

CARTA DELLA MOBILITA'**ANNO 2019**

Via Matteotti, 8/D
25060 Lodrino (BS)
Tel. 030850048 Fax 0308950030
e-mail info@lavallebus.it
PEC: lavallebus@pec.it

INDICE

PREMESSA	p. 3
SEZIONE I – PARTE GENERALE	p. 5
I.1. Principii fondamentali della Carta	p. 5
I.1.1. Eguaglianza ed imparzialità	p. 5
I.1.2. Continuità	p. 5
I.1.3. Partecipazione	p. 6
I.1.4. Efficienza ed efficacia	p. 6
I.2. Presentazione dell'Azienda	p. 6
I.2.1. Obiettivi della Società	p. 7
I.3. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti	p. 7
I.3.1. Organigramma	p. 7
I.3.2. Il territorio di riferimento	p. 7
I.3.3. Il Sistema di Qualità aziendale	p. 7
I.3.4. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti	p. 8
I.3.5. Monitoraggio (interno)	p. 8
SEZIONE II - SCHEDE FATTORI QUALITÀ/STANDARD	p. 9
SEZIONE III – PROCEDURA DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI	p. 9
III.1. Procedura di reclamo	p. 9
III.2. Procedura di rimborso	p. 10
III.3. Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (copertura assicurativa)	p. 10
ALLEGATO "A" – Schede modali	p. 11
1. Sicurezza del viaggio	p. 11
2. Sicurezza personale e patrimoniale	p. 15
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	p. 16
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	p. 20

5. Confortevolezza del viaggio	p. 21
6. Servizi aggiuntivi	p. 24
7. Servizi per viaggiatori con handicap	p. 25
8. Informazione alla clientela	p. 26
9. Aspetti relazionali e comportamentali	p. 28
10. Livello servizio sportello	p. 29
ALLEGATO "B" - condizioni generali di viaggio	p. 30
ALLEGATO "C" - numero viaggiatori – viaggiatori per Km	p. 34

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dalla Azienda **Autoservizi LA VALLE S. n. c.**, con sede in Lodrino (BS), Via Matteotti 8/D, in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160, "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento delle efficienze delle pubbliche amministrazioni*"), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*") e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. Del 02/02/1999, n. 26, "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti*" o "*Carta della mobilità*").

La **Carta della mobilità** è stata comunicata agli utenti mediante avvisi esposti sugli autobus. Gli utenti possono averne copia richiedendola direttamente alla Società o scaricandola in formato elettronico dal sito www.lavallebus.it. Rimane, comunque, a disposizione del pubblico presso gli uffici della Azienda stessa.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

0. la **premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II**, costituita da 12 Schede, descrive i *fattori di qualità* ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono **10 fattori di qualità**, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio di linea erogato.

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

I *fattori* sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio, puntualità dei mezzi, etc..

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrispondono:

- una specifica *unità di misura* dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda);
- una *modalità di rilevazione* dei risultati.

In particolare lo *standard*, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

Inoltre, lo *standard* quantitativo (A) può essere:

- l. specifico, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es.: tempo di attesa alle fermate);
- l. generale, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale di mezzi in orario).

Per quanto concerne le *modalità di rilevazione* dei risultati si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- altri modi di rilevazione.

Es: rilevazione diretta sul campo, rilevazione a campione, rilevazione tramite sistema informatico (banche dati aziendali).

3. la **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.



La **Carta della mobilità** ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda

SEZIONE I – PARTE GENERALE

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione dell'Azienda
3. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

I.1 Principi fondamentali della Carta

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

I.1.1. Eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

I.1.2. Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

I.1.3. Partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

I.1.4. Efficienza ed efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

I.2. Presentazione dell'Azienda

L'Azienda Autoservizi **LA VALLE**, costituitasi in data 17/04/1979 con la forma giuridica di società in nome collettivo, gestisce da sempre l'attività di trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane, trasporto pubblico locale, sia regolare che non, di passeggeri con autobus, nonché servizio di noleggio con conducente.

La Società, pertanto, ha da sempre operato nel settore del trasporto di persone, sia pubblico che privato, ampliando sempre più dal 1979 ad oggi le proprie caratteristiche dimensionali (per quanto riguarda l'entità del parco veicoli), strutturali e di personale, apportando un notevole contributo sociale nella realtà locale dove opera tutt'ora.

I soci erano già presenti da molto prima della costituzione dell'attuale Società nel settore trasporto pubblico di persone, esercitando sotto una diversa de-

nominazione. In seguito alla fondazione della Società **Autoservizi LA VALLE S.n.c.**, nel 1979, accorparono la precedente Ditta ed iniziarono uno sviluppo che si è sempre più incrementato negli anni.

I.2.1. Obiettivi della Società:

- Continuazione con costante incremento e sviluppo della Società, con conseguente aumento del parco veicoli, del personale e delle attrezzature per la conduzione dell'Azienda.
- Mantenimento ed incremento degli obiettivi finalizzati a rendere sempre più alto il servizio fornito, dando un'immagine di qualità e sicurezza nel trasporto di persone, attraverso l'acquisizione di mezzi idonei e l'addestramento del personale

I.3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

I.3.1. Organigramma

- Legale Rappresentante: **Bettinsoli Pierluigi**
- Logistico: **Bettinsoli Pierluigi**
- Clienti, Fornitori e Personale: **Bettinsoli Marisa**
- R.G.Q.: **Caem Serena**
- Amministrazione: **Marchiori Claudio**

I.3.2. Il territorio di riferimento

L'Azienda opera in n° 9 Comuni: Collio V. T.; Tavernole sul Mella; Pezzaze; Bovegno; Irma; Marmentino; Pertica Alta; Marcheno, Gardone V.T.; con servizio di collegamento tra le zone montane, nonché con le principali arterie di comunicazione onde evitare, a causa dell'eccessivo accentramento dei servizi pubblici di trasporto, l'abbandono di zone periferiche molto importanti allo sviluppo agrario, sociale, turistico culturale e demografico dei paesi.

I.3.3. Il sistema di Qualità

L'azienda da tempo ha ottenuto e beneficia della Certificazione del sistema qualità conforme alla normativa ISO 9001:2015.

I.3.4. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto con l'utenza, tramite una dichiarazione cartacea scritta ed un tesserino di riconoscimento, forniti dalla Società, attestanti che il soggetto è dipendente della stessa;
- riconoscibilità del personale di centralino (Sig.ra Bettinsoli Marisa);
- il personale viaggiante è dotato (secondo quanto previsto dal C.C.N.L. autoferrotranvieri) di divisa completa fornitagli dall'azienda, onde garantire il maggior decoro possibile;
- comportamento del personale: la società si cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti. A tal fine è stato predisposto un regolamento interno, con precise istruzioni a cui il personale deve attenersi. Oltre a ciò vengono integrate attività formative mirate al recepimento ed alla formazione del personale. In proposito ci si riferisce, per quanto compatibile, al "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni" – Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 31.3.94 – G.U. n.149, 28.6.94.

I.3.5. Monitoraggio (interno)

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio riguardo alla qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda, è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27 gennaio 1994 e viene comunicata dalla società al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

SEZIONE II - Schede fattori qualità/standard (vedi Allegato "A" Schede modali)

SEZIONE III procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso
3. Procedure di risarcimento

III.1. Procedura di reclamo

III.1.1. Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.

- a) Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda per comunicare una non coerenza alle proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.
- b) Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentate all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

III.1.2. Forme e modalità di reclamo:

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- a) reclamo per insoddisfazione;
- b) reclamo per inadempimento dell'Azienda;

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Viene altresì reso noto un numero telefonico (con nota apposta sulla documentazione aziendale o esposta nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

L'Azienda si impegna a dare risposta nel merito all'utente, entro 30gg. dalla data del ricevimento del reclamo.

III.2 Procedura di rimborso

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

E' opportuno che vengano privilegiate soluzioni di tipo amichevole.

III.3 Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)

L'Azienda ha in essere, per ogni veicolo, polizze R.C. per risarcimento dei danni alle persone ed alle cose relativamente ai sinistri che si possono verificare a bordo degli autobus in servizio. Nell'**allegato B** "*Condizioni generali di viaggio*" si porta a conoscenza dell'utenza l'iter necessario per la procedura di risarcimento, i termini da rispettare ed i tempi mediamente occorrenti.



Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare, in concreto, la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (es.: indagine sulle soddisfazioni del cliente).

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato, poiché essi devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di veridicità prima:

- | di fornire risposta all'utente;
- | di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.

In tale prospettiva sia il reclamo che il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti dalla struttura societaria responsabile della qualità, che mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto.

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c.

1. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzo di Trasporto	Valore: 0 N. morti/viaggiatori per km. <i>Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km.</i> <i>Viaggiatori per km. è l'unità di misura corrispondente al trasporto di un viaggiatore sulla distanza di un km.</i> <i>Il quantitativo di viaggiatori per km. è dato dalla somma delle distanze percorse da tutti i viaggiatori.</i> <i>Per i servizi extraurbani: calcolare il quantitativo dei viaggiatori per km. raggruppando i viaggiatori trasportati secondo le relazioni di viaggio (stazione o località di partenza-stazione o località di arrivo) e moltiplicando ciascun gruppo per la lunghezza del relativo percorso.</i> <i>Il numero dei viaggiatori per km. della rete considerata è dato dalla somma dei suddetti prodotti.</i>		Aziendale

SEGUE: 1. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

	Qualora non siano disponibili gli elementi sopra indicati, il criterio da adottare è il seguente: determinare l'introito lordo medio per ogni singolo titolo di viaggio di servizi di trasporto aventi omogeneità tariffaria per individuare, in rapporto alle classi di percorrenza correlate dalle tariffe in atto, la lunghezza media virtuale di un viaggio. Il numero dei viaggiatori per km. della rete considerata sarà dato dalla somma dei prodotti dei viaggiatori trasportati per ciascun titolo di viaggio per la relativa lunghezza media virtuale di un viaggio come sopra determinata (vedi allegato I.Tab.B.). Per i servizi urbani e metropolitani, è da adottare, invece, il criterio della potenziale utilizzazione media per viaggiare, stimata o desumibile da rilevamenti a campione od altre indagini, avute presenti le caratteristiche della rete.		
2.	N. feriti/viaggiatori per km. Valore: 0 Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km. (vedi definizione n. 1).		Aziendale
3.	N. sinistri/vetture per km. Valore: 0,0018% Totale dei sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km. prodotte.	0,01%.	Aziendale

SEGUE: I. FATTORE DI QUALITÀ: SICUREZZA DEL VIAGGIO

		<i>Vetture per Km. prodotte è l'unità di misura che corrisponde allo spostamento di un veicolo sulla distanza di un km.; le vetture per km. prodotte corrispondono al numero complessivo dei km. percorsi in servizio dai mezzi del parco con l'esclusione di corse per scuola guida, corse riservate per il personale, corse di prova.</i>		
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	4.	N. morti/viaggiatori per km. <i>Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km. (vedi definizione n. 1).</i>	Valore: 0	Aziendale
	5.	N. feriti/viaggiatori per km. <i>Numero dei feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km. (vedi definizione n. 1).</i>	Valore: 0	
	6.	N. sinistri/vetture per km. <i>Totale dei sinistri passivi e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km. prodotte (vedi definizione n. 3).</i>	Valore: 0,0018%	
			0,001%	
Vetustà mezzi	7.	% mezzi con oltre 15 anni. <i>Numero medio di vetture in servizio con anzianità maggiore o uguale a 15 anni diviso per il numero medio totale delle vetture in servizio.</i>	Valore: 0%	Aziendale
			15%	

SEGUE: I. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

		Numero medio di vetture in servizio, è la consistenza complessiva media annua dei mezzi del parco (con esclusione di quelli non autorizzati all'esercizio per l'anno di riferimento dall'autorità competente), calcolata dividendo per 12 la somma dei mezzi in dotazione alla fine di ciascuno dei 12 mesi dell'anno		
Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	8.	% soddisfatti: Valore: 96,6%	92,00%	Sondaggio

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c

2. FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Denunce (furti, danni e molestie)	Valore: 0 N. denunce/viaggiatori. <i>Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno, diviso per il numero totale dei viaggiatori trasportati (per il numero totale dei viaggiatori trasportati vedi ALLEGATO "C" Tab. A).</i>	0	Aziendale

3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio proposto)	Modalità di rilevazione
Territorio servito	1.	Popolazione residente/kmq.	Valore: 432		Aziendale
		Popolazione del territorio servito è il numero degli abitanti residenti dei Comuni nei quali viene espletato il servizio diviso per la superficie dei Comuni. Per i trasporti urbani vanno considerati il Comune (o i Comuni) in cui il servizio è gestito; per i trasporti extraurbani vanno considerati gli abitanti di tutti i Comuni che siano interessati da almeno una linea con una fermata.			
Regolarità complessiva del servizio	2.	% corse effettive/corse programmate	Valore: 100%	100%	Aziendale
		Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti all'utenza.			
Frequenza corse servizio urbano	3.	min./corsa per linea- gruppi linea.	Valore: 35 min.	35	Aziendale
		Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea.			
Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	4.	min./corsa per linea- gruppi linea.	Valore: 45 min.	45	Aziendale
		Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea per il servizio extraurbano.			
Copertura giornaliera (servizio urbano)	5.	n. ore servizio/giorno.	Valore: 17 ore	17	Aziendale
		Numero totale di ore di offerta del servizio al pubblico nell'arco delle 24 ore, come desumibile dagli orari forniti all'utenza.			

SEGUE: 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Distanza media fermate (servizio urbano)	6.	metri. <i>La distanza media si ottiene dividendo il totale dei metri della rete urbana, come desumibile dall'atto di affidamento, per il numero complessivo delle fermate.</i>	Valore: 658	658	Aziendale
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	7.	metri. <i>La distanza media si ottiene dividendo il totale dei metri della rete extraurbana, come desumibile dall'atto di affidamento, per il numero complessivo delle fermate.</i>	Valore: 2500	2500	Aziendale
Velocità commerciale servizio urbano	8.	km./h. <i>Per calcolare la velocità commerciale il sistema da utilizzare è il seguente: le vetture per Km. prodotte (vedi definizione scheda 1.3) diviso le ore di servizio in linea delle vetture per il servizio urbano, che corrispondono all'effettiva durata del servizio pubblico di tutte le vetture, con esclusione delle soste ai capolinea, delle interruzioni di servizio per cause imprevedibili e dei percorsi fuori linea.</i>	Valore: 19,3	19,3	Aziendale
Velocità commerciale servizio extraurbano	9.	km./h. <i>Per calcolare la velocità commerciale il sistema da utilizzare è il seguente: le vetture per Km. prodotte (vedi definizione scheda 1.3) diviso le ore di servizio in linea delle vetture per il servizio extraurbano, che corrispondono all'effettiva durata del servizio pubblico di tutte le vetture, con esclusione delle soste ai capolinea, delle interruzioni di servizio per cause imprevedibili e dei percorsi fuori linea.</i>	Valore: 26,9	26,9	Aziendale

SEGUE: 3. FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)	10. % autobus in orario (0/5');). <i>Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo (non si considerano gli autobus in anticipo).</i>	Valore: 96%		Aziendale Rilevazione a campione
	11. % autobus in ritardo (5'/15');) <i>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</i>	Valore: 4%		Aziendale
	12. % autobus in ritardo (totale);) <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera l'intervallo di ritardo compreso tra i 5 ed i 15 minuti.</i> <i>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</i>	Valore: 0	0	Aziendale

SEGUE 3. FATTORE DI QUALITÀ: REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Puntualità (nelle ore rimanenti)	13. % autobus in orario (0/5'); Valore: 98% <i>Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore rimanenti; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo (non si considerano gli autobus in anticipo).</i> <i>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</i>	90%	Aziendale
14.	% autobus in ritardo (5'/15'); Valore: 4% <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore rimanenti si considera l'intervallo di ritardo compreso tra i 5 ed i 15 minuti.</i> <i>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</i>	5%	Aziendale
15.	% autobus in ritardo (totale); Valore: 0 <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore rimanenti; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti.</i> <i>La rilevazione dovrebbe essere effettuata sulle singole fermate e, se non fosse possibile, sulla partenza e sull'arrivo delle linee. L'azienda deve dotarsi di un proprio sistema di rilevazione.</i>	0	Aziendale

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c

4. FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA		STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1.	N. interventi giornalieri./n. mezzi. Valore: 0,6	0,5	Aziendale
		<i>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.</i>		
Pulizia radicale	2.	Frequenza media in giorni. Valore: 12	12	Aziendale
		<i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.</i>		

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c.

5. FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
1. Affollamento (nelle ore di punta si intendono le fasce orarie: 7/9 - 12/14 - 17/18)	posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km. Per i viaggiatori km. Anno 2015 vedi ALLEGATO "C" Per i km. prodotti: il posto per km. è l'unità di misura di prestazione di esercizio che corrisponde allo spostamento di un posto offerto di vetture-viaggiatori sulla distanza di 1 km. Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti totali, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero dei km. da esse percorsi in servizio di linea.	Valore: 19,00	Aziendale
2.	posti offerti seduti per km. prodotti/viaggiatori per km. Vedi definizione n. 1. Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero dei km. da esse percorsi in servizio di linea.	Valore: 8,3	Aziendale

SEGUE 5. FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Affollamento (nelle ore rimanenti)	3. posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km. <i>Vedi definizione n. 1.</i> <i>Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero dei km. da esse percorsi in servizio di linea.</i>	Valore: 19,00	Aziendale
Climatizzazione urbano	4. posti offerti seduti per km. prodotti/viaggiatori per km. <i>Vedi definizione n. 1.</i> <i>Il dato va rilevato per tutte le vetture del parco, moltiplicando il numero dei posti seduti, secondo la carta di circolazione, delle vetture impiegate per il numero dei km. da esse percorsi in servizio di linea.</i>	Valore: 8,3	Aziendale
	5. % mezzi sul totale. <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio urbano.</i>	Valore: 75%	80% Aziendale

SEGUE 5. FATTORE DI QUALITÀ: CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	6.	% mezzi sul totale. <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio urbano.</i>	Valore: 75%	50%	Aziendale
Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	7.	% soddisfatti.	Valore: 96,6%	92%	Sondaggio

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c.

6. FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
1. Elenco eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica per singolo posto, ecc.)	% mezzi sul totale. Valore: 0% <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	0	Aziendale
2. Percezione complessiva qualità servizi	% soddisfatti. Valore: 96,6%	92%	Sondaggio

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c.

7. FATTORE DI QUALITÀ: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
1. Elenco eventuali servizi aggiuntivi (sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	% mezzi sul totale. Valore: 100% <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	60%	Aziendale
2. Percezione complessiva servizio	% soddisfatti. Valore: 96,6%	92%	Sondaggio

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c

8. FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Tempestività			
1.	Tempo medio (anche telefono). Valore: 2 min. <i>Tempo medio di attesa per le informazioni rilevabile mediante campionamento od altri metodi.</i>	3 min.	Aziendale
2.	Tempo medio sui disservizi. Valore: 25 min.. <i>Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento od altri metodi.</i>	30 min.	Aziendale
Diffusione			
3.	Fascia oraria di operatività (anche telefono). Valore: 7,30-19,30 <i>Fascia oraria del servizio informazioni.</i>	7,30-19,30	Aziendale
4.	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale. Valore: 100% <i>Totale delle vetture dotate dei dispositivi audiovisivi diviso per il numero totale dei mezzi.</i> <i>Sono utilizzabili, ad esempio: segnale di annuncio fermata successiva, sistemi audiovisivi di segnalazione apertura porte, palina con segnalazione di orario ecc.</i>	85%.	Rilevazione

SEGUE 8. FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Diffusione orari alle fermate	5.	% sul totale.	Valore: 90%	100%	Rilevazione
		<i>Numero di paline dotate di pannello orario diviso per il numero totale delle paline</i>			
Percezione esaustività informazioni	6.	% soddisfatti.	Valore: 96,6%	92%	Sondaggio

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c

9. FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALE E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/ riconoscibilità/comportamento)	% soddisfatti. Valore: 96,6% Presentabilità: ordine e pulizia personale. Riconoscibilità: presenza di un tesserino di riconoscimento.	92%	Sondaggio

Azienda Autoservizi LA VALLE S.n.c
10. FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	STANDARD (livello di servizio promesso)	Modalità di Rilevazione
Punti vendita territorio	1.	N. sportelli aperti/pop.residente. Valore: 0 <i>Numero totale degli sportelli diviso per il numero totale dei residenti nei Comuni (dati ISTAT) in cui sia presente almeno una fermata.</i> <i>Come punti di vendita si definiscono: biglietterie, edicole, tabaccai, collettorie ecc.</i>	0	Aziendale <i>N° rivendite ed uffici diviso per il numero totale dei residenti dei Comuni.</i>
Raccolta reclami	2.	Modalità.: Verbali, Diretti, scritti, telefonici, via E-Mail, via Internet		Modalità aziendale
Riscontro proposte e reclami	3.	Entro 15 giorni.	30 gg.	Aziendale
Percezione complessiva	4.	% soddisfatti. Valore: 96,6%		Sondaggio

ALLEGATO "B" - CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

E' fatto obbligo ai signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente alle seguenti disposizioni, emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio.

art. 1 SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee; il Viaggiatore è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate e per la discesa utilizzando e prenotando la fermata, con gli appositi segnalatori in vettura.

Generalmente per la salita si fa uso della porta anteriore, e per la discesa della porta centrale/posteriore; l'accesso dalla porta posteriore, a discrezione del conducente e per particolari condizioni di carico, è ammesso ai soli utenti abbonati.

art. 2 TITOLI DI VIAGGIO

I documenti di viaggio sono disponibili a bordo degli autobus.

Il viaggio deve essere regolarizzato con l'immediata oblitterazione non appena il Viaggiatore è salito a bordo.

In ogni circostanza l'utente deve regolarizzare il documento di viaggio con le indicazioni riportate su retro del biglietto; in caso di malfunzionamento dell'oblitteratrice, il Viaggiatore è tenuto ad avvertire immediatamente il Conducente il quale provvede manualmente alla convalida del titolo di viaggio.

I titolari di abbonamento mensile o settimanale o di tessera di libera circolazione al momento della salita in vettura devono esibire al conducente il documento di viaggio. Il Viaggiatore è tenuto altresì a mostrare il documento di viaggio ad ogni richiesta del personale aziendale.

I biglietti devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo anche valore di scontrino fiscale (art. 12, comma 1, Legge 30/12/1991).

Sanzioni. In ottemperanza alla Legge Regionale Lombardia n. 6 del 04/04/2012, aggiornata con la Legge Regionale Lombardia, n. 18 del 09/12/2013, gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale, sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di sorveglianza.

L'inosservanza di tali obblighi, comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa così modulata:

- importo sanzione intera: € 120,00 + € 10,00 per spese di notifica;
- importo sanzione ridotta (pagamento entro 60 giorni): € 40,00+ € 10,00 per spese di notifica;
- importo sanzione ulteriormente ridotta (pagamento entro 5 giorni): € 28,00+ € 10,00 per spese di notifica;

In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione 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. In questo caso, l'annullamento della sanzione prevede il pagamento delle sole spese di notifica di € 10,00.

I pagamenti in misura ridotta delle sanzioni, in aggiunta alle spese di notifica e di procedimento, devono essere effettuati entro 5 giorni o entro 60 giorni dalla data di contestazione e/o notifica del verbale presso gli Uffici di Autoservizi LA VALLE di Bettinsoli Mario & C. s. n. c. (via Matteotti, n. 8/D – 25060 Lodrino - BS) effettuando un versamento sul conto corrente postale n. 13662259, avendo cura di specificare la causale (pagamento sanzione amministrativa – data e numero del Verbale).

Salva l'eventuale responsabilità penale, i beneficiari delle agevolazioni regionali previste dall'art. 45 della L. R. n. 6 del 04/04/2012 ("Agevolazioni per l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale") sono puniti con la sanzione pecuniaria da € 500,00 ad € 1.000,00 nel caso di accertamento del mancato possesso di uno o più dei requisiti stabiliti nel provvedimento per il riconoscimento del beneficio. Il beneficiario cui viene applicata la sanzione è tenuto a restituire il titolo agevolato entro dieci giorni dall'irrogazione della sanzione. In caso di mancata restituzione è irrogata un'ulteriore sanzione pecuniaria nella stessa misura di quella già applicata.

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti sono applicate secondo i criteri previsti dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 ("Modifiche al sistema penale") e accertate e contestate da personale e/o soggetti a ciò espressamente incaricati delle aziende. L'ordinanza-ingiunzione di cui all'articolo 18 della L. 689/1981, è emessa dal Direttore dell'Azienda di trasporto incaricato. Salvo quanto previsto nel caso di beneficiari delle agevolazioni regionali ex art. 45 L. R. 6/2012, i proventi delle sanzioni applicate agli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono devoluti interamente alle aziende di trasporto.

Nell'ambito del trasporto pubblico regionale e locale, a bordo dei mezzi e nel locale d'esercizio, al fine di garantire maggiore sicurezza all'utenza, i gestori dei servizi di trasporto pubblico nonché l'ente locale competente territorialmente possono affidare le attività di controllo, prevenzione, contestazione e accertamento, sull'osservanza delle disposizioni per la cui violazione è prevista una sanzione amministrativa, anche a guardie giurate nominate e allo scopo autorizzate o a personale con la stessa qualifica appartenente a istituti di vigilanza privata, in assenza del personale della polizia ferroviaria e di altri ufficiali e agenti di polizia giudiziaria.

Si rammenta, inoltre, che le sanzioni amministrative sopra riportate si applicano anche ai:

- possessori di agevolazioni di trasporto regionali "Io Viaggio Ovunque in Lombardia" e provinciali "Io viaggio ovunque in Provincia";
- possessori di agevolazioni di trasporto rilasciate dal Comune di Gardone V. T., quali le tessere di libera circolazione per gli ultra sessantacinquenni e gli alunni-studenti che frequentano tutte le scuole fino al periodo di scuola dell'obbligo.

Qualora tali sanzioni non siano pagate nei termini stabiliti, l'Azienda darà corso a procedimenti ingiuntivi, con applicazione della sanzione in misura intera, che possono determinare il recupero forzoso del credito.

Entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione del Verbale, possono essere presentati scritti difensivi a: Autoservizi LA VALLE s.n.c. via Matteotti n. 8/D – 25060 Lodrino (BS), che si riserva la facoltà di dare risposta entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

art. 3 DIRITTI DEI PASSEGGERI

Ai sensi del Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio del 16/02/11 n.181, i vettori non possono rifiutare di emettere o fornire altrimenti un biglietto o di far salire a bordo una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta.

In deroga al medesimo principio, lo stesso regolamento dispone che è possibile un rifiuto solo ed esclusivamente per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza internazionale o nazionale ovvero gli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle competenti autorità, ovvero qualora la configurazione del veicolo o delle infrastrutture, anche alle fermate e alle stazioni, renda fisicamente impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza concretamente realizzabili.

art. 4 SMARRIMENTO O FURTO ABBONAMENTO E TESSERA DI RICONOSCIMENTO

In caso di smarrimento di abbonamento mensile o annuale, il titolare del documento può ottenerne copia versando il solo costo di sostituzione. L'abbonato deve presentare alla società Autoservizi LA VALLE: copia della denuncia di smarrimento, inoltrata presso l'Autorità Pubblica competente, oppure

autocertificazione (che è possibile scaricare sul sito internet), una fototessera e la richiesta di rilascio copia del documento.

Nessun rimborso è ammesso per lo smarrimento dell'abbonamento mensile e settimanale.

In caso di smarrimento della tessera di riconoscimento, il titolare può richiederne copia presso la sede della società, presentando una fototessera e la richiesta di rilascio copia del documento.

art. 5 CONCESSIONI DI VIAGGIO GRATUITE

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea tutti gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto alla libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.C.T.C. (Direzione Generale Motorizzazione Civile e Trasporti in Concessione), nonché i funzionari regionali e provinciali addetti alla vigilanza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Art. 6 REQUISITI PER IL TRASPORTO GRATUITO BAMBINI

Ogni viaggiatore, munito di regolare documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di altezza non superiore al metro, in aggiunta al documento di viaggio per l'accompagnatore è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.

I bambini ammessi a viaggiare gratuitamente non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono pertanto essere tenuti in grembo.

art. 7 TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

E' consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia a condizione che agli stessi siano applicati congegni atti a non renderli offensivi (museruole, gabbiette, scatole ecc.) e che siano accompagnati.

I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente (nel rispetto del principio generale di tutela di tale tipologia di passeggeri ai sensi della Legge 37/1974 e ex art. 3 Cost.) a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore avente diritto al viaggio gratuito; per tutti gli altri animali deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.

Durante il trasporto l'animale deve essere tenuto in braccio o presso la persona che l'accompagna (mai sui sedili), in modo da non ingombrare la piattaforma, la corsia o le porte e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori; qualora ciò avvenisse, l'animale sarà allontanato dall'autobus senza che per questo il Viaggiatore abbia diritto al rimborso dei biglietti.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è l'unica responsabile dei danni eventualmente provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di comportamenti o fatti provocati dallo stesso animale. La persona che conduce l'animale è tenuta, altresì, a risarcire i danni qualora lo stesso insudici o deteriori l'autobus.

Il trasporto animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

art. 8 TRASPORTO DI BAGAGLI

Ciascun Viaggiatore ha diritto a portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50 x 30 x 25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette deve essere acquistato regolare biglietto secondo le tariffe in vigore; il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme.

art. 9 RISARCIMENTO DELLE COSE TRASPORTATE

Il risarcimento in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio è disciplinato dall'art. 7, capo II, del Regolamento UE n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16/02/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004. In tale articolo si prevede un rimborso, per un massimale di almeno € 1.200,00, in caso di perdita o danneggiamento ai bagagli. In caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, l'importo del risarcimento è sempre pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura perduta o danneggiata.

Si precisa che solo il bagaglio collocato nella stiva dell'autobus, essendo bagaglio consegnato al vettore, soggiace alla disciplina del Regolamento descritto; mentre il bagaglio portato a bordo rimane sotto la custodia e responsabilità del passeggero.

art. 10 NORME COMPORTAMENTALI

E' consentito il trasporto di passeggeri in piedi nel numero previsto dal certificato di omologazione di ogni veicolo. I Viaggiatori sono comunque tenuti per la propria incolumità e sicurezza ad osservare le seguenti norme:

- a) devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio;
- b) il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il Viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie e mancorrenti.

E' fatto divieto al Viaggiatore di:

- 1) salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento;
 - 2) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
 - 3) parlare al conducente e sostare nelle vicinanze dello stesso disturbando la guida ed il transito sul corridoio;
 - 4) fumare ed arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
 - 5) esercitare attività di commercio e pubblicitaria;
 - 6) insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
 - 7) salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili;
 - 8) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte;
 - 9) sporgersi dai finestrini, anche solo con le braccia, e gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.
- L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non abbiano rispettato le prescrizioni di cui all'art. 10

Art. 11 NORME DENUNCIA SINISTRI

In caso di sinistro occorso all'utente durante il trasporto a bordo dell'autobus, l'utente dovrà immediatamente segnalare al conducente l'infortunio subito e successivamente (entro 48 ore) comunicarlo in forma scritta all'azienda al fine di attivare la relativa procedura di denuncia.

Art. 12 RECLAMI

I reclami verbali o scritti dovranno esser inoltrati alla sede dell'azienda sita in Lodrino (BS), Via Matteotti 8/D, 25060 Lodrino (BS), info@lavalibus.it, tel. 030 850048, la quale si impegna a svolgere ogni azione al fine di garantire un riscontro entro 30 giorni lavorativi dalla data del ricevimento.

Calcolo del numero dei viaggiatori-Km di ogni autolinea desunto dai titoli di viaggio secondo la metodologia indicata dalla Regione Lombardia

Biglietti ordinari emessi

Calcolo numero dei viaggiatori nell'anno: N° biglietti = N° viaggi

Calcolo numero dei viaggiatori-km nell'anno: N° biglietti x Km medio tratta = viaggiatore-Km/annuo

Abbonamenti mensili ordinari emessi

Calcolo numero dei viaggiatori nell'anno:

(n. abbonamenti mensili x 30 giorni x 2 corse al giorno) = n. viaggiatori/anno

calcolo numero dei viaggiatori/km nell'anno: n. viaggiatori/anno x km medio tratta = n. viaggiatori km/anno

Abbonamenti mensili studenti emessi

Calcolo numero dei viaggiatori nell'anno: (n. abb. mensili X 26 giorni x 2 corse al giorno) = n. viaggiatori/anno

calcolo numero dei viaggiatori-km nell'anno: n. viaggiatori km/anno x km medio tratta = n. viaggiatori km/anno

Abbonamenti annuali studenti emessi

Calcolo numero dei viaggiatori nell'anno: (n. abb. x 9 x 30 giorni x 2 corse al giorno) = n. viaggiatori/anno

calcolo numero dei viaggiatori-km nell'anno: n. viaggiatori km/anno x km medio tratta = n. viaggiatori km/anno

SERVIZIO URBANO 2018

	Tab. A	Tab. B
	Numero viaggiatori	Viaggiatori/Km
<i>Biglietti ordinari</i>	6.563	44.103
<i>Abbonamenti mensili ordinari</i>	7.560	50.803
<i>Abbonamenti mensili studenti</i>	3.016	20.268
<i>Abbonamenti annuali studenti</i>	8.100	54.432
Totale	25.239	169.606

abbonamenti

abbonamenti mensili ordinari	126
Abbonamenti mensili studenti	58
Abbonamenti annuali studenti	15

biglietti

Biglietti ordinari	6.563
--------------------	-------

