



Carta Della Mobilità **2014**

INDICE

Premessa	4
Principi della Carta della Mobilità	4
L'Azienda	5
Elenco Linee - Schema Rete	6
Sistema tariffario	8
Io Viaggio	12
Verbali di accertamento - Sanzioni Amministrative	13
Customer Care	17
Gestione reclami	18
Analisi delle segnalazioni	19
Qualità	22
Risultati della valutazione del servizio	24
Parco mezzi	28
Informazioni alla clientela	30
Elenco Rivendite	30
Standard di Qualità	34
Condizioni di viaggio	36
Modulo per l'invio di segnalazioni	37

Premessa

Questo documento, denominato Carta della Mobilità è stato adottato dalla Azienda Movibus Srl in attuazione dell'art.2, comma 2 della legge 11 luglio 1995 n.273, sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998. La carta della mobilità è stata pubblicata ad agosto 2014 e comunicata agli Utenti mediante distribuzione presso gli URP aziendali, gli uffici delle Amministrazioni comunali presenti sul territorio e le principali rivendite; è inoltre pubblicata in versione integrale sul sito internet aziendale www.movibus.it.

Principi della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le Aziende che offrono servizio di trasporto pubblico ed i Clienti che ne fruiscono.

Essa rappresenta un impegno nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti coerentemente con quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98.

MOVIBUS si impegna ad erogare il servizio di trasporto in affidamento dalla Provincia di Milano in ottemperanza ai seguenti principi:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** garantire l'accessibilità al servizio di trasporto a tutta la Clientela, senza effettuare discriminazioni ed iniquità.
- **Continuità e regolarità:** garantire quotidianamente un servizio affidabile, continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà aziendale.
- **Efficienza ed Efficacia:** utilizzare, compatibilmente con le risorse disponibili, adeguate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali al fine di operare in un'ottica di soddisfazione del Cliente.
- **Partecipazione:** favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine si riconosce al Cliente il diritto di ottenere tutte le informazioni sul servizio, di inoltrare richieste, proposte e reclami.
- **Rispetto dell'ambiente:** rispettare e migliorare continuamente le prestazioni ambientali.
- **Trasparenza:** promuovere la trasparenza sul livello di servizio offerto e sulla gestione attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei suoi contenuti.

Riferimenti normativi

La Carta della Mobilità MOVIBUS è stata redatta in conformità alle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)".
- Norma UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici".
- Deliberazione della Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n° 7/17698 "Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dal 1 gennaio 2003".
- Contratto di servizio relativo all'affidamento dell'esercizio di trasporto pubblico locale automobilistico interurbano Lotto 6 tra l'Amministrazione Provinciale di Milano e MOVIBUS, avente decorrenza dal 01/7/2008 e durata settennale.

L'azienda

MOVIBUS nasce per volontà delle aziende che hanno vinto la gara indetta dalla Provincia di Milano per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale nel lotto 6: STIE Spa, ATM Spa ed ATINOM Spa.

1. Il Servizio

Il lotto sviluppa 28 autolinee interurbane e un servizio a chiamata; sull'area insistono circa ottocento fermate, con otto interscambi con la ferrovia (Magenta, Legnano, Parabiago, Vanzago, Rho, Pregnana Milanese, Vittuone, Castano Primo e Santo Stefano Ticino) e quattro con la metropolitana (M1 Rho Fiera, Molino Dorino, Lotto, Cadorna M1 e M2). La percorrenza annua ammonta a circa 6 milioni e 500 mila bus-km.

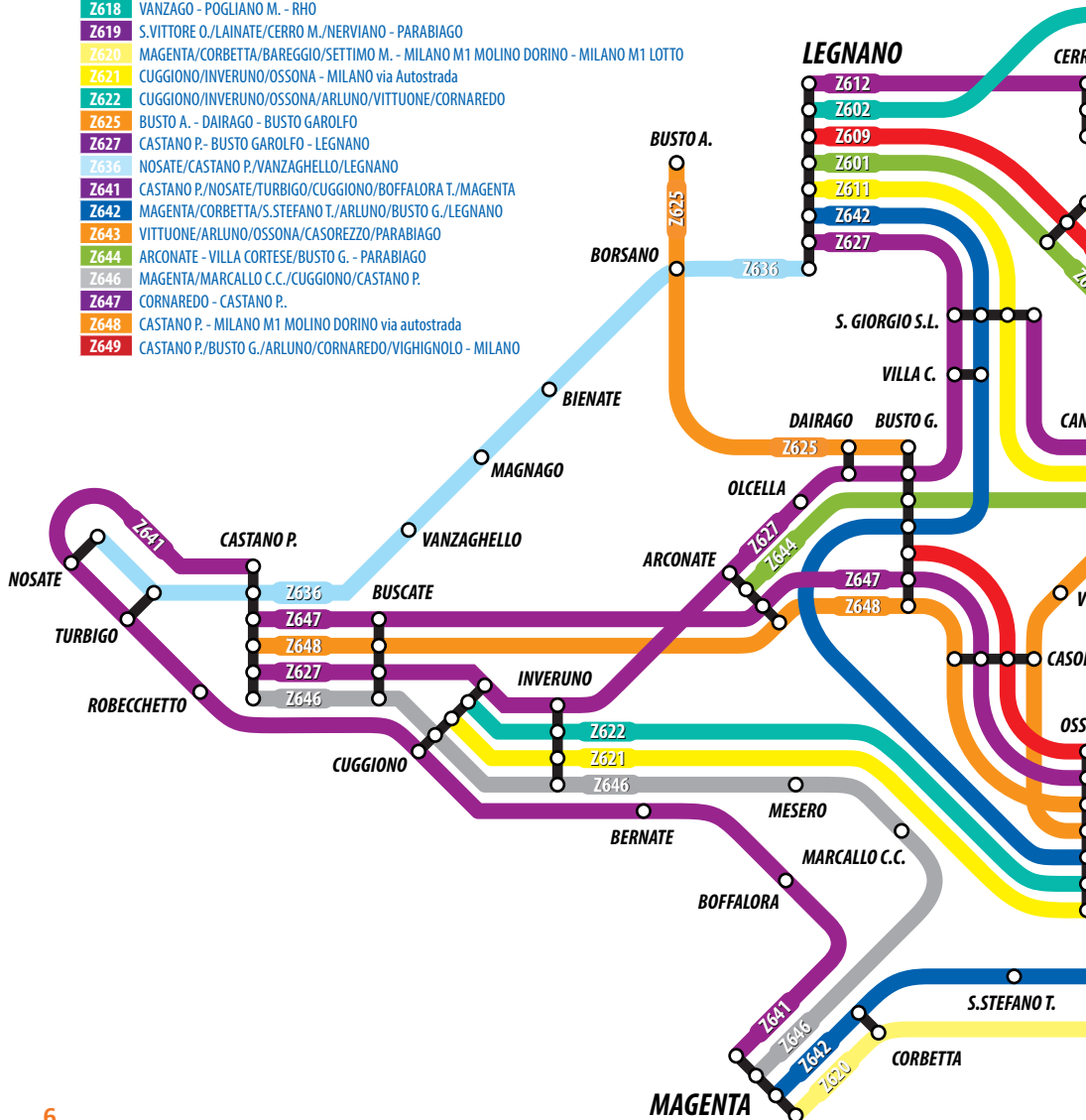
1.1 Il Territorio servito

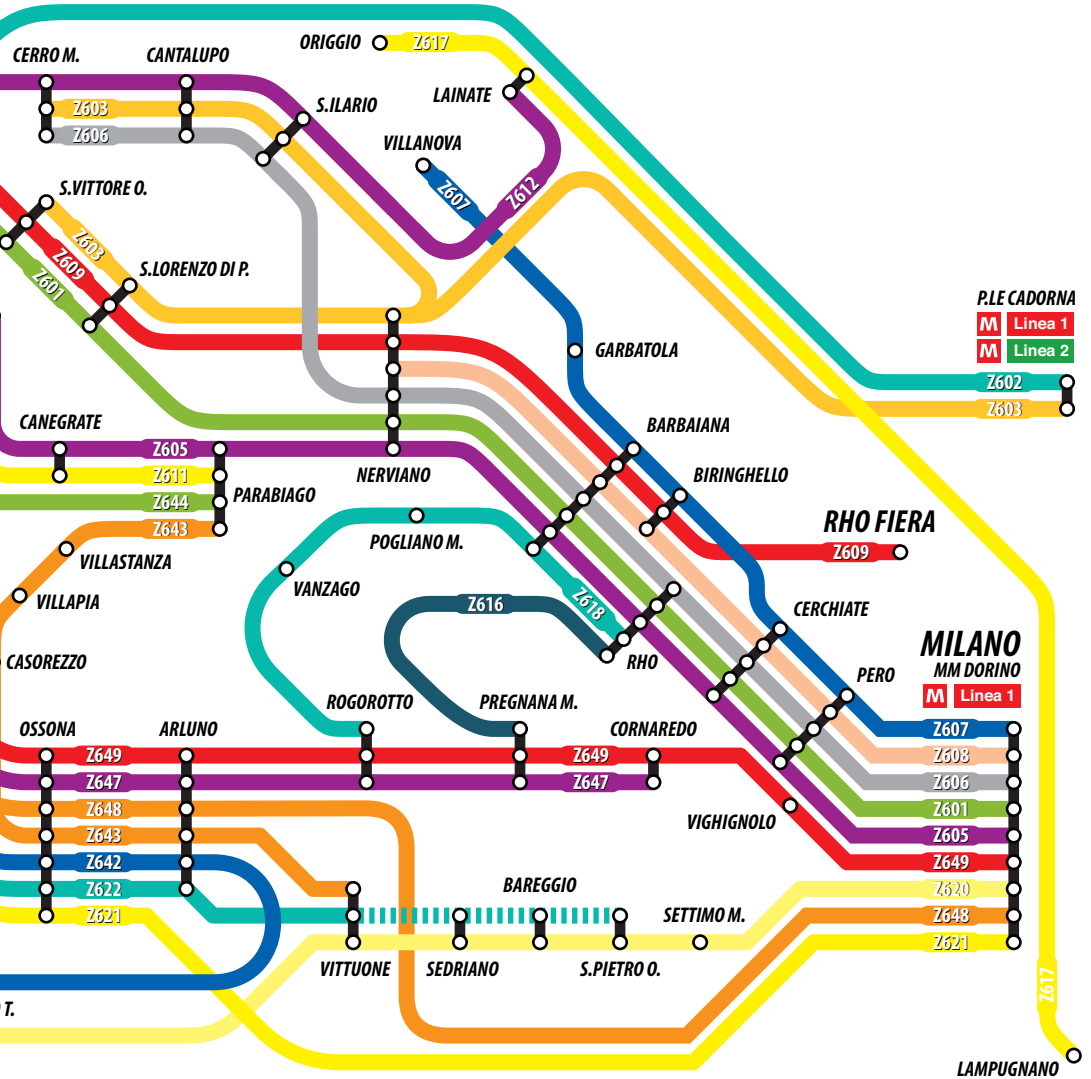
MOVIBUS copre linee di grande interesse, in particolare: una linea diretta tra Legnano e Milano – p.le Cadorna; una linea diretta Cuggiono - Milano, una linea Magenta – Molino Dorino, altri collegamenti per Milano da San Vittore Olona, Magenta, Castano Primo, Busto Garolfo, Lainate e Parabiago. A Milano i capolinea sono in piazzale Cadorna, Molino Dorino e piazzale Lotto. Quattro i depositi operativi: San Vittore Olona, Busto Garolfo, Pero, Magenta.



ELENCO LINEE

Z601	LEGNANO - MILANO M1 MOLINO DORINO via Sempione
Z602	LEGNANO - MILANO A8
Z603	S.VITTORE O./CERRO M./NERVIANO - MILANO v.Aut.A8
Z605	S.GIORGIO S.L./CANEGRATE/PARABIAGO/MILANO
Z606	CERRO MAGGIORE - RHO - MILANO
Z607	VILLANOVA/GARBATOLA/BARBAIANA - RHO FIERA/MM D.
Z608	STAB. NERVIANO - MILANO M1 MOLINO DORINO
Z609	LEGNANO - RHO FIERA
Z611	LEGNANO - CANEGRATE - PARABIAGO
Z612	LEGNANO - CERRO M. - LAINATE
Z616	PREGNANA MILANESE - RHO
Z617	ORIGGIO/LAINATE - MILANO
Z618	VANZAGO - POGLIANO M. - RHO
Z619	S.VITTORE O./LAINATE/CERRO M./NERVIANO - PARABIAGO
Z620	MAGENTA/CORBETTA/BAREGGIO/SETTIMO M. - MILANO M1 MOLINO DORINO - MILANO M1 LOTTO
Z621	CUGGIONO/INVERUNO/OSSONA - MILANO via Autostrada
Z622	CUGGIONO/INVERUNO/OSSONA/ARLUNO/VITTUONE/CORNAREDO
Z625	BUSTO A. - DAIRAGO - BUSTO GAROLFO
Z627	CASTANO P. - BUSTO GAROLFO - LEGNANO
Z636	NOSATE/CASTANO P./VANZAGHELLO/LEGNANO
Z641	CASTANO P./NOSATE/TURBIGO/CUGGIONO/BOFFALORA T./MAGENTA
Z642	MAGENTA/CORBETTA/S.STEFANO T./ARLUNO/BUSTO G./LEGNANO
Z643	VITTUONE/ARLUNO/OSSONA/CASOZZO/PARABIAGO
Z644	ARCONATE - VILLA CORTESE/BUSTO G. - PARABIAGO
Z646	MAGENTA/MARCALLO C.C./CUGGIONO/CASTANO P.
Z647	CORNAREDO - CASTANO P..
Z648	CASTANO P. - MILANO M1 MOLINO DORINO via autostrada
Z649	CASTANO P./BUSTO G./ARLUNO/CORNAREDO/VIGHIGNOLO - MILANO





Sistema tariffario

2.1 II SITAM

MOVIBUS aderisce al SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese. Tale sistema, adottato dalla maggior parte delle linee di trasporto pubblico su gomma della Provincia di Milano, consente agli utenti di fruire dell'Integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane dell'area milanese.

L' "Integrazione" permette agli Utenti di viaggiare su mezzi di aziende differenti (metro, ferro, bus interurbani, servizi urbani di Milano) con un unico documento di viaggio. Il territorio limitrofo a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche che progressivamente diventano più ampie (e sono identificate da differenti colori: giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione). Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata in gergo "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. Le tariffe aumentano man mano che si percorre una distanza maggiore e quindi si attraversano più zone.

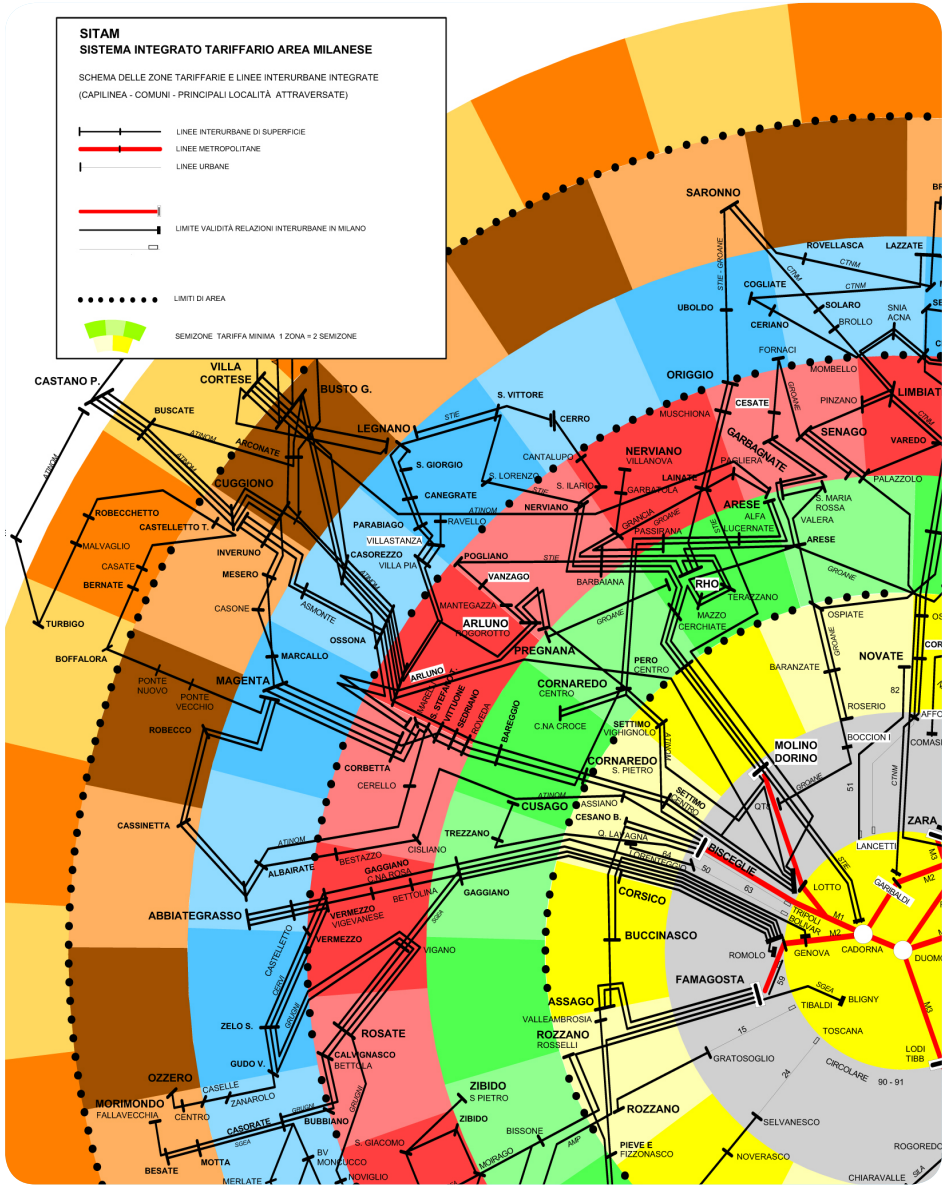
Le informazioni sulle tratte tariffarie sono disponibili sul sito www.movibus.it, presso tutte le rivendite, il Call Center, gli URP aziendali. Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano www.atm.it



SITAM
SISTEMA INTEGRATO TARIFFARIO AREA MILANESE

SCHEMA DELLE ZONE TARIFFARIE E LINEE INTERURBANE INTEGRATE
(CAPILINEA - COMUNI - PRINCIPALI LOCALITÀ ATTRAVERSATE)

-  LINEE INTERURBANE DI SUPERFICIE
-  LINEE METROPOLITANE
-  LINEE URBANE
-  LIMITE VALIDITÀ RELAZIONI INTERURBANE IN MILANO
-  LIMITI DI AREA
-  SEMAZIONE TARIFFA MINIMA 1 ZONA = 2 SEMIZONE



Sistema tariffario

Titoli di viaggio

I documenti di viaggio SITAM, si differenziano in:

- Titoli interurbani: da utilizzarsi per le relazioni interurbane (senza percorsi all'interno del Comune di Milano).
- Titoli cumulativi (a zone e d'area): per relazioni interurbane oltre al servizio urbano di Milano.

Nel caso di abbonamenti caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dall'utenza e mostrato al verificatore in caso di controllo.

Titoli interurbani

Sono validi sulle autolinee interurbane integrate SITAM fino alla cerchia metropolitana di riferimento della circolare filoviaria 91/92 fatte salve le possibilità offerte da MOVIBUS di accedere direttamente in Milano, su alcune linee e/o tratte, utilizzando esclusivamente il veicolo di MOVIBUS, quindi senza interscambio con altri vettori urbani. Le tipologie dei documenti di viaggio in vigore dal 01/09/2008 sono di seguito descritte:

- biglietto ordinario: presenta tariffe e validità temporali diverse; assume validità solo se obliterato immediatamente dopo l'accesso al bus;
- settimanale 2x6: vale dal lunedì al sabato sulle linee integrate nel SITAM, per due viaggi giornalieri; assume validità solo se obliterato 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;
- abbonamento settimanale interurbano: vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida; consente di viaggiare a vista per il periodo di validità;
- abbonamento mensile interurbano: vale per l'intero mese (solare) in cui è stato convalidato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;
- abbonamento mensile interurbano per studenti: l'abbonamento è riservato agli studenti di età non superiore ai 26 anni con un reddito massimo di 7.226,04 €, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento (la convalida di 10 € è da pagare annualmente);
- abbonamento annuale interurbano: consente di viaggiare a vista per un anno su tutte le linee integrate SITAM, senza limitazione di viaggi.

Documenti cumulativi a zone

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi 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.

Le tipologie dei documenti di viaggio in vigore dal 01/09/2008 sono di seguito descritte:

- » biglietto ordinario cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso del biglietto ordinario interurbano;
- » settimanale 2x6 cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso del settimanale 2x6 interurbano;
- » abbonamento mensile per studenti cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento mensile per studenti interurbano.

Titoli cumulativi d'area

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi consentono di viaggiare oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM, per le tratte comprese nell'area acquistata (area piccola - area media - area grande – plus 1), anche sulla rete urbana di Milano. Le tipologie dei documenti di viaggio in vigore dal 01/09/2008 sono di seguito descritte:

- giornaliero di area cumulativo: vale nel giorno di convalida;
- abbonamento settimanale di area cumulativo: vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida, consente di viaggiare a vista per il periodo di validità (vale anche su servizio ferroviario presente nelle aree di validità);
- abbonamento mensile di area cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento mensile interurbano;
- abbonamento annuale di area cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento annuale interurbano.

Tessera di riconoscimento

Per sottoscrivere un abbonamento occorre richiedere una tessera di riconoscimento elettronica presso le nostre sedi URP o nei punti vendita. La tessera è valida 4 anni e costa 10 € .

Titoli di gratuità

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate da 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".

La Regione Lombardia rilascia direttamente le Tessere di Libera circolazione, che sono di 4 tipi:

- Tessera di libera circolazione gratuita
- Tessera di libera circolazione agevolata
- Tessera di libera circolazione a tariffa intera
- Tessera di libera circolazione a tariffa ridotta.

Per informazioni e richieste:

Numero Verde della Regione Lombardia 840.00.00.08 (da telefoni fissi) o centralino 02.67087474, oppure consultare il sito web Trasporti della Lombardia: www.trasporti.regione.lombardia.it

Rete di vendita

I documenti di viaggio dell'area del lotto VI gestita da MOVIBUS Srl possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area; l'elenco completo è disponibile sul nostro sito internet www.movibus.it.

Io Viaggio

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico, con DGR N. 1204 del 29 dicembre 2010, ha istituito tre tipologie di biglietti ed abbonamenti agevolati, denominati "Io Viaggio".

- Io Viaggio in Famiglia
- Io Viaggio TrenoCittà
- Io Viaggio Ovunque in Lombardia
- Io Viaggio Ovunque in Provincia - In vendita dal 1 gennaio 2012 (delibera della Giunta Regionale n° 2743 del 22/12/2011)

Io Viaggio in Famiglia

Sono previste agevolazioni per ragazzi fino a 14 anni se accompagnati dai famigliari e per le famiglie con più di un figlio.

Un adulto in possesso di un regolare documento di viaggio per la tratta oggetto dello spostamento, può trasportare gratuitamente e per la medesima tratta uno o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela. I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli.

Sono previsti inoltre abbonamenti mensili ed annuali scontati per figli minori di 18 anni all'interno di nuclei famigliari dove è presente un abbonamento per viaggiare in Lombardia. Gli sconti previsti sono:

- » 1° figlio a tariffa intera,
- » 2° figlio sconto del 20%,
- » dal 3° figlio gratuità.

L'incentivo è valido per tutti gli abbonamenti mensili ed annuali a tariffa ordinaria venduti dall'azienda.

Lo sconto del terzo figlio è valido solo per i titoli di viaggio della stessa tipologia dei primi due figli (annuale o mensile).

Il format/modulo per richiedere la tessera è scaricabile nella sezione tariffe del nostro sito o nei siti internet degli Enti Locali interessati, il format /modulo è reperibile anche presso le principali rivendite SITAM e ferroviarie oltre che nei depositi aziendali di San Vittore Olona e Busto Garolfo.

Io Viaggio ovunque in Lombardia

E' un nuovo documento di viaggio integrato valido su tutti i mezzi pubblici della Lombardia in vendita presso:

- il deposito di San Vittore Olona (MI) - via Roma 75
- tutte le biglietterie delle stazioni ferroviarie,
- le emettrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano,
- le principali rivendite SITAM

Come biglietto esistono documenti per muoversi 1, 2, 3 o 7 giorni **consecutivi** utilizzando qualsiasi servizio di trasporto pubblico locale in Lombardia i cui costi sono:

giornaliero 15 euro, bigiornaliero 25 euro, trigiornaliero 30 euro, settimanale 40 euro.

Sono disponibili poi anche l'abbonamento **'io viaggio ovunque in Lombardia' mensile a 99 €, trimestrale a 285 € e annuale a 999 €.**

Per utilizzare anche i treni di tipo EuroStarCity, EuroCity, InterCity, Malpensa Express (compresi quelli di sola 1a classe e le tratte con origine o destinazione l'aeroporto) o viaggiare in 1a classe sui servizi regionali, occorre acquistare per gli abbonamenti mensili, trimestrali ed annuali la **Carta Plus Lombardia**, disponibile presso le biglietterie ferroviarie al prezzo di 20€/mese per i tragitti sotto i 50km o 30€/mese per quelli superiori.

I titoli di viaggio giornalieri sono validi, anche sui treni di prima classe, senza dover acquistare alcun supplemento.

L'abbonamento mensile **deve essere sempre accompagnato dalla tessera "io viaggio"**, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie della Lombardia, allegando due fototessere 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.

Io Viaggio Trenocittà

Si tratta di un abbonamento mensile a vista integrato con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente ai pendolari l'utilizzo dei servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa (TUR), e l'uso dei servizi a tariffa comunale nei comuni capoluogo con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus e filobus).

La tariffa dell'abbonamento mensile "TrenoCittà" è ottenuta sommando due componenti. La prima è la tariffa TUR mensile dei servizi ferroviari di I e II classe. La seconda componente è relativa all'abbonamento mensile a vista urbano, con sconto del 30%. La tariffa mensile è arrotondata ai 50 centesimi più prossimi.

TrenoCittà deve essere accompagnato dalla tessera Io Viaggio, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie o all'azienda di trasporti urbani del Comune capoluogo.

Io Viaggio Ovunque in provincia

Si tratta di un abbonamento mensile a vista integrato valido nel mese della prima convalida. E' valido su TUTTI I MEZZI DI TRASPORTO previo rilascio di tessera di riconoscimento da parte di TRENORD, all'interno dei confini amministrativi della PROVINCIA DI MILANO. Il titolo non è valido per le relazioni interprovinciali. La tariffa di vendita dell'abbonamento mensile è fissata ad euro 80,00 ed è in vendita presso:

- il deposito di San Vittore Olona (MI) - via Roma 75
- tutte le biglietterie delle stazioni ferroviarie,
- le emittitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano,
- le principali rivendite SITAM

Verbali di accertamento - Sanzioni amministrative

Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee

È fatto obbligo ai Clienti di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

- **Orari al pubblico:** gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Gli orari di passaggio alle fermate sono indicativi in quanto possono essere variabili in funzione delle condizioni di traffico. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi ed, in genere, per qualsiasi evento che deriva da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.
- **Titoli di viaggio:** il passeggero a bordo deve possedere uno dei titoli di viaggio vigenti validi per il percorso che deve effettuare o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua

validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale di servizio al quale il passeggero non può rifiutarsi di documentare le generalità se richieste e, in mancanza, di fornirle a voce.

- **Validità dei titoli di viaggio:** i titoli di viaggio devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo (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), mediante le obliterate di bordo. Gli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) in corso di validità devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento. Nel caso di abbonamenti mensili SITAM deve essere indicato il percorso da-effettuato; nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dall'utenza e mostrato al verificatore in caso di controllo. Qualora l'obliterate di bordo fosse non funzionante il passeggero è tenuto a segnalarlo al conducente.
- **Sanzioni:** la violazione di una o più delle condizioni sopra richiamate dà luogo alla sanzione amministrativa disciplinata dalla Legge 24.11.1981 n.689 s.m.i. secondo le disposizioni determinate dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata ed integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, con applicazione degli importi riportati nella tabella sotto indicata:

Sanzione amministrativa 155,00 € (pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima sistema tariffario SITAM)				
TEMPISTICA DI PAGAMENTO	IMPORTO	SPESE AMMINISTRATIVE	COSTO BIGLIETTO	TOTALE
Se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	155,00		In base alla tratta origine destinazione	155,00 + biglietto
Se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	52,00	15,00	In base alla tratta origine destinazione	67,00 + biglietto
Se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica	36,00	15,00	In base alla tratta origine destinazione	51,00 + biglietto
Se pagata all'atto della contestazione	36,00		In base alla tratta origine destinazione	36,00 + biglietto
Se l'utente è titolare di abbonamento che non è in grado di esibire all'atto del controllo e dimostra il regolare possesso entro 5 giorni dalla contestazione presso uffici di San Vittore Olona		15,00		15,00

Eventuali ricorsi alle sanzioni dovranno essere indirizzati in forma scritta al Direttore d'Esercizio di MOVIBUS entro 30 giorni dalla notifica.

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

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

- **La sanzione può esser saldata attraverso i seguenti modi:**

- » a mezzo bollettino sul conto corrente postale n.92084292 intestato a Movibus srl – Via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI) - riportando nello spazio della causale il numero e la data del verbale;
- » direttamente presso la sede Movibus srl – Via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI);
- » direttamente al verificatore, che indica sul verbale l'avvenuto pagamento.

- **Disposizioni per l'annullamento della sanzione per l'utente in possesso di abbonamento:** la Legge Regione Lombardia del 04.04.2012 n° 6 articolo 46 integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, dispone che "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 se l'utente dimostra, **entro cinque giorni dalla data della sanzione**, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione". Per effetto di quanto precede, qualora un utente sia sprovvisto del proprio abbonamento in corso di validità all'atto dell'accertamento, per ottenere l'archiviazione della sanzione, il medesimo deve recarsi presso uno degli uffici negli orari sotto indicati, entro 5 giorni dalla data di emissione della sanzione, munito dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento in originale. L'archiviazione della sanzione, previa verifica della regolarità della documentazione presentata, sarà subordinata al pagamento di euro 15,00 quale contributo delle spese amministrative.

- **Scritti difensivi:**

Avverso la sanzione amministrativa è possibile presentare scritti difensivi e documenti entro 30 giorni dalla data del verbale o dell'eventuale notifica, indirizzandoli a:

Direzione di Movibus srl – Via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI), in uno dei seguenti modi:

- » per posta ordinaria all'indirizzo sopra indicato;
- » per e-mail all'indirizzo info@movibus.it ;
- » per PEC movibus@pec.it ;
- » per fax al n.0331.511766 (solo se non devono essere allegate copie dei documenti di viaggio)

Gli scritti difensivi dovranno comprendere:

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

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

- **Uffici dove recarsi per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento:** 20028 SAN VITTORE OLONA via Roma 75, da lunedì a venerdì feriale dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00
- **Salita e Discesa:** la salita e la discesa dagli autobus può avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il viaggiatore 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 viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- **Uso delle cinture di sicurezza:** è fatto obbligo ai passeggeri, tranne nelle zone urbane e quando è consentito il trasporto in piedi, di allacciare le cinture di sicurezza in caso il bus ne sia dotato, pena le sanzioni di legge (Direttiva 2003/20/CE).

- **Divieti sistematici:** è fatto divieto al passeggero di:
 - » fumare, vedi legge n° 587/75 e successive modificazioni
 - » occupare più di un posto ed ingombrare i passaggi senza motivo
 - » esercitare attività pubblicitaria, commerciale o simili
 - » insudiciare, guastare e manomettere parte delle vetture
 - » fare un uso improprio del segnale di richiesta fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte
 - » gettare oggetti dall'autobus o sporgersi
 - » accedere al mezzo se si trovi in stato di ebbrezza, che offenda la decenza pubblica o che dia disturbo agli altri viaggiatori
 - » parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni
- **Bambini a bordo:** ogni passeggero può far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza fino ad 1 metro e un passeggino piegato.
- **Animali a bordo:** Ogni passeggero può portare con sé un animale domestico di piccola taglia in modo che sia inoffensivo solo acquistando un ulteriore documento di viaggio. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus.
- **Trasporto bagagli:** ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché il lato maggiore non sia superiore a cm 50 (in deroga borse della spesa, passeggino piegato, strumenti musicali e cartelle porta disegni purché il lato maggiore non ecceda i 105 cm). Occorre acquistare un ulteriore biglietto (biglietto collo nel SITAM) per bagagli di dimensione superiore fino ad un massimo di 90 cm per il lato maggiore (in deroga un paio di sci con racchette, un fascio di canne da pesca, una sacca da golf e attrezzi da scherma in apposita custodia, fucili da caccia in apposita custodia). Inoltre non è ammesso il trasporto di colli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili. Ogni passeggero deve custodire i propri bagagli o sistemarli negli eventuali alloggiamenti. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili e comunque nei limiti previsti da L. nr 202/54 e L. 450 /85.
- **Risarcimenti:** l'azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati da bagagli o animali o mancato rispetto delle norme di viaggio.
- **Oggetti rinvenuti:** Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico vengono depositati presso gli sportelli URP aziendali. Gli oggetti rinvenuti, se di irrilevante valore venale, vengono conservati per 1/2 mesi e per il loro ritiro è sufficiente esibire un documento di identità. Dopo tale periodo ci si attiene alle norme del Codice Civile. Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80, nella legge 689/81 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77, n° 73/82, n° 44/89 e n° 22/98 e successive modifiche.

Customer Care

Presso le sedi operative aziendali sotto elencate è possibile rapportarsi con l'azienda:

Sede aziendale operativa e deposito

20028 SAN VITTORE OLONA via Roma, 75	Tel +39 0331.519423 Fax +39 0331.511766 Orari: dalle 08.00 alle 18.00 (lunedì - sabato)
--	--

Depositi

20020 BUSTO GAROLFO Via per Busto Arsizio 131/133 Tel +39 0331.566222 Fax +39 0331.564229	20016 PERO via Pisacane 27	20013 MAGENTA Via Tobagi 1
---	--------------------------------------	--------------------------------------

Ufficio rapporto con l'Utenza

Info Point Ufficio IAT - Sportello Autostradale 20121 MILANO - Piazza Duomo 19/a	Orari: dalle 9.00 alle 16.00 (tutti i giorni compresi i festivi, escluso lunedì) Tel +39 02 80581354
---	--

Richieste ed informazioni (orari, percorsi, tariffe, punti vendita, etc.) o segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica info@movibus.it

Call Center

E' attivo un call Center (numero verde **800.984.362**) per informazioni relative al servizio offerto e per inoltrare segnalazioni.

Orari: dalle 07:30 alle 19:30 dal lunedì al venerdì; dalle 07:30 alle 13:00 il sabato. Sono escluse la domenica e le principali festività

Sito Web

Dal sito internet www.movibus.it è possibile scaricare gli orari per linea, i percorsi, i documenti di viaggio, le tariffe, i punti vendita, e conoscere l'Azienda in dettaglio.

È inoltre possibile essere aggiornati costantemente sulle variazioni relative al servizio iscrivendosi alla **Newsletter** tramite l'apposito form presente sul sito aziendale.

Movibus si impegna a:

- trasmettere a tutti i Comuni interessati dal servizio le schede orario delle linee e gli avvisi in caso di variazioni;
- mettere a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le proprie sedi, gli orari delle linee e le informazioni utili per il corretto uso del servizio;
- disporre, presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini;
- costituire e gestire una mailing riservata ai Clienti della società per inviare avvisi e informazioni su novità e promozioni;
- offrire, sul sito Web, dei form per la richiesta di informazioni e invio di segnalazioni.

Gestione delle segnalazioni dell'utenza

La Clientela può rivolgersi all'Azienda per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- » Fax
- » E-mail
- » Internet (Form o modulo scaricabile)
- » Posta
- » Presso gli uffici aziendali

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto (giorno, linea, ora, tratta), allegare la documentazione inerente o indicare le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda.

Movibus, per Contratto, ha l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a motivare al Cliente per iscritto la causa dell'eventuale disservizio.

Gestione Reclami

Presentazione dei reclami

È possibile presentare reclami all'azienda tramite:

- telefono
- fax (con l'apposito modulo allegato alla presente Carta della Mobilità)
- posta
- posta elettronica (con l'apposito modulo presente sul sito aziendale alla sezione Contatti – Invia segnalazioni)

I tempi di risposta scritta alle richieste e ai reclami presentanti dagli utenti sono fissati entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

Le risposte scritte ai reclami pervenuti in forma scritta sono riportati con estremi e relative risposte nel Registro dei Reclami, che è conservato presso la sede di Movibus fino alla scadenza del contratto .

Analisi delle segnalazioni pervenute

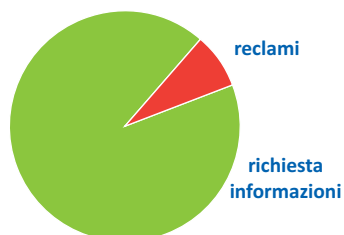
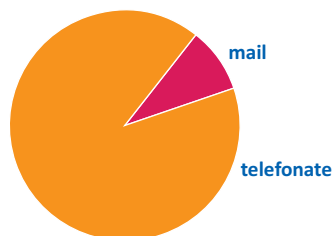
Movibus, con l'intento dichiarato di rendere costantemente conto del proprio operato, presenta di seguito una dettagliata analisi delle segnalazioni/richieste di informazioni (sia telefoniche, sia via mail) pervenute nel corso dell'anno di gestione 01/07/2013 - 30/06/2014

telefonate	8.689
mail	892
TOTALE	9.581

Il primo dato rilevante è il numero di segnalazioni ricevute, ossia 9.581 (con una media di circa 800 richieste al mese tra mail e telefonate), con una netta prevalenza di telefonate al numero verde.

Un secondo dato significativo è relativo al numero di reclami, molto basso (pari al 8%) rispetto alla richiesta di aiuto/informazioni (92%). Queste ultime si traducono principalmente in richieste relative agli orari (65%) o ad eventuali scioperi (19%).

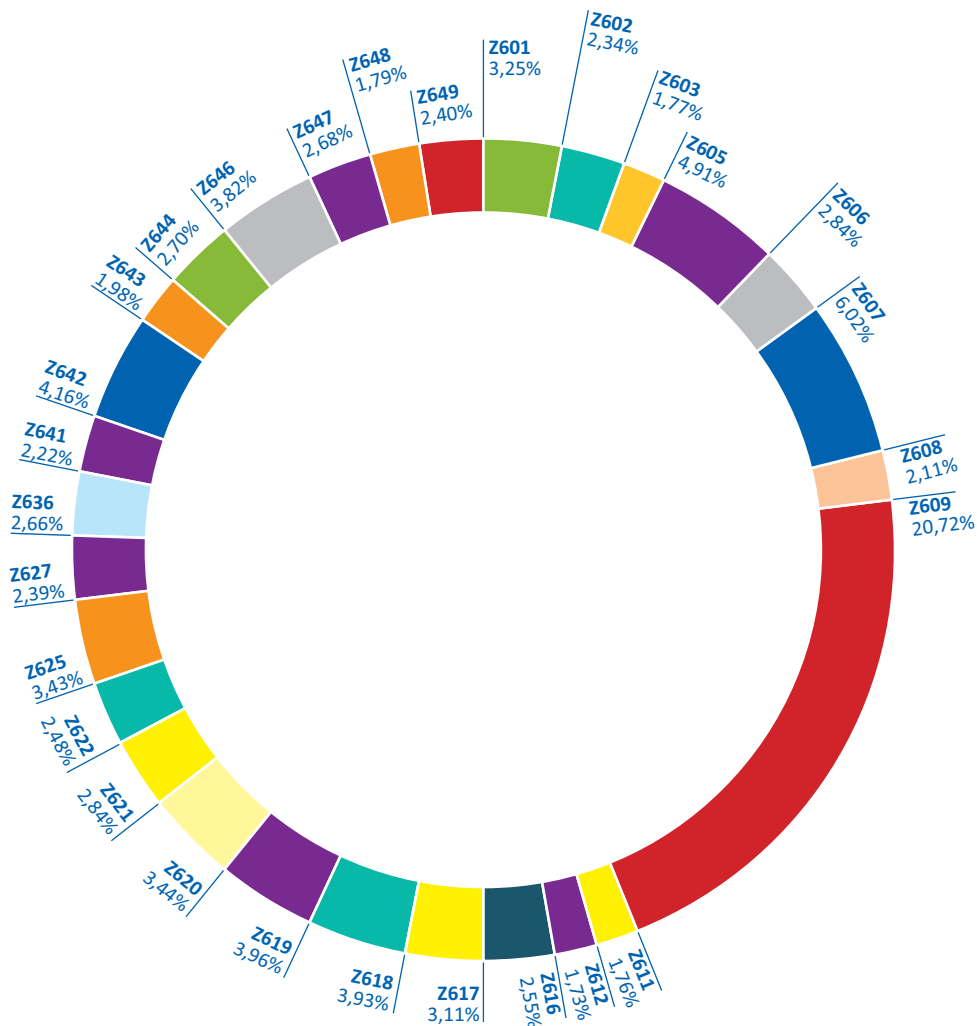
reclami	739
informazioni	8.842
TOTALE	9.581



Tipologia di richieste/segnalazioni

Tipologia	Numero	Percentuale
reclamo generico	534	6%
reclamo mancata corsa	138	1%
reclamo passaggio anticipato rispetto orario	34	0%
reclamo passaggio posticipato rispetto orario	33	0%
assistenza oggetti smarriti	162	2%
informazioni sugli scioperi	1.799	19%
informazioni su rivenditori biglietti	155	2%
informazioni sugli orari	6.251	65%
informazioni sulle tariffe	475	5%

Percentuale di segnalazioni/ricieste rispetto alle linee



Rimborsi

Il viaggiatore può richiedere un rimborso pari al costo del biglietto ordinario indipendentemente dal titolo di viaggio utilizzato (abbonamento settimanale, mensile...) esclusivamente in caso di: mancata partenza, o ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda. Il rimborso, nel caso in cui il reclamo risulti fondato, verrà erogato entro 15 gg dalla data di conferma dell'indennizzo e consisterà unicamente in un biglietto ordinario o in un buono di equivalente valore.

Il rimborso non è previsto in tutti gli altri i casi e in particolare:

- in caso di rinuncia al viaggio per cause imputabili al cliente
- in caso di sciopero o agitazione sindacale
- in caso di condizioni di traffico e/o di eventi atmosferici che impediscano il regolare svolgimento del servizio

Rimborsi e assicurazione

Per il rimborso dei documenti SITAM, previsto per i soli abbonamenti annuali, occorre rivolgersi agli ATM POINT di Duomo M1-M3, Centrale M2-M3, Cadorna M1-M2, Loreto M1-M2, Romolo M2 (dal lunedì al sabato, dalle 7.45 alle 19.15); l'utente dovrà consegnare il documento di viaggio e compilare uno specifico modulo di richiesta indicando le proprie coordinate bancarie per il successivo rimborso che avverrà con bonifico bancario entro 60 giorni dalla data di istruzione della pratica.

Si ricorda che verrà rimborsato un valore pari al 90% del residuo e si precisa che il valore del mese in corso al momento dell'istruzione della pratica verrà rimborsato solamente se la richiesta è presentata entro il 5 del mese.

Per garantire la sicurezza dei passeggeri e rispondere di eventuali danni causati a persone o cose, MOVIBUS ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale; in caso di danno occorre inviare tempestivamente (entro 3 giorni) una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di riferimento della linea con allegata la documentazione dell'accaduto (la richiesta di eventuali danni deve comunque pervenire entro i termini previsti dalla legge vigente).

Movibus, previa verifica delle circostanze, farà denuncia alla propria assicurazione entro 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

Integrazione modale

Le linee gestite da Movibus toccano le linee metropolitane presso le stazioni di Molino Dorino (M1), Lotto (M1), Cadorna (M1, M2), Rho Fiera (M1) e le linee ferroviarie presso le stazioni di Legnano, Rho, Canegrate, Parabiago, Pregnana, Vanzago, Magenta, Vittuone, Castano Primo, Magnago, Turbigo, S. Stefano Ticino.



Aspetti relazionali e comportamentali del personale MOVIBUS

- Riconoscibilità: Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile tramite il logo aziendale. Il personale operante ai centralini si renderà riconoscibile alla risposta enunciando il proprio nome e l'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- Presentabilità: Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza; il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, per garantire la sicurezza e la regolarità dell'esercizio.
- Comportamento: tutto il personale aziendale è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

Qualità

Certificazioni

STIE Spa, ATM Spa ed ATINOM Spa, Socie fondatrici di MOVIBUS dispongono delle certificazioni di Qualità UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, sottoposte a verifica e rinnovo annuale da parte dell'Ente Certificatore. Movibus ha conseguito le medesime certificazioni di Qualità e Qualità Ambientale.



Monitoraggio della qualità

Il comma 461 della legge finanziaria 2008 prevede, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, che:

- sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- sia istituito un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei consumatori;
- sia prevista almeno una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed Associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

In ottemperanza a quanto sopra previsto Movibus ha costituito un comitato utenti, che comprende le Associazioni dei consumatori e gli Enti del territorio e ha convocato tre riunioni nel corso dell'anno di gestione 2012/2013 (in occasione delle campagne di Customer Satisfaction e della presentazione della carta della mobilità) per una verifica congiunta del servizio, del suo funzionamento e della sua qualità.

La presente Carta della Mobilità è stata inoltre condivisa con il C.C.L. Comitato Consumatori Lombardo.

Indagine di Customer Satisfaction

L'indagine sulla qualità percepita relativamente al servizio offerto da Movibus nel Lotto 6 ha comportato la somministrazione diretta di un questionario ad un campione di 1.676 utenti.

Le modalità di somministrazione del questionario sono state le seguenti:

- in vettura
- ai capolinea/fermate principali nelle ore di maggiore affluenza (07:00 - 10:00 e 16:00 - 20:00)
- sulle linee scolastiche
- tramite telefono (a tutti i contatti ottenuti nel corso della precedente rilevazione)
- tramite form compilabile online (a disposizione sul sito da da lunedì 5 maggio a venerdì 23 maggio 2014)

Il questionario, composto da 17 items, ha impegnato i soggetti intervistati in una valutazione di molteplici aspetti concernenti il servizio in base a una scala con punteggi da 1 (punteggio minimo) a 10 (punteggio massimo) in relazione a:

- livello di soddisfazione (qualità percepita)
- livello di qualità attesa

Gli aspetti indagati sono stati i seguenti:

ITEM	FATTORI DI QUALITÀ
Sicurezza del mezzo di trasporto Prudenza alla guida	Sicurezza del viaggio
Sicurezza personale	Sicurezza personale del viaggiatore
Puntualità dei mezzi Frequenza delle corse	Regolarità e puntualità del servizio
Pulizia dei mezzi Comfort dei mezzi in servizio	Pulizia dei mezzi
Affollamento dei mezzi	Comfort del viaggio
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	Servizi per viaggiatori con handicap
Tempestività avvisi su variazioni del servizio Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	Informazioni alla clientela
Competenza e professionalità del personale Riconoscibilità del personale Cortesìa del personale	Aspetti relazionali/comunicazionali del personale
Diffusione dei punti vendita Riscontro proposte e reclami	Livello di servizio nelle operazioni di sportello

Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del cliente.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Standard

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative della clientela e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Criteri di qualità

La valutazione della qualità è stata effettuata mediante parametri specifici ed indicatori ad hoc. Ogni anno Movibus rileva l'andamento di tali parametri, indicando il risultato conseguito e la previsione/impegno per il periodo successivo.

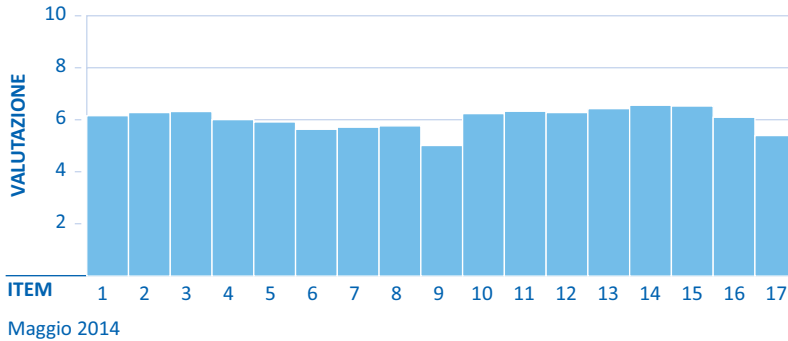
Risultati della valutazione del servizio

Ne è emerso quanto segue:

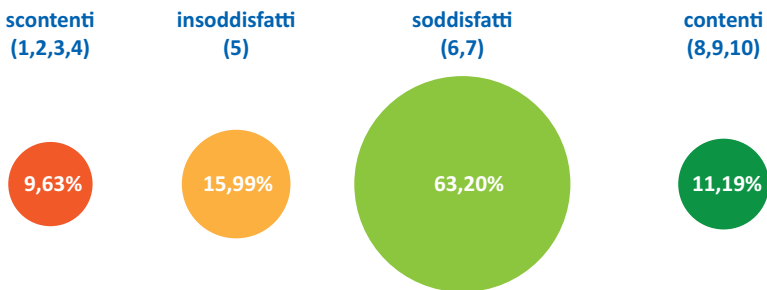
- la **valutazione del servizio è complessivamente positiva**, infatti più della metà degli item ha una valutazione pari o superiore a 6, mentre quelli che non la raggiungono sono comunque molto prossimi alla sufficienza (oscillando dal 5,38 al 5,90). La media complessiva delle medie di ciascun item è pari a **6,05** (sostanzialmente in lieve ribasso rispetto all'ultima rilevazione effettuata in cui totalizzava un valore di 6,13).
- la valutazione del servizio, così come è emersa in questa edizione dell'indagine di customer satisfaction, risulta quasi "appiattita" sulla sufficienza, non evidenziando particolari punti di forza, ma nemmeno punti di attenzione (il voto più basso come accennato è pari a 5,38).
- la percentuale di **mancate valutazioni** è in generale **bassissima** (in 14 item su 17 è ≤ al 0,5%); solo relativamente a 2 item è molto elevata: Adeguatezza dei servizi per i portatori di handicap (91,8%) e Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta (86,5%), non a caso, dato che più utenti non hanno avuto evidentemente esperienza diretta né dell'uno né dell'altro aspetto (tab. 2). È utile tenere in considerazione questo dato e incrociarlo con i punteggi negativi assegnati a entrambi questi item in modo di ricalibrarne il "peso".
- gli item con un punteggio medio prossimo alla sufficienza, i quali individuano quindi i punti sui quali è necessario investire risorse e attenzione, in ordine crescente di punteggio sono:
 - » *Riscontro proposte e reclami*: tempestività della risposta – media 5,38 (l'item più critico, sebbene in netto miglioramento rispetto all'ultima rilevazione, grazie anche alla specifica relativa alla tempistica della risposta piuttosto che alla qualità della stessa, creando questa talvolta degli 'scontenti' pur seguendo norme e regolamenti);
 - » *Adeguatezza dei servizi per i portatori di handicap* – media 5,45;
 - » *Pulizia dei mezzi* – media 5,62;
 - » *Comfort dei mezzi in servizio* – media 5,70;
 - » *Affollamento dei mezzi* – media 5,75;
 - » *Frequenza delle corse* – media 5,90.

ITEM	Qualità percepita maggio 2014
1. Sicurezza del mezzo di trasporto	6,14
2. Prudenza alla guida	6,26
3. Sicurezza personale	6,30
4. Puntualità dei mezzi	5,99
5. Frequenza delle corse	5,90
6. Pulizia dei mezzi	5,62
7. Comfort dei mezzi in servizio	5,70
8. Affollamento dei mezzi	5,75
9. Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	5,45
10. Tempestività avvisi su variazioni del servizio	6,22
11. Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	6,31
12. Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	6,26
13. Competenza e professionalità del personale	6,41
14. Riconoscibilità del personale	6,54
15. Cortesia del personale	6,51
16. Diffusione dei punti vendita	6,08
17. Riscontro proposte e reclami	5,38
Media globale	6,05

Grafico raffigurante le medie nei punteggi del servizio



Valutazione del servizio in base alle percentuali complessive accorpate per punteggio



Profilazione del target

L'indagine di Customer Satisfaction compiuta da Movibus, oltre allo scopo dichiarato di rilevare il livello qualitativo offerto relativamente al servizio svolto, ha inteso fornire una fotografia fedele della popolazione che utilizza i mezzi di trasporto su gomma nell'Area Ovest della Provincia di Milano.

Grazie alle rilevazioni effettuate, gli intervistati sono stati ripartiti in base a delle variabili di tipo socio-demografico (età, sesso, occupazione) e alle abitudini di viaggio (frequenza, motivazione dello spostamento, fascia oraria, tipologia di titolo di viaggio, utilizzo di altri mezzi).

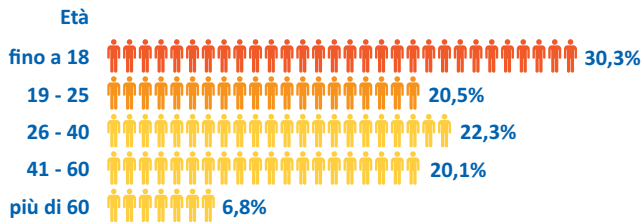
Ne è emerso quanto segue:

- l'utenza è ripartita equamente tra uomini (50,6) e donne (49,6%)
- una considerevole fetta di intervistati è di età inferiore ai 25 anni (50,8%)
- strettamente connessa all'età dei fruitori interrogati è l'occupazione svolta: principalmente studenti (al 1° posto con il 43,2%) seguiti da impiegati ed operai
- ne consegue direttamente che le principali motivazioni di viaggio siano studio (42,8%) e lavoro (45,4%)
- la frequenza è quotidiana nel 82,3% dei casi e se si considerano anche i viaggi plurisettimanali (3/4 volte a settimana) il valore arriva all'88%

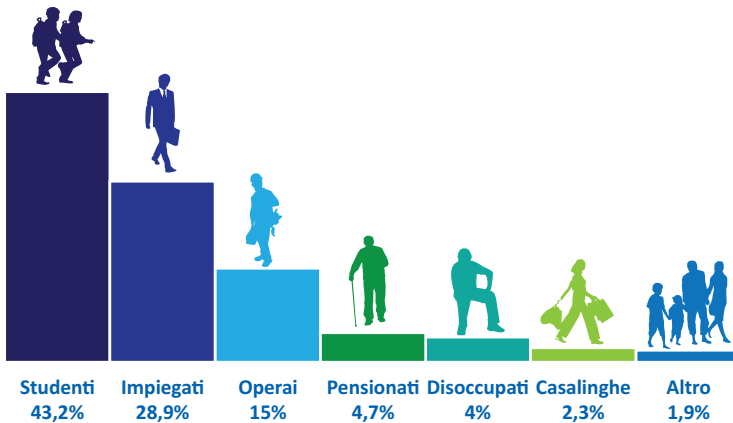
Ripartizione in base al sesso



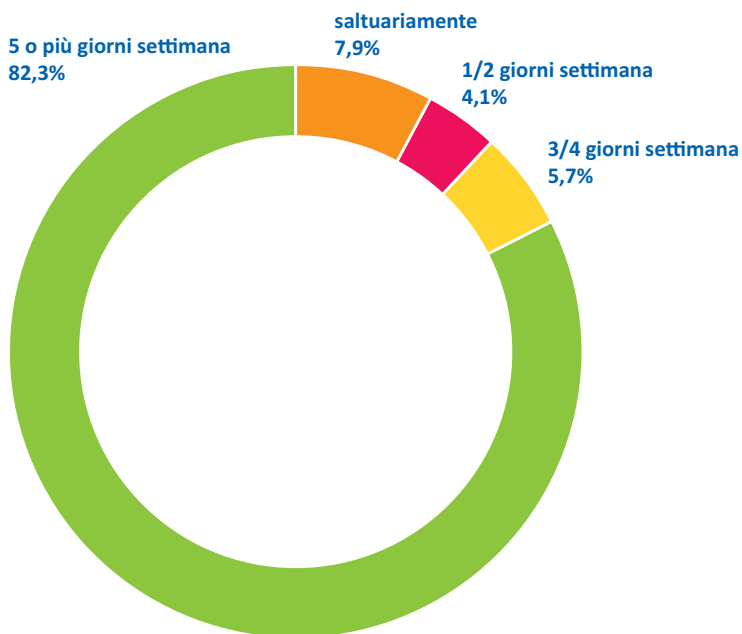
Ripartizione in base all'età



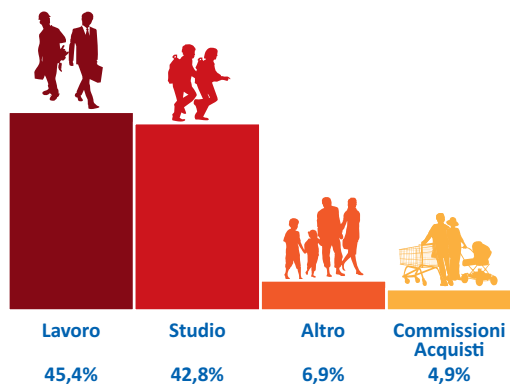
Ripartizione in base all'occupazione



Ripartizione in base alla frequenza di viaggio



Ripartizione in base alla motivazione di viaggio



Parco mezzi

Al suo avvio Movibus eredita un parco mezzi piuttosto anziano, con delle criticità per alcune tipologie di autobus (soprattutto quelle relative agli autobus articolati). Un'azione costante che Movibus effettua di anno in anno è quella di mettere in servizio autobus nuovi, in modo da procedere ad un graduale svecchiamento della flotta.

Al 30.06.2014 la flotta di Movibus è così caratterizzata:

- Letà media dei veicoli in servizio è pari a 9,73 anni.

Classe A	Classe B	Classe C	Classe D	Classe E
da 0 a 3 anni	da 3 a 5 anni	da 5 a 10 anni	da 10 a 15 anni	+ 15 anni
21	11	70	55	27

- Dal punto di vista ambientale gli autobus in servizio rispettano le norme ambientali

Norma	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 3	Euro 4	Euro 5	Euro EEV
Bus	0	0	0	56	4	63	61
	0%	0%	0%	30,4%	2,2%	34,2%	33,2%

- Il 98% della flotta dei bus in servizio è dotato di Aria Condizionata.
- Il 96% della flotta dei veicoli in servizio è dotato di Pedana per la salita dei disabili.
- Il 52% della flotta è dotato di Pianale Ribassato per facilitare l'accesso agli utenti.
- Tutti i veicoli aziendali sono dotati di sistema di monitoraggio e di radiolocalizzazione.
- Tutti i veicoli aziendali sono dotati di sistema di informazione di bordo rivolto all'Utenza.

REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Affidabilità del servizio: Regolarità

Saranno effettuate almeno il 99,9% delle corse programmate dall'orario ufficiale di servizio.

Affidabilità del servizio: Puntualità

I transiti non possono avvenire in anticipo sull'orario programmato rispetto a una qualunque fermata.

Le corse effettuate con partenza dal capolinea non possono portare un ritardo superiore ai 2'.

Nelle ore di punta la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo fra 5' e 15' non supererà il 6,5%. (per orario di punta si intendono le corse in partenza dal capolinea tra le 6.30 e le 8.30, tra le 12.30 e le 14.30, tra le 17.00 e le 19.00).

Nelle stesse ore di punta la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo superiore a 15' non supererà il 1,5%.

Nelle ore di morbida (corse in partenza dal capolinea tra le 8.30 e le 12.30, tra le 14.30 e le 17.00, tra le 19.00 a fine servizio) la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo fra 5' e 15' non supererà il 3,5%.

Nelle stesse ore di morbida la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo superiore a 15' non supererà lo 0,5%.

PULIZIA E IGIENE

Comfort e pulizia degli autobus

- Ogni giorno sarà effettuato almeno un intervento di pulizia ordinaria per ciascun autobus.
- Ogni mese sarà svolto almeno un intervento di pulizia straordinaria per ciascun autobus.
- Ogni anno sono previsti almeno due interventi di pulizia radicale per ciascun autobus.

SICUREZZA

Incidentalità dei mezzi di trasporto

Il numero dei sinistri passivi risulta inferiore a 1 unità per 100.000 bus/km.

Manutenzione degli autobus

Movibus si impegna a svolgere gli interventi di manutenzione con le cadenze, le modalità e le operazioni previste dalla casa costruttrice di ciascun bus.

Sicurezza personale e patrimoniale

Movibus garantisce la sicurezza dei passeggeri a bordo dei propri mezzi grazie alla presenza del personale in servizio, il quale è adeguatamente formato in relazione ai comportamenti idonei da mettere in atto in caso di pericoli ed emergenze.



Informazioni alla clientela

Informazioni e accesso alla rete: Fermate

Ogni fermata sarà dotata di una palina che riporterà la denominazione delle linee in transito, l'esercente il servizio, sulla palina sarà montata una tabella che mostrerà gli orari vigenti delle linee, le eventuali coincidenze, i più vicini punti di vendita dei documenti di viaggio con orari di apertura e numero telefonico. È al vaglio la possibilità di installare paline elettroniche, interfacciate con il sistema informativo aziendale. È prevista la realizzazione di almeno una fermata per Comune (3 per Comuni con popolazione superiore a 10.000 abitanti)

Informazioni e accesso alla rete: Autobus

Dal 1 giugno 2014 tutta la flotta aziendale è georeferenziata e rintracciabile dall'apposita sala operativa.

Informazioni e accesso alla rete: Punti aziendali di informazione

Almeno una volta all'anno sarà pubblicato l'orario aziendale ufficiale che conterrà gli orari; le fermate principali; il percorso; le modalità e gli orari di interscambio con i sistemi su ferro operanti nell'ambito della sottorete esercita. L'orario sarà pubblicato sul sito aziendale www.movibus.it, stampato in un numero di copie commisurato al numero di passeggeri trasportati, distribuito nelle biglietterie, nei Comuni, nelle Scuole e in tutte le sedi che ne facciano richiesta.

Servizi aggiuntivi

Servizio Bancomat

Presso gli sportelli delle biglietterie aziendali di San Vittore Olona sono attivi i pagamenti con POS, pertanto è possibile acquistare titoli di viaggio, sia biglietti che abbonamenti, tramite BANCOMAT.

Reperibilità dei documenti di viaggio

Punti vendita titoli di viaggio

Sono operativi almeno tre punti vendita biglietti per ogni Comune con popolazione inferiore a 10.000 abitanti; per i Comuni con popolazione superiore a 10.000 abitanti i punti vendita sono incrementati in maniera proporzionale a 3 ogni 10.000 abitanti.

Elenco rivendite (aggiornato al 30 giugno 2014)

Città	Indirizzo	Esercizio	Chiusura
ARCONATE	PIAZZA LIBERTA' 5	Tabaccheria	Apertura 7 gg
ARESE	VIA CADUTI 33	Tabaccheria	Domenica
ARESE	VIA S. ALLENDE 1	Edicola	Domenica
ARESE	PIAZZA 5 GIORNATE 1	Edicola	Domenica
ARESE	VIA DEI PLATANI 6	Edicola	Domenica
ARESE	VIALE EINAUDI 31	Edicola	Apertura 7 gg
ARESE	VIA STATUTO, 1	Edicola	Apertura 7 gg
ARESE	VIA DEI CADUTI 14	Bar	Apertura 7 gg
ARLUNO	VIA MARCONI 118	Bar	Lunedì
ARLUNO	C.SO XXVI APRILE 97	Tabaccheria	Domenica
ARLUNO	PZ DE GASPERI SNC	Edicola	Apertura 7 gg

BAREGGIO	VIA NOVARA 186	Edicola	Apertura 7 gg
BAREGGIO	PIAZZA CAVOUR 19	Bar	Martedì
BAREGGIO	VIA MAGENTA SNC	Edicola	Domenica
BAREGGIO	VIA GALLINA	Edicola	Domenica
BAREGGIO	VIA MILANO 24	Tabaccheria	Giovedì
BUSCATE	VIA MARCONI 15	Cartoleria	Domenica
BUSTO ARSIZIO	P. VOLONTARI LIBERTA' 4	Edicola	Apertura 7 gg
BUSTO GAROLFO	PIAZZA CAVOUR SNC	Edicola	Domenica
BUSTO GAROLFO	VIA ARCONATE 11	Bar	Lunedì
BUSTO GAROLFO	PIAZZA LOMBARDIA 24	Tabaccheria	Domenica
CANEGRATE	VIA GARIBALDI 39	Tabaccheria	Martedì
CANEGRATE	V ROMA 7	Bar	Domenica
CANEGRATE	VIA VOLONTARI D. LIBERTÀ	Edicola	Domenica
CANEGRATE	VIA GARIBALDI 108	Bar	Apertura 7 gg
CASOREZZO	V. ROMA 18	Altro	Domenica
CASOREZZO	VIA UMBERTO I, 4/B	Cartoleria	Domenica
CASTANO PRIMO	VIA MAGENTA 69	Bar	Apertura 7 gg
CERRO MAGGIORE	PZ CADUTI PER LA LIBERAZI	Edicola	Domenica
CERRO MAGGIORE	V. CAPPUCCINI 57	Tabaccheria	Domenica
CERRO MAGGIORE	V. SAN BARTOLOMEO 45	Tabaccheria	Domenica
CORBETTA	VIA SIMONE DA CORBETTA 39	Edicola	Domenica
CORBETTA	VIA MILANO 56	Tabaccheria	Domenica
CORBETTA	PIAZZA S. VINCENZO 12	Bar	Martedì
CORBETTA	P.ZZA BERETTA	Edicola	Apertura 7 gg
CORBETTA	VIA VILLORESI, 79	Edicola	Domenica
CORNAREDO	PIAZZA DUBINI 21/A	Edicola	Domenica
CORNAREDO	V. MONZORO 6	Tabaccheria	Domenica
CORNAREDO	PIAZZA LIBERTA' 42	Bar	Lunedì
CORNAREDO	VIA GARIBALDI 78	Tabaccheria	Domenica
CORNAREDO	VIA GARIBALDI 130	Edicola	Domenica
CUGGIONO	PIAZZA SAN GIORGIO 23	Bar	Martedì
CUGGIONO	V. SAN ROCCO 6	Tabaccheria	Domenica
DAIRAGO	VIA XXV APRILE 52	Edicola	Domenica
INVERUNO	VIA ALFIERI 2	Tabaccheria	Martedì
INVERUNO	PZ SAN MARTINO 32	Bar	Lunedì
INVERUNO	PIAZZA S. MARTINO 7	Cartoleria	Domenica
LAINATE	VIA GARBAGNATE 10	Tabaccheria	Domenica
LAINATE	P.ZZA BORRONI 20	Bar	Sabato
LAINATE	LARGO V.VENETO 13	Tabaccheria	Domenica
LAINATE	VIA ROMA 39	Edicola	Apertura 7 gg
LAINATE	VIA SEMPIONE 16	Tabaccheria	Sabato
LAINATE	VIA SICILIA 2	Edicola	Domenica
LAINATE	VIA L. DA VINCI 26	Bar	Domenica
LAINATE	VIALE RIMEMBRANZE 45	Bar	Domenica
LAINATE	V. RHO 25	Bar	Apertura 7 gg
LAINATE	VIA MARCHE 93	Edicola	Domenica
LAINATE	V. LITTA POMPEO 1	Bar	Apertura 7 gg
LEGNANO	PIAZZA BUTTI 2	Edicola	Domenica
LEGNANO	V. VENEGONI 56/58	Tabaccheria	Domenica
LEGNANO	VL GORIZIA 77	Bar	Domenica
LEGNANO	CS SEMPIONE 120	Edicola	Domenica
LEGNANO	V. DEL FANTE 17/A	Edicola	Domenica
LEGNANO	V. B. MELZI 162	Bar	Sabato
LEGNANO	PZ MONTE GRAPPA	Edicola	Domenica

LEGNANO	V. GRIGNA 2	Tabaccheria	Domenica
LEGNANO	V. FILZI 75	Bar	Domenica
LEGNANO	VIA XX SETTEMBRE 5	Cartoleria	Domenica
LEGNANO	V. MILANO ANG. V. DIAZ	Edicola	Domenica
LEGNANO	CORSO GARIBALDI 111	Tabaccheria	Domenica
LEGNANO	CORSO MAGENTA, 113	Tabaccheria	Domenica
LEGNANO	VIA NOVARA ANG.PONZELLA	Edicola	Domenica
LEGNANO	VIA XXIX MAGGIO, 100	Altro	Domenica
LEGNANO	V. XXIX MAGGIO 78	Tabaccheria	Domenica
MAGENTA	PIAZZA LIBERAZIONE 1	Bar	Giovedì
MAGENTA	GALLERIA DEI PORTICI 6	Cartoleria	Martedì
MAGENTA	VIA IV GIUGNO 6	Bar	Domenica
MAGENTA	PZ GIOVANNI XXIII INT FS	Bar	Domenica
MAGENTA	VIA ROSSINI 18	Bar	Apertura 7 gg
MAGENTA	VIA MILANO 86	Tabaccheria	Domenica
MAGENTA	VIA ROMA 101	Bar	Apertura 7 gg
MAGENTA	V. DANTE 45/47	Bar	Domenica
MAGENTA	VIA DELLO STADIO 55	Edicola	Apertura 7 gg
MAGENTA	VIA GARIBALDI 24	Bar	Apertura 7 gg
MAGNAGO	VIA DIAZ 25	Bar	Martedì
MARCALLO CON CASONE	VIA ROMA 25	Edicola	Apertura 7 gg
MESERO	P.ZZA EUROPA 1	Bar	Giovedì
MILANO	C.SO SEMPIONE/LOSANNA	Edicola	Domenica
MILANO	V. NOVARA 15 INT CENT C	Tabaccheria	Apertura 7 gg
MILANO	PZ S. ELENA 3 / NOVARA	Edicola	Apertura 7 gg
MILANO	VIA PARETO 11	Edicola	Domenica
MILANO	VIA GROSOTTO 1	Tabaccheria	Lunedì
MILANO	VIA TRAIANO, ANG.GROSOTTO	Edicola	Domenica
MILANO	VIA MONTE FELTRO/ ORIANI	Edicola	Domenica
MILANO	M1 MOLINO DORINO	Edicola	Apertura 7 gg
MILANO	M1 LOTTO	Edicola	Apertura 7 gg
MILANO	VIA NOVARA 62	Bar	Apertura 7 gg
MILANO	VL MONTE CENERI 78	Bar	Apertura 7 gg
MILANO	VIA BIONDI,1 ANG.SEMPIONE	Edicola	Domenica
NERVIANO	V. GARIBALDI GIUSEPPE 6	Tabaccheria	Domenica
NERVIANO	VL KENNEDY 46	Edicola	Domenica
NERVIANO	V. MILANO 20	Edicola	Domenica
NERVIANO	PZ DELLA VITTORIA 3	Bar	Lunedì
NERVIANO	V. XX SETTEMBRE 7	Tabaccheria	Giovedì
NERVIANO	VIA SEMPIONE 45	Bar	Domenica
ORIGGIO	VIA REPUBBLICA 5	Edicola	Domenica
OSSONA	VIA P. GIULIANI 19	Cartoleria	Apertura 7 gg
PARABIAGO	CS SEMPIONE 13	Tabaccheria	Domenica
PARABIAGO	V. MARCONI 3	Tabaccheria	Domenica
PARABIAGO	VIA MATTEOTTI 74	Edicola	Apertura 7 gg
PERO	V. SEMPIONE 145	Edicola	Domenica
PERO	V. SEMPIONE 241	Bar	Domenica
PERO	V. OLONA 24	Bar	Domenica
POGLIANO MILANESE	V. MONSIGNOR PALEARI 50	Edicola	Apertura 7 gg
POGLIANO MILANESE	VIA SEMPIONE, 28	Bar	Domenica
PREGNANA MILANESE	VIA GIOVANNI XXIII 33	Bar	Apertura 7 gg
PREGNANA MILANESE	V. GIOVANNI XXIII/GENOVA	Edicola	Apertura 7 gg
PREGNANA MILANESE	V. LOMBARDIA 6	Bar	Apertura 7 gg
RHO	M1 RHO FIERA	Edicola	Domenica

RHO	VIA G. CASATI 32	Tabaccheria	Domenica
RHO	VIA A. RATTI 71	Tabaccheria	Domenica
RHO	VIA CASTELLI FIORENZA 6	Edicola	Domenica
RHO	C.SO EUROPA 80/3	Bar	Domenica
RHO	VIA CAPUANA	Edicola	Apertura 7 gg
RHO	VIA LARGA 3	Tabaccheria	Domenica
RHO	P.ZZA LIBERTA' 8 INT.F.S.	Tabaccheria	Domenica
RHO	VIA GALLERIA GANDHI 13	Edicola	Apertura 7 gg
RHO	VIA G.CESARE 12/A	Tabaccheria	Domenica
RHO	VIA CAPUANA C/O RHOCENTER	Cartoleria	Domenica
RHO	VIA SAN CARLO 117	Cartoleria	Domenica
RHO	VIA GRAMSCI SNC	Edicola	Apertura 7 gg
RHO	PIAZZA CHIESA 29	Edicola	Domenica
RHO	FIERAMILANO CENTRO SERVIZ	Edicola	Apertura 7 gg
RHO	VIA CAVOUR ANG. LAINATE	Edicola	Domenica
RHO	VIA T. GROSSI/DE GASPERI	Edicola	Apertura 7 gg
RHO	V. MARCONI 23	Edicola	Domenica
RHO	VIA CORRIDONI 36	Tabaccheria	Domenica
RHO	CORSO EUROPA 231	Tabaccheria	Domenica
RHO	VIA GALLERIA EUROPA 29	Bar	Apertura 7 gg
RHO	VIA CANTU' 20	Bar	Domenica
ROBECCHETTO CON INDUNO	VIA CHIESA 10	Tabaccheria	Domenica
SAN GIORGIO SU LEGNANO	VIA ROMA, 45	Bar	Sabato
SAN GIORGIO SU LEGNANO	VIA ROMA, 15	Edicola	Mercoledì
SAN VITTORE OLONA	CORSO SEMPIONE 118	Edicola	Domenica
SANTO STEFANO TICINO	VIA DANTE 21	Bar	Domenica
SANTO STEFANO TICINO	VIA TRIESTE 58	Edicola	Domenica
SEDRIANO	VIA MAGENTA 5	Bar	Giovedì
SEDRIANO	VIA SAN MASSIMO	Edicola	Apertura 7 gg
SEDRIANO	VIA DE AMICIS 7	Edicola	Domenica
SETTIMO MILANESE	VIA DI VITTORIO 47/A	Cartoleria	Domenica
SETTIMO MILANESE	VIA GRAMSCI / ALFIERI	Edicola	Apertura 7 gg
SETTIMO MILANESE	VIA MEREGHETTI 14	Bar	Domenica
SETTIMO MILANESE	V. GRAMSCI 45	Tabaccheria	Domenica
SETTIMO MILANESE	V. DELLA LIBERTÀ 40	Tabaccheria	Domenica
SETTIMO MILANESE	V. BARNI 9	Edicola	Domenica
SETTIMO MILANESE	VIA IV NOVEMBRE, 106	Bar	Domenica
SETTIMO MILANESE	VIA DEI GARIBALDINI 8	Altro	Domenica
SETTIMO MILANESE	V. D'ADDA CARLO 14	Tabaccheria	Apertura 7 gg
TURBIGO	VIA ALLEA COMUNALE 3	Cartoleria	Domenica
VANZAGHELLO	VIA G. VISCONTI 1	Bar	Giovedì
VANZAGO	V. FERRARIO PAOLO 30	Edicola	Apertura 7 gg
VANZAGO	V. UMBERTO 1° 4	Edicola	Domenica
VILLA CORTESE	PIAZZA VITTORIO VENETO 1	Edicola	Apertura 7 gg
VILLA CORTESE	VIA A. DA GIUSSANO, 20	Tabaccheria	Domenica
VITTUONE	VIA MILANO N. 11	Bar	Sabato
VITTUONE	LARGO XX SETTEMBRE 1	Tabaccheria	Mercoledì
VITTUONE	VIA V. DELLA LIBERTÀ 46	Edicola	Domenica

Standard di qualità	Standard 2013/2014
Sicurezza del viaggio	
numero morti/viaggiatori km	0/100000 km
numero feriti/viaggiatori km	0,30/100000 km
numero sinistri/autobus km (soglia contrattuale= 2,5/ 100.000)	1,36/100000 km
Anzianità media del parco	
autobus	9,73
Parco mezzi e utilizzo	
autobus	184
Regolarità e Puntualità del servizio	
mezzi in servizio ora di punta	160
regolarità del servizio	99,93%
transiti in ritardi > 2 minuti	3%
transiti in ritardi > 5 minuti	1%
frequenza media corse ora di punta intera rete	15 minuti
copertura oraria del servizio	22 ore
distanza media tra le fermate	350
Velocità commerciale	29,67
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi in servizio	
pulizia ordinaria giornaliera su tutti i mezzi	100%
pulizia straordinaria mensile su tutti i mezzi	100%
pulizia radicale e sanificazione	100%
Comfort del viaggio	
mezzi con pianale ribassato	52%
mezzi con pedana	96%
mezzi con aria condizionata passeggeri	98%
Informazione alla Clientela	
mezzi con sistemi audio/visivi	100%
diffusione orari alle fermate	100%
Livello servizio alla clientela	
punti vendita sul territorio	260
raccolta reclami	739/365 = 2,02 reclami/gg
riscontro proposte/reclami	entro 7 giorni
Ambiente	
mezzi con motore a scarico controllato secondo standard euro 3, 4, 5 EEV	100%
Produzione	
vetture/km	6.581.450
vetture/km/abitante	15
territorio servizio	419 km ²
Integrazione modale	
	80%

Standard 2014/2015

mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard

9,5

184

160
99,94%
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard

mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard

55%
99%
100%

mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard

260
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard

100%

6.550.000
mantenimento attuale standard
mantenimento attuale standard

Mantenimento attuale standard

Condizioni di viaggio

Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee

È fatto obbligo ai Clienti di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

- **Orari al pubblico:** gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Gli orari di passaggio alle fermate sono indicativi in quanto possono essere variabili in funzione delle condizioni di traffico. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi ed, in genere, per qualsiasi evento che deriva da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.
- **Titoli di viaggio:** il passeggero a bordo deve possedere uno dei titoli di viaggio vigenti validi per il percorso che deve effettuare o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale di servizio al quale il passeggero non può rifiutarsi di documentare le generalità se richieste e, in mancanza, di fornirle a voce.
- **Validità dei titoli di viaggio e sanzioni amministrative:** vedi pagina 13 e seguenti.
- **Salita e Discesa:** la salita e la discesa dagli autobus può avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il viaggiatore 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 viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- **Uso delle cinture di sicurezza:** è fatto obbligo ai passeggeri, tranne nelle zone urbane e quando è consentito il trasporto in piedi, di allacciare le cinture di sicurezza in caso il bus ne sia dotato, pena le sanzioni di legge (Direttiva 2003/20/CE).
- **Divieti sistematici:** è fatto divieto al passeggero di:
 - » fumare (Legge nr. 584/75 e successive),
 - » occupare più di un posto ed ingombrare i passaggi senza motivo,
 - » esercitare attività pubblicitaria, commerciale o simili,
 - » insudiciare o guastare parti delle vetture,
 - » fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte,
 - » gettare oggetti dall'autobus o sporgersi,
 - » accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza, che offenda la decenza o che dia disturbo agli altri viaggiatori,
 - » parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni.
- **Bambini a bordo:** ogni passeggero può far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza fino ad 1 metro e un passeggero piegato.
- **Animali a bordo:** Ogni passeggero può portare con sé un animale domestico di piccola taglia in modo che sia inoffensivo solo acquistando un ulteriore documento di viaggio. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus.
- **Trasporto bagagli:** ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché il lato maggiore non sia superiore a cm 50 (in deroga borse della spesa, passeggino piegato, strumenti musicali e cartelle porta disegni purché il lato maggiore non ecceda i 105 cm). Occorre acquistare un ulteriore biglietto (biglietto collo nel SITAM) per bagagli di dimensione superiore fino ad un massimo di 90 cm per il lato maggiore (in deroga un paio di sci con racchette, un fascio di canne da pesca, una sacca da golf e attrezzi da scherma in apposita custodia, fucili da caccia in apposita custodia). Inoltre non è ammesso il trasporto di colli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili. Ogni passeggero deve custodire i propri bagagli o sistemarli negli eventuali alloggiamenti. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili e

comunque nei limiti previsti da L. nr 202/54 e L. 450 /85.

- **Risarcimenti:** L'azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati da bagagli o animali o mancato rispetto delle norme di viaggio.
- **Oggetti rinvenuti:** Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico vengono depositati presso gli sportelli URP aziendali. Gli oggetti rinvenuti, se di irrilevante valore venale, vengono conservati per 1/2 mesi e per il loro ritiro è sufficiente esibire un documento di identità.

Dopo tale periodo ci si attiene alle norme del Codice Civile. Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80, nella legge 689/81 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77, n° 73/82, n° 44/89 e n° 22/98 e successive modifiche.

Diritti e doveri dei viaggiatori

Diritti dei viaggiatori:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta, e un suo cortese e rispettoso comportamento;
- contenimento dei tempi di attesa allo sportello;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Doveri dei viaggiatori:

- conoscere le norme di viaggio e in particolare rispettare i divieti sistematici elencati;
- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

Servizio a chiamata

MOVIBUS offre alla Clientela un servizio di trasporto a chiamata attivo dal 1° novembre 2008 nell'Area di pertinenza dei comuni di Nosate, Turbigo, Robecchetto con Induno, Castano Primo, Cuggiono, Bernate Ticino, Boffalora Ticino, Magenta.

L'orario di effettuazione è compreso tra le ore 8.00 e le ore 20.00 da Lunedì a Sabato, escluso i Festivi ed escluso Agosto. Le prenotazioni sono accettate tramite linea telefonica (**0331-515194**) oppure attraverso il form presente sul sito internet aziendale (**www.movibus.it**).

Le Regole e le Tariffe relative al Servizio a Chiamata

1. Il Cliente deve essere individuato ed individuabile, alcuni campi della prenotazione mail ed alcune risposte della prenotazione telefonica sono obbligatorie, pena l'impossibilità di ricevere la prenotazione
2. L'offerta di viaggio su richiesta di prenotazione deve essere accettata dal Cliente che riceverà a conferma un codice di riferimento
3. Il codice di riferimento deve essere comunicato al personale di guida al momento della salita
4. La prenotazione deve riguardare viaggi tra le fermate indicate nell'elenco presente sul sito internet (www.movibus.it) escludendo viaggi tra fermate all'interno dello stesso comune
5. Il percorso tra le fermate scelte dal Cliente è fisso, non sono previste deviazioni e/o personalizzazioni
6. La fascia di prenotazione telefonica è compresa tra le ore 7.00 e le 17.00 dal lunedì al venerdì
7. La fascia di prenotazione Web è compresa tra le ore 8.30 e le 12.30 dal lunedì al sabato
8. La prenotazione deve avvenire almeno un giorno prima del viaggio
9. La prenotazione per la giornata successiva al "FESTIVO" (es. lunedì) deve essere effettuata nella giornata feriale precedente il "FESTIVO" stesso (quindi sabato)
10. Il sistema tariffario è il medesimo applicato per il servizio di trasporto pubblico locale: il SITAM (vedi pag. 10)
11. Il titolo di viaggio congruente con il viaggio richiesto è acquistabile esclusivamente a bordo, è comprensivo della maggiorazione di vendita in vettura e deve essere pagato al conducente
12. La prenotazione può riguardare viaggi di corsa semplice, di andata e ritorno oppure di corse periodiche



MODULO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI

La soddisfazione della clientela è il nostro obiettivo prioritario.

Per aiutarci in tale compito Vi invitiamo a partecipare attivamente, con **richieste, osservazioni, reclami e suggerimenti.**

Questo modulo Vi permette di inviarci i Vostri contributi che verranno valutati con attenzione e che consentiranno di intervenire con dei correttivi in eventuali situazioni di criticità nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio erogato.

NOME

COGNOME

INDIRIZZO E-MAIL

LINEA UTILIZZATA

PROFESSIONE

TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO

N. TESSERA ABBONAMENTO

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

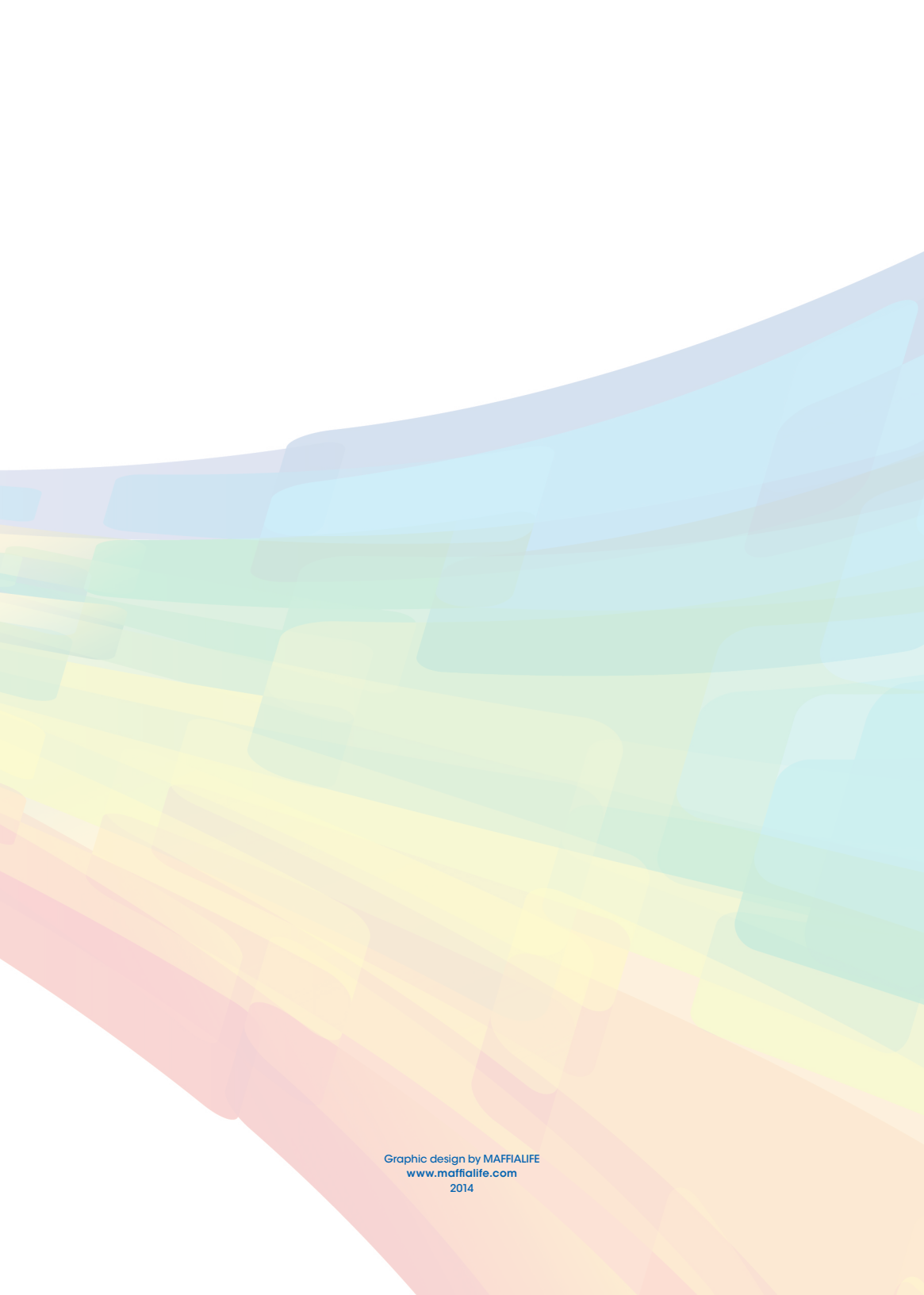
RECLAMO

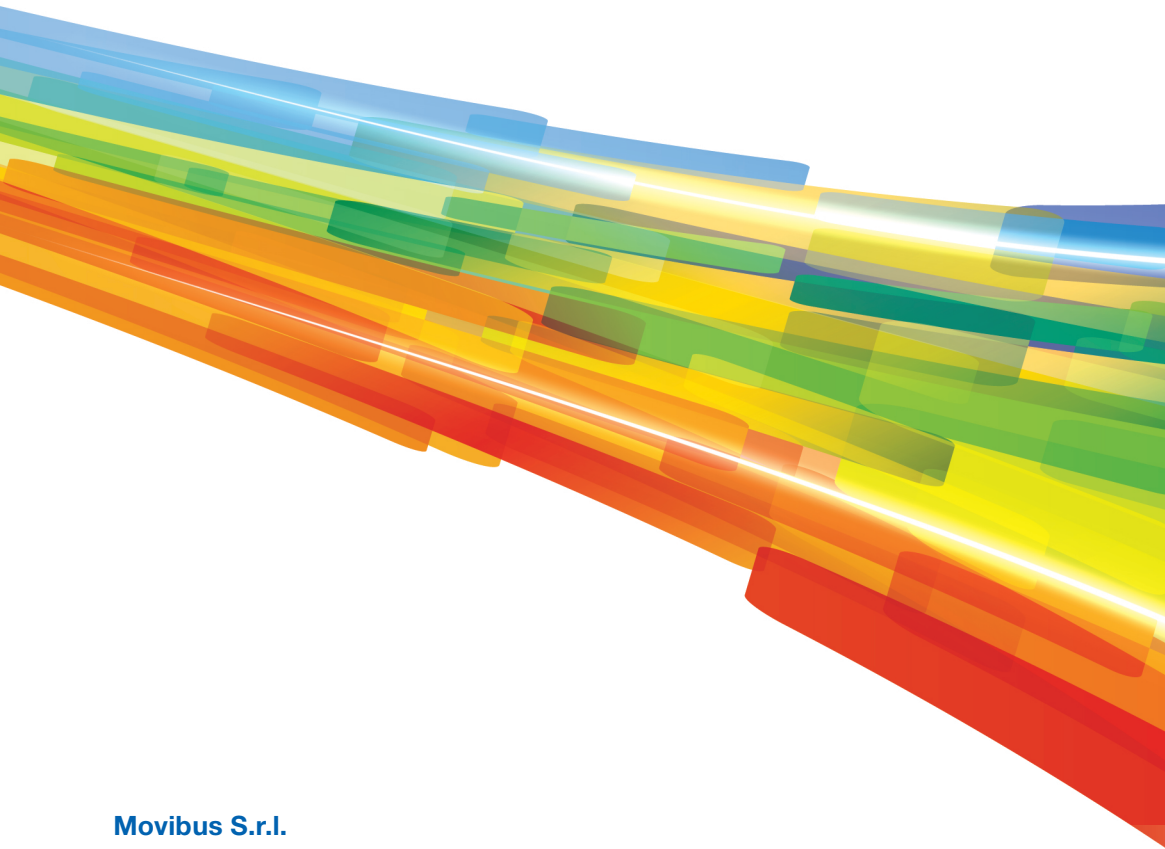
CONSIGLIO

Oggetto:

Ai sensi del Dlgs 196/2003 e successive modificazioni autorizzo il trattamento dei dati personali

Firma _____





Movibus S.r.l.

via Roma, 75 - San Vittore Olona

Tel +39 0331 519423

Fax +39 0331 511766

www.movibus.it

