



# CARTA DELLA MOBILITA'

SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

“AREA URBANA”

“Città di LODI”

EDIZIONE 2016

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## INDICE

### PRESENTAZIONE

- Riferimenti normativi
- Contenuto della Carta della Mobilità
- Principi del servizio pubblico di trasporto

### PROFILO AZIENDALE

- Costituzione
- Attività
- Struttura
- Certificazioni qualità ambiente

### RETE DI ESERCIZIO

- Territorio servito
- Caratteristiche della rete

### DOCUMENTI DI VIAGGIO

- Tipologie e tariffe
- Titoli di gratuità
- Tessere di riconoscimento
- Punti vendita
- Rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati
- Sanzioni amministrative

### COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

- Servizio informazioni
- Reclami ed altre segnalazioni
- Rimborsi ed indennizzi
- Copertura assicurativa
- Norme comportamentali per il personale
- Condizioni generali di viaggio

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità, puntualità ed efficacia
- Pulizia dei mezzi e delle strutture
- Comfort di viaggio
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazione alla clientela
- Rete di vendita
- Grado di integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## PRESENTAZIONE

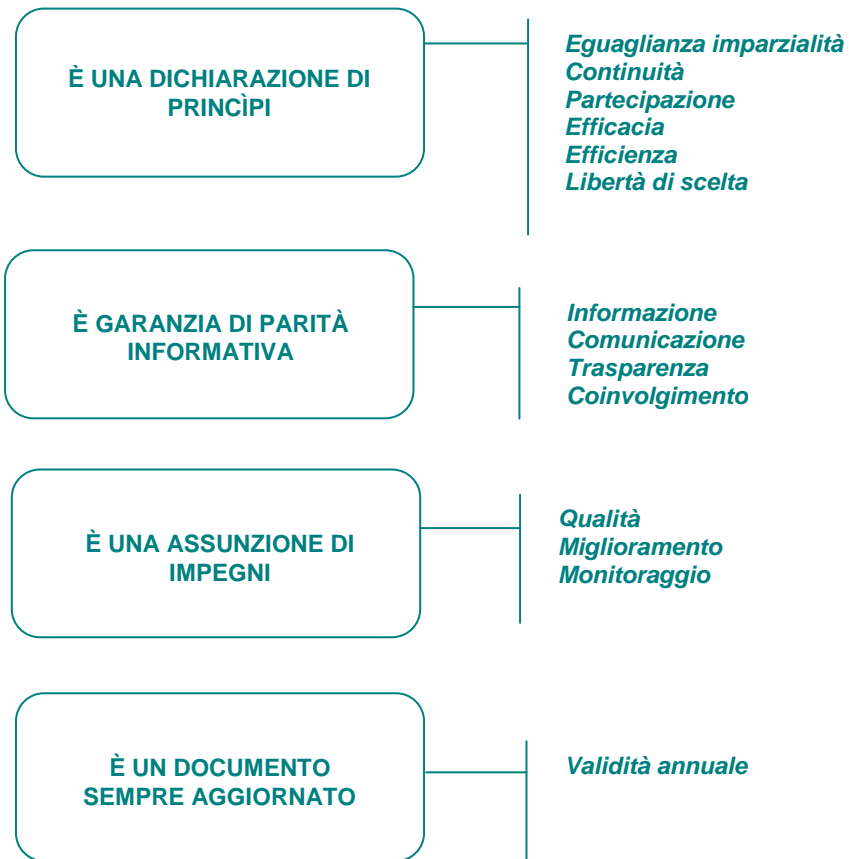
### RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, concernente l'individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”* (articolo 2, secondo comma).
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”*.
- Norma UNI 10600:2001 *“Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”*.
- Deliberazione Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n. 7/7698, *“Obiettivi e Indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dall'1 gennaio 2003”*.
- Contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Lodi, in vigore dal 1° gennaio 1999.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

## CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi  
per il servizio pubblico di trasporto,  
finalizzata a migliorare la qualità dei servizi forniti ed il rapporto tra il cliente ed il  
gestore dei servizi.



REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## PRINCÌPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, LINE si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dal Comune di Vigevano in conformità ai seguenti principi:

### ***Uguaglianza ed imparzialità***

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap (secondo la classificazione adottata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità), attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire 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.

### ***Continuità***

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di LINE).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

### ***Partecipazione***

- Garantire la partecipazione dei clienti-utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

### ***Efficienza ed efficacia***

- Adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di LINE.

### ***Libertà di scelta***

- Garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto, nell'ambito di competenza di LINE.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



**PROFILO AZIENDALE**  
Aggiornamento al 31 dicembre 2015

## COSTITUZIONE

LINE - Servizi per la Mobilità è una Società per Azioni costituita il 3 agosto 2001 dai Soci:

- ✓ ASM PAVIA S.p.A. (Pavia)
- ✓ S.I.S.A. - Società Italiana Servizi Automobilistici S.p.A. (Lodi).

Il 28 dicembre 2001 i Soci hanno conferito in LINE i rami d'azienda relativi al trasporto di persone, consentendo a LINE di diventare operativa dal 1° gennaio 2002.

Il 25 settembre 2002 si è aggiunto un terzo socio, MIGLIAVACCA S.r.l..

Il capitale sociale, interamente versato, ammonta ad euro 4.538.512,00 .

## ATTIVITA'

LINE svolge le seguenti attività:

- ✓ trasporto persone: trasporto pubblico locale (linee urbane ed interurbane), servizi finalizzati, linee granturismo, noleggio autobus con conducente.
- ✓ aree di sosta: progettazione e gestione (Comuni di Lodi e Melegnano, Parcheggio Campeggi Policlinico di Pavia)
- ✓ segnaletica stradale

## STRUTTURA

LINE ha un organico di 341 dipendenti così suddivisi:

Dirigenti	2
Quadri	8
Impiegati	34
Addetti all'esercizio	10
Addetti alla manutenzione	5
Squadra tecnica / Operai area mobilità	16
Conducenti	261
Controllori	5

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



LINE opera su 17 siti, due dei quali costituiscono, rispettivamente, la sede legale e la sede secondaria; gli altri sono distaccamenti periferici:

<b>Sede legale:</b>	Via Donegani n. 21 27100 PAVIA	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
<b>Sede secondaria:</b>	Via F. Cavallotti n. 62 26900 LODI	Direzione Generale Direzione Amministrativa Direzione di Esercizio Affari Generali e Giuridici Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico Comunicazione Settore Autoriparazione
<b>Distaccamenti Periferici (Depositi):</b>	Lodi Vecchio (LO), Crema (CR), Tribiano (MI), Codogno (LO), Castelnuovo Bocca D'Adda (LO), Cremona (CR), Ospedaletto Lodigiano (LO), Vigevano (PV), Soresina (CR), Piacenza (PC), San Colombano al Lambro (MI), Cernusco Sul Naviglio (MI), S. Angelo Lodigiano (LO), Graffignana (LO).	

LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha in dotazione n° 234 autobus, così distribuiti:

⇒ Urbano	104
⇒ Suburbano	24
⇒ Interurbano	97
⇒ Scuolabus	1
⇒ Noleggio	6

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## **POLITICA INTEGRATA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA**

La connotazione pubblica dell'azionariato di LINE ha fortemente contribuito a far sì che la qualità del servizio fosse promossa ad elemento caratteristico della mission aziendale e della cultura d'impresa fin dagli esordi dell'attività aziendale.

La qualità del servizio si è tradotta, finora, soprattutto nella particolare attenzione dedicata alla erogazione dei servizi ed al rapporto con la clientela, tendenzialmente orientato a soddisfarne le varie esigenze, anche nelle aree a domanda debole che LINE è chiamata a servire.

Relativamente alle aree di sosta, l'impegno aziendale verso la qualità del servizio si è tradotto, finora, nella massima collaborazione con gli Enti Locali per la risoluzione delle problematiche connesse alla sosta e nello sviluppo di capacità progettuali organizzative e gestionali, in grado di offrire servizi "chiavi in mano".

Il processo di certificazione del Sistema Qualità aziendale (ISO 9002:1994), prima, e del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001), poi, è venuto a collocarsi in un contesto caratterizzato:

- dalla riforma del trasporto pubblico locale, con il passaggio dal regime di monopolio al regime concorrenziale;
- dal diffondersi di una cultura integrata e sistemica della mobilità;
- dal processo di ampliamento e rafforzamento che i soci ASM PAVIA S.p.A. e S.I.S.A. S.p.A. hanno avviato con la costituzione di LINE e con le recenti acquisizioni di azienda e di ramo d'azienda attuate dalla stessa LINE.

In tale contesto, il processo di certificazione del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza si pone, tra gli altri, il fondamentale fine di adeguare l'organizzazione aziendale alle esigenze indotte dal mercato ed alle esigenze di integrazione ed omogeneizzazione connesse al nuovo assetto societario.

A tal fine LINE si impegna, in particolare, ad assicurare risorse e competenze adeguate, ad attribuire autorità e responsabilità in modo chiaro ed ottimale, a definire procedure ed istruzioni necessarie per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza.

I principali valori che la politica e la cultura di LINE esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa sia quella relativa la salute e sicurezza, sia quella ambientale, e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la tutela dell'ambiente, con l'impegno a perseguire la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente determinato dalle proprie attività;
- la prevenzione degli incidenti o quasi incidenti;
- la professionalità del personale;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

La concreta attuazione dei principi sopra espressi avverrà mediante la pianificazione di specifici obiettivi, finalizzati principalmente a:

### **Obiettivi generali:**

- Mantenere aggiornato e migliorare il proprio Sistema Aziendale in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001 assunta a riferimento nonché alla legislazione cogente;
- Destinare adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale





- Mantenere un efficace sistema di comunicazione con il Cliente, la collettività e tutto il personale allo scopo di recepirne le esigenze informandoli in merito al processo di miglioramento continuo ed in merito ai risultati raggiunti;
- Sviluppare le risorse umane mediante la specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale, l'attribuzione di responsabilità ed autorità ad ogni livello, la realizzazione di momenti formativi/informativi su temi specifici attinenti la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza;
- Ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco mezzi;
- Verificare sistematicamente il raggiungimento degli obiettivi pianificati intervenendo con appropriate azioni correttive qualora questi non siano raggiunti;
- Migliorare l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza e il rispetto dell'ambiente;
- Essere riproducibile con facilità in nuovi contesti territoriali;
- Migliorare l'efficacia del servizio in termini di affidabilità e frequenza
- Selezionare i fornitori coinvolgendoli al miglioramento delle proprie prestazioni in modo da ridurre gli impatti negativi che potrebbero riversarsi nel Sistema Aziendale, privilegiando quei fornitori che hanno adottato un sistema di gestione per la Qualità e/o per l'Ambiente e/o per la Salute e Sicurezza certificato;
- Verificare le migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili, al fine di migliorare le prestazioni del Sistema, ridurre i disservizi, le insoddisfazioni del Cliente, gli impatti ambientali prodotti e i rischi per la salute e sicurezza dei dipendenti;
- Garantire efficienza nella gestione e nel controllo delle strutture operative attraverso la capacità nel controllo di gestione e il controllare sistematico dell'attività operativa e i costi relativi fornendo alla Direzione un reporting efficace e tempestivo sull'andamento della gestione.

#### **Obiettivi per la Qualità:**

- Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare l'orientamento al cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della clientela
- Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);
- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nella Carta della Mobilità (in riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98) e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- Migliorare il livello del servizio di noleggio occasionale -proprio e dei terzi vettori a cui si rivolge, in termini di comfort dei mezzi e di attenzione alle esigenze dei Clienti;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Verificare lo standard qualitativo di tutti i servizi di noleggio occasionale, sia erogati direttamente, sia affidati a terzi vettori, per migliorare il livello di soddisfazione atteso dal Cliente;
- Migliorare la comunicazione con i clienti delle aree di sosta e monitorare la qualità percepita ed attesa (customer satisfaction).
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del servizio.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



#### Obiettivi per l'Ambiente:

- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti ricercando soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti ed il consumo di risorse energetiche attraverso l'acquisizione di nuovi veicoli a minore impatto ambientale, la sistematica manutenzione dei mezzi in modo da verificarne e garantirne la qualità delle emissioni, l'utilizzo di carburanti a minore impatto ambientale,
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;
- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.

#### Obiettivi per la Salute e la Sicurezza:

- Valutare i rischi per la salute e la sicurezza degli autisti, dei dipendenti, dei terzi e dei clienti coinvolti nel servizio di trasporto;
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte, nella riduzione dell'esposizione ai pericoli e nella diminuzione delle probabilità di infortunio, garantendo inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna.;
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

#### Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:

- Coinvolgere l'utente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, nonché sugli immobili;
- Dare adeguata informazione e formazione al personale, sui temi della qualità del servizio e dell'attenzione all'ambiente;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate ed condivise;
- Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento.
- Interpretare costantemente, aggiornandole, le esigenze dell'utenza, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- Dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, finalizzato alla progressiva eliminazione delle cause delle possibili inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- Assicurare al cliente affidabilità del servizio coniugato ad una sempre maggiore sostenibilità ambientale dello stesso;
- Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza;
- Collaborare con le Istituzioni Pubbliche e gli altri operatori del settore al fine di promuovere l'utilizzo del mezzo pubblico.

La politica è portata a conoscenza di tutto il personale mediante consegna individuale ed affissione in bacheca. L'effettiva comprensione della politica da parte di tutto il personale è compito dei Responsabili Qualità, Ambiente e Sicurezza, dei Direttori e Responsabili di Settore.

La politica è portata a conoscenza anche a tutte le persone che lavorano per la Line S.p.A. o per conto di essa, mediante la collaborazione dei Responsabili di settore.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



Tutti i dipendenti sono impegnati ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.

La Direzione Generale

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

## RETE DI ESERCIZIO

### Aggiornamento al 31 Dicembre 2015

#### TERRITORIO SERVITO

Struttura del territorio:	pianeggiante
Residenti serviti:	42.362
Superficie:	51,00 Km <sup>2</sup>
Densità:	1.020,03 abitanti/Km <sup>2</sup>
Passeggeri trasportati (2014)	760.355

#### CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio:	LINE eroga il servizio urbano di Lodi sulla base di un contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione Comunale a seguito di gara. Il Contratto ha una validità di 9 anni, decorrente dal 1° gennaio 1999 al 31 dicembre 2007 e definisce le caratteristiche del servizio di trasporto (linee, chilometri, frequenza, orari, corrispettivo per il gestore, eccetera).
------------------------	--

#### CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti)
Lunghezza della rete:	47,4 km (servizio ad orario, senza le intensificazioni ed i Servizi Speciali scolastici)
Numero delle fermate:	150 150 con palina 44 con pensilina 150 con informazioni

distanza media delle fermate: 316,00 metri

#### Linee:

LINEA	PERCORSO
1	OLMO-S.GRATO-OLMO con diramazione zona industriale PIP-Polenghi-Montanaso
2	RIOLO-CHIOSINO-RIOLO
3	ALBAROLA-FERROVIA-ALBAROLA
4	FERROVIA-UNIVERSITA'-PARCO TECNOLOGICO
5	NAVETTA PARCHEGGI VIA MASSENA – OSPEDALE - CENTRO

copertura: 361 giorni di trasporto nell'arco dell'anno

fasce orarie: dalle 05.28 alle 20.20 nei giorni feriali  
dalle 08.25 alle 19.30 nei giorni festivi

#### frequenze:

Linea	orario invernale		orario estivo	
	ore di punta	ore di morbida	ore di punta	ore di morbida
1	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti fino alle ore 13,00 40 minuti dopo le ore 13.00
2	20 minuti fino alle ore 13.20 e dalle ore 16.00 fino al termine del servizio	40 minuti dalle ore 13.20 alle ore 16.00	20 minuti	40 minuti
3	50 minuti	50 minuti	50 minuti	50 minuti

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

Linea	orario invernale		orario estivo	
	ore di punta	ore di morbida	ore di punta	ore di morbida
4	20 minuti	-----	-----	-----
5	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti

velocità commerciale: 16,76 km/h

festività: il servizio è sospeso nei giorni 1° Gennaio, 1° Maggio, 15 Agosto, 25 Dicembre.

sciopero: il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: da inizio servizio alle ore 09.00 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30.

servizi speciali: su richiesta delle scuole si erogano servizi speciali, in attuazione dei programmi didattici di riferimento.

## DOCUMENTI DI VIAGGIO

### TIPOLOGIE E TARIFFE

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dall'Amministrazione Comunale sulla base delle indicazioni normative della regione Lombardia:

#### BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

<i>Tariffa:</i>	1,40 euro
<i>Validità:</i>	75 minuti dalla convalida
<i>Viaggio:</i>	consente di effettuare un numero illimitato di viaggi, utilizzando una o più linee della rete urbana, entro 75 minuti dalla convalida
<i>Convalida:</i>	all'inizio del viaggio, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Chi può utilizzarlo:</i>	chiunque
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

#### BIGLIETTO 10 VIAGGI DI CORSA SEMPLICE

<i>Tariffa:</i>	12,50 euro
<i>Validità:</i>	75 minuti dalla convalida per ogni viaggio, tutti i giorni compresi i festivi
<i>Viaggio:</i>	consente di effettuare un numero illimitato di viaggi sull'intera rete urbana entro 75 minuti dalla convalida. Il carnet può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio effettuando una convalida per ogni utente, non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta
<i>Convalida:</i>	all'inizio di ogni viaggio, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Chi può utilizzarlo:</i>	chiunque
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

#### ABBONAMENTO SETTIMANALE (DAL LUNEDÌ AL SABATO) A VISTA 6 GIORNI

<i>Tariffa:</i>	8,20 euro
<i>Validità:</i>	dal lunedì al sabato senza limiti di orario e corse
<i>Viaggio:</i>	una o più linee della rete urbana,
<i>Convalida:</i>	all'inizio del primo viaggio settimanale, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Chi può utilizzarlo:</i>	chiunque purché munito dell'apposita tessera di riconoscimento personale identificativa dell'abbonato
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



<b>ABBONAMENTO SETTIMANALE (LUNEDÌ – DOMENICA) 7 GIORNI</b>	
<i>Tariffa:</i>	9,60 euro
<i>Validità:</i>	dal lunedì alla domenica
<i>Viaggio:</i>	una o più linee della rete urbana, senza limitazione del numero delle corse
<i>Convalida:</i>	all'inizio del primo viaggio settimanale, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Obblighi</i>	Riportare sull'abbonamento il numero di tessera
<i>Chi può utilizzarlo:</i>	chiunque purché munito dell'apposita tessera di riconoscimento personale, identificativa dell'abbonato
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

<b>ABBONAMENTO MENSILE LIBERO</b>	
<i>Tariffa:</i>	33,50 euro
<i>Validità:</i>	tutti i giorni senza limitie di orario
<i>Viaggio:</i>	una o più linee della rete urbana
<i>Convalida:</i>	all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Tessera:</i>	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
<i>Obblighi</i>	Riportare sull'abbonamento il numero di tessera
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

<b>ABBONAMENTO MENSILE PER STUDENTI</b>	
<i>Tariffa:</i>	24,00 euro
<i>Validità:</i>	dal primo all'ultimo giorno del mese, solo per i mesi scolastici, con esclusione dei giorni festivi
<i>Viaggio:</i>	una o più linee della rete urbana, senza limitazione del numero delle corse
<i>Convalida:</i>	all'inizio del primo viaggio, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Tessera:</i>	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
<i>Obblighi</i>	Riportare sull'abbonamento il numero di tessera
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

<b>ABBONAMENTO MENSILE ANZIANI (PER COLORO CHE HANNO COMPIUTO 65 ANNI)</b>	
<i>Tariffa:</i>	25,00 euro
<i>Validità:</i>	tutti i giorni, senza limiti di orario e di corse, compresi i festivi
<i>Viaggio:</i>	una o più linee della rete urbana,
<i>Convalida:</i>	all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Tessera:</i>	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
<i>Obblighi</i>	Riportare sull'abbonamento il numero di tessera
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

<b>ABBONAMENTO ANNUALE LIBERO</b>	
<i>Tariffa:</i>	321,00 euro
<i>Validità:</i>	tutti i giorni, senza limiti di orario e di corse, compresi i festivi, per dodici mesi consecutivi dalla data di emissione alla data di scadenza indicata sul frontespizio del documento
<i>Viaggio:</i>	una o più linee della rete urbana
<i>Convalida:</i>	non deve essere convalidato in vettura, l'abbonamento è personale e non è cedibile
<i>Tessera:</i>	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
<i>Vendita:</i>	presso l'Ufficio Biglietteria di LINE

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

## NUOVI TITOLI DI VIAGGIO

Con DGR 1204 del 29 dicembre 2010 Regione Lombardia ha introdotto una serie di nuovi titoli di viaggio:

<b>Tipologia</b>	<b>"IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Spostamenti occasionali</b>
<b>Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario</b>	E' un incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico per gli spostamenti occasionali dei nuclei famigliari. <b>Un adulto in possesso di un titolo di viaggio ordinario valido per la tratta oggetto dello spostamento trasporta gratuitamente 1 o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela.</b>
<b>Altre Caratteristiche</b>	I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli. Il rapporto di parentela è autocertificabile mediante la sottoscrizione di apposito modulo. Il modulo di autocertificazione debitamente compilato è da considerarsi documento valido per accedere ai servizi di TPL ai sensi della presente offerta.
<b>Layout</b>	Su richiesta dell'utente, a seguito della presentazione della copia del modulo di autocertificazione, l'azienda fornirà una tessera gratuita con il layout "Io Viaggio In Famiglia" definito da Regione Lombardia, intestata al minore e riportante i nominativi degli accompagnatori appartenenti al medesimo nucleo parentale. La tessera da diritto ad usufruire dell'offerta Io Viaggio in Famiglia presso tutte le aziende di trasporto operanti in Lombardia. E' lasciata discrezionalità alle aziende se accompagnare la tessera con un <b>titolo gratuito</b> con layout analogo a quello dei titoli di corsa semplice/biglietti a tempo oppure se non prevedere alcun documento di accompagnamento alla tessera/modulo autocertificato.
<b>Obblighi</b>	Il modulo di autocertificazione deve essere scaricabile dal sito internet degli Enti Locali e delle aziende e disponibile presso i punti vendita aziendali; l'azienda deve, inoltre, prevedere almeno un punto presso cui restituire compilato il modulo per la richiesta della tessera "Io Viaggio In Famiglia".

<b>Tipologia</b>	<b>"IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Abbonamenti</b>
<b>Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario</b>	E' un'agevolazione per le famiglie in cui uno o più utenti sono abbonati ai servizi di TPL in Lombardia. Gli abbonamenti mensili ed annuali acquistati per i figli minori di 18 anni sono soggetti ai seguenti sconti rispetto alla tariffa ordinaria: - 1° figlio a tariffa intera - 2° figlio sconto del 20% - dal 3° figlio dello stesso nucleo familiare gratuita. Sconti e gratuità si applicano sugli abbonamenti mensili ed annuali che abbiano la stessa validità temporale anche se emessi da aziende diverse. L'incentivo è valido per tutti gli abbonamenti mensili ed annuali a tariffa ordinaria venduti dall'azienda in base ai percorsi ed alle tabelle tariffe vigenti. Utilizzatore: minore <b>fino a 18 anni</b> , sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione è il secondo figlio e se il primo figlio sia dotato di pari abbonamento a tariffa intera, dal terzo figlio compreso, il documento è gratuito se il primo e secondo figlio sono dotati di pari documento.
<b>Altre Caratteristiche</b>	I figli devono appartenere allo stesso nucleo familiare. Il rapporto di parentela è autocertificabile mediante il modulo scaricabile dal sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a> Lo sconto del 20% per l'acquisto dell'abbonamento per il secondo figlio, viene applicato sull'abbonamento venduto a tariffa inferiore rispetto al primo abbonamento. Nel caso di acquisto di un numero di abbonamenti superiore a due, dal 3° figlio in poi viene riconosciuta la gratuità sul prezzo dell'abbonamento avente comunque prezzo inferiore rispetto al prezzo dell'abbonamento sul quale viene riconosciuto lo sconto del 20% per il 2° figlio. All'atto della richiesta di ogni singolo abbonamento si dovranno presentare i titoli di viaggio degli altri beneficiari.
<b>Layout</b>	il layout rimane quello ordinario dei titoli.
<b>Obblighi</b>	Il modulo di autocertificazione deve essere scaricabile dal sito internet degli Enti Locali e delle aziende e disponibile <b>nei punti</b> vendita aziendali, rilevabili nel sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a> <b>Laddove esistano agevolazioni più favorevoli per l'utente, le stesse devono essere mantenute in vigore.</b>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



<b>Tipologia</b>	<b>"IO VIAGGIO IN LOMBARDIA"</b> <b>Giornaliera - Bigiornaliera - Trigiornaliera - Settimanale</b>			
<b>Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario</b>	<p>Titolo di viaggio integrato con validità rispettivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio</li> <li>- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio</li> <li>- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio</li> <li>- nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio</li> </ul> <p>E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.</p>			
<b>TITOLO DI VIAGGIO</b>	1 GG	2 GG	3 GG	Settimanale
<b>Tariffa</b>	16 €	27 €	32,5 €	43 €
<b>Layout</b>	Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a>			
<b>Obblighi</b>	Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più i punti vendita per le altre aziende di trasporto. L'introduzione di questo titolo di viaggio verrà emessa solo dopo autorizzazione da parte degli Enti.			

<b>Tipologia</b>	<b>"IO VIAGGIO IN LOMBARDIA"</b> <b>Mensile</b>			
<b>Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario</b>	<p>Titolo di viaggio integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento.</p> <p>E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.</p> <p>Può essere utilizzata in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali.</p>			
<b>Livello Tariffario</b>	Livello tariffario: 107 euro			
<b>Layout</b>	<p>TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a></p> <p>Costituiscono titolo di viaggio la tessera elettronica affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio In Lombardia - Mensile" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a></p> <p>In una prima fase sperimentale, il titolo cartaceo mensile "Io Viaggio In Lombardia" sarà stampato unicamente da TreNord.</p>			
<b>Obblighi</b>	Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.			

<b>Tipologia</b>	<b>"IO VIAGGIO IN LOMBARDIA"</b> <b>Trimestrale ed Annuale</b>			
<b>Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario</b>	<p>Titoli di viaggio integrati di solo 2° classe con validità dal primo giorno del mese.</p> <p>Sono validi su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per il titolo "Io viaggio ovunque in Lombardia" mese.</p> <p>Possono essere utilizzati, in abbinamento alla CartaPlus Lombardia annuale, per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express ed alla prima classe dei treni regionali..</p>			
<b>Livello Tariffario</b>	<p>E' confermato l'attuale livello tariffario del CRT a tariffa intera trimestrale e annuale corrispondente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 308 euro a trimestre</li> <li>- 1.027,50 euro all'anno</li> </ul>			
<b>Layout</b>	<p>TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia come riportato nel sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a></p> <p>Costituisce titolo di viaggio la CRS integrata con le funzionalità per il settore trasporti affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio in Lombardia – Trimestrale/Annuale" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout definito da Regione Lombardia.</p>			
<b>Obblighi</b>	Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.			

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



<b>Tipologia</b>	<b>"IO VIAGGIO TRENO-CITTA'"</b>
<b>Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario</b>	Abbonamento mensile a vista integrato di 1° e 2° cl asse a tariffa TUR con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente l'utilizzo di servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa Unica Regionale (TUR), e l'uso dei servizi a tariffa comunale nei <b>comuni capoluogo</b> con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus, funicolare e filobus)
<b>Livello Tariffario</b>	La tariffa dell'abbonamento mensile "Treno-Città" è ottenuta sommando due componenti. La prima componente è la tariffa TUR mensile dei servizi ferroviari di I e II classe. La seconda componente è relativa all'abbonamento mensile a vista urbano, con sconto del 30%. La tariffa mensile è arrotondata ai 50 centesimi più prossimi. I livelli tariffari dell'abbonamento mensile sono aggiornati, una sola volta all'anno, all'atto di modifiche dei livelli tariffari delle due componenti che lo compongono. La tariffa viene aggiornata annualmente dall'Ente competente sui servizi comunali, sulla base delle tariffe deliberate da Regione relative ai servizi ferroviari; l'ente trasmette i nuovi livelli tariffari a Regione, almeno 15 giorni prima della modifica tariffaria.
<b>Layout</b>	Il layout è definito congiuntamente dalle aziende interessate ma deve obbligatoriamente prevedere: il marchio di "Lombardia in Movimento", "Io Viaggio Trenocittà" secondo le specifiche previste dai rispettivi manuali d'uso del marchio definiti con successivo atto. <b>Il titolo di viaggio è da utilizzare in affiancamento alla tessera gratuita come riportato nel sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a> e rilasciata da Trenord.</b>
<b>Obblighi</b>	Presso i punti vendita degli abbonamenti urbani per le aziende urbane; sulla rete di vendita ferroviaria in tutte le biglietterie Trenord e nelle emettitrici automatiche del sistema SBME.

<b>Tipologia</b>	<b>IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA</b>
<b>Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario</b>	Il nuovo abbonamento mensile integrato per muoversi su tutti i mezzi pubblici della propria provincia: - bus urbani ed extraurbani - tram, filobus e metropolitane - treni suburbani e regionali di 2a classe - treni Malpensa Express di 2a classe - battelli sul lago d'Iseo - servizi a chiamata - funivie e funicolari di trasporto pubblico
<b>Livello Tariffario</b>	<b>Abbonamento mensile integrato</b>  Ideale per chi utilizza più mezzi pubblici per raggiungere due località della stessa provincia, ha tariffe differenti per i diversi ambiti provinciali: - 75 euro al mese per Como, Lecco, Lodi, Sondrio e Varese - 81 euro per Cremona, Mantova e Pavia - 86 euro per Bergamo, Brescia e Milano+Monza e Brianza (che sono considerate insieme). Per la Provincia di Milano e MonzaBrianza l'abbonamento è unico e consente di spostarsi tra tutte le località sia in provincia di Milano sia nella provincia di MonzaBrianza, utilizzando tutti i servizi di trasporto pubblico locale. L'abbonamento è valido per raggiungere due località ubicate nella stessa provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale. Ad esempio: il mensile integrato Ovunque in Provincia Milano+MonzaBrianza può essere utilizzato per viaggiare fra Milano e Turbigo (MI) con i treni della linea Milano-Saronno-Novara di Trenord, anche se il servizio attraversa località situate in provincia di Varese (Saronno).
<b>Obblighi</b>	<b>Si acquista presso:</b> - le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano, - la principale stazione ferroviaria di ogni provincia - le rivendite aziendali degli abbonamenti di tutte le aziende sulle quali il titolo è valido - i ns. punti vendita aziendali di Line Servizi Spa rilevabili nel sito internet: <a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## TITOLI DI GRATUITÀ

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico sono regolate da provvedimenti normativi della Regione Lombardia e, in particolare, dalla Deliberazione Giunta Regionale 12 marzo 2004, n. 7/16747 e successive modificazioni ed integrazioni, "Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale".

In base alla citata normativa, la Regione Lombardia rilascia le seguenti tessere di riconoscimento (personali con fotografia):

- tessera regionale di circolazione gratuita;
- tessera regionale a tariffa agevolata;
- tessera regionale a tariffa intera;
- tessera regionale a tariffa ridotta.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il call center regionale che risponde al numero verde 840.00.00.08 (per chiamate da telefoni fissi della Lombardia) o telefonare al numero 02.67087474 negli altri casi oppure rivolgersi allo Spazio Regione della Lombardia, Ufficio di Lodi, Via Haussmann n. 7, aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.30, al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.30.

## TESSERE DI RICONOSCIMENTO

La tessera di riconoscimento è un documento necessario per i titoli di viaggio nominativi, ossia gli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali, in relazione ai quali la tessera ne assicura la non cedibilità.

Al viaggiatore che fa richiesta di abbonamento, LINE consegna quindi un modulo (Richiesta Tessera di Riconoscimento per Abbonamento) da sottoscrivere per l'accettazione delle norme generali in esso contenute. Successivamente alla compilazione e sottoscrizione del modulo, LINE rilascia al cliente la tessera di riconoscimento necessaria per l'acquisto del tagliando settimanale o mensile.

Il costo della tessera è di 6,00 euro e la sua validità è di 3 anni a partire dalla sua emissione, fatta eccezione per quella necessaria per l'acquisto dell'abbonamento mensile ultrasessantenni, che non ha scadenza.

In caso di smarrimento, furto o cambio di percorso, si può ottenere il duplicato della tessera previo pagamento di un importo pari € 6,00, previa esibizione della denuncia o di altra pertinente documentazione.

Il numero della tessera di riconoscimento deve essere riportato in modo indelebile sul tagliando dell'abbonamento a cura dell'utente, unitamente agli altri dati eventualmente richiesti.

Il tagliando dell'abbonamento non è cedibile, deve essere convalidato con le modalità previste ed è valido solo se abbinato alla tessera di riconoscimento.

Solo in caso di necessità, il tagliando può essere accompagnato da un documento personale diverso dalla tessera (ad esempio la carta di identità).

## PUNTI VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE ed elencati sul sito internet [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it).

## RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO NON UTILIZZATI

Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso con le modalità definite dalla Regione e dagli Enti pubblici affidanti (per informazioni rivolgersi all'Ufficio Affari Generali e Giuridici di LINE telefonando al numero 0382.469.293).

Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti n° 62, 26900 Lodi.

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi (ticket crossing).

Le Tessere di riconoscimento non essendo titoli di viaggio non sono rimborsabili.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## SANZIONI AMMINISTRATIVE

### Norme generali relative alle Sanzioni Amministrative

L'utente deve accedere a bordo dell'autobus munito di idoneo e valido titolo di viaggio e deve convalidare il medesimo al momento della salita, secondo le caratteristiche della tipologia del documento.

L'utente deve essere sempre in possesso di documento di viaggio da mostrare, se richiesto, sia al personale viaggiante sia al personale preposto ai controlli.

In particolare,

- ⇒ **per i biglietti ordinari di corsa semplice, i carnet 10 vaggi e tutti i documenti che prevedono l'obliterazione per ogni viaggio:** la convalida deve essere effettuata contestualmente alla salita a bordo dell'autobus; in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice, l'utente deve avvisare il conducente che provvederà direttamente all'annullamento del documento; per tale ragione l'utente deve accedere esclusivamente dalla porta abilitata alla salita. Il documento deve essere conservato a cura dell'utente per tutta la durata del viaggio e fino alla discesa, atteso che l'accertamento può essere svolto anche alle fermate;
- ⇒ **per gli abbonamenti settimanali – mensili – plurimensili – annuali:** la convalida deve essere effettuata contestualmente alla salita a bordo dell'autobus durante il primo viaggio di validità dell'abbonamento; in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice, l'utente deve avvisare il conducente che provvederà direttamente all'annullamento del documento; per tale ragione l'utente deve accedere esclusivamente dalla porta abilitata alla salita; l'abbonamento deve essere conservato a cura dell'utente per l'intero periodo di validità dello stesso e, se richiesto, mostrato al personale preposto, alla discesa, atteso che l'accertamento può essere svolto anche alle fermate;
- ⇒ **i titoli di viaggio che richiedono la compilazione di dati da parte dell'utente** (es. numero di tessera – cancellazione giorni di non utilizzo etc.) sono ritenuti validi solo se completi;
- ⇒ **i titoli di viaggio che richiedono la tessera di riconoscimento** sono ritenuti validi solo se accompagnati da tale tessera in corso di validità.

### Sanzioni amministrative a decorrere dal 1°Febbraio 2014

La violazione di una o più delle condizioni sopra richiamate dà luogo alla sanzione amministrativa disciplinata dalla Legge 24.11.1981 n.689 s.m.i e dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata ed integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n° 18, con applicazione degli importi che seguono.

<b>SANZIONE AMMINISTRATIVA 130,00 €</b> (pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima TUR – Tariffa Unica Regionale Regione Lombardia)				
	<b>IMPORTO €</b>	<b>SPESE AMMINISTRATIVE €</b>	<b>BIGLIETTO €</b>	<b>TOTALE €</b>
Se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	43,30	15,00	1,30	59,60
Se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica	30,30	15,00	1,30	46,60
Se pagata all'atto della contestazione	30,30	-----	1,30	31,60
Se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	130,00	15,00	1,30	146,30
Se l'utente è titolare di abbonamento che non è in grado di esibire all'atto del controllo e dimostra il regolare possesso entro 5 giorni dalla contestazione	-----	15,00	-----	15,00

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

Riferimenti normativi applicati a tutti i servizi	
N°	LEGGI E DELIBERE
1	Legge Regione Lombardia del 29 ottobre 1998 n.22 - articolo 16 - Riforma del trasporto pubblico locale
2	Legge del 24 novembre 1981 n.689 - Modifiche al sistema penale - Capo I - Sanzioni amministrative Legge RL 04.04.2012 n.6
3	Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n°18
4	Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980 n.753 - Nuove norme in materia di polizia, sicurezza, e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto
5	DGR 1204 del 29 dicembre 2010 Regione Lombardia : in materia di titoli di viaggio

Si evidenzia che l'articolo 46 della Legge RL 04.04.2012 n. 6 prevede che in caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata; ne consegue che, se all'esito delle verifiche, risulta la recidività, al trasgressore sarà notificato l'importo previsto ai sensi e per gli effetti di quanto precede.

Il pagamento della sanzione può essere effettuato:

- a mezzo bollettino sul conto corrente postale n.19351774 intestato a LINE Spa – Via Cavallotti, 62 – 26900 LODI riportando nello spazio della causale il numero e la data del verbale
- direttamente presso le sedi LINE di Lodi in Via Cavallotti, 62 e di Pavia in Via Donegani, 21

Salva l'eventuale responsabilità penale, i beneficiari delle agevolazioni regionali previste all'articolo 45 della Legge RL 04.04.2012 n.6, sono puniti con la sanzione pecuniaria da 500,00€ a 1.000,00€ nel caso di accertamento del mancato possesso di uno o più dei requisiti per il riconoscimento del beneficio.

Per effetto di quanto precede, qualora un utente sia sprovvisto del proprio **abbonamento in corso di validità all'atto dell'accertamento**, per ottenere l'archiviazione della sanzione, il medesimo deve recarsi presso uno degli uffici e negli orari sotto indicati, **entro cinque giorni dalla data della sanzione, munito dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento in originale.**

L'archiviazione della sanzione, previa verifica della regolarità della documentazione presentata, sarà subordinata al pagamento di € 15,00 quale contributo delle spese amministrative.

**Uffici dove recarsi per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento:**

Servizio	Ufficio	Giorni	Fascia Oraria
Per le sanzioni relative a:			
- Servizio Urbano di Lodi			
- Servizio Urbano di Casalpusterlengo			
- Servizio Urbano di Cernusco sul Naviglio	LINE – Via Cavallotti 62 – 26900 LODI	Dal Lunedì al Venerdì feriali	- Dalle ore 9,00 alle ore 12 - Dalle ore 14,00 alle ore 16,00
- Servizio extraurbano della Provincia di Lodi			
- Servizio extraurbano della provincia di Cremona			

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



Servizio	Ufficio	Giorni	Fascia Oraria
Per le sanzioni relative a:			
- Servizio Urbano di Pavia	LINE – Via Donegani 21 – 27100 PAVIA	Dal Lunedì al Venerdì feriali	- Dalle ore 9,00 alle ore 12 - Dalle ore 14,00 alle ore 16,00
- Servizio Urbano di Vigevano			

Si precisa che:

- l'abbonamento presentato **deve essere in corso di validità** ossia deve essere regolarmente compilato nelle parti richieste e deve **essere stato convalidato in data / orario antecedente alla sanzione**;
- ai fini della dimostrazione della titolarità dell'abbonamento, lo stesso deve essere accompagnato da tessera di riconoscimento, per tale ragione sono ammessi solo gli abbonamenti che prevedono la tessera di riconoscimento;
- l'abbonamento e la tessera di riconoscimento devono essere presentati in originale, a tal fine non saranno considerati validi riproduzioni della documentazione in fotocopia, per fax o per scansione;
- le presenti disposizioni valgono anche per i titolari di abbonamenti "Io viaggio ovunque in Lombardia" – "Io viaggio ovunque in Provincia".

#### Scritti difensivi

Attraverso la sanzione amministrativa è possibile presentare scritti difensivi e documenti entro 30 giorni dalla data del verbale o dell'eventuale notifica, indirizzandoli alla Direzione di LINE Spa in Via Cavallotti, 62 – 26900 LODI, in uno dei seguenti modi:

- per posta ordinaria all'indirizzo sopra indicato
- per e-mail all'indirizzo [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it)
- per PEC [lineservizi@raccomandata-ar.com](mailto:lineservizi@raccomandata-ar.com)
- per fax al n.0371.67016 (solo se non devono essere allegate copie dei documenti di viaggio)

Gli scritti difensivi dovranno comprendere:

- nome e cognome, indirizzo del sanzionato
- nome e cognome, indirizzo del responsabile, nel caso di minorenni
- numero e data del verbale
- causale della sanzione
- giustificazioni per cui si richiede l'archiviazione della sanzione
- eventuale documentazione da allegare
- firma

All'esito dell'esame degli scritti e della documentazione presentata, la Direzione emette apposita Ordinanza.

Per tutto quanto qui non espressamente riportato, si rimanda alle Condizioni Generali di Viaggio, alle Leggi ed ai Regolamenti vigenti.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

### SERVIZIO INFORMAZIONI

#### CONTATTI

<b>Call center</b>	<i>Numero verde</i> 800. 111717 <i>Centralino:</i> 0382.469.293	Operativi solo per informazioni sul servizio: - dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 17.00; - sabato nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00.
<b>Ufficio Affari Generali</b>	<i>Indirizzo:</i>	I – 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0382.469293
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a>
<b>Sede legale</b>	<i>Indirizzo:</i>	I - 27100 PAVIA – Via Donegani n. 21
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.449184
	<i>Uffici:</i>	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
<b>Sede secondaria</b>	<i>Indirizzo:</i>	I – 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>Uffici:</i>	Direzione Generale Direzione Amministrativa Direzione del Personale Direzione di Esercizio Affari Generali e Giuridici Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico e Comunicazione Settore Autoriparazione
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a>	
<b>Sito internet</b>	<a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a>	
	Informazioni su: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Linee</li><li>▪ Orari</li><li>▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe)</li><li>▪ Rete di vendita</li><li>▪ Avvisi alla clientela</li><li>▪ Contatti</li><li>▪ Carta della Mobilità</li><li>▪ Segnalazioni e reclami</li><li>▪ Condizioni generali di viaggio</li></ul>	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Link istituzionali</li> <li>▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi)</li> </ul>
<b>Orari alle fermate</b>	<p>A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, telefoni ed indirizzi LINE.</p>
<b>Mapa della rete con orari</b>	<p>Presso gli Uffici LINE di Lodi, l'Azienda di Promozione Turistica (APT) ed i punti vendita LINE è disponibile, in formato pieghevole, la mappa della rete di trasporto, con la cartina dei percorsi e gli orari.</p>
<b>Avvisi alla clientela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono impiegati per la comunicazione di situazioni ed eventi nuovi o contingenti (scioperi, interruzioni e deviazioni di percorso, variazioni di orario, chiusura estiva delle rivendite, eccetera).</li> <li>• Hanno il seguente contenuto minimo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti,</li> <li>✓ la dizione "Avviso alla clientela",</li> <li>✓ l'oggetto,</li> <li>✓ eventuali riferimenti,</li> <li>✓ scadenza/validità,</li> <li>✓ luogo e data di emissione,</li> <li>✓ settore emittente.</li> </ul> </li> <li>• Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ affissione alle paline di fermata,</li> <li>✓ affissione a bordo degli autobus,</li> <li>✓ pubblicazione sul sito internet,</li> <li>✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).</li> </ul> </li> </ul>

## RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

<b>Il reclamo</b>	<p>Il reclamo è un'azione che il cliente può presentare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, per comunicare che la prestazione fornita non è coerente con le sue aspettative, relativamente ad uno o più requisiti del servizio.</p> <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ omissioni di corsa/fermata</li> <li>▪ omissioni e carenze connesse alla vendita dei documenti di viaggio</li> <li>▪ omissioni e carenze di informazioni</li> <li>▪ omissioni e carenze concernenti l'integrazione modale</li> <li>▪ anticipi/ritardi</li> <li>▪ irregolarità di guida</li> <li>▪ inadeguatezza degli aspetti relazionali e comportamentali</li> <li>▪ inadeguatezza dei mezzi (pulizia, manutenzione, comfort, eccetera)</li> <li>▪ inadeguatezza degli impianti di fermata</li> <li>▪ sovrappollamento</li> <li>▪ disagi per nuovi orari</li> <li>▪ inquinamento</li> </ul> <p>Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a LINE altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.</p>
<b>Presentazione</b>	<p>Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>telefonicamente</b>, ai seguenti recapiti:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero verde 800.11.17.17, attivo dal:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 17.00;</li> <li>sabato nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>personalmente o per iscritto</b>, 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, Ufficio Affari Generali (telefax: 0371.67016)</li> <li>• <b>in forma elettronica</b>, utilizzando il modulo visualizzato sulla pagina "Diritto di parola" del sito internet LINE (<a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a>), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a></li> </ul>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



#### Riscontro

I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio Affari Generali e Giuridici di LINE (AG).

Il **riscontro** può essere **scritto o telefonico**, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro **trenta giorni** dalla data del protocollo di ricezione, salvo situazioni particolari che richiedano accertamenti prolungati; in questo caso il cliente riceverà da LINE una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni.

Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).

### RIMBORSI ED INDENNIZZI

#### Disservizi

LINE prevede meccanismi di rimborso e di indennizzo forfetario per i seguenti disservizi, imputabili alla propria organizzazione:

1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 30 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale;
2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista dopo più di 30 minuti.

#### Esclusioni

Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a LINE quali, ad esempio, calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, scioperi, cortei, manifestazioni di piazza, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, incidenti, problemi di viabilità.

#### Indennizzo e rimborso

Qualora si verifichi uno dei disservizi sopra descritti, al cliente sarà corrisposto:

- il rimborso del prezzo del biglietto acquistato e, in caso di settimanale o di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla validità del settimanale o dell'abbonamento;
- un indennizzo forfetario pari ad un "multiplo 10 viaggi" o al relativo controvalore in denaro, a scelta del cliente, previa richiesta del passeggero, adeguatamente motivata.

Qualora il cliente, per effetto dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad utilizzare altri mezzi di trasporto, LINE procederà al rimborso delle spese sostenute, previa esibizione dei relativi documenti di spesa.

Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a LINE entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto. A pena di rigetto della richiesta, la stessa dovrà essere corredata di copia del titolo di viaggio e degli altri documenti eventualmente necessari e dovrà contenere le generalità dell'interessato, una descrizione dettagliata delle circostanze del disservizio (giorno, linea, direzione, fermata, orario, eccetera), nonché la motivazione dell'eventuale indennizzo. La richiesta dovrà essere così indirizzata:

- I- 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62 (telefax: 0371.67016)
- e-mail: [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it)

Le richieste inviate oltre 15 giorni dal fatto non saranno ritenute valide. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta farà fede, quale data di presentazione, il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo o la data di registrazione del messaggio di posta elettronica.

Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale





## COPERTURA ASSICURATIVA

LINE ha stipulato polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:

- responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e rischi diversi (massimale per sinistro autobus euro 15.000.000,00);
- incendio di beni mobiliari ed immobiliari;
- furto ed eventi complementari;
- infortuni nell'esercizio delle attività aziendali;
- responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso dipendenti (RCO).

I clienti che venissero coinvolti in sinistri e/o danneggiamenti possono segnalare il fatto:

- scrivendo a LINE (26900 - LODI, Via F. Cavallotti, 62 - e-mail [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it))
- contattando telefonicamente l'Ufficio Sinistri di LINE (0371 – 449.108).

## NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE

LINE ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela. In particolare:

- **Riconoscibilità:** ai dipendenti è stato consegnato un cartellino di riconoscimento da portare in evidenza sulla divisa, sul quale sono riportate la fotografia, la mansione ed il numero di matricola.
- **Presentabilità:** il personale è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, ad indossare capi di abbigliamento decorosi e puliti, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.
- **Comportamenti, modi e linguaggio:** il personale a contatto con la clientela è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra la clientela e LINE. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali sia scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile ai clienti-utenti. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

### 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 facile reperibilità degli orari;
- ✓ integrazione e coordinamento degli orari con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- ✓ tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni di viabilità;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali/spazi aperti al pubblico;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

### Doveri del viaggiatore

- ✓ non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla Società;
- ✓ non gettare oggetti dal finestrino;

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



- ✓ non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore (LINE) e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo);
- ✓ utilizzare i mezzi di trasporto e le infrastrutture seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stessi e per tutti quelli che viaggiano.

#### Salita e discesa dagli autobus

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee.
- Tutte le fermate sono a richiesta; il viaggiatore pertanto è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con apposita simbologia.
- 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.
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- La salita è consentita solo dalla porta anteriore.

#### Titoli di viaggio

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere preacquistato presso i punti vendita autorizzati o acquistato in vettura direttamente dal conducente.
- Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliteratrici, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale.
- In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente.
- I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione devono esibire il titolo di viaggio al conducente al momento della salita in vettura. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, riportante i dati del passeggero ed il numero dell'abbonamento.
- Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di LINE, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione.
- Il rimborso dei titoli di viaggio è ammesso con le seguenti modalità:
  - biglietto ordinario di corsa semplice: rimborso del 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterato.
  - biglietto multicorse 10 viaggi: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti.
  - abbonamento settimanale a vista 7 giorni: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obliterato. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento.
  - abbonamento mensile a vista: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito.
  - abbonamento annuale a vista: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito.
- In caso di adeguamento tariffario il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo pari a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.
- Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE (26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62).
- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

#### Trasporto di bambini

- Ogni viaggiatore provvisto di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un bambino di altezza non superiore al metro.
- Qualora accompagni più bambini inferiori al metro di altezza, il viaggiatore deve acquistare, oltre al biglietto per sé, un biglietto ogni due bambini.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



- I bambini non paganti non possono occupare posto a sedere e devono essere tenuti in grembo. Eventuali passeggini e carrozzine per bambini devono essere ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

#### Trasporto di animali

- E' consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia a condizione che agli stessi siano applicati congegni atti a renderli inoffensivi (museruole, gabbiette, scatole, eccetera) e che siano accompagnati.
- I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Durante il trasporto l'animale deve essere tenuto al guinzaglio, in braccio e presso la persona che l'accompagna (mai sui sedili), in modo da non ingombrare la piattaforma, corsia o le porte e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori: qualora ciò avvenisse, l'animale sarà allontanato dall'autobus senza che per questo il viaggiatore abbia diritto al rimborso dei biglietti.
- Se l'animale insudicia o deteriora il veicolo il viaggiatore è tenuto al rimborso dei danni.
- Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere limitato o rifiutato in caso di affollamento dell'autobus od altre esigenze di servizio, a giudizio del personale di LINE.

#### Trasporto di bagagli

- Ciascun viaggiatore ha diritto di portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono tali dimensioni il viaggiatore è tenuto ad acquistare un regolare biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone.
- I colli devono essere posati sul pavimento, in posizione tale da non ingombrare i passaggi.
- La perdita e l'avaria al bagaglio dei viaggiatori sono soggette a responsabilità aziendale se determinate da causa imputabile a LINE; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
- E' vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengano materie infiammabili, esplosivi, acidi corrosivi e che siano sudici od esalino odori penetranti.

#### Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori

Gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi.

I viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:

- occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato.
- Viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti.
- Vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la loro custodia.

LINE declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate.

Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

#### Obbligo di declinare le proprie generalità

Il viaggiatore è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale addetto alla vigilanza, in borghese o in divisa, munito di regolare documento di riconoscimento.

Nell'esercizio delle loro funzioni gli operatori addetti alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

#### Divieti

Al viaggiatore è vietato:

- Salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Occupare, senza averne diritto, i posti prenotati e i posti riservati a mutilati ed invalidi.
- Parlare al conducente (con esclusione delle persone prive della vista).
- Fumare e disturbare gli altri viaggiatori.
- Esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il consenso di LINE.
- Insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



- Salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili.
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte.
- Gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.

#### Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per esigenze di servizio, caso fortuito o cause di forza maggiore.

LINE declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

#### Oggetti smarriti

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico possono essere reclamati dal legittimo titolare, previa puntuale descrizione dell'oggetto smarrito e dimostrazione della titolarità dell'oggetto.

Il ritiro può essere effettuato presso gli Uffici di Lodi, Via Felice Cavallotti n. 62, telefono 0371.449122, aperti dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 18.00 ed al sabato dalle 7.00 alle 13.00.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli uffici aziendali per un periodo compreso tra un minimo di 7 giorni ed un massimo di 30 giorni e quindi consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Lodi qualora non reclamati dal legittimo titolare.

#### Norme finali

- Per quanto non specificamente previsto e richiamato nel presente regolamento si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui al presente regolamento può non essere accettato in vettura o essere fatto scendere prima di avere completato il viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale. Le persone allontanate nel corso del viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.
- Nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette si invitano i signori viaggiatori ad evitare qualsiasi discussione con il personale e a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti, 62 – 26900 Lodi – Tel. 0382.469.293 , fax 0371.67016, e-mail [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it).

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

## QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori ed indicatori rilevanti. Ad esempio:

- il fattore “sicurezza del viaggio” può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero dei sinistri e l'anzianità dei mezzi;
- il fattore “sicurezza personale e patrimoniale” può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero di denunce per furti, danni e molestie ed il numero di mezzi collegati alla centrale operativa.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: l'obiettivo fissato dell'anno precedente: **2015**; il valore effettivamente conseguito nell'anno in corso (**2015**), calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per l'anno successivo (**2016**).

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata. La percentuale di clienti soddisfatti è stata calcolata tenendo conto solo degli intervistati che hanno espresso un giudizio; il dato su coloro che non si sono pronunciati è stato riportato solo quando la percentuale dei “non sa/non risponde” è risultata essere superiore al **5%** degli intervistati.

Il **voto medio di soddisfazione complessiva dei servizi urbani** è risultato pari a **7,87** su una scala da 1 a 10.

Il **voto medio di soddisfazione complessiva dei servizi a chiamata** è risultato pari a **8,10** su una scala da 1 a 10.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Incidentalità mezzi di trasporto	n° sinistri ogni 10.000 km	≤ 0,355	0,295	≤ 0,295
Incidentalità passiva mezzi di trasporto*	N° sinistri passivi ogni 10.000 km (nota 1)	≤ 0,093	0,147	≤ 0,147
Anzianità media dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	≥ 10,44	9,33	≥ 9,33
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>Servizi Urbani</b>	≥ 96,60%	99,40%	≥ 99,40%
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>Servizi a chiamata</b>	≥ 96%	100%	100%

Nota 1: *i sinistri passivi sono quelli in cui è stata accertata la responsabilità di LINE, quelli in cui la responsabilità è ancora in via di accertamento e quelli con un concorso di colpa da parte di LINE*

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

## SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce ogni 100.000 viaggiatori	0	0	0
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 96%	98,70%	≥ 98,70%
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 92%	100%	100%

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	1.020,03	1.020,03	1.020,03
Regolarità del servizio	% corse effettuate/corse programmate	99,73%	99,98%	≥ 99,98%
Frequenza corse	min/corsa per gruppi di linea	35'	35'	35'
Copertura giornaliera	n° ore servizio/giorno	43,20	43,20	43,20
Distanza media fermate	lunghezza rete/n° fermate	316,00	316,00	316,00
Velocità commerciale	Km/h	16,87	16,87	16,87
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0-15')	99,99%	100%	100%
	% autobus in ritardo (0-15')	0,01%	0,00%	0,00%
Puntualità nelle ore rimanenti*	% autobus in orario (0-15')	100%	100%	100%
	% autobus in ritardo (0-15')	0,00%	0,00%	0,00%
Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 96,20%	96,40%	≥ 96,40%
Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 92%	100%	100%

Nota: l'erogazione del servizio è pari a 15 ore su 24.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

## PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri per ogni mezzo	1	1	1
Pulizia sanificazione	frequenza media in giorni	semestrale	semestrale	semestrale
Pulizia impianti (pensiline)	frequenza	3 mesi	3 mesi	3 mesi
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 92,60%	93,90% (*)	≥ 93,90%
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 90%	100%	100%

Nota (\*): insoddisfatti = 6,10%

## CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Affollamento dei mezzi	Viaggiatori/ km/ posti *10000	≥ 12,39	12,12	≥ 12,12
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	≥ 57,15%	71,43%	≥ 71,43%
Accessibilità facilitata (Semi Ribassato)	% mezzi sul totale	≤ 28,57%	28,57%	≤ 28,57%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 95,90%	98,20%	≥ 98,20%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 92%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale

## SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Autobus con scivolo estraibile	% di mezzi sul totale	100%	100%	100%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap urbani	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 92,80%	95,10%	≥ 95,10%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap chiamata	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 87,80%	100%	100%

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Tempestività	fascia oraria di operatività del numero verde	8.00 – 17.00 L/V 8.00 -13.00 S	8.00 – 17.00 L/V 8.00 -13.00 S	8.00 – 17.00 L/V 8.00 -13.00 S
Diffusione	% di autobus con dispositivi visivi	100%	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%	100%
Mappe della rete con orari	n° copie in distribuzione gratuita	10.000 copie Orari alla APT – Lodi	10.000 copie Orari alla APT – Lodi	10.000 copie Orari alla APT – Lodi
Percezione complessiva informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 94%	94,40(*)	≥ 94,40%
Percezione complessiva informazione alla clientela chiamata	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 96%	100%	100%

Nota(\*): *insoddisfatti = 5,6%*

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Percezione complessiva (cortesia, riconoscibilità, competenza)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 96,40%	98,70%	≥ 98,70%
Percezione complessiva (cortesia, riconoscibilità, competenza)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 92%	100%	100%

## SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Punti vendita	n° punti aperti ogni 1.000 residenti	≥ 1,01	1,01	≥ 1,01
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 97,70%	97,30%	≥ 97,3%
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 94%	100%	100%

## GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Coincidenze con il servizio ferroviario	n° corse intermodali/totale corse	≥ 74%	74%	≥ 74%
Coincidenze con il servizio interurbano	n° corse intermodali/totale corse	≥ 20%	20%	≥ 20%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 94%	97,70%	≥ 97,70%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	≥ 93,50%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale



## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2015	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Mezzi alimentati con gasolio ecologico: gasolio a basso tenore di zolfo (10 parti per milione) – BTZ 10 ppm	% di mezzi sul totale	100%	100%	100%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 1-2	% di mezzi sul totale	0%	0%	0%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3-5-6	% di mezzi sul totale	100%	100%	100%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	≥ 93,80%	95,50%	≥ 95,50%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	100%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 14 Data: MARZO 2016	Il Direttore Generale