



CARTA DELLA MOBILITA'



Anno 2017

INDICE

Argomento	Pagina
1 GENERALITA'	3
1.1 PRESENTAZIONE CARTA DI MOBILITA' DEI SERVIZI	3
1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI	3
1.3 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
1.3.1 La Storia	4
1.4 ESERCIZIO	5
1.4.1 Tipologia dei Servizi Forniti	6
1.4.2 Autolinee della sottorete Nord - Ovest	8
1.4.3 Elenco Scuole Superiori Servite	11
1.5 STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI	13
1.6 PRINCIPI FONDAMENTALI CARTA DI MOBILITA' DEI SERVIZI	14
2 I FATTORI DI QUALITA' DEL VIAGGIO	15
3 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE	16
3.1 RICONOSCIBILITA'	16
3.2 PRESENTABILITA'	16
3.3 COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO	16
3.4 CODICE DI COMPORTAMENTO	17
4 TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE	19
4.1 PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA	19
4.1.1 Attenti alle Esigenze del Cliente	19
4.1.2 Reclami e Suggerimenti o Proposte	19
4.1.3 Richieste d'Informazione	20
4.2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	20
4.3 SISTEMA TARIFFARIO	21
4.3.1 Tessere SITAM e Air Pullman	21
4.3.2 Documenti di Viaggio SITAM	22
4.3.3 Abbonamento Air Pullman per Scuole Superiori	26
4.3.4 Agevolazione Tariffaria - "Io Viaggio"	26
4.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE	30
4.5 TITOLI DI GRATUITA'	30
4.6 RETE DI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI	31
4.7 PROCEDURA E CASISTICHE PER RIMBORSI	31
4.8 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A PERSONE E COSE	31
4.9 VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE	32
4.9.1 Informazioni all'Utente	32
4.9.2 Oggetti Smarriti	32
4.9.3 Diritti e Doveri	32
4.9.4 Condizioni Generali di Viaggio	33
5 IL MONITORAGGIO	37
6 SCHEDE TEMATICHE	38
6.1 SICUREZZA DEL VIAGGIO	38
6.2 SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	39
6.3 REGOLARITA' DEL SERVIZIO	40
6.4 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	42
6.5 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	43
6.6 SERVIZI AGGIUNTIVI	44
6.7 SERVIZI VIAGGIATORI DISABILI	44
6.8 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	45
6.9 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	46
6.10 LIVELLO SERVIZI SPORTELLI	47
6.11 GRADO INTEGRAZIONE MODALE	48
6.12 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	49

1 GENERALITA'

❖ 1.1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DI MOBILITA' DEI SERVIZI

Gentili Clienti,

la carta di mobilità dei servizi di Air Pullman S.p.A. esprime, con evidenza, la volontà e l'impegno dell'Azienda di comunicare, in maniera trasparente, il processo di qualità, i risultati del servizio e gli obiettivi di miglioramento nell'ambito della propria attività di trasporto pubblico locale. E' un documento che risponde alle esigenze d'informazione e definisce i rapporti tra Azienda e Utente - Cliente.

Il documento è stato redatto in conformità con le linee guida contenute nel Capitolato di Gara per l'Affidamento dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale su Gomma in Provincia di Milano, elaborato dalla Direzione Centrale Trasporti e Viabilità, Settore Sistema dei Trasporti e in conformità al DPCM del 30/12/'98.

Lo scopo di tale documento è di perseguire costantemente un miglioramento nell'erogazione del servizio che propone l'Azienda attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Grazie a questa metodologia il nostro Utente - Cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

Air Pullman S.p.A. è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 dal 2002 e con aggiornamento introdotto nel 2008 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Da Settembre 2007 è inoltre certificata secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 dall'ente di certificazione ANCIS, accreditato da ACCREDIA.

Air Pullman S.p.A. adotta un sistema di gestione integrato qualità / ambiente e, dal 2013, anche un sistema etico ottenendo anche la relativa certificazione (SA8000:2008).

Air Pullman S.p.A. si è dotata, dal 2014, del modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/2001 e del relativo organo di vigilanza nominato dal Consiglio di Amministrazione.

La carta di mobilità di Air Pullman S.p.A. è disponibile presso la sede in Via Enrico Fermi 9 20090 Assago (MI) , presso il deposito in Via Roma 200, Solaro (MI) e pubblicata sul sito internet dell'Azienda www.airpullmanspa.com

❖ 1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/2004) "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Legge n. 273/95 (11/07/1995) "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento delle efficienze delle pubbliche amministrazioni".

Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (30/12/1998) "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti" o "carta della mobilità";

Decreto del Ministro della Funzione Pubblica (31/3/1994) "Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione";

Norma UNI 10600 (luglio 1997) “Presentazione e gestione reclami rientranti nell’ambito delle applicazioni della carta della mobilità”

❖ 1.3 PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA

Air Pullman S.p.A. è costituita in forma di Società per Azioni ed ha sede legale a Assago (MI) Via Enrico Fermi , 9.

L’Azienda opera nel campo del trasporto pubblico locale, su gomma, e in particolare assicura il collegamento delle linee interurbane della Provincia di Milano e Provincia Monza Brianza.

In questo ambito Air Pullman S.p.A.,nell’esercizio del lotto 1 Sottorete Nord – Ovest. assicura il collegamento di trentasei Comuni con circa quattro milioni di chilometri di percorrenza annua.

Air Pullman S.p.A. possiede un considerevole parco automezzi composto di oltre 150 mezzi, che comprende autobus di ultima generazione e a grande capacità di carico come gli autoarticolati. Nell’espletamento del programma d’esercizio utilizza autobus a pianale ribassato, a ridotta emissione inquinante e autobus ecologici nel rispetto delle indicazioni contenute nella D.C.R. 1347/99 e nel Decreto della Direzione Generale Trasporti e Mobilità della Regione Lombardia n. 4397/186 del 12/3/2002, integrato con i Decreti n. 7543/307 del 2/5/2002 e n. 14499/580 del 30/7/2002.

➤ 1.3.1 La storia

Air Pullman S.p.A. è stata fondata nel 1949, come Air Pullman ATAL, da Oldrini Ottavio, già proprietario di un’officina di Gallarate, il quale intuì l’importanza che avrebbe assunto negli anni a venire il trasporto di persone, sia nell’ambito industriale, sia in quello turistico.

Con l’acquisto di un autobus LANCIA 3/RO/PL iniziò il servizio di linea nella tratta Malpensa – Milano.

Nel 1952 Air Pullman ATAL ha cambiato la propria ragione sociale in Air Pullman S.p.A. e introdotto un nuovo servizio urbano di collegamento tra i sobborghi di Gallarate.

Negli anni successivi e fino al 2004 Air Pullman S.p.A. ha operato nel campo degli autoservizi di linea, granturismo e noleggio, sia nazionale, sia internazionale. Il parco automezzi è stato adeguatamente implementato e organizzato per erogare servizi di collegamento tra l’Aeroporto di Malpensa e Milano Stazione Centrale, tra Milano Fiera e l’aeroporto di Malpensa con l’Aeroporto di Linate, Milano Stazione Centrale e Aeroporto di Orio al Serio e infine Monza con Aeroporto di Linate.

Nel 2004 ha partecipato alle gare per l’assegnazione dei lotti di TPL della Provincia di Milano.

Nel 2007 Air Pullman S.p.A. ha acquistato un ramo d’azienda della Società CTNM di Solaro, azienda di pubblico servizio nell’ambito del trasporto, con operatività nella provincia nord - ovest di Milano.

Per l’erogazione di questo servizio sono state acquisite da CTNM parte delle risorse umane e strutturali e acquistato il deposito di Solaro, in Via Roma 200.

Il primo febbraio 2010 Air Pullman S.p.A. ha rilevato il 100% delle linee in concessione alla Società GTM S.p.A. di Garbagnate Milanese, azienda di pubblico servizio nell’ambito del trasporto, che ha dismesso l’esercizio, mentre il 18 ottobre 2010 ha rilevato un ramo d’azienda della Società SILA e Autoservizi Restelli Martino & c. di Milano, anch’essa azienda di pubblico servizio

nell'ambito del trasporto, con operatività Milano, Pavia, Varese e nella provincia nord - ovest di Milano.

Durante l'anno 2010 si è iniziato ad effettuare, in regime di sub-appalto, alcune linee del Comune di Mino di Area Urbana ovvero: 560 "Arese – Milano Qt8" e 566 "Bollate – Milano Roserio". Dall'anno 2015 si effettua una nuova linea ovvero 561 "Arese – Rho Fiera".

In data 27/12/2010, a seguito del contratto di servizio siglato con le Province di Milano e Monza e Brianza, è stato attivato l'esercizio del lotto 1 della Sottorete Nord-Ovest. Il principale deposito organizzato per lo svolgimento dell'attività si trova a Solaro, Via Roma 200. Per effetto delle diverse acquisizioni consolidate nel corso del 2010, Air Pullman S.p.A. ha subito una significativa crescita dimensionale, mentre la sua attività è stata caratterizzata da una continua evoluzione del servizio erogato. L'allargamento della rete di esercizio, avvenuta in fasi successive, ha prodotto un incremento della percorrenza di rete effettuata e un naturale potenziamento della struttura di movimento a supporto, con relativo rinnovamento e adeguamento delle risorse e del parco mezzi utilizzato.

Dall'anno 2011 Air Pullman S.p.A., in linea con il progetto di sviluppo programmato e rispondendo alle attese dell'utenza, ha realizzato un ammodernamento e un efficientamento della propria flotta assolutamente concorrenziale con qualsiasi altra analoga realtà. I mezzi in esercizio sulla rete hanno, infatti, un'anzianità media di 5,2 anni, a fronte di una media nazionale di 14 anni. Un investimento attento per un trasporto pubblico ecosostenibile a elevata compatibilità ambientale. La totalità dei mezzi in uso è dotata di accessibilità ribassata per favorire l'uso del mezzo pubblico a tutti.

❖ 1.4 ESERCIZIO

La zona di riferimento operativo è localizzata in una delle aree economiche e produttive più vitali dell'Italia settentrionale. E' vicina a Malpensa, uno dei principali Aeroporti dell'Europa settentrionale, servita da un sistema integrato di collegamenti ferroviari e stradali in fase di potenziamento come previsto dal Piano Regionale dei Trasporti della Lombardia e dalle Intese Stato - Regione sullo sviluppo della rete complessiva che costituisce il supporto al sistema urbano dell'area di Malpensa.

Nel mese di dicembre 2012 è stata inaugurata la nuova linea ferroviaria Saronno – Seregno – Albairate – Vermezzo, mentre è previsto un ulteriore futuro collegamento con il sistema aeroportuale milanese.

La connotazione urbana dei comuni dell'area nord – ovest, come del resto nelle restanti aree periferiche in prossimità di Milano, è completamente urbanizzata e non ha soluzione di continuità.

Alto il potenziale di utenti, studenti e pendolari, sia per il collegamento trasversale tra i diversi Comuni che costituiscono il territorio di rete, sia per il collegamento con Milano.

Il territorio interessato dai servizi del Lotto 1, sottorete Nord – Ovest, è delimitato dall'autostrada A8 dei Laghi e dalla superstrada Milano – Meda e fruisce del servizio linee ferroviarie S1 Lodi – Milano – Saronno - S2 Milano – Mariano C - S3 Milano Cadorna – Saronno e S4 Milano – Camnago-Lentate - S5 Varese - Treviglio – S6 Novara – Milano - S9 Saronno – Seregno – Albairate – Treviglio – S11 Chiasso – Milano.

La rete dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma consente l'adduzione alle stazioni di seguito elencate, dove è possibile l'interscambio con le linee ferroviarie Regionali e Suburbane S1 Lodi – Milano - Saronno (interscambio Bollate – Garbagnate M.se - Saronno) - S2 Milano – Mariano C. (interscambio Paderno D. – Bovisio – Cesano M. – Seveso) - S3 Milano – Saronno (interscambio Bollate – Garbagnate M.se - Saronno) - S4 Milano – Camnago-Lentate (interscambio

Paderno D. – Bovisio – Cesano M. – Seveso - Camnago – Lentate) - S5 Treviglio - Milano – Legnano -Varese (interscambio Rho Fiera- Rho- Legnano) e S6 Novara – Milano – Treviglio (interscambio Rho - Rho Fiera), S9 Saronno – Seregno - Albairate (interscambio Saronno – Cesano Maderno –Seveso- Seregno) – S11 Chiasso – Milano (interscambio Camnago – Seregno) - MM 1 (interscambio Rho Fiera), MM 3 (interscambio Milano Zara).

➤ 1.4.1 Tipologia dei servizi forniti

Le linee ordinarie che costituiscono la rete del Lotto 1, di competenza di Città Metropolitana di Milano e Monza Brianza, sono diciotto ordinarie e mettono in collegamento il territorio con tutti i poli attrattori quali:

- *le stazioni ferroviarie* di Rho e Rho Fiera (Trenitalia/Trenord) , Saronno (Trenord), Garbagnate M. (Trenord) , Bollate Centro e Nord (Trenord) , Paderno Dugnano - Palazzolo (Trenord), Varedo (Trenord) Bovisio M. (Trenord), Cesano M. (Trenord), Seveso (Trenord), Camnago-Lentate (Trenitalia/Trenord) , Seregno (Trenitalia/Trenord) e Legnano (Trenitalia/Trenord);
- *le stazioni metropolitane ATM* di Rho Fiera M1 e Milano Zara M3;
- *i poli scolastici* di Arese, Bollate, Paderno Dugnano, Rho, Saronno, Cesano M. – Seregno - Limbiate e Legnano;
- *gli ospedali* di Rho, Rho-Passirana, Bollate, Garbagnate M., Legnano, Saronno, Milano Niguarda, Milano Sacco e Milano Galeazzi.

Alle linee ordinarie si aggiungono quindici linee dedicate alle scuole superiori che collegano i diversi plessi scolastici.

Di seguito tabella dei trentasei Comuni serviti dalle autolinee Air Pullman, numero di abitanti per comune e Superficie in Km².

Comuni serviti dalle autolinee CAL – Air Pullman S.p.A.	Numero Abitanti	Superficie Km ²	Provincia
ARESE	19500	6,52	MI
BARANZATE	11500	2,78	MI
BARLASSINA	6800	2,85	MB
BOLLATE	36500	13,12	MI
BOVISIO MASCIAGO	16600	4,92	MB
CANTÙ	39000	23,18	CO
CARONNO PERTUSELLA	15600	8,6	VA
CERIANO LAGHETTO	6300	7,01	MB
CERMENATE	9000	8,08	CO
CESANO MADERNO	36900	11,46	MB
CESATE	11600	5,7	MI
COGLIATE	8300	6,95	MB
CORMANO	20000	4,45	MI

Comuni serviti dalle autolinee CAL – Air Pullman S.p.A.	Numero Abitanti	Superficie Kmq	Provincia
DESIO	40300	14,76	MB
GARBAGNATE M.	26900	8,86	MI
LAINATE	25150	12,93	MI
LAZZATE	7600	5,3	MB
LEGNANO	58300	17,72	MI
LENTATE SUL SEVESO	15500	13,99	MB
LIMBIATE	34600	12,4	MB
MEDA	23000	8,33	MB
MISINTO	5000	5,14	MB
NOVATE M.	20160	5,47	MI
ORIGGIO	7300	8,05	VA
PADERNO DUGNANO	47500	14,12	MI
RESCALDINA	14000	8,2	MI
RHO	50600	22,32	MI
ROVELLASCA	7500	3,46	CO
SARONNO	38750	10,84	VA
SENAGO	21000	8,63	MI
SEREGNO	42800	13,01	MB
SEVESO	22400	7,35	MB
SOLARO	14000	6,7	MI
UBOLDO	10330	10,61	VA
VAREDO	12900	4,84	MB
36	783190	328,65	

► 1.4.2 Autolinee della sottorete Nord – Ovest

○ Città Metropolitana di Milano

- Z110** Saronno (FNM)-Caronno P.-Garbagnate M. (FNM)-Arese-Rho Fiera (FS-M1)
- Z112** Saronno (FNM)-Uboldo-Rescaldina (dir. Rescalda)-Legnano (Ospedale)
- Z113** Saronno (FNM)-Uboldo-Origgio-Lainate-Rho (FS)
- Z114** Saronno (FNM)-Solaro-Cesate-Garbagnate M. (FNM)-Senago-Palazzolo M.se (FNM)
- Z119** Saronno (FNM) – Solaro – Limbiate (Mombello)
- Z120** Garbagnate M. (FNM ospedale) – Lainate (Arese) - Rho FS
- Z121** Rho (FS)-Arese-Bollate (FNM) (dir. Rho Fiera (FS-M1))
- Z122** Rho FS – Arese – Garbagnate FNM
- Z130** Limbiate-Senago (dir. Milano M3)-Bollate (FNM e Ospedale)

○ **Città Metropolitana di Milano: Servizi Dedicati Scuole Superiori**

Z181 Solaro-Limbiate-Senago-Bollate
Z182 Solaro-Cesate-Senago-Paderno D.-Bollate
Z183 Senago-Bollate
Z184 Novate M.se-Bollate
Z185 Garbagnate M.se-Lainate-Arese-Bollate
Z186 Paderno D.-Bollate
Z187 Milano (Roserio)-Baranzate-Bollate
Z188 Arese-Bollate
Z191 Seregno-Seveso-Cantù
Z192 Solaro-Cesate-Garbagnate M.se-Arese-Rho
Z193 Cesate-Garbagnate M.se-Arese
Z194 Rho-Arese
Z195 Paderno D.-Senago-Limbiate
Z196 Arese-Garbagnate M.se-Limbiate
Z197 Garbagnate M.se-Cesate-Solaro-Limbiate

○ **Provincia Monza e Brianza**

Z111 Saronno (FNM)-Solaro-Limbiate (dir. Senago)-Varedo (FNM)-Bovisio M.-Desio
Z115 (*) Saronno (FNM)-Solaro-Ceriano L. (FNM) -Cesano M. (FNM)-Seveso (FNM)-Barlassina-Seregno (FS)
Z116 Cesano M.(FNM) - Seveso (FNM) - Seregno (FS)
Z117 Cesano M. (FNM) – Ceriano L. (FNM) Solaro - Saronno (FNM)
Z150 Cantù-Asnago (FS)-Cermenate-Lentate s/S Camnago (autostazione) (FNM/FS)-Seveso-Cesano M. (FNM)-Limbiate- Senago-Paderno D.-Cormano-Milano (Comasina M3)
Z160 Lentate s/S Camnago (Autostazione) (FNM/FS).-Lazzate-Misinto (dir. Rovellasca)-Saronno (FNM)
Z161 Cogliate-Ceriano L.-Saronno (FNM)
Z163 Limbiate-Cesano M. (FNM)-Seveso (dir. Ceriano L.)-Cogliate-Misinto-Lazzate
Z165 Lentate s/S – Camnago (Autostazione) (FNM/FS) – Barlassina - Meda
Z166 Lentate s/S Copreno – Camnago (Autostazione) (FNM/FS) – Barlassina – Meda – Seregno (Istituti)

Comuni	Autolinee in transito	Interscambi
ARESE	Z110 - Z120 - Z121 - Z122 - Z185 - Z188 - Z192 - Z193 - Z194 - Z196	560
BARLASSINA	Z115 - Z116 - Z150 - Z160 - Z162 - Z191	----
BARANZATE	Z187	560 - 566
BOLLATE	Z121 - Z130 - Z181 - Z182 - Z183 - Z184 - Z185 - Z186 - Z187 - Z188	TRENORD - S1 - S3 - 560 - 566
BOVISIO	Z111 - Z115 - Z150	TRENORD - S2 - S4 - Z209 - Z251
CANTÙ	Z150 - Z191	TRENITALIA - C45 - C50 - C52 - C80 - C81 - C82 - C84 - C85 - C86 - CC87
CARONNO PERTUSELLA	Z110	TRENORD - S1 - S3 - H204
CERIANO LAGHETTO	Z115 - Z117 - Z161 - Z163	----
CESANO MADERNO	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163 - Z191	TRENORD - S2 - S4 - Z209 - Z250 - Z251
CERMENATE	Z150 - Z191	TRENITALIA - S11 - C80 - C84 - CC87
CESATE	Z114 - Z181 - Z182 - Z192 - Z196 - Z197	TRENORD - S1 - S3

Comuni	Autolinee in transito	Interscambi
COGLIATE	Z160 - Z161 - Z163	----
CORMANO	Z130 - Z150	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - 708 - 705 - H6802 - Z301
DESIO	Z111	TRENITALIA - S9 - S11 - 166 - C80 - Z209 - Z231 - Z232 - Z250 - Z251
GARBAGNATE	Z110 - Z113 - Z114 - Z120 - Z121 - Z122 - Z181 - Z182 - Z185 - Z192 - Z193 - Z196 - Z197	TRENORD - S1 - S3 - 560
LAINATE	Z113 - Z120 - Z185	H609s - Z601 - Z605 - Z606 - Z607 - Z608 - Z609 - Z612 - Z617 - Z618 - Z619
LAZZATE	Z160 - Z163 - Z191	----
LEGNANO	Z112	TRENITALIA - S5 - H601 - H609 - Z601 - Z602 - Z605 - Z609 - Z611 - Z612 - Z627 - Z636 - Z642
LENTATE SUL SEVESO	Z150 - Z160 - Z162 - Z191	TRENITALIA - TRENORD - S4 - S11
LIMBIATE	Z111 - Z114 - Z115 - Z119 - Z130 - Z163 - Z181 - Z195 - Z196 - Z197	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - Z205 - Z250 - Z251
MEDA	Z160 - Z162	TRENORD - S2 - S4 - C80
MILANO	Z121 - Z130 - Z150 - Z187	MM3 - ATM URBANA (90 - 91 - 92 - 70 - 2 - 4 - 7 - 31)
MISINTO	Z160 - Z163 - Z191	C60
NOVATE MILANESE	Z184	TRENORD - S1 - S3 - ATM (82 - 89)
ORIGGIO	Z113	H601 - Z617
PADERNO DUGNANO	Z114 - Z130 - Z150 - Z182 - Z183 - Z186 - Z195	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - 566 - Z219 - Z229 - Z251
RESCALDINA	Z112	TRENORD - MXP - H601
RHO	Z110 - Z113 - Z120 - Z121 - Z122 - Z192 - Z194	TRENITALIA - S5 - S6 - MM1 - H224 - H225 - H231 - H4808 - H6808 - H6948 - Z601 - Z605 - Z606 - Z607
ROVELLASCA	Z160	TRENORD
SARONNO	Z110 - Z111 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 - Z117 - Z119 - Z160 - Z161	TRENORD - MXP - S1 - S3 - C67 - H203 - H204 - H206
SENAGO	Z111 - Z114 - Z130 - Z150 - Z181 - Z182 - Z183 - Z195	Z251
SEREGNO	Z115 - Z116 - Z162 - Z191	TRENITALIA - TRENORD - S9 - S11 - C80 - D60 - Z228 - Z231 - Z232 - Z233
SEVESO	Z115 - Z116 - Z150 - Z162 - Z163 - Z191	TRENORD - S2 - S4
SOLARO	Z111 - Z114 - Z115 - Z119 - Z181 - Z182 - Z192 - Z196 - Z197	----
UBOLDO	Z112 - Z113	H601
VAREDO	Z111 - Z150	TRENORD - S2 - S4 - TRAMVIA T1 - Z205 - Z251

► Schema linee di collegamento:

Linee Interurbane

Città Metropolitana Milano
Provincia Monza e Brianza



- Z181 Solaro - Limbiate - Senago - Bollate
- Z182 Solaro - Cesate - Senago - Paderno D. - Bollate
- Z183 Senago - Bollate
- Z184 Novate M. - Bollate
- Z185 Garbagnate M. - Lainate - Arese - Bollate
- Z186 Paderno D. - Bollate
- Z187 Milano - Baranzate - Bollate
- Z188 Arese - Bollate
- Z191 Seveso - Linate - Lazzate - Cernusco - Cantù
- Z192 Solaro - Cesate - Garbagnate M. - Arese - Rho
- Z193 Cesate - Garbagnate M. - Arese
- Z194 Rho - Arese
- Z195 Paderno D. - Senago - Limbiate
- Z196 Arese - Garbagnate M. - Limbiate
- Z197 Garbagnate M. - Cesate - Solaro - Limbiate



Trasporto per le scuole superiori

► 1.4.3 Scuole Superiori servite della sottorete nord – ovest

Scuole	Indirizzo	Località	Autolinee	Fermata
Liceo Artistico FONTANA	Via Allende, 2	ARESE	Z110 - Z120 - Z121 - Z122 - Z185 - Z188 - Z192 - Z193 - Z194 - Z196	Via Allende / Via Don Minzoni / Via Moro
Liceo FALCONE e BORSELLINO	V. Matteotti, 31	ARESE	Z110 - Z120 - Z121 - Z122 - Z185 - Z188 - Z192 - Z193 - Z194 - Z196	Via Matteotti / Viale dei Platani
Centro Salesiano SAVIO	Via F.della Torre, 2	ARESE	Z110 - Z121 - Z122 - Z185 - Z188 - Z192 - Z193 - Z194 - Z196	Via Matteotti / Viale Sempione / Viale M.te Resegone
ITCS P. LEVI	Via Varalli, 20	BOLLATE	Z181 - Z182 - Z183 - Z184 - Z185 - Z186 - Z187 - Z188	Via Varalli
ITCS E. da ROTTERDAM	Via Varalli, 20	BOLLATE	Z181 - Z182 - Z183 - Z184 - Z185 - Z186 - Z187 - Z188	Via Varalli
ISTITUTO SANTA MARTA	Via Montenero, 4	CANTU'	Z150 - Z191	
LICEO SCIENTIFICO E. FERMI	Via Giovanni XXIII	CANTU'	Z150 - Z191	Via Papa Giovanni XXIII
ISTITUTO SANT'ELIA	Via Sesia, 1	CANTU'	Z150 - Z191	Via Papa Giovanni XXIII
LICEO ARTISTICO B. LUINI	Via Andina, 7	CANTU'	Z191	Via Andina
ISTITUTO STATALE D'ARTE MELOTTI	Via Andina, 8	CANTU'	Z191	Via Andina
S.A.C.A.I. SCUOLA ACCONCIATORI CESANESI	Via Cozz, i 7	CESANO MADERNO	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163	Via Monteverdi / Via Boga / Duca D'Aosta
IRIS VERSARI (Ist. Tec. Comm.)	Via Calabria, 24	CESANO MADERNO	Z115 - Z150 - Z163	Via Naz. Giovi / Via Calabria
I.T.I.S. MAJORANA (Ist. Tec. Industriale)	Via A. De Gasperi, 6	CESANO MADERNO	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163	Via Monteverdi / Via Boga / Via Matteotti
S.M.S. SALVO D'ACQUISTO	Via Cozzi, 7	CESANO MADERNO	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163	Via Monteverdi / Via Boga / Duca D'Aosta
ASSOCIAZIONE CIOFS LOMBARDIA	Via R. Cozzi, 12	CESANO MADERNO	Z115 - Z116 - Z117 - Z150 - Z163	Via Monteverdi / Via Boga / Duca D'Aosta
AFOL Metropolitana	Via Romanò	CESATE	Z114 - Z181 - Z182 - Z192 - Z193 - Z196 - Z197	Via Romanò
I.T.I.S. ENRICO FERMI	Via Agnesi, 24	DESIO	Z111	Piazza Atleti Azzurri
LICEO SCIENTIFICO E. MAJORANA	Via Agnesi, 20	DESIO	Z111	Piazza Atleti Azzurri
LICEO STATALE RUSSEL	Via San Carlo, 19	GARBAGNATE	Z122	Via Libertà / Via Monza
I.T.I.S. - LICEO BERNOCCHI	Via Diaz, 2	LEGNANO	Z112	Corso Sempione
I.P.S.I.A. A. BERNOCCHI	Via A. Bernocchi, 6	LEGNANO	Z112	Corso Sempione
LICEO SCIENTIFICO E CLASSICO GALILEI	Via Gorizia, 16	LEGNANO	Z112	Via Gorizia / Via Monte Nevoso
I.T.C. E ARTISTICO DELL'ACQUA	Via Calini, 5	LEGNANO	Z112	Corso Sempione
ISTITUTO BARBARA MELZI	Via Barbara Melzi, 4	LEGNANO	Z112	Corso Sempione
AFOL Metropolitana	Via M.te Grappa, 23	LIMBIATE	Z111 - Z115 - Z119 - Z130 - Z163 - Z196 - Z197	Via Monte Grappa
ITC MORANTE periti	Via Buonaparte, 2/bis	LIMBIATE	Z111 - Z114 - Z115 - Z130 - Z163 - Z196 - Z197	Via Monte Grappa / Via Bonaparte
IST. TECNICO AGRARIO CASTIGLIONI	Via Garibaldi, 35	LIMBIATE	Z111 - Z114 - Z115 - Z130 - Z163 - Z196 - Z197	Via Monte Grappa
S.A.C.A.I. SCUOLA ACCONCIATORI CESANESI (chiusa a settembre 2015)	Via Buoizzi, 29	LIMBIATE	Z111 - Z163 - Z181 - Z195	Via Buoizzi

Scuole	Indirizzo	Località	Autolinee	Fermata
LICEO MARIE CURIE	Via Cialdini ,181	MEDA	Z160	Via Cialdini
ISTITUTO COMPRESIVO A. DIAZ	Via Tre Venezie, 67	MEDA	Z162	Via Tre Venezie
ITCS GADDA	Via L.da Vinci, 18	PADERNO DUGNANO	Z195	Via Leonardo da Vinci
IST. PROFESS. OLIVETTI	Via de Martiri ,20	RHO	Z113 - Z120 - Z121 - Z122 - Z192 - Z194	Via Ratti
IPSIA PUECHER	Via Bersaglio ,56	RHO	Z121 – Z122 – Z113	Via Terrazzano – Via Pace – Corso Europa
ITC GEOMETRI MATTEI	Via Padre Vaiani, 18	RHO	Z113 - Z192	Via Lainate
LICEO SCIENTIF.MAJORANA	Via Ratti, 88	RHO	Z113 - Z120 - Z121 - Z122 - Z192 - Z194	Via Ratti
IST TEC. CANNIZZARO	Via R. Sanzio, 2	RHO	Z113 - Z120 - Z121 - Z122	Via Italia / Via Meda
LICEO CLASSICO REBORA	Via N. Sauro, 13	RHO	Z122 - Z192 - Z194	Via Pace
ISTITUTO MAGISTRALE - LICEO C. REBORA	Via Papa Giovanni XXIII	RHO	Z120	Via San Carlo
ORSOLINE SAN CARLO	Via S. Giuseppe, 60	SARONNO	Z111 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161	P.za Cadorna / Via Cantore / Via Italia
I.P.S.I.A. PARMA (Ist. Prof. Ind. Artig.)	Via Mantegazza, 25	SARONNO	Z110 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 –Z117 - Z160 - Z161	Via Varese / Via Novara
ZAPPA (Ist. Tec. Comm.)	Via A. Grandi, 4	SARONNO	Z110 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161	Via Varese / Via Novara
RIVA (Ist. Tec. Industriale)	Via Carso, 10	SARONNO	Z110 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161	Via Varese
LEGNANI (Lic. Classico)	Via Volonterio ,34	SARONNO	Z110 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161	Via Varese
G.B. GRASSI (Lic. Scientifico)	Via Benedetto Croce	SARONNO	Z110 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161	Via Varese
FACEC (Collegio Castelli Arcivescovile)	Piazzale Santuario, 10	SARONNO	Z110 - Z112 - Z113 - Z114 - Z115 - Z160 - Z161	Via Varese / Via Novara
ISTITUTO PADRE MONTI (C.F.P)	Via Legnani, 4	SARONNO	Z111 - Z114 - Z115 - Z117 - Z160 - Z161	P.za Borella / Via Cantore/Via Italia
PACI (Geom. Rag.)	Via Parini, 101	SEREGNO	Z115 –Z116- Z162	Via Parini
MARTINO BASSI (Ist. Tec. Comm.)	Via Briantina, 68	SEREGNO	Z115 – Z116 - Z162	Via Briantina
PACLE PRIMO LEVI (Ist. Tec. Geom.)	Via Briantina, 68	SEREGNO	Z115 –Z116-- Z162	Via Briantina
COLLEGIO BALLERINI	Via Verdi, 77	SEREGNO	Z115 –Z116- Z162	Via Stoppani
G. PARINI (Sc. Sociali – Linguistico)	Via Gramsci, 17	SEREGNO	Z115 – Z116	Via Oriani
M.CANDIA istituto linguistico Europeo	Via Torricelli , 37	SEREGNO	Z115 – Z116	Via Stoppani
L. MILANI (Ist. Prof. Commercio)(2° sede)	Via De Gasperi ,5	SEVESO	Z115 - Z116 - Z162	Via Vittorio Veneto / Corso Isonzo
FRASSATI (Lic. Scientifico)	Via C. Colombo, 7	BARUCCANA DI SEVESO	Z115 – Z116	Via Colombo
IST. COMPR. A. MORO	Viale Brianza, 125	VAREDO	Z111	Viale Brianza

❖ 1.5 STRATEGIE E OBIETTIVI AZIENDALI

Una delle ragioni principali che alimenta il fenomeno della disincentivazione all'uso del trasporto pubblico locale è la scarsa soddisfazione avvertita dall'Utenza. Questo aspetto è dovuto a diverse componenti: puntualità del servizio, frequenze e tempi di percorrenza, bassa velocità commerciale, comodità a bordo e a terra, qualità e tempestività dell'informazione, ecc, che sono per gli utilizzatori elementi di giudizio rilevanti. Alcuni problemi, però, non dipendono direttamente dall'operatore che eroga il servizio. Il trasporto interurbano su gomma è fortemente condizionato dalla congestione della viabilità cittadina e l'assenza di adeguate misure di protezione e contenimento quali, ad esempio, un sistema di corsie preferenziali, ne condiziona, in maniera evidente lo sviluppo.

Tuttavia esistono numerose componenti del servizio di trasporto pubblico che sono sotto il diretto controllo dell'operatore. Air Pullman S.p.A. intende perseguire con determinazione alcuni risultati che costituiscono il successo per un gestore: comfort a bordo dei mezzi, adeguata informazione, tutela dell'utenza più debole, efficienza dei mezzi, professionalità e competenza delle risorse, tutela dell'ambiente, ecc., sulle quali è possibile intervenire con efficacia per migliorarne i risultati e quindi il grado di soddisfazione della clientela. I diversi processi, amministrativi, tecnologici e operativi possono quindi essere inquadrati e gestiti all'interno di un sistema e di un modello organizzativo che consenta di valutarne i risultati e migliorarne, attraverso un piano programmatico, l'efficienza.

L'efficienza di prodotto, infatti, non è solo una questione di risparmio di risorse nel conseguimento di livelli produttivi ma è anche la base di partenza per un miglioramento delle condizioni di vita della popolazione legate alla qualità e la diffusione territoriale dei servizi di trasporto.

In particolare l'obiettivo strategico aziendale si propone di:

- Dimensionare in maniera ottimale la rete e la sua copertura;
- Ottimizzare e razionalizzare il rapporto parco mezzi – risorse – km di percorrenza;
- Efficientare tutte le lavorazioni manutentive per mantenere alto il livello di disponibilità dei mezzi;
- Informatizzare il controllo sui dati della mobilità per analizzarne i risultati, individuare le eventuali criticità e intervenire con opportune azioni correttive;
- Migliorare il livello di soddisfazione dei nostri Clienti – Utenti attraverso la puntualità del servizio, l'adeguata disponibilità di mezzi, e un'efficiente rete informativa e azioni mirate ad assicurare un elevato livello di sicurezza;
- Supportare le risorse umane utilizzate nel processo per un miglior risultato complessivo alimentando il loro senso di appartenenza e rispondere alle attese dell'Utenza;
- Caratterizzare la specificità del gestore attraverso una chiara identificazione del servizio, dei mezzi e delle risorse impiegate;
- Difendere l'ambiente attraverso l'utilizzo di mezzi rispondenti a caratteristiche tecnologiche avanzate e adeguati al perseguimento della politica aziendale di contenimento e mitigazione di sostanze inquinanti nell'aria.

❖ 1.6 Principi fondamentali della Carta di Mobilità dei Servizi

La carta di Mobilità dei Servizi si basa sui seguenti principi che, in sintesi, rappresentano i valori guida intrapresi da Air Pullman S.p.A.:

1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione.
- Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

2 CONTINUITÀ

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

3 PARTECIPAZIONE

- Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:
 - o analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
 - o il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle aziende, Associazioni dei Consumatori).

4 EFFICIENZA ED EFFICACIA:

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

5 LIBERTÀ DI SCELTA

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

2 I FATTORI DI QUALITÀ DEL VIAGGIO

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

- Sicurezza del Viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale del Viaggiatore
- Regolarità del Servizio (e Puntualità dei Mezzi)
- Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- Confort del Viaggio
- Servizi Aggiuntivi
- Servizi per Viaggiatori Disabili
- Informazione alla Clientela
- Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale a Contatto con l'Utenza
- Livello Servizi Sportello
- Grado Integrazione Modale
- Attenzione all'Ambiente

Per ognuno di questi fattori sono stati specificati i relativi indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni erogate.

A ogni indicatore, con riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

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

In particolare lo standard, che identifica un valore, può essere:

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

3 ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI

❖ 3.1 RICONOSCIBILITA'

Il personale a diretto contatto con gli utenti è costituito da personale viaggiante e addetti call center - centralino.

Il personale viaggiante è immediatamente riconoscibile: indossa una divisa aziendale composta di giacca di colore blu e pantaloni di colore blu con il logo Air Pullman presente sulla giacca .

In osservanza alle vigenti norme che regolano il pubblico servizio, il personale aziendale a contatto con la clientela è identificabile da un badge, ben visibile, che riporta il logo aziendale, la fotografia della persona, il numero di matricola e la mansione.

Il personale del call center - centralino è costituito dagli impiegati operanti presso gli uffici di Somma Lombardo o Solaro; quale segno di riconoscibilità rispondono al telefono enunciando il nome della Società (Air Pullman), l'ufficio di appartenenza e di seguito il proprio nome.

❖ 3.2 PRESENTABILITA'

Il personale in forza ad Air Pullman S.p.A. indossa sempre la divisa pulita e ben ordinata (personale viaggiante) oppure abiti decorosi (impiegati) e ha estrema cura della propria persona, evitando forme di trascuratezza o eccessiva eccentricità.

❖ 3.3 COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO

Air Pullman S.p.A. cura che le comunicazioni, sia verbali sia scritte, avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e adotta indirizzi atti a stabilire in generale rapporti di fiducia e collaborazione con gli Utenti.

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

E', inoltre, disponibile al personale copia del codice di comportamento etico adottato mediante affissione nelle bacheche aziendali.

Ai fini di creare una cultura interna aziendale che favorisca i principi della certificazione ambientale, è previsto un percorso formativo rivolto al personale viaggiante per sensibilizzarlo al contenimento degli impatti ambientali che caratterizzano il servizio di trasporto erogato da Air Pullman S.p.A.

Percorsi formativi sono realizzati anche in merito alla qualità del servizio volti a migliorare le competenze delle risorse impiegate per guida in esercizio, interazione con i clienti, aggiornamenti legislativi o organizzativi interni.

Air Pullman SPA ha adottato il documento denominato “Carta della Mobilità” in attuazione dell'articolo 2, comma 2, della legge 12 luglio 1995, n.273, sulla base dei principi della direttiva del PCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, punto 2.5, titolato “Aspetti relazionali/Comunicazioni del personale a contatto con l’utenza”, l’Azienda Air Pullman S.p.A. ha predisposto e adotta in data 20 maggio 1999 il presente codice di comportamento del proprio personale d’ora in poi denominato “Codice”.

❖ 3.4 II CODICE DI COMPORTAMENTO

Art. 1 Campo di Applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni da lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore di Air Pullman S.p.A. e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d’ora in poi denominati “personale”.

Art. 2 Finalità

Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta di Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati e il rapporto tra gli Utenti e Air Pullman S.p.A.

Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi di mansione del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.

Il codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli Utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità dei servizi.

Art.3 Disposizioni di Carattere Generale

I principi e i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà e imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.

Il personale è tenuto al rispetto del codice e assumendo servizio s’impegna a osservarlo in ogni sua parte.

Air Pullman S.p.A. s’impegna ad affiggere il codice nelle bacheche accessibili al personale.

Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice.

Art. 4 Comportamento generale

Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli Utenti e l’Azienda.

Nell’espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l’interesse pubblico agli interessi privati propri e altrui; ispira le proprie decisioni e i propri comportamenti alla cura dell’interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.

Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli Utenti e assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.

Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.

Nei rapporti con gli Utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.

Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.

Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

Art.5 Comportamento in Servizio

Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istituzioni in vigore.

Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.

Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile di servizio.

Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile il proprio superiore, prima dell'inizio del servizio, al fine di assicurarne la tempestiva sostituzione, qualora si trovi nell'impossibilità di attendere i propri obblighi.

Il personale sia accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno del veicolo assegnato; si accerta, altresì, che il veicolo sia dotato dei documenti prescritti. Segnala sull'apposito registro i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo. In caso d'incidente si trattiene sul luogo fino a quando non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone, eventualmente infortunate.

Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita e in ordine.

Art.6 Rapporti con il Pubblico

Il personale in diretto rapporto con gli Utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste. Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con gli Utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.

Il personale viaggiante non s'intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con i viaggiatori e con le persone a terra.

A tutti gli Utenti, il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza la preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.

Il personale viaggiante riferisce all'ufficio competente ogni elemento e informazione concernente l'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità di trasporto.

Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con gli Utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard d'immagine aziendale.

Art.7 Valutazione dei Risultati

Sulla base delle informazioni raccolte, l'Azienda procede a una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative, in applicazione al presente codice sugli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta di Mobilità.

Art.8 Aggiornamento del Codice

Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'Azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente codice tenendo pure conte dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni Sindacali e da Associazioni di Utenti e Consumatori.

4 TUTELA DELL'UTENTE VIAGGIATORE

❖ 4.1 PROCEDURA DI DIALOGO TRA CLIENTE E AZIENDA

➤ 4.1.1 Attenti alle esigenze dei Clienti

Air Pullman S.p.A. è consapevole della necessità di mantenere un dialogo costruttivo e aperto con i propri utenti / clienti. La “Customer Experience” diviene, pertanto, elemento basilare per individuare e cogliere le sempre crescenti esigenze dell’utenza e quindi attivare i necessari correttivi per migliorare l’erogazione del proprio servizio.

➤ 4.1.2 Reclami e Suggerimenti o Proposte

- Reclami, suggerimenti o proposte possono essere inoltrate alla sede operativa di Air Pullman S.p.A. con le seguenti modalità:
 - Per lettera: Air Pullman S.p.A. Via Roma, 200 - 20020 Solaro (MI)
 - Per posta elettronica: utilizzando l’apposito “form” disponibile sul sito aziendale www.airpullmanspa.com, alla pagina “dove rivolgersi per” e quindi “cliccando” il modello desiderato (reclamo, suggerimento o proposta).
 - URP, ubicato presso la sede di Solaro, via Roma 200, è operativo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle h. 08.00 alle h.19.00 e il sabato dalle h. 08.30 alle h.12.30.
 - Per fax; al numero 02 96792408
 - Presso le rivendite biglietti convenzionate ed elencate sul sito aziendale www.airpullmanspa.com

Il reclamo oppure il suggerimento o proposta, deve essere presentato per iscritto; nel caso il reclamo fosse ricevuto in forma verbale, l’Utente è invitato a scrivere. Il reclamo deve contenere le generalità dell’Utente-Cliente e deve spiegare le ragioni per le quali si ritiene ci sia stata la violazione ai principi e agli impegni assunti dall’azienda nella presente Carta, affinché possa essere istruita l’indagine e procedere con la ricostruzione dei fatti.

Air Pullman S.p.A. tratterà tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti con la massima attenzione e discrezione, in conformità con la legge 196/2003 sulla tutela della privacy.

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

➤ 4.1.3 Richieste d’informazione

- Le richieste d’informazione possono essere inoltrate alla sede di Air Pullman S.p.A.
 - Da telefono fisso utilizzando il numero verde 800-126968 o da cellulare al Centralino Aziendale n. 0289603904 tutti i giorni dalle h 07.00 alle h 20.00, escluso le principali festività.
 - Per posta elettronica: utilizzando l’apposito “form” disponibile sul sito aziendale www.airpullmanspa.com, alla pagina “dove rivolgersi per” e quindi “cliccando” richiesta informazioni.
 - URP, ubicato presso la sede di Solaro, via Roma 200, è operativo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle h. 08.00 alle h.19.00 e il sabato dalle h. 08.30 alle h.12.30.
 - Per fax: al numero 02 96792408

- Inoltre, l' U.R.P. svolge le seguenti attività:
 - ❖ Informazione all'utenza relativa alle autolinee
 - ❖ Informazione all'utenza relativa alle tariffe
 - ❖ Informazione all'utenza relativa alle sanzioni
 - ❖ Informazione relative ai titoli di viaggio
 - ❖ Informazione e Pagamento delle multe
 - ❖ Informazioni relative agli oggetti smarriti
 - ❖ Raccolta di segnalazioni da parte dell'utenza
 - ❖ Raccolta di suggerimenti da parte dell'utenza
 - ❖ Raccolta, in forma scritta, di reclami
 - ❖ Informazioni relative al call center
 - ❖ Informazioni riguardo il servizio newsletter
- Infine, presso l'U.R.P., è possibile reperire:
 - ❖ Copia degli orari annuali
 - ❖ Copia degli orari per singola linea
 - ❖ Copia delle polimetriche con relative tariffe dei titoli di viaggio
 - ❖ Titoli di viaggio (Io Viaggio in Famiglia)
 - ❖ Carta della mobilità
 - ❖ Modulo per reclami e segnalazioni
 - ❖ Moduli tessera Air Pullman e Sitam.
 - ❖ Mappa della Sottorete.

❖ 4.2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- **Giorni di funzionamento:** il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno tranne le giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 agosto e del 25 dicembre e durante giorni festivi.
- **Periodicità del servizio:** il servizio si svolge secondo tre periodi:
 - > periodo invernale scolastico;
 - > periodo non scolastico;
 - > periodo di Agosto;
- **Copertura giornaliera del servizio:** 16 h e 17' (dalle 5:40 alle 21:57).
- **Percorrenza annua effettiva:** 3.760.862 bus Km - anno
- **Corse annue previste nel programma d'esercizio:** 240.034
- **Fermate lungo le percorrenze delle autolinee:** 828
- **Autobus in esercizio:** 104
- **Passeggeri trasportati nel 2016:** 3.843.212

❖ 4.3 SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario per i servizi di trasporto pubblico di Air Pullman S.p.A. è di due tipi:

- SITAM - Sistema Integrato Tariffario Area Milanese - a cui aderiscono la maggior parte delle linee di trasporto pubblico su gomma di Città Metropolitana di Milano e la totalità di quelle della Provincia di Monza e Brianza. (z110, z111, z112, z113, z114, z115, z116, z117, z119, z120, z121, z122, z130, z150, z160, z161, z163, z165 e z166).

- Tariffe delle autolinee Interurbane dedicate alle Scuole Superiori (autolinee Scolastiche ovvero z181, z182, z183, z184, z185, z186, z187, z188, z191, z192, z193, z194, z195, z196 e z197).

Il sistema SITAM consente agli utenti di usufruire dell'integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane della provincia di Milano, tra cui Air Pullman, per viaggiare su mezzi di aziende differenti (metro, ferro, bus interurbani, servizi urbani di Milano) con un unico documento di viaggio.

Il territorio circostante a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata "semizona" (= 1/2 zona). Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano www.atm-mi.it, gestore del SITAM.

➤ 4.3.1 Tessere SITAM e AIR PULLMAN

Per acquistare e utilizzare un abbonamento SITAM (settimanale d'area, mensile e annuale) è necessario essere in possesso della tessera elettronica di riconoscimento Itinero SITAM.

Dal 01 settembre 2011 è stata introdotta anche la tessera personale di riconoscimento Air Pullman.

○ Richiesta delle tessere di riconoscimento

La tessera elettronica di riconoscimento Itinero SITAM può essere richiesta presso uno degli ATM Point o presso le rivendite extraurbane autorizzate presentando una foto formato tessera, un documento d'identità valido, il codice fiscale, e compilando il relativo Modulo di Domanda di rilascio della tessera elettronica, comprensivo dell'autocertificazione sostitutiva del certificato scolastico. Per il minorenne il modulo dovrà essere firmato e presentato da uno dei genitori. Il modulo di richiesta è disponibile presso gli ATM Point, in tutte le rivendite della metropolitana e in

tutte le rivendite extraurbane autorizzate il cui elenco è disponibile alla pagina del sito internet www.airpullmanspa.com alla voce “rivendite biglietti”. Quando si consegna il modulo compilato, nel caso in cui non sia previsto il rilascio immediato della tessera, è consegnata una ricevuta che attesta la presentazione della richiesta e che dovrà essere mostrata al momento del ritiro.

La tessera di riconoscimento Air Pullman può essere richiesta presso tutte le rivendite extraurbane autorizzate, il cui elenco è disponibile alla pagina del sito internet www.airpullmanspa.com alla voce “rivendite biglietti”, presentando due foto formato tessera, un documento d’identità valido, il codice fiscale, e compilando il relativo modulo di Domanda di rilascio. La richiesta può anche essere presentata presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico di Air Pullman S.p.A. di Solaro, Via Roma,200. Per il minorenni il modulo dovrà essere firmato e presentato da uno dei genitori.

○ Ritiro delle tessere di riconoscimento

Il ritiro della tessera Itinero SITAM avviene nello stesso ATM Point o nella medesima rivendita in cui è stata presentata la domanda: presso gli ATM Point il rilascio è immediato mentre presso le rivendite la consegna è successiva alla data della presentazione di richiesta, esibendo la ricevuta di presentazione della richiesta.

Il rilascio delle tessere Air Pullman avviene contestualmente alla compilazione del modulo presso la rivendita o presso il citato Ufficio Relazioni con il Pubblico di Air Pullman, in cui è stata compilata la domanda;

○ Validità e costo delle tessere di riconoscimento

Le tessere Itinero SITAM e Air Pullman hanno validità 4 anni.

La tessera Itinero SITAM ha un costo di emissione di €10,00. Per gli studenti è previsto il rinnovo annuale pari a €10,00.

La tessera Air Pullman è gratuita.

Le tessere di riconoscimento sono strettamente personali e non cedibili; dovranno essere mostrate a ogni richiesta del personale di controllo. Chi viaggia sprovvisto di tessera SITAM o con tessera non valida è soggetto alle sanzioni previste dalla normativa vigente.

○ In caso di furto o smarrimento delle tessere di riconoscimento

Per ottenere il duplicato della tessera Itinero SITAM è necessario rivolgersi a uno degli ATM Point, esibendo un documento di riconoscimento. Nel caso di furto occorre presentare la denuncia; nel caso di smarrimento si compila e consegna il modulo di autocertificazione, disponibile presso gli ATM Point, in cui si dichiara lo smarrimento.

In entrambi i casi l’operazione di rilascio del duplicato ha un costo di €15,00.

Per ottenere il duplicato della tessera Air Pullman è necessario rivolgersi ad una delle rivendite autorizzate (elenco disponibile sul sito internet www.airpullmanspa.com alla voce “rivendite biglietti”), esibendo un documento di riconoscimento. Nel caso di furto occorre presentare la denuncia. La richiesta si formalizza con la compilazione dello specifico modulo, disponibile presso le stesse rivendite, presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico di Air Pullman S.p.A. di Solaro, Via Roma,200,

➤ 4.3.2 Documenti di viaggio SITAM

I documenti di viaggio SITAM si differenziano in:

- Titoli interurbani: da utilizzarsi per sole relazioni interurbane (senza percorsi all'interno del Comune di Milano).
- Titoli cumulativi (a zone e d'area): per relazioni interurbane, valido anche per il servizio urbano di Milano.

○ Titoli interurbani

Le tipologie di documenti di viaggio e le relative tariffe, sono di seguito descritte:

- **biglietto singolo interurbano:** assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus, per il tempo di validità indicato sul biglietto stesso; presenta tariffe e validità temporali diverse, secondo le zone e semizone attraversate. Con il solo biglietto di tariffa 1 Zona è consentito il ritorno alla località di partenza, nel periodo di validità temporale, ma non il rientro in metropolitana;
- **settimanale 2X6 interurbano:** vale dal lunedì al sabato sulle linee integrate nel SITAM per due viaggi giornalieri della durata indicata. Prevede tariffe e validità temporali diverse, secondo la distanza da percorrere.
Va timbrato all'inizio di ogni viaggio e può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno. In questo caso, al controllo deve essere presentato, insieme alla matrice, anche il biglietto privo di timbrature, corrispondente al giorno in cui non si è usufruito del settimanale;
Per tutti i titoli di seguito, in sede di controllo, faranno fede la ricevuta della ricarica effettuata o il tagliando magnetico stesso. Si raccomanda pertanto di conservare sempre la ricevuta della ricarica effettuata e di portarla con sé quando si viaggia.
- **abbonamento settimanale interurbano:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione dal lunedì alla domenica nella settimana cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo scontrino di ricarica;
- **abbonamento mensile interurbano ordinario:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione durante il mese cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo scontrino di ricarica. L'abbonamento deve essere convalidato il primo giorno di utilizzo del mese;
- **abbonamento mensile interurbano per studenti:** l'abbonamento è riservato agli studenti di non più di 26 anni. Consente di viaggiare senza alcuna limitazione durante il mese cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo scontrino di ricarica. La convalida di 10 euro è da pagare annualmente. L'abbonamento va convalidato il primo giorno di utilizzo del mese; la mancata convalida in caso di accertamento a bordo comporta la relativa sanzione prevista per l'irregolarità riscontrata;
- **abbonamento annuale interurbano:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione nell'anno cui si riferisce l'abbonamento acquistato.

. Vendita a bordo :

Nei giorni feriali, con sovrapprezzo, da inizio servizio sino alle 19.30. Dalle 13:00 alle 15:00 e dalle 19.30 fino a termine servizio senza sovrapprezzo. Si precisa che è possibile consultare l'elenco delle rivendite SITAM, con l'indicazione dell'indirizzo e degli orari di apertura, nella sezione "Biglietteria" del sito internet istituzionale www.airpullmanspa.com.

Prezzi da Applicare vendita titoli di viaggio a Bordo Mezzo con sovrapprezzo.

Tratta	Colore Titolo di Viaggio	Prezzo
AC	COLORE BIANCO	€ 2,50
I1	COLORE GIALLO	€ 3,00
I2	COLORE VERDE	€ 3,50
I3	COLORE ROSSO	€ 3,50
I4	COLORE AZZURRO	€ 4,00
I5	COLORE MARRONE	€ 4,50
I6	COLORE ARANCIONE	€ 4,50

Zone	Validità	Biglietto Singolo €	Settimanale 2x6 €	Settimanale €	Mensile €	Mensile studente €	Annuale €
				Lun - Dom			
1	60'	1,60	8,20	12,50	37,50	30,50	
1 ½	75'	2,00	11,50		47,50	39,00	
2	90'	2,30	14,00		56,00	47,50	
2 ½	105'	2,60	16,00		63,00	52,00	
3	120'	3,00	17,50		69,00	57,00	
3 ½	135'	3,30	19,50		76,00	63,00	
4	150'	3,70			84,00	70,00	
4 ½	165'	4,20			92,00	76,00	
Intera				21,50			488,00

- **Tutti i servizi interurbani**

Il costo del biglietto di Ambito Comunale, valido all'interno di tutti i Comuni escluso quello di Milano, è pari a € 1,30. Costo del collo a mano € 1,50.

- **Titoli cumulativi**

- **Di Zona**

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi di seguito consentono di viaggiare, oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM per le tratte corrispondenti al numero di zone acquistate, anche sulla rete urbana di Milano, sui tratti urbani di Trenitalia e di LeNord e sul Passante ferroviario.

- **biglietto singolo cumulativo:** deve essere timbrato all'inizio del viaggio. Prevede tariffe e validità temporali diverse, secondo la distanza da percorrere. In partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano;

- **settimanale 2X6 cumulativo:** vale dal lunedì al sabato per due viaggi giornalieri della durata indicata. Prevede tariffe e validità temporali diverse, secondo la distanza da percorrere. Va

timbrato all'inizio di ogni viaggio e può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno. In questo caso, al controllo deve essere presentato, insieme alla matrice, anche il biglietto privo di timbrature, corrispondente al giorno in cui non si è usufruito del settimanale;

- ***mensile studenti cumulativo***: limitatamente al percorso prescelto, il cumulativo ti consente di viaggiare sulle linee interurbane di ATM e delle aziende aderenti al SITAM, sulla rete urbana di ATM e sui tratti in Milano delle linee ferroviarie di Trenord, quindi anche sul Passante Ferroviario.

Sia il percorso scelto sia il numero della propria tessera elettronica devono essere sempre riportati in chiaro sul biglietto magnetico o sullo scontrino di ricarica.

Zone	Validità	Biglietto Singolo €	Settimanale 2x6 €	Mensile Studenti €
U + 1/2	90'	1,90	13,50	41,50
U + 1	105'	2,50	17,50	53,00
U + 1 1/2	120'	3,10	21,00	61,00
U + 2	135'	3,40	23,50	69,00
U + 2 1/2	150'	3,70	25,00	74,00
U + 3	165'	4,10	27,00	79,00
U + 3 1/2	180'	4,30		85,00
U + 4	195'	4,70		92,00

▪ Di Area

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi di seguito consentono di viaggiare sulle linee interurbane integrate SITAM, nell'ambito rispettivamente dell'Area Piccola, Media, Grande e Plus 1, nonché sulla rete urbana di Milano, sui tratti urbani di Trenitalia e di Trenord e sul Passante ferroviario.

Per tutti i titoli, di seguito indicati, in caso di controllo, faranno fede la ricevuta della ricarica effettuata o il tagliando magnetico stesso. Si raccomanda pertanto di conservare sempre la ricevuta della ricarica effettuata e di portarla con sé quando si viaggia.

- ***abbonamento 1 giorno cumulativo***: deve essere convalidato all'inizio del 1° viaggio. Successivamente vale a vista nel giorno della convalida. Non richiede il possesso di alcuna tessera di riconoscimento;

- ***abbonamento settimanale cumulativo***: consente di viaggiare senza alcuna limitazione nella settimana cui si riferisce l'abbonamento acquistato. L'abbonamento va convalidato il primo giorno di utilizzo della settimana;

- ***abbonamento mensile cumulativo***: consente di viaggiare senza alcuna limitazione nel mese cui si riferisce l'abbonamento acquistato. L'abbonamento va convalidato il primo giorno di utilizzo del mese;

- ***abbonamento mensile cumulativo per studenti***: l'abbonamento è riservato agli studenti di non più di 26 anni. Consente di viaggiare senza alcuna limitazione durante il mese cui si riferisce l'abbonamento acquistato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sul tagliando o sullo

scontrino di ricarica. La convalida di 10 euro è da pagare annualmente; L'abbonamento va convalidato il primo giorno di utilizzo del mese;

- **abbonamento annuale cumulativo:** consente di viaggiare senza alcuna limitazione. per il periodo cui si riferisce l'abbonamento acquistato.

Tipo di Area	Giornaliero €	Settimanale € Lun - Dom	Mensile Ordinario €	Annuale €
Area Piccola	5,80	16,50 €	55,00 €	498,00 €
Area Media	7,80	21,00 €	79,00 €	685,00 €
Area Grande	9,70	25,50 €	87,00 €	721,00 €
Area Plus I	11,00	27,00 €	93,00 €	776,00 €

➤ 4.3.3 Abbonamento Air Pullman per Scuole Superiori

Il collegamento diretto con le Scuole Superiori è assicurato da linee dedicate. Le seguenti tariffe, suddivise per classe in relazione al percorso, sono valide esclusivamente per l'utilizzo delle linee interurbane scolastiche dedicate al trasporto studenti delle Scuole Superiori (linee da Z180 a Z197, operative nel solo periodo scolastico). Questi documenti di viaggio possono essere utilizzati solo su tali linee e non su altre tratte con sistema tariffario SITAM e viceversa.

E' prevista la sola tipologia di abbonamento mensile o quindicinale. Per acquistare un abbonamento Air Pullman per le Scuole Superiori è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento SITAM e Air Pullman come già indicato al precedente punto 4.3.1.

Gli abbonamenti sono in vendita presso le rivendite autorizzate Air Pullman; l'elenco completo delle rivendite è disponibile sul nostro sito www.airpullmanspa.com

Classi Tariffarie	Abbonamento Mensile €	Abbonamento Quindicinale €
Classe 1	30,50 €	15,25 €
Classe 2	39,00 €	19,50 €
Classe 3	47,50 €	23,75 €
Classe 4	57,00 €	28,50 €

- **Gli abbonamenti quindicinali sono validi solo nei mesi di settembre, dicembre e giugno.**

➤ 4.3.4 Agevolazione Tariffaria – “ Io Viaggio “

Dal Gennaio 2012, Regione Lombardia e Provincia Milano e Monza Brianza hanno introdotto nuovi titoli di viaggio a tariffa agevolata:

- Io Viaggio in Famiglia – Occasionali
- Io Viaggio Ovunque in Lombardia
- Io Viaggio in Famiglia – Abbonamenti
- Io Viaggio Ovunque in Provincia Milano e Monza e Brianza

• Io Viaggio in Famiglia - Occasionale

E' una agevolazione attiva dal 01/02/2011 per le famiglie con figli minori di 14 anni (non compiuti) che viaggiano con i servizi di trasporto pubblico in Lombardia.

I minori di 14 anni hanno diritto a viaggiare gratuitamente, se accompagnati da un parente (in possesso di titolo di viaggio valido per la tratta da effettuare), a cui sono legati da un vincolo di parentela (genitori – figli, zii – nipoti, fratelli).

Per poter usufruire dell'agevolazione occorre che il genitore/parente:

- Compili l'autocertificazione "io viaggio in famiglia-occasionalità" disponibile sul sito internet www.airpullmanspa.com, presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico Air Pullman di Solaro (Mi) in via Roma, 200. L'autocertificazione è valida fino al 60° giorno dalla data di compilazione.

Per richiedere la tessera (quando l'utente intenda utilizzare l'agevolazione in più occasioni):

- Consegni presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico Air Pullman di Solaro il modulo compilato, corredato da una foto tessera per ciascun minore e copia del documento d'identità del dichiarante; verrà rilasciata una copia dell'autocertificazione, a titolo sostitutivo provvisorio, fino al rilascio della specifica tessera.

Per viaggiare sulle autolinee Air Pullman quindi i minori, titolari dell'agevolazione devono:

- Possedere l'autocertificazione "Io viaggio in Famiglia – Occasionalità", valida fino al 60° giorno dalla data di compilazione, ed il proprio documento d'identità o possedere la tessera "Io viaggio in famiglia-occasionalità" una volta ricevuta;
- Essere accompagnati da un adulto accompagnatore, il cui nominativo sia riportato sull'autocertificazione/tessera, in possesso di titolo di viaggio valido per la tratta da effettuare, che dovrà a sua volta esibire il proprio documento di identità in caso di controllo del personale aziendale, pena la contravvenzione.

Qualora l'utente, in caso di smarrimento o furto o deterioramento della tessera, richieda un duplicato della tessera "Io viaggio in famiglia" esso verrà rilasciato previo pagamento della somma di 5 Euro all'azienda presso la quale viene presentata la richiesta.

• Io Viaggio Ovunque in Lombardia

E' una agevolazione valida per tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia (escluse le eccezioni già previste per la CRT regionale), che prevede l'emissione dei seguenti titoli di viaggio: Biglietti per muoversi 1, 2, 3 o 7 **giorni consecutivi** utilizzando qualsiasi servizio di trasporto pubblico locale in Lombardia sono i seguenti:

Giornaliero €.	Bigiornaliero €.	Trigiornaliero €.	7 Giorni €.	Mensile €.	Trimestrale €.	Annuale €.
16,00	27,00	32,50	43,00	107,00	308,00	1027,50

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

Per informazioni e dettagli riguardo eventuali rimborsi per questi gli abbonamenti trimestrale e annuale, consultare il sito www.trenord.it.

I titoli di Viaggio sono validi sulla rete Air Pullman indipendentemente dalla tratta effettuata e non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento Air Pullman.

I Titoli di Viaggio sono venduti presso le biglietterie delle Stazioni ferroviarie, presso l' Ufficio Relazioni con il Pubblico Air Pullman di Solaro (Mi) Via Roma 200 e le rivendite autorizzate in cui elenco è disponibile sul sito www.airpullmanspa.com , presso ATM Point, le emettitrici automatiche ferroviarie e di ATM.

L'abbonamento mensile, trimestrale o annuale deve essere sempre accompagnato dalla tessera "io viaggio", da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie della Lombardia, allegando due fototessera e copia del documento di riconoscimento.

I biglietti, invece, non devono essere accompagnati dalla tessera, ma sul titolo valido 7 giorni è necessario apporre il proprio nome e cognome.

I biglietti "io viaggio ovunque in Lombardia" possono essere acquistati in anticipo.

Nel caso in cui venga ricaricato su tessera elettronica occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi Air Pullman. In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

• Io Viaggio in Famiglia - Abbonamenti

E' una agevolazione tariffaria in vigore dal febbraio 2011 rivolta e pensata per le famiglie con figli minorenni che utilizzano i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia.

I minorenni, appartenenti allo stesso nucleo familiare, hanno il diritto ad uno sconto sui titoli di viaggio mensili e annuali a tariffa ordinaria.

Si precisa che lo sconto non si applica ai titoli di viaggio già agevolati.

Abbonamenti Ordinari Interurbani	Tariffe €.	Tariffe sconto 20% €.	Abbonamenti Ordinari Cumulativi	Tariffe €.	Tariffe sconto 20% €.
Mensile			Mensile		
1 zona	37,50	30,00	Area Piccola	55,00	44,00
1 ½ zone	47,50	38,00	Area Media	79,00	63,00
2 zone	56,00	45,00	Area Grande	87,00	70,00
2 ½ zone	63,00	50,00	Area Plus 1	93,00	74,00
3 zone	69,00	55,00	Annuale		
3 ½ zone	76,00	61,00	Area Piccola	498,00	398,00
4 zone	84,00	67,00	Area Media	685,00	548,00
4 ½ zone	92,00	74,00	Area Grande	721,00	577,00
Annuale			Area Plus 1	776,00	621,00
intera rete	488,00	390,00			

Lo sconto si applica secondo le seguenti modalità:

- 1° figlio a tariffa intera (abbonamento più costoso)
- 2° figlio sconto del 20%
- Dal terzo figlio gratuit  (abbonamento meno costoso)

Per poter usufruire dell'agevolazione occorre che il genitore:

- Compili l'autocertificazione "io viaggio in famiglia – abbonamenti" disponibile sul sito www.airpullmanspa.com, presso l'URP Air Pullman sito in Via Roma 200, Solaro (Mi), e sui siti istituzionali degli Enti Locali.
- Consegni presso l' Ufficio Relazioni con il Pubblico Air Pullman di Solaro (Mi) Via Roma 200; il modulo compilato, corredato da fototessera per ciascun minore e copia del documento di identit  del dichiarante
- Al momento dell'acquisto presenti al citato Ufficio Relazioni con il Pubblico Air Pullman il titolo di viaggio gi  acquistato che da diritto allo sconto con relative tessere di riconoscimento. In ogni caso il titolo di viaggio esibito per usufruire dello sconto dovr  avere il medesimo periodo di validit  dei titoli di viaggio che si intende acquistare.

Per quanto non espressamente specificato valgono le norme riportate sulle Condizioni Generali di Viaggio di CAL – Airpullman.

• Io Viaggio Ovunque in Provincia Milano e Monza e Brianza

Io Viaggio Ovunque in Provincia di Milano e Monza e Brianza   il nuovo abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani ed interurbani) della Provincia di Milano e Monza e Brianza.

Il costo dell'abbonamento mensile   di  . 86,00

I titoli sono validi sulla rete CAL Air Pullman indipendentemente dalla tratta effettuata e non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento Air Pullman.

"Io Viaggio Ovunque in Provincia"   in vendita dal 1 gennaio 2012 presso le emittitrici automatiche di biglietti magnetico - elettronico (SBME) di Trenord e ATM, le principali stazioni ferroviarie della Provincia, gli ATM Point e dal 1° giugno 2012 presso l' Ufficio Relazioni con il Pubblico Air Pullman di Solaro (Mi) Via Roma 200 presso le rivendite SITAM autorizzate.

Gli abbonamenti mensili devono essere accompagnati dalla nuova tessera "Io viaggio" di seguito riportata, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie previa compilazione dell'apposito modulo e consegnando due fototessera e copia di un documento di riconoscimento.

Nel caso in cui il mensile venga ricaricato su tessera elettronica occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi CAL Air Pullman.

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non pu  essere rimborsato.

❖ 4.4 SANZIONI AMMINISTRATIVE

Air Pullman S.p.A. dispone di un puntuale servizio di verifica e controllo della biglietteria utilizzata dalla Clientela. E' importante acquistare i titoli di viaggio e usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge.

Per essere in regola occorre avere biglietto o abbonamento in corso di validità, debitamente convalidati/obliterati e, nel caso di abbonamenti, compilati in ogni loro parte in maniera indelebile.

Per gli abbonamenti occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento SITAM e Air Pullman (o tagliandi sostitutivi);
- scontrino di avvenuto pagamento in caso di ricarica dell'abbonamento sulla tessera elettronica (SBME);
- convalida annuale per gli studenti.

Il passeggero sprovvisto di regolare documento di viaggio, con documento non convalidato, sprovvisto di tessera di riconoscimento SITAM o sprovvisto di scontrini di avvenuta ricarica (per abbonamenti caricati su tessere elettroniche) è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima, più il prezzo del biglietto, più spese amministrative pari a €15,00. In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. E' sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido. Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto, con il pagamento delle sole spese amministrative di €15,00, se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione. La sanzione amministrativa può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dalla data indicata sul verbale; detta sanzione è ridotta del 30% se pagata entro 5 giorni; lo stesso dicasi se la sanzione è pagata a bordo. Solo in tal caso non saranno attribuite le spese amministrative di €15,00. (L.R. 4/04/2012 n.6 e 9/12/2013 n. 18).

- La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:
- • presso gli uffici Air Pullman;
- • direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato;
- • attraverso il versamento sul CC postale n°35906205 intestato ad Air Pullman Spa indicando il numero del verbale.

❖ 4.5 TITOLI DI GRATUITA'

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate dai provvedimenti normativi della Regione Lombardia. In particolare la Deliberazione della Giunta Regionale 12.03.04 n° 7/16747 "Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale" e successive modifiche.

La Regione Lombardia rilascia direttamente le Carte Regionali di Trasporto

Per informazione e richieste:

Numero Verde Unico della Regione Lombardia 800 318 318 (da telefoni fissi e cellulari) , ovvero rivolgersi agli Sportelli Spazio Regione della Lombardia (www.trasporti.regione.lombardia.it).

❖ 4.6 RETE DI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI

I documenti di viaggio del sistema integrato SITAM possono essere acquistati presso i punti vendita autorizzati, presenti in ogni Comune servito nell'area della sottorete Nord – Ovest della Provincia di Milano e Monza Brianza; l'elenco completo delle rivendite è disponibile sul nostro sito Internet www.airpullmanspa.com

❖ 4.7 PROCEDURA E CASISTICA PER RIMBORSI

È osservato il Regolamento Regionale 10 Giugno 2014 n.4. Di seguito ne viene indicato l'estratto.

È ammesso il rimborso nei seguenti casi:

- 1) per biglietti ordinari e giornalieri, abbonamenti settimanali e mensili, laddove non obliterati o prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita;
- 2) per i biglietti multicorsa, in misura pari al 90% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari corrispondenti al numero di viaggi già utilizzati;
- 3) per gli abbonamenti annuali, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero
- 4) In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa o della quota residua nel caso dei multicorsa ed è garantito per un periodo di tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi. In alternativa e a discrezione del viaggiatore, è possibile acquistare un titolo di viaggio differente.

Per ottenere il rimborso, trattandosi di biglietteria integrata SITAM, l'utente potrà recarsi presso l'ATM POINT di Duomo con un documento d'identità, compilare il modulo contenente i dati bancari dell'intestatario dell'abbonamento per l'accredito del residuo (codice IBAN) e consegnarlo allo sportello insieme alla tessera.

❖ 4.8 COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI A PERSONE E ALLE COSE

- L'azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati per propria responsabilità civile per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- Per accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e in seguito contattare l'ufficio amministrativo dell'azienda (orario: dalle h 8.00 alle ore 12.30 e dalle h 14.00 alle h18.00, dal lunedì al venerdì) che esperirà le procedure necessarie;
- L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.

❖ 4.9 VARIE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

➤ 4.9.1 Informazioni all'Utente

L'impegno di Air Pullman S.p.A. è di favorire il contatto con i propri uffici dedicando risorse infrastrutturali e umane a tale attività.

Dal 27/12/2011 per qualsiasi informazione inerente ai servizi svolti dall'Azienda, l'Utente può inoltrare richiesta.

- Per lettera: Air Pullman S.p.A. Via Roma, 200 - 20020 Solaro (MI)
- Da telefono fisso contattando il numero verde 800 126968 o da cellulare al n. 02 89603904, tutti giorni dalle h 07.00 alle h 20.00, escluso le principali festività.
- Per posta elettronica: utilizzando l'apposito "form" disponibile sul sito aziendale www.airpullmanspa.com, alla pagina "dove rivolgersi per" e quindi "cliccando" richiesta informazioni;
- URP, ubicato presso la sede di Solaro, via Roma 200, è operativo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle h. 08.00 alle h19.00 e il sabato dalle h. 08.30 alle h.12.30.
- Per fax; al numero 02 96792408

Gli orari delle corse sono inoltre esposti sulle paline della fermata.

➤ 4.9.2 Oggetti smarriti

Tutti gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus sono presi in consegna dal personale che provvede a depositarli momentaneamente presso l'ufficio della sede di Solaro Via Roma 200. Gli oggetti rinvenuti sono custoditi e tenuti a disposizione del legittimo proprietario che ne faccia richiesta fornendo tutte le indicazioni atte all'identificazione; se possibile Air Pullman S.p.A. si mette in contatto con il legittimo proprietario perché provveda al ritiro dell'oggetto smarrito. Ove non vi sia riscontro o riferimento certo della proprietà, quanto rinvenuto è tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento da parte di Air Pullman S.p.A. e successivamente donato a Ente Benefico.

Il servizio è in funzione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle h 08.00 alle h 19.00 e il sabato dalle h.08.30 alle h12.30 per la riconsegna ai proprietari che siano in grado di dimostrare la legittima proprietà in modo adeguato.

➤ 4.9.3 Diritti e doveri

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'Utente – Cliente e Air Pullman S.p.A. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

○ Diritti

- sicurezza e tranquillità nel viaggio;

- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene pulizia dei mezzi; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli degli Uffici Relazioni con il Pubblico;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

○ Doveri

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi (Legge 584/75 e successive modifiche);
- non gettare qualunque oggetto nel e dal mezzo;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo alle altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta fermata o il comando di emergenza d'apertura porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda, e le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio;

➤ 4.9.4. Condizioni generali di viaggio

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

1) Accesso agli autobus:

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta e il passeggero deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, il passeggero ha l'obbligo di esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

2) Documenti di viaggio:

Il passeggero ha l'obbligo, salendo a bordo dei bus, di essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso che deve effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti e di convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto. Il passeggero è tenuto a verificarne la rispondenza con il percorso che deve effettuare.

Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto a esibirlo a ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Il passeggero è tenuto a esibire un documento d'identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e a bordo dei nostri autobus alle condizioni specificate.

3) Validità dei documenti di viaggio:

I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliterate di bordo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano). In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, il passeggero è tenuto a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

Tessera di riconoscimento: dal 1 settembre 2011 per utilizzare le linee TPL Air Pullman, chi acquista abbonamenti SITAM settimanali (anche i 2x6), mensili e annuali, dovrà essere in possesso della nuova tessera di riconoscimento Air Pullman, in aggiunta a quella ITINERO SITAM.

Il modulo per la richiesta della tessera è disponibile presso le rivendite autorizzate o direttamente sul sito web aziendale www.airpullmanspa.com o presso l' Ufficio Relazioni con il Pubblico Air Pullman di Solaro (Mi) Via Roma 200.

Nel caso di mensili studenti SITAM occorre inoltre acquistare la "convalida" annuale. Nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dal passeggero e mostrato al verificatore in caso di controllo.

4) Sanzioni:

Il passeggero sprovvisto di regolare documento di viaggio, con documento non convalidato, sprovvisto di tessera di riconoscimento SITAM o sprovvisto di scontrini di avvenuta ricarica (per abbonamenti caricati su tessere elettroniche) è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima, più il prezzo del biglietto, più spese amministrative pari a €15,00. In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. E' sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido. Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto, con il pagamento delle sole spese amministrative di €15,00, se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione. La sanzione amministrativa può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo) entro 60 giorni dalla data indicata sul verbale; detta sanzione è ridotta del 30% se pagata entro 5 giorni; lo stesso dicasi se la sanzione è pagata a bordo. Solo in tal caso non saranno attribuite le spese amministrative di €15,00. (L.R. 4/04/2012 n.6 e 9/12/2013 n. 18).

La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- presso gli uffici Air Pullman;
- direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato;

- attraverso il versamento sul CC postale n°35906205 intestato ad Air Pullman Spa indicando il numero del verbale.

5) Comportamenti durante il viaggio:

Il passeggero deve dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio.

I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina.

Se il passeggero resta in piedi, deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve sostare sui gradini in corrispondenza delle porte. Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto e educato in vettura.

I passeggeri devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di Air Pullman S.p.A. emanate in modo sistematico o occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio. Sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale incaricato del Pubblico Servizio.

6) Gli orari al pubblico:

Gli orari di passaggio, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, casi fortuiti o cause di forza maggiore.

Air Pullman S.p.A. declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdite coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

7) Uso di cinture:

E' fatto obbligo ai passeggeri di allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus o il minibus ne siano dotati. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto i passeggeri sono 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.

8) Disabili a bordo:

Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in relazione al grado d'invalidità.

Per richieste concernenti la disponibilità di mezzi per Clienti a ridotta capacità motoria sono operativi gli uffici aziendali.

9) Bambini a bordo:

Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posto in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Quando un passeggero ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.

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. In caso d'impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso e il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

10) Animali a bordo:

Ogni passeggero, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio. L'accesso in vettura degli animali domestici è vietato nelle ore di maggior traffico ossia dalle ore 07:30 alle ore 09:30 e dalle ore 17:30 alle ore 20:30, su ogni vettura è ammesso il trasporto di un solo animale, fanno eccezione i cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti. È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus salvo che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

11) Trasporto di cose:

Trasporto gratuito:

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco appartenenti alle tipologie sotto riportate:

- › bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- › borsa a rotelle per la spesa;
- › cartella porta disegni e strumenti musicali;
- › passeggino piegato o aperto, posto in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus.

Biciclette pieghevoli purchè ripiegate e contenute nella apposita sacca che non superino le dimensioni di cm 110x80x40

Trasporto a pagamento:

- › borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg. di peso;
 - › in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, una fascia di canne da pesca, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;
 - › ogni passeggero può trasportare una sola bicicletta, limitatamente allo spazio disponibile nella bagagliera, nella quale la bicicletta va posta dal viaggiatore. L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare. Gli autobus che non hanno bagagliere, o con lo stesso già occupate da altri bagagli non possono trasportare biciclette.

Per il trasporto della bicicletta è necessario convalidare un biglietto di corsa semplice per la tratta corrispondente.

E' vietato il trasporto di:

- › cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- › cose che superano i 10 kg. di peso;
- › merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare i passaggi.

Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria, o, per il SITAM, di un "biglietto per colli".

L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause a essa imputabili.

In caso d'inosservanza di quanto esposto il personale di Air Pullman S.p.A. può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica

5 IL MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati nelle specifiche tecniche inserite nella direttiva per l'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale, Air Pullman S.p.A. s'impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente-Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

La soddisfazione riguarda i seguenti fattori di qualità:

- Sicurezza del Viaggio
- Sicurezza Personale e Patrimoniale
- Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi
- Pulizia e Condizioni Igieniche dei Mezzi e delle Strutture
- Confortevolezza del Viaggio
- Servizi Aggiuntivi
- Servizi per Viaggiatori Disabili
- Informazioni alla Clientela
- Aspetti Relazionali e Comportamentali
- Livello Servizi Sportello
- Grado d'Integrazione Modale
- Attenzione all'Ambiente

Grado di soddisfazione

Il grado di soddisfazione percepita è stato rilevato sulla base d'indicatori predefiniti misurati attraverso mirate indagini di customer satisfaction, svolte da società terza.

L'indagine effettuata nel 2016 è stata condotta mediante due rilevazioni su base semestrale e realizzata attraverso l'uso congiunto di due tecniche di rilevazione diverse:

- una rilevazione sul campo, in modalità d'intervista "face to face", con ausilio di questionari, eseguita a bordo dei mezzi e alle fermate.
- una rilevazione telefonica, attraverso un questionario appositamente strutturato.

La numerosità e la segmentazione del campione contattato sono tali da garantire il rispetto della rappresentatività numerica dell'universo di riferimento e il contenimento dell'errore statistico (realizzati circa 1000 contatti a semestre)

- la percezione complessiva di ciascun fattore di qualità, misurato attraverso una scala da 1/10, valore minimo 6;
- l'indicatore percentuale di utenti soddisfatti, misurato attraverso la valutazione da 6 a 10 su scala 1/10;
- le segnalazioni di reclamo pervenute all'azienda.

- L'indagine e la rilevazione sono state compiute nei periodi di maggior utilizzo del servizio da parte dell'utenza.

I valori risultanti dall'indagine 2016 posizionano tutti i macrofattori di analisi nell'area della comunicazione, a dire che l'utenza riconosce all'Azienda la giusta attenzione alle proprie attese e si aspetta che tale risultato venga mantenuto migliorato nei periodi successivi.

Complessivamente tutti gli aspetti qualitativi indagati sono risultati positivi con voti medi tutti superiori alla sufficienza.

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

Per verificare che i parametri indicati nel Contratto di Servizio in essere tra Air Pullman S.p.A. e Provincia siano rispettati è stato predisposto un sistema di rilevazione e analisi dei dati, supportato da un'attività di controllo in esercizio.

6 SCHEDE TEMATICHE: FATTORI DI QUALITÀ'

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

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

❖ 6.1 FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	(Sinistri Passivi/ Percorrenze)*100.000	0,56	0,32	0,30	Copia registro sinistri
2	Manutenzione mezzi	(interventi Eff./Interventi prog.)*100	100%	100%	100%	Registro interventi/ verifiche ispettive ente
3	Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	Valutazione su scala da 1 a 10	7,6	8,0	8,2	Sondaggio
4	Percentuale complessiva soddisfatti livello sicurezza viaggio	Percentuale dei soddisfatti	89% SODDISFATTI	94% SODDISFATTI	95% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- L'indicatore si riferisce al n. di sinistri passivi accaduti durante l'anno, su un totale delle percorrenze effettuate nell'anno di riferimento, moltiplicato per 100.000
- Standard riferimento 2.5

Punto 2

- L'indicatore si riferisce al n. degli interventi di manutenzione effettuati su ogni autobus rispetto a quelli preventivati dalla casa costruttrice moltiplicato per 100
- Standard riferimento 100%

Punto 3

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 4

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.2 FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Sicurezza personale e patrimoniale	(Denunce/ Percorrenze)* 100.000	0,43	0,15	0,10	Fonte aziendale
2	Percezione complessiva sicurezza personale e patrimoniale	Valutazione su scala da 1 a 10	8,3	8,5	8,6	Sondaggio
3	Percentuale complessiva sicurezza personale e patrimoniale	Percentuale dei soddisfatti	94% SODDISFATTI	95% SODDISFATTI	96% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- L'indicatore si riferisce al n. di denunce presentate durante l'anno, su un totale delle percorrenze effettuate nell'anno di riferimento moltiplicato per 100.000.

Punto 2

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 3

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

**❖ 6.3 FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO
(E PUNTUALITA' DEI MEZZI)**

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Regolarità	% Corse effettive/ corse programmate	99,98%	99,97%	99,98%	Sistema di monitoraggio dell'esercizio
2	Anticipi	% Corse effettive/ corse programmate	0	0	0	Sistema di monitoraggio dell'esercizio
3	Frequenza corse servizio extra urbano	Minuti/corsa per linea- orario di punta	19	19	19	Fonte aziendale
		Minuti/corsa per linea- orario di morbida	49	49	49	
4	Ritardi in partenza dal capolinea (nelle ore di punta)	% Autobus ritardo (5'-15')	0,013%	0,0002%	0%	Sistema di monitoraggio, di audit
		% Autobus ritardo (>15')	0,011%	0%	0%	
5	Ritardi in arrivo al capolinea (nelle ore di punta)	% Autobus ritardo (5'-15')	7,678%	7,17%	7,0%	Sistema di monitoraggio, di audit
		% Autobus ritardo (>15')	2,10%	1,63%	1,5%	
6	Ritardi in partenza (nelle ore morbide)	% Autobus ritardo (5'-15')	0,007%	0%	0%	Sistema di monitoraggio, di audit
		% Autobus ritardo (>15')	0,004%	0%	0%	
7	Ritardi in arrivo (nelle ore morbide)	% Autobus ritardo (5'-15')	5,21%	3,9%	3,8%	Sistema di monitoraggio, di audit
		% Autobus ritardo (>15')	0,82%	0,51%	0,50%	
8	Percezione complessiva regolarità del servizio	Valutazione su scala da 1 a 10	6,9	6,9	7,0	Sondaggio
9	Percentuale complessiva regolarità del servizio	Percentuale dei soddisfatti	79 % SODDISFATTI	79% SODDISFATTI	80% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- Indicatore, percentuale delle corse effettuate su corse programmate
- Standard 99.8%

Punto 2

- Indicatore, transiti in anticipo
- Standard 0

Punto 4

- Numero di corse con partenza dal capolinea, nelle ore di punta, in ritardo dai 5' ai 15' ‘
- Standard 0
- Numero di corse con partenza dal capolinea, nelle ore di punta, in ritardo > ai 15'
- Standard 0

Punto 5

- Numero di corse, in orario di punta, con arrivo al capolinea in ritardo dai 5 ai 15'
- Standard 6,5
- Numero di corse, in orario di punta, con arrivo al capolinea in ritardo > ai 15'
- Standard 1,5

Punto 6

- Numero di corse con partenza dal capolinea, nelle ore di morbida, in ritardo dai 5' ai 15'
- Standard 0
- Numero di corse con partenza dal capolinea, nelle ore di morbida, in ritardo > ai 15'
- Standard 0

Punto 7

- Numero di corse, in orario di morbida, con arrivo al capolinea in ritardo dai 5 ai 15'
- Standard 3,5
- Numero di corse, in orario di morbida, con arrivo al capolinea in ritardo > ai 15'
- Standard 0,5

Punto 8

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 9

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.4 FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Pulizia ordinaria	n. Interventi giornalieri/n. mezzi	1	1	1	Copia registro pulizie /visite ente
2	Pulizia mensile	n. Interventi mensili/n. mezzi	1	1	1	Copia registro pulizie /visite ente
3	Pulizia radicale	n. Interventi radicali /n. mezzi	1	1	1	Copia registro pulizie /visite ente
4	Percezione complessiva livello di pulizia	Valutazione su scala da 1 a 10	7,3	7,6	7,7	Sondaggio
5	Percentuale complessiva livello di pulizia	Percentuale dei soddisfatti	90% SODDISFATTI	91% SODDISFATTI	92% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- Interventi di pulizia ordinaria su ogni mezzo
- Standard 1

Punto 2

- Interventi di pulizia mensile su ogni mezzo
- Standard 1

Punto 3

- Interventi di pulizia radicale su ogni mezzo
- Standard 1

Punto 4

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 5

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.5 FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Affollamento (coefficiente di occupazione)	Viagg. Trasp./Posti offerti	12,8%	13,7%	13,8%	Fonte aziendale
		Viagg. Trasp./Posti offerti seduti	24,5%	25,3%	25,4%	
2	Climatizzazione (extraurbano)	% Mezzi sul totale	100%	100%	100%	Fonte aziendale
3	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) (extraurbano)	% Mezzi sul totale	100%	100%	100%	Fonte aziendale
4	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	Valutazione su scala da 1 a 10	6,9	7,3	7,4	Sondaggio
5	Percezione complessiva livello confortevolezza del viaggio	Percentuale dei soddisfatti	75% SODDISFATTI	85% SODDISFATTI	86% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- Definisce il grado di riempimento dei bus andando a confrontare il numero di utenti presenti rispetto ai posti disponibili.

Punto 2

- Definisce la percentuale di mezzi che hanno l'aria condizionata rispetto all'intero parco
- Standard riferimento al sesto anno contrattuale: 96,3%

Punto 3

- Definisce la percentuale di mezzi con pianale ribassato rispetto all'intero parco
- Standard riferimento al sesto anno contrattuale: 100%

Punto 4

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 5

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.6 FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva qualità servizi	Valutazione su scala da 1 a 10	7,3	7,5	7,6	Sondaggio
2	Percezione complessiva qualità servizi	Percentuale dei soddisfatti	87% SODDISFATTI	88 % SODDISFATTI	89% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 2

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.7 FATTORE DI QUALITA': SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva qualità servizi	Valutazione su scala da 1 a 10	7,4	7,7	7,8	Sondaggio
2	Percentuale complessiva qualità servizi	Percentuale dei soddisfatti	87% SODDISFATTI	93% SODDISFATTI	94% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 2

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.8 FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Ufficio rapporti utenza	Effettiva operatività	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00 sabato dalle 08.30 alle 12.30	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00 sabato dalle 08.30 alle 12.30	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00 sabato dalle 08.30 alle 12.30	Comunicazione e/ verifica
2	Call center	Effettiva operatività	Tutti i giorni, dalle 07.00 alle 20.00	Tutti i giorni, dalle 07.00 alle 20.00	Tutti i giorni, dalle 07.00 alle 20.00	Comunicazione e/ verifica
3	Sito internet	Effettiva operatività	24h/giorno	24h/giorno	24h/giorno	Comunicazione e/ verifica
4	Diffusione	% Mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale	100% (Pannello luminoso esterno)	100%	100%	Fonte aziendale
5	Diffusione orario alle fermate	% Sul totale	100%	100%	100%	Fonte aziendale
6	Percezione esaustività su informazioni	Valutazione su scala da 1 a 10	6,6	6,9	7,0	Sondaggio
7	Percentuale esaustività su informazioni	Percentuale dei soddisfatti	76% SODDISFATTI	80% SODDISFATTI	81% SODDISFATTI	Sondaggio
8	Raccolta informazioni	N° risposte/ricieste	100%	100%	100%	Tenuta registri /visita ente
9	Tempo medio di risposta alle richieste scritte d'informazione	Massimo 30 giorni dalla ricezione	3,1/ giorni	2,15/ giorni	2,00/ giorni	Fonte aziendale

Punto 1

- Vengono indicati gli orari di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Punto 2

- Vengono indicati gli orari del centralino telefonico

Punto 3

- Vengono indicati gli orari di effettiva consultazione del sito internet aziendale

Punto 4

- Indicatore, numero autobus attrezzati
- Standard 100%

Punto 5

- Indicatore, punti di informazione presso le fermate
- Standard 100%

Punto 6

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 7

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

Punto 8

- L'indicatore si riferisce al rapporto percentuale tra le richieste alle quali è stata dato riscontro rispetto a quelle pervenute
- Standard riferimento: 100%

Punto 9

- L'indicatore si riferisce al tempo medio di risposta alla singola richiesta scritta pervenuta
- Standard riferimento: 30 giorni

❖ 6.9 FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (cortesia, presentabilità, riconoscibilità, professionalità, comportamento)	Valutazione su scala da 1 a 10	7,5	7,7	7,8	Sondaggio
2	Percentuale complessiva livello aspetti relazionali comportamentali	Percentuale dei soddisfatti	89% SODDISFATTI	89% SODDISFATTI	90% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 6

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 7

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.10 FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZI SPORTELLO

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Punti vendita territorio	n. Sportelli aperti/pop residente	0,043%	0,043%	0,043%	Rilevazione interna
2	Raccolta reclami	n.risposte/reclami perventi	100%	100%	100%	Tenuta registri /visita ente
3	Riscontro reclami	Tempo medio risposta in giorni	3,23	2,15	2,14	Rilevazione interna
4	Percezione complessiva facilità di reperire documenti di viaggio	Valutazione su scala da 1 a 10	7,7	7,9	8,0	Sondaggio
5	Percentuale complessiva facilità di reperire documenti di viaggio	Percentuale dei soddisfatti	87% SODDISFATTI	87% SODDISFATTI	89% SODDISFATTI	Sondaggio
6	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	Valutazione su scala da 1 a 10	8.0	8,0	8,1	Sondaggio
7	Percentuale complessiva livello di servizio allo sportello	Percentuale dei soddisfatti	89% SODDISFATTI	89% SODDISFATTI	90% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- L'indicatore è riferito al rapporto percentuale tra il numero di rivendite presenti sul territorio e il valore complessivo della popolazione.

Punto 2

- L'indicatore è riferito al rapporto percentuale tra il numero di risposte ai reclami rispetto al numero complessivo di reclami ricevuti
- Standard: 100%

Punto 3

- L'indicatore è riferito al tempo medio di risposta, in giorni, al singolo reclamo ricevuto
- Standard: 30 giorni.

Punto 4/6

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 5/7

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.11 FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Coincidenza con altre modalità	n. Corse intermodali/ tot corse	87,4%	90,1%	90,2%	Fonte aziendale
2	Percezione complessiva livello integrazione modale	Valutazione su scala da 1 a 10	7,0	7,3	7,4	Sondaggio
3	Percentuale complessiva livello integrazione modale	Percentuale dei soddisfatti	77% SODDISFATTI	89% SODDISFATTI	90%	Sondaggio

Punto 1

- L'indicatore si riferisce al grado di intermodalità della rete restituendo il valore percentuale tra il numero di corse che presentano intermodalità rispetto al totale delle stesse.
- Standard riferimento: 6

Punto 2

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 3

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.

❖ 6.12 FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

n.	INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2015	RISULTATI 2016	OBIETTIVO 2017	MODALITA' DI RILEVAZIONE
1	Carburante a basso tenore di zolfo	% Consumi	100%	100%	100%	Fonte aziendale
2	Mezzi elettrici o ibridi	% Consumi	0%	0%	0%	Fonte aziendale
3	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (gpl)	% su Totale	0%	0%	0%	Fonte aziendale
4	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 3 o Euro 4	% su Totale	23,0%	13%	13%	Fonte aziendale
5	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 5 o Euro 6	% su Totale	77,0%	87%	87%	Fonte aziendale
6	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	Valutazione su scala da 1 a 10	7,0	7,3	7,4	Sondaggio
7	Percentuale complessiva attenzione all'ambiente	Percentuale dei soddisfatti	92% SODDISFATTI	90% SODDISFATTI	91% SODDISFATTI	Sondaggio

Punto 1

- L'Indicatore, espresso in percentuale, è relativo all'utilizzo da parte degli autobus di gasolio a basso tenore di zolfo, rispetto al totale.

Punto 2

- L'Indicatore, espresso in percentuale, è relativo all'impiego di autobus elettrici o ibridi.

Punto 3

- L'Indicatore, espresso in percentuale, è relativo all'utilizzo da parte degli autobus di carburanti alternativi

Punto 4

- L'Indicatore, espresso in percentuale, è relativo al numero di autobus con motorizzazione Euro 3 o Euro 4 rispetto al totale del parco mezzi.

Punto 5

- L'Indicatore, espresso in percentuale, è relativo al numero di autobus con motorizzazione Euro 5 o Euro 6 rispetto al totale del parco mezzi.

Per quanto attiene al rispetto degli standard delle emissioni (punto 4 e 5) complessivamente è il 100% del parco mezzi. Lo standard da rispettare riguardo gli autobus ecologici, al sesto anno: 95,5

Punto 6

- L'indicatore si riferisce alla valutazione media degli intervistati (su scala da 1 a 10)
- Standard riferimento: 6

Punto 7

- L'indicatore si riferisce al numero di intervistati che hanno fornito una valutazione tra 6 e 10 (su scala da 1 a 10) rispetto al totale intervistati, moltiplicato per 100.