



CARTA DELLA MOBILITA'

SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

"AREA URBANA"

"Città di LODI"

EDIZIONE 2021

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

INDICE

PRESENTAZIONE

- Premessa
- Il servizio durante l'emergenza sanitaria da CoVid-19
- Riferimenti normativi
- Contenuto della Carta della Mobilità
- Principi del servizio pubblico di trasporto

PROFILO AZIENDALE

- Costituzione
- Attività
- Struttura
- Certificazioni e Politica del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza dei Lavoratori e del Traffico Stradale

RETE DI ESERCIZIO

- Territorio servito
- Caratteristiche contrattuali
- Caratteristiche della rete
- Linee

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- Biglietti online e tramite APP
- Tipologie e tariffe
- Io viaggio
- Titoli di gratuità
- Tessere di riconoscimento
- Punti vendita

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

- Servizio informazioni
- Copertura assicurativa
- Norme comportamentali per il personale

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

- Definizioni
- Doveri del viaggiatore
- Norme comportamentali in salita e discesa
- Titoli di viaggio
- Sanzioni
- Sinistri trasportati
- Trasporto di bambini
- Disabili
- Trasporto di animali domestici
- Trasporto di bagagli
- Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori
- Cinture di sicurezza
- Oggetti smarriti
- Orari al pubblico
- Reclami e suggerimenti
- Rimborso dei titoli di viaggio
- Fotografie e riprese televisive e cinematografiche
- Privacy
- Norme finali

QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Mystery Client
- Tabelle Modali

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



PRESENTAZIONE

PREMESSA

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

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

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

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

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

Essa, infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione/mobilità dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

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

L'obiettivo di questo documento è una descrizione chiara e sintetica delle diverse realtà che compongono LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. dalla sua struttura societaria ai diversi aspetti produttivi che concorrono a realizzare il servizio finale da noi offerto.

La Carta viene presentata seguendo i dettami della normativa nazionale e regionale, con alcune integrazioni per adeguare il documento alla normativa UNI EN 13816:2002, la cui certificazione è stata conseguita nel corso del 2015.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



La Carta della Mobilità è destinata ad essere divulgata presso il pubblico, pertanto è disponibile su internet e direttamente scaricabile dal sito aziendale: www.lineservizi.it

Il servizio durante l'emergenza sanitaria da COVID-19

Il 2020 è stato caratterizzato dall'impegno profuso da LINE Servizi per la Mobilità Spa nella programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto a fronte dell'emergenza sanitaria dovuta al CoVid-19.

In relazione ad essa e alle misure di contenimento disposte dalle Autorità di Governo italiano al fine di prevenire e limitare la diffusione del contagio, LINE Servizi per la Mobilità Spa ha operato tempestivamente e conformemente con il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14/03/2020" e successive modifiche ed integrazioni.

Line Servizi per la Mobilità Spa ha messo in atto un piano per consentire il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico, adottando tutte le opportune misure per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e di tutti gli utenti del TPL.

Modalità con cui LINE Servizi per la Mobilità Spa sta supportando passeggeri, la comunità e dipendenti durante l'emergenza COVID-19

Per la Comunità

Durante tutto il periodo di emergenza, LINE Servizi per la Mobilità Spa ha continuato ad erogare il servizio di trasporto pubblico aggiornando il medesimo alle disposizioni di volta in volta emanate per assicurare la mobilità agli utenti e partecipando attivamente ai Tavoli organizzati dalle Prefetture per coordinare il servizio alle principali esigenze.

Per i passeggeri

Tutti i mezzi sono sottoposti a disinfezione quotidiana con prodotti specifici, per garantire i massimi standard di sicurezza a bordo. È stata promossa una campagna di comunicazione per orientare i passeggeri al corretto rispetto dei comportamenti volti al contenimento del contagio da COVID-19, all'utilizzo dei dispositivi di protezione e dell'occupazione dei posti a bordo.

Per il personale LINE

Per LINE Servizi per la Mobilità Spa la salute e la sicurezza dei dipendenti sono una priorità assoluta. Lo spazio del conducente è stato delimitato in modo da distanziarlo dai passeggeri ed è stata anche sospesa la vendita dei biglietti a bordo. I dipendenti hanno ricevuto ampia comunicazione sui comportamenti da rispettare per ridurre le possibilità di contagio.

Sono stati distribuiti dispositivi di protezione e si è provveduto all'installazione di apposte paratie per la protezione del conducente ovvero al bloccaggio porta anteriore e alla delimitazione e divieto d'accesso dell'area conducente fino alla prima fila attraverso

I luoghi di lavoro sono stati oggetto di pulizie e disinfezioni supplementari.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



Per viaggiare in sicurezza

Su tutti i mezzi LINE Servizi per la Mobilità Spa sono in vigore le seguenti indicazioni per tutelare la salute di tutti:

- Indossare la mascherina correttamente, coprendo naso e bocca, per tutta la durata del viaggio.
- Non usare il trasporto pubblico se sono presenti sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore).
- Acquistare i biglietti preferibilmente tramite l'APP oppure presso biglietterie e rivendite autorizzate.
- Alle fermate e durante la salita e la discesa, mantenere sempre la distanza di almeno un metro dalle altre persone.
- La porta anteriore del bus deve rimanere chiusa. La salita e la discesa dei passeggeri è possibile dalle altre porte.
- Prima di salire a bordo verificare la segnaletica sulle porte di salita e di discesa e il numero massimo di passeggeri consentito per il bus che si deve prendere.
- Sono affissi cartelli per l'identificazione dei posti utilizzabili e quelli non utilizzabili.
- I passeggeri in piedi devono evitare il posizionamento "faccia a faccia".
- Non avvicinarsi all'area riservata al conducente.
- Igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso.

Le indicazioni relative alla prevenzione della diffusione del COVID-19 possono variare sulla base della normativa nazionale e regionale. Invitiamo a verificare le regole aggiornate sul sito www.lineservizi.it

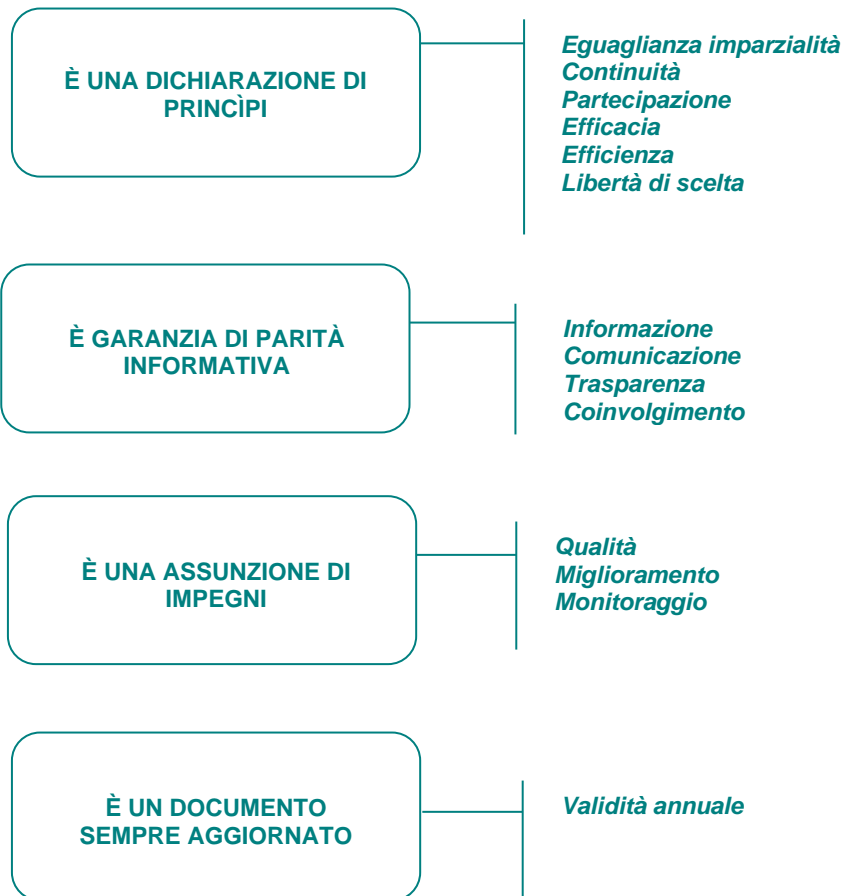
RIFERIMENTI NORMATIVI

- 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 dal 1° gennaio 2003".
- Contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Lodi, in vigore dal 1° gennaio 1999.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

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: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



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 princìpi:

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: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



PROFILO AZIENDALE
Aggiornamento al 31 dicembre 2020

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 5 agosto 2015 è stato sancito il nuovo assetto societario composto da STAR S.p.A. e Autoservizi 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.
- ✓ aree di sosta: progettazione e gestione (Comuni di Lodi, Melegnano, Casalpusterleno, Pero, Legnano, Alzano Lombardo, Vaprio D'Adda, Parma, Codogno, Lacchiarella, Gorgonzola, Sant'Angelo Lodigiano).
- ✓ segnaletica stradale

STRUTTURA

LINE ha un organico di 198 dipendenti così suddivisi:

Dirigenti:	3
Quadri	4
Impiegati:	18
Addetti all'esercizio compresi verificatori:	5
Addetti alla manutenzione:	9
Operai area mobilità:	16
Operatori di esercizio:	143

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



LINE opera su 15 siti, due dei quali costituiscono, rispettivamente, la sede legale e la sede secondaria; gli altri sono distaccamenti periferici:

Sede legale: Via Donegani n. 21
27100 PAVIA

Sede secondaria: 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 Autoriparazione

Distaccamenti Periferici (Depositi): 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), Cernusco Sul Naviglio (MI), Graffignana (LO), Milano Via Toffetti.

LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha in dotazione n° 151 autobus, così distribuiti:

⇒ Urbano	37
⇒ Suburbano	12
⇒ Interurbano	100
⇒ Noleggio	2

CERTIFICAZIONI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate nonché di controllare e tenere sotto controllo la salute e sicurezza sul lavoro e sulla strada, ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, LINE Servizi per la Mobilità Spa ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, Sicurezza sulla strada secondo le norme:

UNI EN ISO 9001	Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti.
UNI EN ISO 14001	Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso
UNI ISO 45001	Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso
UNI ISO 39001	Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale - Requisiti e guida per l'uso
UNI EN 13816	Trasporto pubblico di passeggeri. Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEL TRAFFICO STRADALE

La Direzione ha adottato una politica orientata al miglioramento continuo delle attività svolte, supportata dall'approccio sistemico nella gestione dei processi aziendali, la leadership di ogni livello organizzativo aziendale per garantire unità d'intenti e d'indirizzi, lo spirito partecipativo che caratterizza tutti i collaboratori, il rispetto e la valorizzazione del contesto sociale in cui LINE Servizi per la Mobilità Spa è inserita.

A tal fine LINE Servizi per la Mobilità Spa, coerentemente a quanto sopra, anche puntando ad uno sviluppo diffuso sul territorio, ha deciso di dotarsi di un sistema di Gestione integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, UNI EN 13816 e UNI ISO 39001, partendo dal principio che i servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre gli Stakeholder di fronte ad esigenze inesprese ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

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

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti e degli Stakeholder.

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

- l'orientamento al cliente;
- i rapporti di reciproco beneficio con le parti interessate;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato Qualità Ambiente, Salute e Sicurezza negli ambienti di lavoro e Sicurezza del traffico stradale;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa sia quella relativa la salute e sicurezza, sia la sicurezza del traffico stradale, 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.

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

⇒ Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti iniziali e finali:

- ✓ Copertura territoriale dei servizi e attenzione alle esigenze degli stakeholder coinvolti,
- ✓ Erogare i servizi, secondo quanto stabilito contrattualmente;
- ✓ Competenza del personale,
- ✓ Garantire un contatto diretto con il Cliente, mediante:
 - Contatti verso il cliente da parte di personale qualificato,
 - Assistenza pre e post-vendita,
- ✓ Garantire informazione tecniche complete:
 - Sia online che tramite le tradizionali pubblicazioni cartacee,
- ✓ Prontezza nel risolvere le criticità,

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



- ✓ Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder,
 - ✓ Analizzare e risolvere le segnalazioni dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo,
 - ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti,
 - ✓ Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.
- ⇒ Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori e i partners:
- ✓ servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo:
 - nei servizi offerti,
 - negli accordi contrattuali stabiliti,
 - nella salvaguardia dell'ambiente, dell'etica e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti,
 - negli aspetti legali: codice della strada, conformità normativa e legislativa
 - ✓ servirsi di fornitori che garantiscono un rapporto di reciproco beneficio e continuità di lavoro
 - ✓ collaborare con i fornitori e partners al fine di garantire
- ⇒ Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna: azionisti e dipendenti:
- ✓ mantenere attivo il Sistema gestione integrato in conformità alle norme di riferimento;
 - ✓ Accrescere la tutela ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità di impresa in caso di incidente.
 - ✓ Garantire un adeguato equilibrio economico, patrimoniale e finanziario per potenziare lo sviluppo futuro;
 - ✓ Perseguimento del miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività;
 - ✓ Garantire un ambiente di lavoro confortevole e idoneo al personale;
 - ✓ Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il personale;
 - ✓ Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare;
 - ✓ Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale;
 - ✓ Garantire la qualità dei servizi erogati mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli;
 - ✓ Operare secondo i requisiti del sistema di gestione integrato;
 - ✓ Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza dei dipendenti, sia per la sicurezza stradale e la salvaguardi dell'ambiente e ove possibile dei terzi coinvolti nella gestione del servizio di trasporto ed attuare, quando previsto, la relativa mitigazione;
 - ✓ Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
 - ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, sicurezza interna e stradale, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

Nello specifico gli obiettivi:

- ✓ per la Qualità:
 - L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi al business aziendale;

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



- 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, applicando via via la qualità dei servizi secondo quanto indicato nella UNI EN 13816;
 - 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.
 - Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.
- ✓ per l'Ambiente:
- Migliorare la protezione ambientale (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,
 - Valutate 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 ridurne gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.
 - Collaborare con tutte le parti interessate.
- ✓ per la Salute e la Sicurezza:
- L'identificazione e la valutazione dei rischi di infortunio connessi alle attività lavorative e alle sedi di lavoro;
 - La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale coinvolto nelle attività aziendali attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
 - Il controllo del rapporto, sotto il profilo della sicurezza, con le ditte/imprese operanti presso le sedi della Società;
 - La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del personale della Società e delle ditte/imprese operanti al suo interno;
 - Il rispetto di leggi e norme seguendo la loro evoluzione;
 - La definizione di obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro e la verifica del loro conseguimento attraverso il monitoraggio dei rischi e delle cause di infortunio;
 - Il coinvolgimento del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza per l'attuazione di un efficace sistema di miglioramento continuo.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.
- ✓ per la Sicurezza del traffico stradale
- L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi alla sicurezza del traffico stradale;
 - La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del traffico stradale attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
 - La riduzione del numero degli incidenti;
 - La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del traffico stradale al personale della Società;
 - La potenziale riduzione dei rischi di eventuale citazione legale per negligenza;
 - La riduzione dei costi per la riparazione dei propri mezzi;
 - Il miglioramento dell'immagine aziendale nei confronti del committente;
 - La fiducia dei Viaggiatori e degli Utenti della strada.
 - Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

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, alla salvaguardia della sicurezza, anche stradale, e attenzione all'ambiente;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e 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 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.

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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



RETE DI ESERCIZIO

Aggiornamento al 31 Dicembre 2020

TERRITORIO SERVITO

Struttura del territorio:	pianeggiante
Residenti serviti:	45.563
Superficie:	51,00 Km ^q
Densità:	893 abitanti/Km ^q
Passeggeri trasportati (2020)	345.180

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:	66,10 km	(servizio ad orario, senza le intensificazioni ed i Servizi Speciali scolastici)
Numero delle fermate:	162	
Numero di fermate totali/Km ² :	3,18	
Lunghezza rete (Km) / numero fermate:	0,41	

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
fascie orarie:	dalle 05.55 alle 20.20 nei giorni feriali dalle 08.25 alle 19.30 nei giorni festivi
Durata del servizio:	14:25

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



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
4	20 minuti	-----	-----	-----
5	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti

velocità commerciale: 16,96 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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



DOCUMENTI DI VIAGGIO

BIGLIETTI ONLINE E TRAMITE APP

Dal 1° aprile 2020, il biglietto del bus può essere acquistato tramite PC o tramite l'app DropTicket pagando con carta di credito o circuito DropPay.

Per il suo avvio, LINE ha realizzato e pubblicato all'indirizzo:

- <https://lodiurbano.lineservizi.it/biglietti-online-e-tramite-app/> un sito dedicato che fornisce tutte le informazioni sul funzionamento del Sistema e sui titoli 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>	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
<i>Validità:</i>	75 minuti dalla convalida
<i>Viaggio:</i>	consente di effettuare un numero illimitato di viaggi, utilizzando una o più linee nel limite di 75 minuti
<i>Convalida:</i>	all'inizio del viaggio, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

BIGLIETTO 10 VIAGGI DI CORSA SEMPLICE

<i>Tariffa:</i>	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
<i>Validità:</i>	75 minuti dalla convalida
<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>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

ABBONAMENTO SETTIMANALE (DAL LUNEDÌ AL SABATO) 6 GIORNI

<i>Tariffa:</i>	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
<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>Tessera:</i>	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
<i>Obblighi:</i>	riportare sull'abbonamento il numero di tessera e la settimana di validità (a cura del rivenditore)
<i>Vendita:</i>	presso i punti vendita autorizzati

ABBONAMENTO SETTIMANALE (LUNEDÌ – DOMENICA) 7 GIORNI

<i>Tariffa:</i>	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
<i>Validità:</i>	dal lunedì alla domenica senza limiti di orari e di 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>Tessera:</i>	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
<i>Obblighi:</i>	riportare sull'abbonamento il numero di tessera e la settimana di validità (a cura del rivenditore)

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



ABBONAMENTO SETTIMANALE (LUNEDÌ – DOMENICA) 7 GIORNI

Vendita:	presso i punti vendita autorizzati
----------	------------------------------------

ABBONAMENTO MENSILE LIBERO (ML)

Tariffa:	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
Validità:	tutti i giorni senza limite di orari e di corse, compresi i festivi
Viaggio:	una o più linee della rete urbana
Convalida:	all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera:	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Obblighi	riportare sull'abbonamento il numero di tessera ed il mese di validità (a cura del rivenditore)
Vendita:	presso i punti vendita autorizzati

ABBONAMENTO MENSILE PER STUDENTI (MS)

Tariffa:	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
Validità:	dal lunedì al sabato, senza limiti di orario e di corse, ma solo durante il periodo scolastico
Viaggio:	una o più linee della rete urbana
Convalida:	all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera:	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Obblighi	riportare sull'abbonamento il numero di tessera ed il mese di validità (a cura del rivenditore)
Vendita:	presso i punti vendita autorizzati

ABBONAMENTO MENSILE LIBERO PER ANZIANI (MA) PER COLORO CHE HANNO COMPIUTO 65 ANNI

Tariffa:	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
Validità:	tutti i giorni, senza limiti di orario e di corse, compresi i festivi
Viaggio:	una o più linee della rete urbana
Convalida:	all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera:	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Obblighi	riportare sull'abbonamento il numero di tessera ed il mese di validità (a cura del rivenditore)
Vendita:	presso i punti vendita autorizzati

ABBONAMENTO ANNUALE LIBERO

Tariffa:	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
Validità:	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
Viaggio:	una o più linee della rete urbana
Convalida:	non deve essere convalidato in vettura, l'abbonamento è personale e non è cedibile
Tessera:	l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Vendita:	In vendita presso gli Uffici Line

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



TESSERE DI RICONOSCIMENTO

TESSERA DI RICONOSCIMENTO	
<i>Uso:</i>	serve per chi vuole acquistare ed utilizzare qualsiasi tipo di abbonamento
<i>Validità:</i>	3 anni dalla data di emissione
<i>Obblighi:</i>	riportare sull'abbonamento il numero della tessera, viaggiare sempre con la tessera ed il tagliando di abbonamento
<i>Prezzo</i>	Stabilito dall'Ente concedente e riportato sul sito www.lineservizi.it
<i>Rilascio:</i>	viene rilasciata su richiesta dell'interessato, previa compilazione dell'apposito modulo: Domanda di rilascio della tessera di riconoscimento, disponibile al seguente link: http://lodiurbano.lineservizi.it/titoli-di-viaggio/ Acquistando on line una tessera di riconoscimento al seguente link: https://webticketing.lineservizi.it/ è possibile optare per il ritiro a mano presso la sede oppure il recapito a domicilio con addebito di spese di spedizione

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 come da delibera dell'Ente competente e la sua validità è di 3 anni a partire dalla sua emissione.

In caso di smarrimento, furto o cambio di percorso, si può ottenere il duplicato della tessera, previo pagamento della tariffa, come da Delibera dell'Ente Competente.

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).

Emissione tessere di riconoscimento personale e acquisto e/o rinnovo di abbonamenti on line

LINE Servizi per la Mobilità, ha introdotto, la possibilità di rinnovo o di primo acquisto dell'abbonamento senza recarsi in biglietteria ed in modalità automatica, da parte di utenti provvisti di un tesserino di riconoscimento personale valido, utilizzando una connessione internet ed effettuando il pagamento con carta di credito o carta prepagata abilitata agli acquisti on line.

Per usufruire del servizio occorre registrarsi al sistema di **Webticketing** (accendendo tramite il link sotto riportato) ed essere in possesso di un indirizzo di posta elettronica.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



Il servizio di emissione e rinnovo on line è riservato solo ad utenti registrati e maggiorenni, l'acquisto per utenti minorenni può essere effettuato solo dal genitore o dal legale responsabile che effettua il login dalla sezione di webticketing.

Cliccando al link <https://webticketing.lineservizi.it/>, è quindi possibile:

- Scegliere l'area territoriale (tra Lodi, Cernusco, Vigevano, Casalpusterlengo, Area Lodigiana, Area Cremonese) all'interno della quale effettuare l'operazione di acquisto.
- l'emissione di una nuova tessera di riconoscimento personale alla quale associare un nuovo abbonamento (nel caso di una tessera scaduta è possibile il rinnovo).
- L'acquisto di un nuovo abbonamento, scegliendo il tipo di percorso e il periodo di validità. Per gli abbonamenti scolastici è prevista apposita procedura elettronica di autocertificazione di frequentazione di istituto scolastico.

Una volta effettuato il pagamento, segue l'invio immediato sull'indirizzo di posta elettronica indicata, del tesserino di riconoscimento e/o degli abbonamenti acquistati in formato PDF con le relative note esplicative. Il file può essere stampato su una qualsiasi stampante oppure mantenuto sul proprio smartphone, comunque conservato per l'intero periodo di validità a cui si riferisce e non necessita di alcuna validazione.

L'abbonamento deve essere esibito insieme alla tessera di riconoscimento al personale addetto alla verifica dei titoli di viaggio a bordo mezzo che ne verifica l'autenticità e validità tramite la lettura del QR code (codice a barre bidimensionale) che riporta gli estremi dell'abbonamento nonché dell'abbonato.

In caso di smarrimento dell'abbonamento, senza recarsi in sede per la denuncia, questo può essere ristampato direttamente dal file PDF inviato via mail oppure direttamente dalla sezione Webticketing in quanto l'abbonamento acquistato rimane disponibile on line fino alla fine della sua validità (cliccando il simbolo alla sinistra del codice tessera).

L'abbonamento settimanale acquistato on-line NON è rimborsabile e non può essere utilizzato per un periodo successivo la sua validità.

La tessera di riconoscimento personale in formato PDF inviata via mail all'atto dell'acquisto on line ha carattere provvisorio: la sua validità è di 180 giorni dalla data di emissione. Entro e non oltre tale termine, la tessera provvisoria dovrà essere sostituita dalla tessera plastificata che in fase di acquisto si potrà scegliere:

- di ritirare presso la sede LINE di competenza territoriale disponibile dopo 30 giorni e fino a 180 giorni dall'acquisto.
- di ricevere direttamente presso il proprio domicilio al costo aggiuntivo di euro 1,00 entro 30 giorni dall'acquisto.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

Io viaggio

Sui servizi all'interno della Regione Lombardia sono attive le seguenti agevolazioni (per ulteriori informazioni visitare il sito dedicato della Regione Lombardia: www.ioviaggio.regione.lombardia.it):

⇒ **IO VIAGGIO OVUNQUE IN FAMIGLIA SPOSTAMENTI OCCASIONALI:**

Descrizione del titolo di viaggio a livello tariffario:

È un incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico per gli spostamenti occasionali dei nuclei familiari.

Un adulto in possesso di un titolo di viaggio valido per la tratta oggetto dello spostamento trasporta gratuitamente 1 o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela.

Altre caratteristiche:

I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli. Il rapporto di parentela è autocertificabile mediante il modulo sotto riportato. Il modulo di autocertificazione debitamente compilato è da considerarsi documento valido per accedere ai servizi di TPL ai sensi della presente offerta.

Layout:

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 dà diritto ad usufruire dell'offerta Io Viaggio in Famiglia presso tutte le aziende di trasporto operanti in Lombardia.

È lasciata discrezionalità alle aziende se accompagnare la tessera con un **titolo gratuito** 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.

Nota bene: eventuale richiesta di duplicato della Tessera è assoggettato a costo rilevabile al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

Il modulo di autocertificazione, scaricabile dal sito internet, è anche disponibile presso i punti vendita aziendali sottoelencati; presso gli stessi punti vendita va restituito corredato da una foto e debitamente compilato e firmato per il rilascio della tessera.



In famiglia

⇒ **IO VIAGGIO OVUNQUE IN FAMIGLIA ABBONAMENTI:**

Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario:

È 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:



In famiglia

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



- 1° figlio a tariffa intera
- 2° figlio sconto del 20%
- dal 3° figlio dello stesso nucleo familiare gratuit .

Sconti e gratuit  si applicano sugli abbonamenti mensili ed annuali che abbiano la stessa validit  temporale anche se emessi da aziende diverse. L'incentivo   valido per tutti gli abbonamenti mensili ed annuali a tariffa ordinaria venduti dall'azienda in base ai percorsi ed alle tabelle tariffe vigenti (vedi sotto):

- **utilizzatore:** minore fino a 18 anni, sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione   il secondo figlio e se il primo figlio sia dotato di pari abbonamento a tariffa intera, dal terzo figlio compreso, il documento   gratuito se il primo e secondo figlio sono dotati di pari documento.

Altre caratteristiche:

I figli devono appartenere allo stesso nucleo familiare.   necessario autocertificare il rapporto di parentela mediante il modulo sotto riportato.

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 gratuit  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.

Layout:

Il layout rimane quello ordinario dei titoli.

Il modulo di autocertificazione, scaricabile dal sito internet,   anche disponibile presso i punti vendita aziendali elencati nel sito internet al seguente link <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>; presso gli stessi punti vendita va restituito debitamente compilato per l'acquisto degli abbonamenti scontati.

Laddove esistano agevolazioni pi  favorevoli per l'utente, le stesse devono essere mantenute in vigore.

Lo sconto non   cumulabile con altre agevolazioni.

⇒ **IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA (IVOL)**

Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario:

Titolo di viaggio integrato con validit  rispettivamente:

- **1GG:** nel giorno in cui   stata effettuata la convalida fino al termine del servizio
- **2GG:** nel giorno in cui   stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio
- **3GG:** nel giorno in cui   stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio
- **7GG:** nel giorno in cui   stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio

  valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni gi  previste per la CRT annuale.

Tariffario

  disponibile sul sito aziendale al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>



ovunque in Lombardia

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualit�	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



Layout:

Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emittitrici automatiche SBME, più i punti vendita (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per le altre aziende di trasporto.

MENSILE

Descrizione titolo di viaggio

Titolo di viaggio integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento.

È valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.

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.

Tariffario

È disponibile sul sito aziendale al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

Layout

TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout 'Io Viaggio' definito da Regione Lombardia; eventuale richiesta di duplicato della Tessera sarà assoggettato al costo di € 5,00.

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.

In una prima fase sperimentale, il titolo cartaceo mensile "Io Viaggio In Lombardia" sarà stampato unicamente da TreNord.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emittitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.

TRIMESTRALE ED ANNUALE

Descrizione titolo di viaggio

Titoli di viaggio integrati di solo 2° classe con validità dal primo giorno del mese.

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. 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.

Livello tariffario

È confermato l'attuale livello tariffario del CRT a tariffa intera trimestrale e annuale disponibile sul sito aziendale al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

Layout

TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout 'Io Viaggio' definito da Regione Lombardia; eventuale richiesta di duplicato della Tessera sarà assoggettato al costo di € 5,00.

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"

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

– Trimestrale/Annuale” oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout definito da Regione Lombardia.

Obblighi

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emittitrici automatiche SBME, più eventuali punti per le altre aziende di trasporto ed i nostri punti vendita aziendali (vedi sotto). I titoli di viaggio devono essere accompagnati esclusivamente dalla tessera personale e gratuita “Io Viaggio” o in alternativa dalla Carta Regionale dei Servizi integrata con le funzionalità del settore trasporti.

⇒ **IO VIAGGIO TRENO-CITTÀ**



Descrizione del titolo di viaggio

Abbonamento mensile a vista integrato di 1° e 2° classe 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 comuni capoluogo elencati su sito web con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus, funicolare e filobus)

Livello Tariffario

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.

Layout:

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.

Obblighi:

Presso i punti vendita (vedi sotto) degli abbonamenti urbani per le aziende urbane; sulla rete di vendita ferroviaria in tutte le biglietterie TreNord e nelle emittitrici automatiche del sistema SBME.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

⇒ **IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA**

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 2^a classe
- treni Malpensa Express di 2^a classe
- battelli sul lago d'Iseo – servizi a chiamata
- funivie e funicolari di trasporto pubblico



Abbonamento mensile integrato

Ideale per chi utilizza più mezzi pubblici per raggiungere due località della stessa provincia, ha tariffe differenti per i diversi ambiti provinciali:

- Tariffa mensile al link (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per Como, Lecco, Lodi, Sondrio e Varese
- tariffa al link (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per Cremona, Mantova e Pavia
- tariffa al link (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per Bergamo e Brescia.

L'abbonamento è valido per raggiungere due località ubicate nella stessa provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale.

Si acquista dal 1° gennaio 2012 presso:

- le emittitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano,
- la principale stazione ferroviaria di ogni provincia
- i nostri punti vendita aziendali al link <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



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 Hausmann 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.

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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

SERVIZIO INFORMAZIONI

CONTATTI

Call center e centralino	Numero	Operativo per informazioni inerenti orari, fermate e titoli di viaggio di tutti i servizi
	0382.469293	Dal lunedì al venerdì: 07.30-19.30 Sabato: 07.30-13.00
Sede legale	Indirizzo:	I - 27100 PAVIA – Via Donegani n. 21
Sede secondaria	Indirizzo:	26900 LODI – Via Felice Cavallotti n° 62
	Orari apertura uffici:	Dal lunedì al venerdì: 8.30-12.30 e 13.30-16.00 Ufficio Magazzino: 8.30-12.00 e 13.30-16.00
	Telefax:	0371.67016 0371.449150 (Ufficio Movimento)
	Biglietteria STAR-LINE:	26900 LODI – Viale Dante 19 Dal lunedì al venerdì: 07.00-18.00 Sabato: 07.00-14.00
	Uffici:	Direzione Generale Direzione Amministrativa Direzione Risorse Umane URP Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico e Comunicazioni Settore Autoriparazione
Pec	lineservizi@raccomandata-ar.com	
E-mail	info@lineservizi.it	
Sito internet	www.lineservizi.it	
Orari alle fermate	A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, telefoni ed indirizzi LINE.	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

Avvisi alla clientela

- 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).
- Hanno il seguente contenuto minimo:
 - ✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti,
 - ✓ la dizione "Avviso alla clientela",
 - ✓ l'oggetto,
 - ✓ eventuali riferimenti,
 - ✓ scadenza/validità,
 - ✓ luogo e data di emissione,
 - ✓ settore emittente.
- Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità:
 - ✓ affissione alle paline di fermata,
 - ✓ affissione a bordo degli autobus,
 - ✓ pubblicazione sul sito internet,
 - ✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).

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 per cose euro 25.000.000,00, per persone 30.000.000,00);
- 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)
 - contattando telefonicamente l'Ufficio Sinistri di LINE (0382.469293).

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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Le "condizioni generali di viaggio" individuano le regole alle quali devono attenersi i passeggeri che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico di linea erogato da LINE.

DEFINIZIONI

Contratto: il contratto di trasporto tra l'Utente e LINE stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso dell'Utente a bordo del mezzo.

Servizio: il servizio di trasporto effettuato con autobus da LINE.

Utente o Viaggiatore: qualunque persona fisica che usufruisce dei mezzi del trasporto pubblico.

Mezzi: autobus utilizzati nel servizio da LINE.

Titolo di viaggio: documento necessario per attestare la stipula del contratto di trasporto tra l'Utente e LINE.

Obliterare: convalidare, a mezzo dell'apposita apparecchiatura, il titolo di viaggio, per acquisire il diritto ad iniziare il viaggio.

Tariffa: il corrispettivo pagato dall'Utente per acquistare il titolo di viaggio e poter poi usufruire del servizio di trasporto.

Linea: il percorso prefissato, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra due capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie.

Rete: insieme di linee tra loro connesse funzionalmente.

Viaggio: itinerario prescelto dall'Utente usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

Chi sceglie di utilizzare i mezzi LINE è tenuto a:

- non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio e/o prenotazione (se obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere e, senza averne diritto, i posti prenotati;
- cedere il posto riservato, se lo si sta occupando, a persone con disabilità, donne in stato di gravidanza, persone in evidente stato di difficoltà deambulatoria;
- non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumare;
- non salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o altre sostanze ad esse assimilate;
- rispettare il divieto di trasportare armi da fuoco e armi bianche, ad eccezione delle Forze dell'Ordine in servizio;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite da LINE;
- non gettare oggetti dal finestrino;
- non consumare cibi e bevande;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il preventivo consenso di LINE;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite da LINE e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo) tenendo

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



un comportamento tale da non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

NORME COMPORTAMENTALI IN SALITA E DISCESA

Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo i percorsi di linea. Il viaggiatore è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus (utilizzando il segnale di richiesta di fermata), 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. La salita è consentita solo dalla porta anteriore per gli autobus muniti di due porte e anteriore e posteriore per quelli dotati di tre porte.

TITOLI DI VIAGGIO

I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio o di un documento attestante l'ammissione alla libera circolazione a bordo degli autobus, in conformità alla normativa vigente.

Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliterate, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento.

Il documento di viaggio è personale e non è cedibile e 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'obliterate, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente, che provvederà manualmente alla convalida.

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.

Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito da personale appositamente incaricato da LINE, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sul tagliando dell'abbonamento a cura del viaggiatore.

I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e, quando previsto, a bordo bus ed on line tramite App aziendale o portale di Webticketing.

L'abbonamento acquistato online deve essere esibito insieme alla tessera di riconoscimento al personale addetto alla verifica dei titoli di viaggio a bordo mezzo che ne verifica l'autenticità e validità tramite la lettura del QR code (codice a barre bidimensionale) che riporta gli estremi dell'abbonamento nonché dell'abbonato. In caso di smarrimento dell'abbonamento questo può essere stampato direttamente dal file PDF inviato via mail oppure direttamente dalla sezione Webticketing;

Il biglietto acquistato online deve essere esibito direttamente dallo smartphone o tablet grazie al QR code (codice a barre bidimensionale).

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

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

SANZIONI

Norme generali

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 sia al personale viaggiante sia al personale preposto ai controlli.

In particolare,

- **per i biglietti ordinari di corsa semplice, i carnet 10 viaggi 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:** 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;
- **i titoli di viaggio la cui validità o il cui rinnovo è dimostrato da una ricevuta di pagamento,** devono essere sempre accompagnati da tale ricevuta.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



Sanzioni amministrative

La violazione di una o più delle condizioni sopra richiamate dà luogo alla sanzione amministrativa disciplinata dalla Legge 24.11.1981 n.689 smi secondo le disposizioni determinate dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata e integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, con applicazione degli importi che seguono.

Importi in vigore

Sanzione Amministrativa 140,00 € (pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima TUR (Tariffa Unica Regione Lombardia))

- Se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica: € 46,60 oltre a € 15,00 per spese amministrative ed € 1,40 per costo del biglietto = **€ 63,00**
 - Se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica: € 32,60 oltre ad € 15,00 per spese amministrative ed € 1,40 per costo del biglietto = **€ 49,00**
 - Se pagata all'atto della contestazione ovvero entro la stessa giornata presso una delle sedi sotto riportate*: € 32,60 per oltre ad € 1,40 costo del biglietto = **€ 34,00**
 - Se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica: € 140,00 oltre ad € 15,00 per spese amministrative ed € 1,40 per costo del biglietto = **€ 156,40**
- **L'estensione del pagamento all'intera giornata è una ulteriore concessione che può essere attuata esclusivamente se coincidente alla data della violazione.**
 - **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 – **per i pagamenti in forma ridotta farà fede la data dell'operazione** – può essere effettuato:

- a mezzo bollettino postale allegato al verbale
- a mezzo bonifico sul conto corrente con IBAN IT 74Q0760101600001038324966
- direttamente presso la biglietteria LINE di Viale Dante 19 a Lodi aperta dal lunedì al venerdì feriali dalle ore 07:00 alle ore 18:00 – al sabato feriale dalle ore 07:00 alle ore 14:00
- pagamento online cliccando al seguente link: <https://multe.lineservizi.it/>

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 euro a 1.000,00 euro 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 sottoindicati, **entro cinque giorni dalla data della sanzione, munito**

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento, entrambi i documenti in originale.

**Uffici dove recarsi per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento:
LINE – Biglietteria Viale Dante 19 – 26900 LODI**

- Dal lunedì al venerdì feriali
 - Dalle ore 07.00 alle ore 18.00 (orario continuato)
- Il sabato feriale
 - Dalle ore 07.00 alle ore 14.00 (orario continuato)

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

Avverso la sanzione amministrativa, solo se non è stata già pagata, 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
- per PEC 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.

Si precisa che:

- il sanzionato che presenta scritti difensivi rinuncia al beneficio dei pagamenti in forma ridotta;
- non saranno esaminati scritti difensivi presentati per sanzioni già pagate;
- le sanzioni pagate non sono rimborsabili.

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

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



SINISTRI TRASPORTATI

In caso di infortuni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus od all'atto della salita/discesa dallo stesso, il viaggiatore interessato deve avvertire immediatamente - nel caso di infortunio non rilevato dal conducente - il conducente stesso, segnalando l'accaduto.

L'infortunato deve successivamente inoltrare circostanziata e tempestiva denuncia a LINE, a mezzo raccomandata, per l'apertura della pratica di sinistro entro tre giorni. La denuncia deve riportare il luogo, la data, l'ora, la descrizione e la dinamica del fatto, la linea e la direzione percorsa, la matricola e la targa dell'automezzo e la matricola del conducente LINE.

Alla denuncia dovrà essere allegata copia del biglietto o abbonamento convalidato e un certificato medico. Non potranno essere considerati casi in cui non è stato informato immediatamente il conducente e quelli in cui non sono stati comunicati i dati richiesti nei tempi previsti.

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. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

Il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere di norma chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. I passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (ove presente). Il portatore di handicap ha la precedenza sull'utilizzo della postazione.

DISABILI

LINE mette a disposizione dei propri utenti bus con pedana estraibile sui quali è possibile viaggiare in carrozzina. Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre agganciati ai sistemi di ritenuta dell'autobus (ove presenti e secondo la normativa applicabile al servizio), bloccata con il proprio freno delle ruote e posizionata nello spazio dedicato.

In caso non ci sia garanzia di queste condizioni LINE non si assume la responsabilità di caricare il passeggero con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati.

Essendo gli autobus omologati per un solo posto adibito al trasporto di carrozzine, qualora l'unico posto disponibile sia già occupato da utente disabile in carrozzina, non sarà possibile consentire l'accesso agli eventuali successivi fruitori.

La quasi totalità dei mezzi è attrezzata, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di pedana per il trasporto di utenti diversamente abili, per questo non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

È 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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



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 il cui lato maggiore non superi i 50cm.

È consentito il trasporto gratuito di una borsa a rotelle per la spesa, una cartella porta disegni e strumenti musicali di piccole dimensioni oltre al passeggino per bambini secondo quanto previsto dal regolamento. 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.

A fronte dell'acquisto del regolare biglietto è consentito trasportare biciclette pieghevoli, purché ripiegate non superino le dimensioni di cm 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera.

Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi non riposti nell'apposito bagagliaio (solo per autobus extraurbani) è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone.

I bagagli devono essere tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori, oltre a salvaguardare la loro incolumità.

Sono esclusi dal trasporto i bagagli che eccedono nel loro lato maggiore i 90cm, le merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile.

In deroga alla misura dei 90cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, una fascia di canna da pesca, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia. Per tutte le altre tipologie di bagagli, dietro pagamento di regolare biglietto, è facoltà del conducente acconsentire o meno al trasporto del bagaglio.

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.

LINE si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

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.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



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.

CINTURE DI SICUREZZA

È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus ne sia dotato. Tale obbligo non sussiste per i passeggeri degli autobus autorizzati al trasporto in piedi e che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto si è soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea.

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.

Gli oggetti e/o documenti rinvenuti vengono custoditi presso la sede LINE di riferimento per un periodo di due mesi.

ORARI AL PUBBLICO

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.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo

Il reclamo è un'azione che il cliente può presentare qualora ritenga di avere subito un disservizio o quando ritiene che uno o più requisiti non siano conformi agli standard di servizio attesi.

Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a LINE altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.

Presentazione

Il passeggero può presentare le sue segnalazioni tramite le seguenti modalità:

- **telefonicamente**, al numero 0382.469293, attivo dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, dalle ore 7.30 alle ore 19.30; sabato feriale dalle ore 7.30 alle ore 13.00.
- **per iscritto**, 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, (telefax: 0371.67016)
- **in forma elettronica**, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica info@lineservizi.it o pec lineservizi@raccomandata-ar.com o compilando il modulo presente sul sito web al seguente link: www.lodiurbano.lineservizi.it/regolamento-di-viaggio/

Riscontro

I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio Customer Service.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



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 di cui LINE fornirà un aggiornamento interlocutorio.

Non saranno riscontrate le segnalazioni che non riportano gli estremi per poter inviare la risposta.

Segnalazione all'ART

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi ed aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo. In riferimento al trasporto su gomma, la norma di riferimento è il Regolamento UE 181/2011 che qui si allega.

Regolamento EU181_2011

I decreti legislativi attuativi dei Regolamenti UE in Italia individuano l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) quale organismo responsabile per la tutela dei diritti dei passeggeri in ambito ferroviario, autobus, marittimo e per vie navigabili interne.

In ragione di quanto precede, il passeggero ha diritto di presentare un reclamo all'ART in riferimento al predetto Regolamento accedendo al sito di cui si riporta il link:

<https://www.autorita-trasporti.it/lunione-europea-per-la-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri/>

RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

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.

Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso con le modalità definite dalla Regione e dagli Enti pubblici affidanti.

Le richieste di rimborso devono essere inviate via posta ordinaria all'indirizzo della sede LINE Spa di Via Felice Cavallotti n. 62, 26900 Lodi o via mail all'indirizzo richiesta.rimborsi@lineservizi.it;

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



È 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.

FOTOGRAFIE E RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche devono essere preventivamente **autorizzate dalla Direzione di LINE**; in caso contrario sono vietate. I viaggiatori prendono atto che la flotta di LINE è dotata di sistemi di videosorveglianza le cui riprese sono controllate e conservate in conformità alla normativa vigente in materia e connesse alle finalità del servizio.

PRIVACY

LINE tratta, archivia e protegge i dati di cui viene in possesso in base alla vigente normativa.

NORME FINALI

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 di LINE, 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 - e-mail info@lineservizi.it

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

QUALITA' DEL SERVIZIO

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

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

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

Il monitoraggio sul campo della qualità percepita viene realizzato grazie al supposto di azienda esterna che effettua verifiche periodiche e mirate.

In aggiunta a quanto sin qui detto a proposito del monitoraggio della qualità percepita, LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha attivato anche un sistema di monitoraggio della qualità erogata che permette di integrare i parametri di qualità percepita derivanti dalle indagini di cui sopra.

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

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

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

I fattori di qualità erogata e percepita e le metodologie di quantificazione sono stati estrapolati dal patrimonio informativo consolidato per la UNI EN 13816 secondo la quale LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. è Certificata. Tale corrispondenza rigorosa permette la totale tracciabilità delle informazioni dal momento della rilevazione a quello dell'indicazione del risultato entro il criterio di qualità predeterminato.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione



MISTERY CLIENT

Con la certificazione UNI EN 13816, LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha attivato la prima Indagine di Mystery Client, al fine di monitorare in modo anonimo il servizio erogato dall'azienda attraverso le osservazioni di un gruppo di ispettori/rilevatori esperto e formato, che si comporta come un gruppo di normali clienti.

Le indagini di Mystery Client consentono di:

- definire un percorso personalizzato di audit in relazione alle specifiche esigenze aziendali;
- beneficiare di un giudizio imparziale da una Parte Terza specializzata nel settore del TPL e della mobilità;
- disporre di ispettori/rilevatori qualificati e formati;
- dare visibilità alla clientela delle iniziative intraprese sull'attenzione al Cliente;
- monitorare e migliorare le proprie prestazioni nel tempo.

Il "Cliente Misterioso" nel fruire il servizio, interagisce con gli operatori ed osserva una numerosità rilevante di situazioni e per ognuna di essa valuta diversi parametri assegnando loro un punteggio su un'apposita scheda.

Il Cliente Misterioso è un ispettore/rilevatore che in fase di progettazione dell'indagine riceve una formazione specifica e risulta idoneo alla misurazione oggettiva dei parametri predisposti e da osservare, riportando sulle schede di valutazione di cui è dotato durante i monitoraggi sul campo, i singoli risultati.

Le schede di indagine riportano tutti gli indicatori ed i riferimenti utili ad esprimere la valutazione nel modo più oggettivo possibile.

Il Mystery Client è dunque uno strumento di indagine e di valutazione della qualità del servizio erogato complementare alla Customer Satisfaction in quanto:

- non è influenzato dalla soggettività del giudizio (percezione e non dato reale);
- non risente dell'effetto memoria;
- non risente della diversa sensibilità del cliente;
- non è influenzato dal momento in cui viene fatta la rilevazione (es: stato d'animo del cliente intervistato, influenza "del sentito dire")

Grazie a tale strumento sarà possibile:

- integrare l'indagine di Customer Satisfaction;
- effettuare benchmark interni ed esterni su specifici parametri di servizio;
- individuare i punti di forza e di debolezza della propria proposta di valore;
- comprendere quali sono i principali gap da colmare e indirizzare le opportune azioni di miglioramento.

È il quinto anno di attivazione, i risultati ottenuti sono stati buoni e nel rispetto dello standard aziendale.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

TABELLE MODALI: FATTORI

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: l'obiettivo fissato dell'anno precedente: **2020**; il valore effettivamente conseguito nell'anno in corso (**2021**), calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per l'anno successivo (**2021**).

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata. Le Misure dirette di Prestazione sono indicate con la sigla "MDP" mentre l'indagine di Soddisfazione del Cliente è indicata con la sigla "ISC".

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
Quantificazione al 31/12 di ciascun anno, della numerosità di incidenti, da circolazione stradale (attivi, passivi e concorsuali), occorsi durante l'effettuazione del servizio di linea esclusi trasferimenti a vuoto)	MDP 7.2.1 Numero incidenti totali / anno	≤31	4	≤ 4
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, della numerosità di incidenti con passeggeri feriti (esclusi cautelativi) a seguito di incidenti occorsi durante l'effettuazione del servizio di linea	MDP 7.2.1 Numero feriti in incidenti / anno	≤8	2	≤ 2
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, della numerosità di incidenti con passeggeri deceduti a seguito di incidenti.	MDP 7.2.1 Numero deceduti in incidenti/anno	0	0	0
Quantificazione delle percorrenze medie rispetto al numero sinistri annui	MDP 7.2.1 Bus km effettivo annuo/ n. sinistri circolazione annui	≤ 17.948	57.126	≤ 57.126
Quantificazione delle percorrenze medie rispetto al numero feriti annui	MDP 7.2.1 Bus km effettivo annuo/ n. feriti annui	≤ 69,549	114.153	≤ 114.153
Quantificazione delle percorrenze medie rispetto al numero morti annui	MDP 7.2.1 Bus km effettivo annuo/ n. morti annui	0	0	0

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

METODOLOGIA		UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
Sicurezza del mezzo	ISC	Voto Medio su base 10	≥8,19	7,81	≥7,81
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥98,10%	84,20%	≥84,20%

2. SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

METODOLOGIA		UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
Quantificazione al 31/12 del numero di autobus dotati di sistema di videosorveglianza rispetto al numero totale di autobus in servizio	MDP 7.1.1	Numero autobus con videosorveglianza / numero totale autobus in servizio	Dipende se il bando per finanziamento lo prevede. In ogni caso in caso di risorse l'azienda assicura la presenza	35%	Dipende se il bando per finanziamento lo prevede. In ogni caso in caso di risorse l'azienda assicura la presenza
Sicurezza rispetto a furti	ISC	Voto Medio su base 10	≥8,10	8,27	≥8,27
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥96,20%	97,20%	≥97,20%
Sicurezza rispetto a molestie	ISC	Voto Medio su base 10	≥8,11	7,99	≥7,99
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥ 96,30%	94,40%	≥ 94,40%

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

METODOLOGIA		UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
Quantificazione della percorrenza chilometrica effettivamente realizzata	MDP 4.2.1	Bus Km	Non definibile dall'azienda	457.010,53	Non definibile dall'azienda
Quantificazione della percorrenza chilometrica effettivamente realizzata rispetto a quella programmata	MDP 4.2.1	Bus Km effettivi/bus Km programmati	Non definibile dall'azienda	103,26%	Non definibile dall'azienda
Quantificazione delle corse esercite, al 31/12 di ciascun anno, rapportate alle corse annue programmate	MDP 4.2.1	Corse esercite al lordo di cause di forza maggiore /Corse programmate	≥99,84%	99,32%	≥99,32%
Quantificazione delle corse esercite, al 31/12 di ciascun anno,	MDP 4.2.1	Corse esercite al netto di cause di forza maggiore/Corse	≥99,96%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021	
rapportate alle corse annue programmate		programmate			
Regolarità del servizio	ISC	Voto Medio su base 10	≥7,97	7,87	≥7,87
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥95,30%	93%	≥ 93%

4. PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021	
Quantificazione delle corse effettivamente esercite, al 31/12 di ciascun anno, che sono giunte alla fermata capolinea di arrivo e termine corsa con un ritardo inferiore ai 5 minuti.	MDP 4.2.2	Corse in orario	≥99,98%	100%	100%
		Corse con ritardo inferiore ai 5'/Corse totali esercite	≤0,02%	0	0
Quantificazione dei mezzi effettivamente adibiti al servizio e dotati di sistema AVM 7 AVL rapportati al parco mezzi circolante, al 31/12 di ciascun anno	MDP 4.2.2	Mezzi dotati di AVM/Totale parco mezzi	100%	100%	100%
Puntualità del servizio	ISC	Voto Medio su base 10	≥8,12	8,38	≥8,38
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥95,30%	97,30%	≥97,30%

5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021	
Quantificazione della distanza fra i controlli sullo stato di integrità degli arredi.	MDP 6.2.1	numero di turni guida fra un controllo e l'altro	≥1	1	≥1
Numero massimo di giorni tra un ciclo di pulizia esterna e il successivo	MDP 6.2.1	n. giorni	≥10	10	≥10
Quantificazione della frequenza dei cicli di pulizia	MDP 6.2.1	Numero interventi/giorno	≥1	1	≥1

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
interna dei mezzi adibiti al servizio. Pulizia Ordinaria anti-covid19: Igienizzazione				
Quantificazione della frequenza dei cicli di disinfestazione e igienizzazione autobus/anno	MDP 6.2.1	Numero cicli di disinfestazione e igienizzazione/anno ≥ 2	2	≥ 2
Igienizzazione e Sanificazione anticovid-19 Igienizzazione		N° interventi settimanali su tutti i mezzi ==	1	1
Quantificazione della frequenza dei cicli di pulizia presso i punti vendita diretti aziendali	MDP 6.4.1	Numero cicli pulizia/giorno ≥ 1	1	≥ 1
Ordine e decoro degli interni (mezzi)	ISC 6.2.1	Voto Medio su base 10 $\geq 8,12$	8,27	$\geq 8,27$
	ISC 6.2.1	Quota intervistati con giudizio ≥ 6 $\geq 95,20\%$	95,90%	$\geq 95,90\%$
Pulizia esterna mezzi	ISC 6.2.1	Voto Medio su base 10 $\geq 8,16$	7,79	$\geq 7,79$
	ISC 6.2.1	Quota intervistati con giudizio ≥ 6 $\geq 95,50\%$	90,9%	$\geq 90,90\%$
Pulizia interna mezzi	ISC 6.2.1	Voto Medio su base 10 $\geq 8,68$	8,74	$\geq 8,74$
	ISC 6.2.1	Quota intervistati con giudizio ≥ 6 $\geq 98,30\%$	98,30%	$\geq 98,30\%$
Affollamento mezzi	ISC 6.2.1	Voto Medio su base 10 $\geq 7,86$	7,76	$\geq 7,76$
	ISC 6.2.1	Quota intervistati con giudizio ≥ 6 $\geq 93,40\%$	92,20%	$\geq 92,20\%$

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

6. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021	
Quantificazione del rapporto tra i mezzi adibiti al servizio e dotati di impianto di condizionamento ed il numero complessivo di mezzi circolanti e adibiti al servizio	MDP 6.3.2	Mezzi dotati di impianto di condizionamento/mezzi circolanti	100%	100%	100%
N. interventi ordinari su impianto di condizionamento all'anno	MDP 6.3.2	Numero interventi	1	1	1
Climatizzazione	ISC	Voto Medio su base 10	≥8,21	8,43	≥8,43
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥96,30%	97,70%	≥97,70%

7. SERVIZI AGGIUNTIVI

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021	
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, dei mezzi circolanti adibiti al servizio e dotati di pianale ribassato con riferimento ai mezzi totali circolanti	MDP 2.2.2	Mezzi dotati di pianale ribassato/Mezzi totali	100%	100%	100%
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, dei mezzi circolanti adibiti al servizio e dotati di pedana mobile con riferimento ai mezzi totali circolanti.	MDP 2.2.2	Mezzi dotati di pedana mobile/Mezzi totali	100%	100%	100%
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, dei mezzi circolanti adibiti al servizio e dotati di area di attracco per le carrozzelle con riferimento ai mezzi totali circolanti.	MDP 2.2.2	Mezzi dotati di area attracco carrozzelle/Mezzi totali	100%	100%	100%
Disponibilità di pedane mobili estraibili per l'accesso ai passeggeri disabili	ISC	Voto Medio su base 10	≥8,06	7,69	≥7,69
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥96,90%	91,90%	≥91,90%
Facilità di accesso	ISC	Voto Medio su base 10	≥8,38	8,02	≥8,02
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥98,10%	96,90%	≥96,90%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

8. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021	
Quantificazione degli impianti di fermata, al 31/12 di ciascun anno, su cui sono stati affissi gli orari di transito dei mezzi, con riferimento alla numerosità complessiva degli impianti di fermata di cui al criterio	MDP 3.1.2	Impianti di fermata con orari affissi/Impianti di fermata totali	100%	100%	100%
Indicazione della frequenza annua di verifica, aggiornamento e controllo dello stato degli orari affissi presso gli impianti	MDP 3.1.2	Numero di verifiche/anno	Ad ogni modifica del Programma di Esercizio	Ad ogni modifica del Programma di Esercizio	Ad ogni modifica del Programma di Esercizio
Quantificazione degli impianti di fermata, al 31/12 di ciascun anno, su cui sono state affisse informazioni sulle modalità di acquisto dei titoli di viaggio con riferimento alla numerosità complessiva degli impianti di fermata o acquisto on line	MDP	Impianti di fermata con modalità di acquisto dei titoli di viaggio affisse/Impianti di fermata totali	100%	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	ISC	Voto Medio su base 10	≥7,90	7,96	≥7,96
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥96,30%	86,50%	≥86,50%

9. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021	
fermate di interscambio con altre linee extraurbane, in caso affermativo loro quantificazione e fermate di interscambio	MDP 2.2.1	--	Non definibile dall'azienda	Non definibile dall'azienda	Non definibile dall'azienda
fermate di interscambio con ferrovia, in caso affermativo loro quantificazione e fermate di interscambio	MDP 2.2.1	--	Non definibile dall'azienda	Non definibile dall'azienda	Non definibile dall'azienda
Coincidenze con il trasporto ferroviario	ISC	Voto Medio su base 10	≥7,57	7,20	≥7,20

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

METODOLOGIA		UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
	ISC	Quota intervistati con giudizio > 6	≥94,20%	86,90%	≥86,90%
Coincidenze con il trasporto urbano/extraurbano	ISC	Voto Medio su base 10	≥7,61	7,32	≥7,32
	ISC	Quota intervistati con giudizio > 6	≥94,00%	88,40%	≥88,40%

10. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

METODOLOGIA		UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
Consistenza complessiva del parco mezzi adibiti al servizio.	MDP 8.1.1	Numero bus	19	20	20
Età media dei mezzi adibiti al servizio.	MDP 8.1.1	Anni	≥8,87	9,39	≥9,39
Consistenza della parte della flotta con età ≤ 5 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	≥ 6	5	≥ 5
Consistenza della parte della flotta con età > 5 anni e ≤ 10 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	≥ 14	6	≥ 6
Consistenza della parte della flotta con età > 10 anni e ≤ 15 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	≥ 9	3	≥ 3
Consistenza della parte della flotta con età > 15 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	--	6	≥ 6
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 0, 1 e 2 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%) Numero mezzi Euro 0-1-2/Numero totale mezzi	0	0	0
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 3 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%) Numero mezzi Euro 3/Numero totale mezzi	≤ 31,58%	31,58%	≤ 31,58%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 4 rapportata al parco mezzi complessivo	MDP 8.1.1	(%) Numero mezzi Euro 4/Numero totale mezzi	0%	0%	0%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione

METODOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	PREVISIONI 2020	VALORE 2020	PREVISIONI 2021
adibito al servizio.				
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 5 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%) Numero mezzi Euro 5/Numero totale mezzi		
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 5 EEV rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 5 EEV/Numero totale mezzi	≤ 36,84%	36,84%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 6 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 6/Numero totale mezzi	≥ 31,58%	31,58%
Verifica fumi	MDP	n. prova fumi all'anno	1	1
Attenzione all'ambiente	ISC	Voto Medio su base 10	≥7,63	7,92
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥90,00%	92,40%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 19 Data: Marzo 2021	La Direzione