



CARTA DELLA MOBILITÀ



Anno 2018

EMISSIONE : 1
GENNAIO 2018

REVISIONE :

Sommario

1	GENERALITA'	4
1.1	PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI	4
1.2	RIFERIMENTI LEGISLATIVI	5
1.3	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	5
1.3.1	La storia	5
1.4	ESERCIZIO	5
1.4.1	Tipologia dei servizi forniti	6
1.4.2	LA RETE DI ESERCIZIO	6
1.4.3	caratteristiche del servizio svolto	7
1.4.4	Servizi garantiti in caso di sciopero	8
1.4.5	INIZIATIVE TURISTICHE E PROMOZIONALI	8
1.4.6	decrisione delle strutture di Co.Mo. Fun&Bus Scarl e delle risorse	8
1.5	STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI	9
1.6	Principi fondamentali della Carta di Mobilità dei Servizi	10
1.6.1	EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'	10
1.6.2	CONTINUITA'	10
1.6.3	PARTECIPAZIONE	10
1.6.4	EFFICIENZA ED EFFICACIA:	11
1.6.5	LIBERTA' DI SCELTA	11
2	I FATTORI DI QUALITÀ DEL VIAGGIO	12
3	ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI	13
3.1	RICONOSCIBILITÀ	13
3.2	PRESENTABILITÀ	13
3.3	COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO	13
3.4	REGOLE PER IL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO	13

4	COMPORAMENTO UTENTE IN VETTURA	14
4.1	VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE	14
4.1.1	COMPORAMENTO IN VETTURA	14
4.1.2	NORME PER IL TRASPORTO DEI BAMBINI	14
4.1.3	NORME PER IL TRASPORTO DI COSE.....	14
4.1.4	NORME PER IL TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI	15
4.1.5	OGGETTI SMARRITI	15
4.1.6	NORME GENERALI.....	15
4.1.7	SANZIONI AMMINISTRATIVE.....	17
4.1.8	SANZIONI PER IRREGOLARITA'	17
5	TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE	18
5.1	PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA	18
5.1.1	Informazioni all'utente	18
5.1.2	Attenti alle esigenze dei Clienti	19
5.1.3	Reclami e Suggerimenti o Proposte.....	19
5.1.4	Tempi di risposta in caso di reclamo	19
6	SISTEMA TARIFFARIO	20
7	IL MONITORAGGIO	23
8	SCHEDE TEMATICHE.....	24
8.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO	24
8.2	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	24
8.3	REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI	25
8.4	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	26
8.5	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	27
8.6	SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI	28
8.7	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI.....	28

8.8	INFORMAZIONI AI CLIENTI	28
8.9	LIVELLO SERVIZI SPORTELLI	29
8.10	GRADO INTEGRAZIONE MODALE	29
8.11	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	29

1 GENERALITA'

1.1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI

Gentili clienti,

la carta di mobilità dei servizi di CO.MO. Fun&Bus Scarl esprime la volontà e l'impegno dell'Azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto pubblico locale. E' un documento che risponde alle esigenze d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e utente/cliente.

Il documento è stato redatto in conformità con le linee guida contenute nel Capitolato di Gara per l'Affidamento dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale del Comune di Como.

CO.MO. Fun&Bus Scarl, ha adottato il documento denominato "Carta della Mobilità" in attuazione dell'articolo 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n.273, sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

Lo scopo di tale documento è di monitorare costantemente il miglioramento nell'erogazione del servizio offerto dall'Azienda attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Grazie a questa pubblicazione l'utente/cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

La carta di mobilità di CO.MO. Fun&Bus Scarl è disponibile presso la sede in via Asiago 16/18 -COMO, i depositi e pubblicata sul sito internet dell'Azienda www.funandbus.it

1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge n. 273/95 (11/07/1995) "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento delle efficienze delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30/12/1998) "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti" o "carta della mobilità";
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica (31/3/1994) "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione";
- Norma UNI 10600 (luglio 1997) "Presentazione e gestione reclami rientranti nell'ambito delle applicazioni della carta della mobilità"
- Disciplina contenuta nel regolamento allegato A al R.D. del 8 Gennaio 1931 n.148

1.3 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.3.1 LA STORIA

In seguito alle gare effettuate, l'Associazione temporanea di impresa (ATI) tra ASF AUTOLINEE srl e ATM S.p.A. si è aggiudicata il servizio di trasporto pubblico per il Comune di Como e la sua area urbana. Il 9 giugno 2006, l'ATI è stata trasformata in soggetto con personalità giuridica: CO.MO. Fun&Bus Scarl.

ASF AUTOLINEE gestisce tutto il servizio autobus mentre ATM la funicolare Como – Brunate.

1.4 ESERCIZIO

CO.MO. Fun&Bus Scarl gestisce (tramite il contratto di servizio del Comune di Como) la rete di area urbana di Como e il servizio della funicolare Como - Brunate.

AREA	Residenti	Superficie	Densità
Comune di Como	84.085	37,34 kmq	2.252 res/kmq
Area Urbana (Brunate, Casnate con Bernate, Cernobbio, Maslianico, S. Fermo)	21.342	23,49 kmq	908 res/kmq
Totale Comune di Como e Area Urbana	105.427	60,83 kmq	1.733 res/kmq

1.4.1 TIPOLOGIA DEI SERVIZI FORNITI

La Rete di area urbana di Como comprende:

- **10 linee automobilistiche**
- **Funicolare Como-Brunate**

Nel dettaglio le linee automobilistiche sono le seguenti:

n.1	P. Chiasso – San Fermo / Ospedale
n.3	Lora - Camerlata - Grandate Stazione Trenord
n.4	Como Staz. FS/Cimitero – Camnago Volta
n.5	Como Staz. FS – Civiglio
n.6	Maslianico – Breccia
n.7	Sagnino – Como – Lora
n.8	Como Staz. FS – Casnate
n.11	Sagnino – Bassone
n.12	Camerlata– Lazzago- Ospedale- S. Fermo – Tavernola
T3	Brunate Funicolare – Faro Voltiano – Cao

Inoltre vi è un prolungamento di linea internazionale che serve anche la città di Como:

- **Como – Chiasso**

1.4.2 LA RETE DI ESERCIZIO

LUNGHEZZA della RETE : 118,8 km, di cui:

117,8 km su gomma

1,1 km di funicolare

FERMATE: 416, di cui:

con pensilina 72,

con informazioni statiche 416,

con informazioni in tempo reale 4

Km prodotti:

autobus	funicolare	totale
2.605.980	51.111	2.657.091

1.4.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SVOLTO

Regolarità: % corse effettuate/corse programmate

autobus	funicolare	totale
99,84%	113,54%	101,94%

Puntualità: % autobus con arrivo

<= 2'	<= 5'	<= 10'
78,5%	93,6%	97,5%

99,1% dei passaggi non in anticipo o con un ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti.

0,9% dei passaggi non in anticipo o con un ritardo superiore ai 15 minuti.

COPERTURA del SERVIZIO

Giorni di servizio nell'arco dell'anno: 365

Per le autolinee, il servizio il giorno di Natale e il 1° gennaio è effettuato solo dalla linea 1. Il 1° maggio e il 15 agosto solo dalla linea 1 e dalla Brunate-CAO.

Per la Funicolare, il servizio il giorno di Natale è effettuato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 con corse ogni 30'. E' regolare il 1° gennaio.

Periodicità del servizio: il servizio si svolge secondo quattro periodi: scolastico, non scolastico, estivo ed estivo ridotto (4 settimane di agosto)

LINEA	Feriale invernale		Festivo		Feriale estivo	
	inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine
1- P.Chiasso-S.Fermo/Ospedale	05:03	00:15	05:52	23:07	05:03	23:45
3 - Lora-Camerlata-Grandate LeNord	06:50	14:35	-	-	-	-
4 - Como staz. FS/Cimitero-Camnago V.	05:50	21:17	07:20	20:44	05:59	20:44
5 - Como staz. FS - Caviglio	05:30	21:30	08:00	21:30	05:30	21:00
6 - Maslianico-Breccia	05:10	21:40	06:38	21:41	06:05	21:27
7 - Sagnino-Lora	05:26	21:50	07:30	21:00	05:55	21:30
8 - Como staz. FS-Casnate	05:55	20:55	07:55	20:10	05:55	20:55
11 - Sagnino-Bassone	05:10	21:41	06:10	21:50	05:35	22:11
12-Camerlata-Lazzago-H-S.Fermo-Tavernola	06:37	14:55	-	-	-	-
T3 - Brunate Fun.-Faro Voltiano-Cao (*)	-	-	08:15	18:30	08:15	19:00
Funicolare Como-Brunate (+)	06:00	22:30	06:00	22:30	06:00	00:00

(*) : T3 Fest. est. fine 19.45

(*)Funicolare - il sabato fer. inv. fine 24.00

FUNICOLARE: servizio continuo cadenzato. Tempo di percorrenza: 7 minuti.

Partenze contemporanee dalle stazioni di Como e di Brunate.

1.4.4 SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

I servizi garantiti in caso di sciopero sono quelli in partenza nelle seguenti fasce orarie:

dall'inizio del servizio e fino alle ore 8.30;

dalle ore 16.30 alle ore 19.30.

1.4.5 INIZIATIVE TURISTICHE E PROMOZIONALI

Sono disponibili i biglietti e gli abbonamenti integrati TRENO COMO (biglietto o mensile ASF Autolinee + TRENORD) e l'abbonamento integrato NAVIBUS (mensile urbano ASF + Navigazione Lago di Como) e dal 1-02-2011 tutti i titoli "lo viaggio in Lombardia" (giornalieri, plurigiornalieri, settimanali, mensili, trimestrali e annuali), "lo viaggio in famiglia" (gratuità per <14 anni e sconti e gratuità per l'acquisto di più abbonamenti per studenti < 18 anni facenti parte dello stesso nucleo familiare) e "lo viaggio in Provincia di Como" (mensile)

1.4.6 DECRIZIONE DELLE STRUTTURE DI CO.MO. FUN&BUS SCARL E DELLE RISORSE

Attualmente le risorse umane (per i servizi di tutte le Aree) in forza presso le Società esercenti il servizio sono:

	ASF AUTOLINEE+ATM
Dirigenti-Quadri-Impiegati	15
Movimento-Autisti-Operai	144
TOTALE	159

Veicoli impiegati e tipologia: 64 di cui

Tipologia veicolo	n.
Corti e medi	10
Normali	27
Lunghi	20
Snodati	4
Carrozze funicolare	2

Passeggeri

	Passeggeri
autobus	6.309.406
funicolare	1.135.571
Passeggeri-km	26.467.447

1.5 STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI

Poiché la Direzione ha stabilito come prioritario obiettivo:

- l'efficacia del servizio in termini di affidabilità, frequenza, regolarità e puntualità;
- l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort e gli standard di sicurezza;
- la riduzione dei costi derivanti dall'erogazione di servizi non conformi;
- il consolidamento ed il miglioramento della presenza dell'azienda sul territorio.
- l'accrescimento delle competenze del proprio personale, non solo per quanto concerne gli aspetti tecnici e professionali, bensì ponendo una forte attenzione anche su quelli relazionali e comunicazionali del personale a diretto contatto con i clienti;
- il miglioramento della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni sia all'interno dell'Azienda sia verso il cliente;
- la promozione di ogni azione diretta a salvaguardare l'ambiente, a far sì che i servizi erogati direttamente o indirettamente e le attività ad essi connesse non presentino rischi significativi per le persone e per l'ambiente;
- la tutela e la salvaguardia della salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

Ne conseguono i seguenti impegni, individuali e di tutti:

- rispettare le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti applicabili e sottoscritti;
- fare ogni sforzo per eliminare o ridurre l'inquinamento, i consumi di materie prime e, per quanto possibile, i rifiuti privilegiando il recupero;
- valutare gli aspetti ambientali dei servizi erogati direttamente e indirettamente e le attività ad essi connesse, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la maggiore protezione per l'ambiente;
- ottimizzazione dei processi tecnici ed economici per il conseguimento di un inferiore impatto ambientale;
- rispettare i requisiti qualitativi minimi per i servizi richiesti dal cliente, da requisiti cogenti e/o interni, ai fini della competitività tecnologica e gestionale;
- agire in conformità ai principi per la qualità, indicati nelle norme della famiglia UNI EN ISO 9001:2008, ai requisiti relativi ai sistemi di gestione ambientale, delle norme UNI EN ISO 14001:2004, a quelli per la sicurezza e salute dei lavoratori della norma BS OHSAS 18001:2007 e a quelli per la qualità del servizio della norma UNI EN 13816:2002.
- fare attività di formazione e sensibilizzazione per tutti i dipendenti, per incoraggiare ogni iniziativa atta alla protezione dell'ambiente ed al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi.

La Direzione, con la profonda convinzione che solo una corretta applicazione dei principi sopra esposti consenta il raggiungimento degli obiettivi di qualità e ambientali prefissati, ha affidato lo studio, la realizzazione e la conduzione del Sistema Integrato ad un Servizio appositamente istituito, il Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente & Sicurezza, il cui Responsabile (RSQAS) è, agli effetti della Qualità, il Rappresentante della Direzione.

La politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza è portata a conoscenza di tutti i livelli dell'organizzazione attraverso la pubblica affissione nelle bacheche aziendali e mediante trasmissione trasparente della stessa da parte dei Responsabili alle strutture di loro competenza. La politica è inoltre resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Ogni anno la Direzione riesamina la politica e formula obiettivi e traguardi di miglioramento continuo della prestazione ambientale e della qualità, comunicandoli a tutti gli interessati.

Tutto il personale ha l'obbligo di agire in conformità con le regole descritte nel Manuale di gestione integrato (MQAS) ed a quest'obbligo sono tenuti anche fornitori ed appaltatori, in quanto ritenuti parte fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento stabiliti.

1.6 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DI MOBILITÀ DEI SERVIZI

La carta di Mobilità dei Servizi si basa sui seguenti principi che, in sintesi, rappresentano i valori guida intrapresi da CO.MO. Fun&Bus Scarl

1.6.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione.

Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;

Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

1.6.2 CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice del settore;

Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero: quest'adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto l'Azienda.

1.6.3 PARTECIPAZIONE

Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:

- analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle aziende, Associazioni dei Consumatori).

1.6.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA:

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

1.6.5 LIBERTA' DI SCELTA

Garanzia per la parte di sua competenza e con riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

2 I FATTORI DI QUALITA' DEL VIAGGIO

IL Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascuna fase del viaggio:

- Sicurezza del Viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale del Viaggiatore
- Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- Confort del Viaggio
- Servizi Aggiuntivi
- Servizi per Viaggiatori Disabili
- Informazioni alla Clientela
- Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale a Contatto con l'Utenza
- Livello di Servizio nelle operazioni di sportello
- Grado Integrazione Modale
- Attenzione all'ambiente

A questo elenco si è deciso di aggiungerne altri quattro, non espressamente richiesti dal sopracitato decreto:

- Frequenza del servizio
- Cortesia e competenza del personale
- Facilità nel reperire i documenti di viaggio
- Grado di soddisfazione del cliente/viaggiatore

Per ognuno dei precedenti fattori sono stati specificati i relativi indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni erogate. Ad ogni indicatore, con riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati;
- uno standard, livello minimo, corrispondente a ciascun indicatore di qualità;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

In particolare lo standard, che identifica un valore, può essere formulato sulla base d'indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico e generale. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa; è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato da ogni singolo utente (es: tempo di attesa delle fermate). E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni concernenti il valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es: percentuale di mezzi in orario) formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici contenuti del servizio garanzia rispetto a elementi determinati del servizio (Es: comportamento del personale).

3 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE IN CONTATTO CON LA CLIENTELA

3.1 RICONOSCIBILITA'

Il personale a diretto contatto con gli utenti è costituito da personale viaggiante, addetti della Stazione Autolinee, controllori ed addetti del centralino. Tutto il personale a contatto con la clientela è immediatamente riconoscibile perché indossa la divisa aziendale, oltre ad un cartellino di riconoscimento, ben visibile, che riporta il logo aziendale, la fotografia della persona, il numero di matricola e la mansione.

3.2 PRESENTABILITA'

Il personale in forza ai gestori dei servizi CO.MO. Fun&Bus Scarl indossa sempre la divisa pulita e ben ordinata (personale viaggiante) oppure abiti decorosi (impiegati) e ha estrema cura della propria persona, evitando forme di trascuratezza o eccessiva eccentricità.

3.3 COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

CO.MO. Fun&Bus Scarl cura che le comunicazioni, sia verbali sia scritte, avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e adotta indirizzi atti a stabilire in generale rapporti di fiducia e collaborazione con gli utenti.

Per garantire che il comportamento del personale sia corretto e conforme alle direttive aziendali, viene consegnato, in forma controllata, un documento denominato "mansionario del personale viaggiante", che rappresenta una sintesi delle linee guida aziendali.

3.4 REGOLE PER IL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve indossare la divisa aziendale ed è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia.

Inoltre il conducente di linea deve:

- non leggere durante la guida;
- non utilizzare, durante la guida apparecchi telefonici, salvo che per esigenze di servizio e con gli opportuni strumenti (auricolare);
- rispettare gli orari di partenza ai capolinea ed alle fermate intermedie compatibilmente con il traffico e la viabilità;
- essere attento alle esigenze del cliente sempreché non siano contrarie alle disposizioni di servizio e non pregiudichino la sicurezza;
- agevolare la salita/discesa dei passeggeri, prestando attenzione all'apertura e chiusura delle porte.

4 COMPORTAMENTO UTENTE IN VETTURA

4.1 VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

Di seguito verranno riportate le principali norme aziendali relative all'utilizzo del mezzo pubblico. Lo scopo è quello di agevolare l'accesso al servizio ai cittadini contribuendo alla creazione tra gli stessi e il personale di un clima collaborativo.

4.1.1 COMPORTAMENTO IN VETTURA

Responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca al personale, al patrimonio aziendale, agli altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Il cliente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da clienti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.

Responsabilità del conducente e degli altri dipendenti aziendali.

Il conducente risponde personalmente per i danni ai passeggeri arrecati con dolo o con colpa grave. Per tali danni la Società è responsabile in via oggettiva ma è fatta salva, in ogni caso, l'azione di regresso nei confronti del dipendente. La Società risponde secondo equità, con un indennizzo lasciato al libero apprezzamento del giudice, per i danni arrecati ai passeggeri dell'autista che si trovi in stato di necessità.

4.1.2 NORME PER IL TRASPORTO DEI BAMBINI

Il cliente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad 1 metro e 10 centimetri.

E' consentito trasportare gratuitamente passeggeri per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro. E' consentito trasportare passeggeri o carrozzine per bambini anche non ripiegati solo sugli autobus forniti di postazione per disabili in carrozzella entro la zona ad essi riservata. Durante il viaggio, il passeggero deve essere frenato e costantemente tenuto dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate.

4.1.3 NORME PER IL TRASPORTO DI COSE

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 50x30x25. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi. E' consentito il trasporto delle sole biciclette pieghevoli, con ingombro max. di cm. 82x66x34.

4.1.4 NORME PER IL TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto di idoneo titolo di viaggio, un animale domestico di piccola taglia purché trasportato in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri, cioè dotato di guinzaglio e museruola o all'interno di apposita gabbietta. I cani-guida per non vedenti, dotati di maniglione e simbolo di riconoscimento, possono viaggiare gratuitamente.

4.1.5 OGGETTI SMARRITI

La Società non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi per 3 mesi presso l'Ufficio Rapporti con l'Utenza o presso i tre depositi principali (Como Lazzo, Como-Funicolare, Como Tavernola).

4.1.6 NORME GENERALI

Diritti del viaggiatore

Al cliente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo);
- continuità e certezza del servizio (salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo), anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe (inclusa la vendita a bordo dei biglietti di corsa semplice ove previsto);
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, salvo caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo;
- igiene e pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo ove previsto;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Doveri del viaggiatore

Tutte le fermate sono a richiesta, pertanto il passeggero a bordo deve segnalare con apposito pulsante la prenotazione della fermata per scendere e il passeggero a terra deve richiederla con un cenno della mano.

Il cliente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisto di titolo di viaggio regolarmente vidimato;

- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi, nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi e nei locali pubblici ove sia prescritto;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni della società nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- non accedere in autobus con materiali, oggetti od involucri voluminosi che per forma o natura, possano risultare molesti, pericolosi o dannosi sia per i viaggiatori che per la società esercente;
- risarcire eventuali danni provocati agli altri passeggeri o al veicolo dagli animali di proprietà;
- non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- non disturbare il conducente durante la guida;
- non salire o scendere dall'autobus quando è in movimento o anche quando sia fermo in luogo diverso da quello con presenza di segnale di fermata;
- non esercitare sull'autobus attività pubblicitarie, commerciali, di raccolta di denaro;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori;
- allacciare le cinture di sicurezza ove presenti;
- esibire, a richiesta del personale addetto al controllo un documento attestante le proprie generalità, ricordando che detto personale riveste la qualifica di pubblico ufficiale.

Solo per la funicolare Como-Brunate:

- A.** I passeggeri, nel caso in cui si verifichi un guasto lungo la linea che determini l'intervento delle squadre di soccorso, verranno informati dell'accaduto tramite l'utilizzo dei sistemi di diffusione sonora presenti all'interno delle carrozze e nelle stazioni della Funicolare. Ai passeggeri, che dovranno rimanere all'interno delle vetture, verranno date istruzioni relative a comportamenti/azioni da intraprendere sempre per mezzo dei sistemi di diffusione sonora.
- B.** I trasgressori delle disposizioni rese pubbliche dall'Esercente, sia nelle stazioni sia all'interno delle vetture e la cui inosservanza rechi pregiudizio all'incolumità dei rimanenti viaggiatori o danno agli impianti, saranno deferiti, qualora il fatto integri una delle ipotesi di reato previste dagli artt. 432 e 650 del Codice Penale, all'Autorità Giudiziaria dagli addetti Responsabili dell'Esercizio della Funicolare; i trasgressori che compiranno violazioni meno gravi saranno perseguiti ai sensi del D.P.R. 11.07.1980 n° 753 e successive modificazioni.

Per l'accertamento delle contravvenzioni sono competenti gli uffici, gli Addetti ed i Funzionari di cui all'art. 71 del D.P.R. 11.07.1980 n° 753 e successive modificazioni.

- C.** La precedenza all'utilizzo della Funicolare è determinata dall'ordine di presentazione dei viaggiatori alla partenza. Per ragioni di servizio il personale della Funicolare e i funzionari delle Autorità di Sorveglianza avranno la precedenza su tutte le altre categorie di viaggiatori.
- D.** Per effettuare fotografie, riprese televisive e cinematografiche è necessario richiedere regolare autorizzazione. Per informazioni: www.atm-mi.it, sezione Sala stampa.

4.1.7 SANZIONI AMMINISTRATIVE

Come previsto dall'articolo 46 della Legge Regionale n. 6 del 4 aprile 2012, gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione della sanzione amministrativa da un minimo di trenta ad un massimo di cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima.

In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata.

Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione verrà annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione: in questo caso saranno dovute le sole spese di procedimento.

E' ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa, oltre alle spese del procedimento, entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione.

Tale somma è ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato al momento della contestazione o, comunque, entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione.

4.1.8 SANZIONI PER IRREGOLARITA'

A seguito del riscontro di irregolarità il cliente viene sanzionato.

Nel caso in cui venga comminata la contravvenzione, il cliente può presentare eventuali scritti difensivi o richiesta di audizione entro il termine di 60 giorni dalla data di consegna o di notifica di verbale. A detto ricorso L'Azienda darà riscontro entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione, riferita al timbro apposto dall'ufficio protocollo dell'Azienda.

5 TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE

5.1 PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA

5.1.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

OPERAZIONE DA EFFETTUARE	A CHI RIVOLGERSI	GIORNI E ORARIO	N. TELEFONO FAX - Mail
CENTRALINO DIREZIONE		Lunedì-Giovedì 8 -18 Venerdì 8 -17	Tel. 031.247.111 Fax 031.340.900 info@asfautolinee.it
RICHIESTA INFORMAZIONI	STAZIONE AUTOLINEE Piazza Matteotti COMO	Lunedì -Sabato 6.30-20 Domenica 8-12 e 14 -19	Tel. 031.247.247 urp@asfautolinee.it
	ATM S.p.A. Funicolare Piazza De Gasperi, 4 22100 COMO	Tutti i giorni 6.00 - 22.30	Tel. 031.303.608 Fax 031.302.592 info@funicolarecomo.it
Denuncia violazione Carta della mobilità Inoltro reclami scritti Richiesta informazioni	UFF. RAPPORTI CON L'UTENZA Piazza Matteotti COMO	Lunedì -Venerdì 9.00 – 13.00 14.00 - 18.00	Tel. 031.247.247 urp@asfautolinee.it
Segnalazione infortuni a bordo degli autobus e/o con terzi	UFFICIO SINISTRI Via Asiago n. 16/18 22100 COMO	Lunedì-Giovedì 8.30-12.30 14.00 - 17.30 Venerdì: 8.30-12.30 14.00 - 16.30	Tel. 031.247.304 Fax 031.247.220 sinistri@asfautolinee.it

Tessere Regionali Libera Circolazione	Da telefono fisso: 840 000008 Da cellulare:02 67087474
SITI	www.funandbus.it www.asfautolinee.it www.atm-mi.it

5.1.2 ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI

CO.MO. Fun&Bus Scarl è consapevole della necessità di mantenere un dialogo costruttivo e aperto con i propri utenti / clienti. La “Customer Satisfaction” diviene, pertanto, elemento basilare per individuare e cogliere le sempre crescenti esigenze dell’utenza e quindi attivare i necessari correttivi per migliorare l’erogazione del proprio servizio.

5.1.3 RECLAMI E SUGGERIMENTI O PROPOSTE

E’ riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, avanzare reclami sia verbali che scritti, debitamente firmati, precisando i propri dati anagrafici. I reclami devono essere circostanziati e devono riportare le generalità di chi lo formula per essere preso in considerazione e per ottenere una risposta.

5.1.4 TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

La Società si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a **trenta** giorni decorrenti dalla data di ricezione.

CO.MO. Fun&Bus Scarl tratterà tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti con la massima attenzione e discrezione, in conformità con la legge 196/2003 sulla tutela della privacy.

CO.MO. Fun&Bus Scarl nel rispetto della normativa Norma UNI 10600 (luglio 1997) “Presentazione e gestione reclami rientranti nell’ambito delle applicazioni della carta della mobilità” s’impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione e fornire risposte coerenti ed esaustive a tutte le richieste.

6 SISTEMA TARIFFARIO

Biglietto a tempo di Rete Urbana.

Vale 75 minuti dalla convalida a bordo solo per viaggiare all'interno del Comune di Como.

Biglietto a tempo di Area Urbana.

Vale 90 minuti dalla convalida a bordo per viaggiare anche sulle tratte delle linee urbane al di fuori del Comune di Como (Linea 1 Chiasso e San Fermo, Linea 6 Cernobbio e Maslianico, linea 8 Casnate, Linea 12 San Fermo).

Abbonamenti

Sono in vendita abbonamenti settimanali, mensili ed annuali per la Rete Urbana, l'Area Urbana.

L'abbonamento è valido solo se accompagnato dalla tessera di riconoscimento e se riporta il numero della stessa sull'abbonamento.

La validità è dal lunedì alla domenica per i settimanali, dal primo all'ultimo giorno del mese per i mensili e di dodici mesi a partire dal primo giorno del mese d'acquisto per gli annuali. Gli studenti hanno diritto ad una tariffa agevolata per l'abbonamento annuale della Rete Urbana di Como.

Tessera di riconoscimento

Per utilizzare gli abbonamenti ASF è necessario disporre di una tessera di riconoscimento personale, acquistabile presso la Stazione Autolinee di Piazza Matteotti a Como o presso qualunque rivendita autorizzata

Titoli di Viaggio speciali:

- Abbonamenti Mensili ed Annuali ASF extraurbani integrati con la Rete Urbana di Como
- Abbonamento Mensile e Annuale Urbano Bus + Parcheggio
- Abbonamento Mensile "Treno Como" (integrato ASF urbano-Trenord)
- Abbonamento Mensile integrato con la Navigazione
- Abbonamento Mensile integrato con la Funicolare Como-Brunate.
- "Io Viaggio Ovunque in Lombardia" permette di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblici in Lombardia (esclusi i battelli dei laghi di Como e Maggiore). Ha validità di 1, 2, 3 o 7 giorni, mensile, trimestrale o annuale.
- "Io Viaggio Ovunque in Provincia" permette di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblici in Provincia di Como (esclusi i battelli del Lago di Como) Ha validità mensile.
- "Io viaggio in famiglia" permette di fruire di sconti e gratuità per i viaggiatori di <14 anni e per l'acquisto di più abbonamenti per studenti < 18 anni da parte dello stesso nucleo familiare.

DOVE ACQUISTARE

Biglietti, abbonamenti e tessera di riconoscimento si possono acquistare alla Biglietteria ASF presso la Stazione Autolinee di Como in Piazza Matteotti ed in tutte le rivendite autorizzate (l'elenco completo si trova su www.asfautolinee.it). I biglietti a tempo della Rete Urbana di Como sono acquistabili anche presso i parcometri CSU di Como.

TARIFE IN VIGORE DAL 1° settembre 2014 - RETE URBANA di COMO – SERVIZI AUTOMOBOLISTICI

BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE	
Urbano (75 min)	€ 1,30
Urbano (90 min) venduto a bordo	€ 2,50
Area urbana a tempo valido 90 min	€ 1,70
ABBONAMENTO GIORNALIERO	
Urbano	€ 3,00
CARNETS (11 BIGLIETTI)	
Urbano (75 min)	€ 13,00
Area urbana a tempo valido 90 min	€ 17,00
ABBONAMENTO SETTIMANALI (dal lunedì alla domenica)	
Urbano	€ 11,50
Area urbana	€ 14,00
ABBONAMENTI MENSILI	
Urbano	€ 33,50
Area urbana	€ 41,50
ABBONAMENTI ANNUALI (12 mesi dal mese di emissione)	
Urbano STUDENTI (valido 1 anno) - venduto a € 220 con contributo di € 40 da parte del Comune di Como	€ 260,00
Urbano PERSONALE	€ 292,00
Urbano IMPERSONALE	€ 312,00
Area urbana	€ 370,00
ABBONAMENTI "Io viaggio ovunque in Lombardia "	
Giornaliero	€ 16,00
Bigiornaliero	€ 27,00
Trigiornaliero	€ 32,50
Settimanale	€ 43,00
Mensile	€ 107,00
Trimestrale	€ 308,00
Annuale	€ 1027,50
ABBONAMENTI "Io viaggio ovunque in Provincia - Como "	
Mensile	€ 75,00
NOTE	
La Tariffa Integrata si applica sulle tratte al di fuori del Comune di Como delle linee 1, 6, 8, 12 e C50	
Sulla tratta Brunate-Cao sono valide le tariffe urbane.	
Il biglietto di corsa semplice sulla tratta Como-Chiasso è a tariffa integrata (€ 1,70) mentre sono validi gli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali urbani	

Tariffe promozionali ASF "Famiglia" sugli abbonamenti annuali acquistati dal medesimo nucleo familiare (10% di sconto sul 2° abbonamento, 20% sul terzo, 30% sul quarto, ...)

"Io viaggio Treno-Como"

La tariffa è ottenuta sommando due componenti: la tariffa TUR mensile dei servizi ferroviari di I e II classe e l'abbonamento mensile a vista urbano con sconto del 30% (€ 23,45)

FASCE KM	1^ CLASSE	2^ CLASSE
0-5	€ 61,45	€ 48,45
5,1 - 10	€ 71,45	€ 55,45
10,1 - 15	€ 82,45	€ 62,45
15,1 - 20	€ 90,45	€ 68,45
20,1 - 25	€ 100,45	€ 74,45
25,1 - 30	€ 108,45	€ 80,45
30,1 - 35	€ 117,45	€ 86,45
35,1 - 40	€ 125,45	€ 91,45
40,1 - 50	€ 138,45	€ 100,45

FUNICOLARE COMO-BRUNATE

BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE	
Corsa Semplice Ordinario	€ 3,00
Andata Ritorno Ordinario	€ 5,50
Ridotto Ragazzi Corsa Semplice	€ 2,00
Ridotto Ragazzi Andata e Ritorno	€ 3,20
COMITIVE (per gruppi composti da almeno 15 viaggiatori)	
Adulti Corsa Semplice	€ 2,60
Adulti Andata e Ritorno	€ 4,60
Ragazzi Corsa Semplice	€ 1,80
Ragazzi Andata e Ritorno	€ 2,90
CARNETS (11 corse)	
CARNET 11 corse	€ 30,00
per i possessori della TESSERA RESIDENTE	
Tessera Annuale per residenti nei comuni di Como e Brunate	€ 5,00
Corsa Semplice con Tessera	€ 1,60
CARNET 11 Corse Semplici con Tessera	€ 16,00
ABB. MENSILE FUNICOLARE	€ 35,00
INTEGRATO (Funicolare + Urbano)	€ 50,00
ABBONAMENTI ANNUALI (12 mesi dal mese di emissione)	
PERSONALE funicolare	€ 292
IMPERSONALE funicolare	€ 312
INTEGRATO (Tariffa B + Urbano+Funicolare)	€ 433
TARIFE SPECIALI	
Bagagli e Piccoli Animali	€ 1,20
Biciclette e Animali Grossa Taglia	€ 3,00

7 IL MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, CO.MO. Fun&Bus Scarl s’impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell’utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

La soddisfazione riguarderà i seguenti fattori qualità:

- Sicurezza del Viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale
- Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- Confortevolezza del Viaggio
- Servizi Aggiuntivi
- Servizi per Viaggiatori Disabili
- Informazioni alla Clientela
- Aspetti Relazionali e Comportamentali
- Livello Servizi Sportello
- Grado Integrazione Modale
- Attenzione all’ambiente
- Frequenza del servizio
- Cortesia e competenza del personale
- Facilità nel reperire i documenti di viaggio
- Grado di soddisfazione

La percentuale di soddisfazione percepita è rilevata dalle dichiarazioni effettuate dai clienti attraverso mirate indagini aziendali, svolte da società terza. Di seguito è riportato il valore rilevato sulla base di coloro che hanno dato risposta certa (esclusi i “non so” e non risponde). Le tecniche e la numerosità del campione sono comunque preventivamente sottoposte a parere dell’Ente Affidante, al fine di garantire una condivisione di approccio.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rivelati) sono utilizzati dall’azienda per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta.

In particolare entro il 31 Gennaio di ogni anno, l’azienda predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell’esercizio precedente che sarà trasmessa al Comitato Permanente per l’attuazione della Carta dei servizi pubblici istituiti presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per verificare che i parametri indicati nel Contratto di Servizio in essere tra CO.MO. Fun&Bus Scarl e Comune di Como siano rispettati è stato predisposto un sistema di rilevazione e analisi dei dati, supportato da un’attività di controllo in esercizio.

8 SCHEDE TEMATICHE

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

In particolare si distinguono dodici fattori di qualità, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato.

8.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

In questi ultimi anni i dispositivi di sicurezza sono stati rafforzati dalla Società; anche per l'anno corrente, la Società si impegna ad identificare e ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri. La politica della Società in termini di sicurezza del viaggiatore è perseguita mediante la strategia di supporto al cliente e prevede le seguenti iniziative:

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

- dotazione a tutti gli autisti di telefono cellulare aziendale;
- sistema AVL per la localizzazione del bus durante il servizio.

FUNICOLARE

- comunicazione fonica con la stazione di Brunate;
- le stazioni e le vetture sono dotate di un impianto di videosorveglianza e videoregistrazione.

<i>Indicatori di qualità</i>		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>promesso</i>	<i>effettivo</i>		
Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti/vetture km	0	1	0	Rilevazione
	n. feriti/100.000 km	0,35	0,75	0,5	Rilevazione
	n. sinistri/ 100.000km	2,2	2,67	2,2	Rilevazione
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/vetture km	0	0	0	Rilevazione
	n. feriti/100.000 km	0,35	0,75	0,5	Rilevazione
	n. sinistri/100.000km	<2	1,69	<2	Rilevazione
Vetustà mezzi	% mezzi > 15 anni	9%	6,3%	6%	Rilevazione
Percezione complessiva	% soddisfatti	80%	89,9%	90%	Sondaggio

8.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

La Società, inoltre, provvede alle necessarie coperture assicurative. Ciò si concretizza per il cliente nel diritto al risarcimento nei seguenti casi:

- danni fisici, corporali, infortuni involontariamente causati dalla circolazione degli automezzi aziendali;
- danneggiamento ad indumenti e ad oggetti di comune uso personale che, per la loro naturale destinazione, siano portati con sé.

Il cliente, per ottenere il risarcimento, deve segnalare immediatamente il danno subito al conducente e contattare l'azienda con atto formale.

<i>Indicatori di qualità</i>		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>promesso</i>	<i>effettivo</i>		
Sicurezza Personale e Patrimoniale	n. denunce/viaggiatori	0	0	0	Rilevazione
Percezione Complessiva	% soddisfatti	93%	95,2%	95%	Sondaggio

8.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Pedonale: Il numero delle fermate, dislocate sulla rete dell'area urbana è di 400. La distanza media intercorrente tra due fermate, è di circa 350 metri. Ciò consente un tempo medio per raggiungere la fermata a piedi valutabile in 3 minuti.

Di attesa: Il tempo di attesa è determinato dalla frequenza programmata per ogni singola linea. Le frequenze programmate si differenziano nell'arco della giornata, nel tipo di giorno della settimana e nel periodo dell'anno. Una stima approssimativa dei tempi di attesa necessari nelle fasce delle ore di punta viene così suddivisa:

TEMPO DI ATTESA	TIPO DI LINEE	NUMERI DELLE LINEE
7-8 minuti	Linee di forza	1
15 – 30 minuti	Altre linee	6-7-8-11
30-60 minuti	Linee minori	3-4-5-12

Di viaggio: La velocità commerciale delle linee urbane è di 18,5 km/h. L'azienda in collaborazione con Enti locali sta attuando tutta una serie di azioni volte ad incrementare le direttrici riservate ai mezzi pubblici. Gli interventi hanno lo scopo di incrementare la velocità commerciale e, di conseguenza, di ridurre i tempi di percorrenza.

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>promesso</i>	<i>effettivo</i>		
Territorio servito	Popolazione residente/kmq		105.427/60,83		Conteggio
Regolarità complessiva servizio	% corse effettive/corse programm.	99,50%	101,94%	99,50%	Rilevazione
Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio/giorno	19,5/24	19,5/24	19,5/24	Rilevazione
Distanza media fermate (servizio urbano)	metri		350		conteggio
Velocità commerciale servizio urbano	km/h	18,5	18,5	18,5	Rilevazione
Puntualità (nelle ore di punta)	% in orario 0'-5'	>88%	91,0%	>88%	Rilevazione
	% con ritardo 5'-15'	<10%	7,7%	<10%	Rilevazione
	% con ritardo > 15'	<2%	1,3%	<2%	Rilevazione
Puntualità (nelle ore rimanenti)	% in orario 0'-5'	>93%	93,6%	>93%	Rilevazione
	% in ritardo 5'-15)	<6%	5,5%	<6%	Rilevazione
	% in ritardo >15'	<1%	0,9%	<1%	Rilevazione
Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	78%	79,3%	80%	Sondaggio

8.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Gli autobus in servizio sono sottoposti a una pulizia giornaliera che consiste nella scopatura - risciacquo pavimento e rampe di accesso autobus, lavaggio esterno, pulitura vetri, sostituzione appoggiatesta e foderine sporche, vuotatura posacenere e portariviste. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita pulizia annuale.

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>promesso</i>	<i>effettivo</i>		
Pulizia ordinaria	n. interventi/g/n.bus	1	1	1	Rilevazione
Pulizia radicale	frequenza media in gg	giornaliera	giornaliera	giornaliera	Rilevazione
Pulizia strutture aperte al pubblico	frequenza media in gg	giornaliera	giornaliera	giornaliera	Rilevazione
Percezione complessiva a livello di pulizia	% soddisfatti	85%	88,0%	88%	Sondaggio

8.5 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Affollamento (funicolare + servizio automobilistico)

Numero di posti offerti per ogni passeggero trasportato

Ore di punta	Ore di morbida
> 1,25	> 2

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
Tipologia	Unità di misura	promesso	effettivo		
Affollamento (nelle ore di punta)	Posti offerti tot/pax		> 1,25		Rilevazione
	posti offerti seduti/pax		n.d.		Rilevazione
Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti offerti totali/pax		> 2		Rilevazione
	posti offerti seduti/pax		n.d.		Rilevazione
Climatizzazione:	% mezzi sul totale	94%	98,4%	100%	Rilevazione
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	97%	96,7%	97%	Rilevazione
Percezione complessiva livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	80%	79,6%	80%	Sondaggio

Tabelle di fermata (funicolare + servizio automobilistico): i siti di fermata sono attrezzati con tabelle di segnalazione che consentono al cliente un'agevole lettura delle informazioni di interesse. L'Impresa affidataria ritiene infatti strategico e necessario poter fornire le necessarie informazioni all'utenza in tempo reale ed in questo provvede all'aggiornamento costante delle informazioni ad ogni fermata relativamente agli orari di transito, alle coincidenze, alle modalità di acquisto dei titoli di viaggio.

Pensiline (funicolare + servizio automobilistico): 17% delle fermate

Informazioni a bordo delle vetture (servizio automobilistico): esternamente, viene riportato il numero della linea percorsa con la denominazione del capolinea di destinazione nonché altre informazioni essenziali sullo svolgimento della corsa (limitazioni, deviazioni, ecc.)

Informazioni: La Società assicura attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione ai clienti circa le modalità di prestazione del servizio. Presso le agenzie e biglietterie ASF AUTOLINEE srl e della funicolare, nelle pensiline e sulle paline sono esposti orari e comunicazioni dirette ai viaggiatori inerenti al servizio. A bordo degli autobus sono esposti, per linee, gli avvisi al pubblico.

8.6 SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

Gli ultimi autobus acquistati sono tutti attrezzati con pedana mobile e sistema di ancoraggio carrozzina.

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>promesso</i>	<i>effettivo</i>		
Elenco eventuali servizi aggiuntivi per portatori di handicap	% km sul totale		0		Rilevazione
Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti	60%	71,9%	75%	Sondaggio

8.7 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Eventuali disservizi, ritardi, incidenti, guasti sono segnalati alla clientela in tempo reale. Tutti gli autisti sono dotati di telefono cellulare e sono in costante contatto con il servizio movimento. Si sta inoltre introducendo a tutto il personale e su tutta la flotta un sistema di localizzazione della flotta in tempo reale con segnalazione di guasti e richiesta di supporto.

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>promesso</i>	<i>effettivo</i>		
Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	95%	95,9%	96%	Sondaggio

8.8 INFORMAZIONI AI CLIENTI

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>promesso</i>	<i>effettivo</i>		
Tempestività	Tempo medio		0+5'	<5'	Rilevazione
	Tempo medio su disservizi		n.d.		Rilevazione
	Fascia orario operatività (anche telefono)	Lun-ven 8/12-14/16.30 Sabato 8/12	Lun-Sab 7.15 - 19.15	Lun-Sab 7.15 - 19.15	
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100%	100%	100%	Rilevazione
Percezione esustività informazioni	% soddisfatti	91%	89,8%	91%	Sondaggio

8.9 LIVELLO SERVIZI SPORTELLO

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/popolazione		108/105.427	costante	Rilevazione
Raccolta reclami	modalità		Scritte, telefoniche, via e-mail	Scritte, telefoniche, via e-mail	Rilevazione
Riscontro proposte e reclami	entro ... giorni	30	27	30	Rilevazione
Percezione complessiva	% soddisfatti	97%	92,5%	97%	Sondaggio

8.10 GRADO INTEGRAZIONE MODALE

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali/tot	59%	57%	59%	Rilevazione
Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	82%	90,8%	91%	Sondaggio

8.11 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'azienda adegua l'intero parco vetture alle normative comunitarie, statali, regionali, provinciali in materia di gas e fumi di scarico, effettuando altresì un continuo controllo sugli scarichi medesimi. Il 65% dei veicoli ha una motorizzazione Euro 4 o superiore.

Indicatori di qualità		2017		Atteso 2018	Modalità di rilevazione
<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>	promesso	effettivo		
Carburante a basso tenore di zolfo (10 p.p.m.)	% dei consumi	100%	100%	100%	Rilevazione
Mezzi elettrici o ibridi	bus-km/totale	0%	0,0%	0%	Rilevazione
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	bus-km/totale	100%	100,0%	100%	Rilevazione
Mezzi Euro 2	bus-km/totale	0%	0,0%	0%	Rilevazione
Mezzi Euro 3-4-5-EEV	bus-km/totale	100%	100,0%	100%	Rilevazione
Mezzi a 0 emissioni (elettrici)	n. bus/totale	0%	0,0%	0%	Rilevazione
Mezzi a gas GPL	n. bus/totale	0%	0,0%	0%	Rilevazione
Riduzione emissioni Nox (Ossido di Azoto)	% rispetto anno prec.	-5,0%	-19,0%	-7,0%	calcolo
Riduzione emissioni polveri particolato	% rispetto anno prec.	-7,0%	-17,3%	-7,0%	calcolo
Riduzione emissioni emissioni CO	% rispetto anno prec.	-7,0%	-9,0%	-4,0%	calcolo
Riduzione emissioni emissioni CO2	% rispetto anno prec.	-0,5%	-1,3%	-1,0%	calcolo
Riduzione emissioni emissioni HC	% rispetto anno prec.	-7,0%	-18,5%	-7,0%	calcolo
Percezione complessiva	% soddisfatti	78%	79,3%	80%	Sondaggio