 24) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.
Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa e, comunque, in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, L'Azienda garantisce una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.

INFRAZIONI E SANZIONI

- 25) (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.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 2 Data: 01/05/2019

- 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).

OGGETTI RINVENUTI

26) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio Informazioni di S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto srl via Novara n.12, 28012 Cressa (NO) tel.0322863117 e via alla Cartiera n.39 Verbania (VB) tel.0323552172. Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 14,30 alle 17,30.

[omissis]

DOCUMENTI DI VIAGGIO

Caratteristiche del sistema tariffario

Il sistema tariffario in vigore sulle linee gestite da S.A.F. Società Autoservizi Fontaneto srl è a "fasce chilometriche" ed è regolarmente aggiornato seguendo le direttive della Regione Piemonte e della Regione Lombardia per le tratte di rispettiva competenza regionale.

Tipologia dei documenti di viaggio

Ogni autobus aziendale di tpl è dotato di tecnologia Bip. Pertanto ad eccezione del biglietto ordinario di corsa semplice, tutti gli altri titoli sono caricati su tessera Bip.

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.

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

Biglietto ordinario di corsa semplice

Può essere acquistato direttamente sull'autobus. L'importo può essere pagato in contanti o con tessera credito trasporti. In caso di pagamento in contanti verrà applicata la maggiorazione come da delibera Regionale. Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate. Il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

Abbonamento settimanale illimitato

È valido per la settimana nella quale è stato acquistato.

Caratteristiche:

- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi;
- è senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato;

Abbonamento mensile illimitato

È valido per il mese in cui è stato acquistato. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Abbonamento trimestrale illimitato

È valido per tre mesi consecutivi. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Abbonamento annuale illimitato

È valido per dodici mesi consecutivi. Caratteristiche identiche all'abbonamento settimanale illimitato.

Carnet 20 corse

È valido 60 giorni dalla sua attivazione. Può essere acquistato solo dagli utenti con profilo "lavoratore".

Tessera Credito Trasporti

Viene caricata per un importo multiplo di 5 Euro (fino ad un massimo di 100 Euro) e può essere spesa su una qualsiasi tratta della rete servita dalle aziende aderenti al Bip.

Altri titoli di viaggio

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 2 Data: 01/05/2019

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

a) tessera regionale BIP di libera circolazione: viene rilasciata dalla Regione e dalle Amministrazioni Provinciali della Regione Piemonte a particolari categorie (disabili, esercito e forze dell'ordine) e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee di trasporto pubblico locale, escluse le linee di gran turismo interregionali. Per alcune particolari categorie di persone disabili la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore. Quest'ultimo ha diritto a viaggiare come tale, non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

RINNOVO ONLINE

Dal sito internet: 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);
- Acquista o rinnova titoli di viaggio (dove selezionare il titolo da rinnovare);
- Ricarica credito (dove ricaricare il credito trasporti);
- Visualizza Movimenti (in cui si ha l'elenco delle validazioni).
- Ricarica Credito trasporti (da € 5,00 a € 100,00), i pagamenti accettati sono i seguenti: Carte di Credito.

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. 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.
- 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.

Modalità' di duplicazione biglietto di abbonamento

In caso di richiesta di duplicato di abbonamento smarrito, è necessario rivolgersi agli Uffici S.A.F. di Cressa, Via Novara n.12 o di Verbania via alla Cartiera n.39. Verrà richiesto il pagamento della tessera Bip.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 2 Data: 09/04/2018	Numero: 2 Data: 01/05/2019