



**vcotrasporti**

Olanda ,55 28922 Verbania (VB) P.IVA e C.F. 01792330035

Tel. 0323.518611 – fax 0323.503448

Sito [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it) – PEC [vcotrasporti@lwcert.it](mailto:vcotrasporti@lwcert.it)

# Carta dei Servizi

EDIZIONE 2023

Pag. 1 | 23

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>	<i>Orari e coincidenze.....</i>	<i>14</i>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>3</b>	<i>Infrazioni e sanzioni.....</i>	<i>15</i>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>	<b>DOCUMENTI DI VIAGGIO SELLE LINEE DI VCOTRASPORTI SRL .....</b>	<b>15</b>
<i>Eguaglianza e imparzialità .....</i>	<i>4</i>	<i>Tipologia dei documenti di viaggio.....</i>	<i>15</i>
<i>Continuità.....</i>	<i>4</i>	<i>Integrazioni tariffari.....</i>	<i>26</i>
<i>Partecipazione .....</i>	<i>4</i>	<b>RETE RIVENDITE TITOLI DI VIAGGIO.....</b>	<b>16</b>
<i>Efficienza e efficacia .....</i>	<i>4</i>	<b>SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO</b>	<b>18</b>
<i>Libertà di scelta .....</i>	<i>4</i>	<b>FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO .....</b>	<b>18</b>
<b>DIFESA DEI CONSUMATORI .....</b>	<b>4</b>	<i>Monitoraggio.....</i>	<i>18</i>
<b>PROFILO DELLA SOCIETA' .....</b>	<b>5</b>	<i>Fattori della qualità .....</i>	<i>18</i>
<i>Personale dipendente .....</i>	<i>7</i>		
<i>Parco autobus.....</i>	<i>7</i>		
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI .....</b>	<b>8</b>		
<i>Informazioni all'utente .....</i>	<i>8</i>		
<i>Oggetti smarriti.....</i>	<i>8</i>		
<i>Aspetti relazionali-comunicazionali del personale contatto con l'Utente .....</i>	<i>8</i>		
<b>TUTELA DELL'UTENTE.....</b>	<b>9</b>		
<i>Reclami .....</i>	<i>9</i>		
<i>Rimborso per servizi saltati o irregolarità .....</i>	<i>10</i>		
<i>Risarcimento danni per responsabilità civile .....</i>	<i>10</i>		
<b>DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE .....</b>	<b>10</b>		
<i>Diritti del viaggiatore.....</i>	<i>10</i>		
<i>Doveri del viaggiatore.....</i>	<i>11</i>		
<b>CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO .....</b>	<b>11</b>		
<i>Salita e discesa dagli autobus.....</i>	<i>11</i>		
<i>Documenti di viaggio.....</i>	<i>12</i>		
<i>Trasporto bambini .....</i>	<i>13</i>		
<i>Trasporto animali domestici .....</i>	<i>13</i>		
<i>Trasporto di cose .....</i>	<i>14</i>		
<i>Norme comportamentali.....</i>	<i>14</i>		

## INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei Cittadini prevista dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..." e dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli Enti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- Predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno ad erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

La carta dei servizi viene annualmente pubblicata, entro il 31 marzo, sul sito internet [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it), gestore del servizio.

Essa è disponibile al Cliente:

- In formato cartaceo: presso la sede Aziendale in viale Olanda, 55 a Verbania;
- In formato elettronico: scaricandola direttamente dal sito aziendale [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it);

E' possibile riceverla direttamente a domicilio su richiesta scrivendo a VCOTRASPORTI SRL tramite e-mail [segreteria@vcotrasporti.it](mailto:segreteria@vcotrasporti.it).

## RIFERIMENTI NORMATIVI

Negli anni'90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli Utenti/Clienti e del rapporto comunicativo tra Ente e Utente/Cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

Le Aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere il documento in attuazione di disposizioni legislative, il quadro normativo di riferimento è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 "Individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento";
- Legge n° 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti;
- Legge Regionale 4 gennaio 2000, n. 1 con cui la Regione Piemonte - Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422.
- DGR del 05.07.2007 n.° 56-6346 "Art.50 della legge regionale 23.04.2007 n. 9 – Modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale, di cui all'art. 2 della L.R. Regione Piemonte n. 1/2000".
- Delibera Autorità Regolazione Trasporti 154/2019.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, le Aziende si impegnano ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza e imparzialità**

- VCO TRASPORTI SRL garantisce accessibilità ai servizi ed infrastrutture senza discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinione.
- VCO TRASPORTI SRL garantisce pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.
- VCO TRASPORTI SRL garantisce il rispetto dei principi dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- VCO TRASPORTI SRL favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.

### **Continuità**

- VCO TRASPORTI SRL si impegna all'erogazione dei servizi di trasporto in modo continuo e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti; le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, sono gestite in conformità alla normativa.
- VCO TRASPORTI definisce e comunica preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi garantiti in fase di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

### **Partecipazione**

- VCO TRASPORTI SRL avviato un rapporto di scambio informativo con gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso l'analisi dei suggerimenti, segnalazioni e/o reclami pervenuti ed il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata.

### **Efficienza e efficacia**

- VCO TRASPORTI SRL, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative volte a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

### **Libertà di scelta**

- VCO TRASPORTI SRL garantisce, per la parte di propria competenza ed in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni) di assumere iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

## DIFESA DEI CONSUMATORI

Il Cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle Associazioni dei Consumatori, le quali si interfaceranno con l'Azienda utilizzando i canali di comunicazione istituzionali.

Di seguito vengono riportati i recapiti delle associazioni a difesa dei consumatori.

- Adiconsum Piemonte Orientale - Sede del V.C.O.  
Corso Lorenzo Cobianchi, 37, 28921 Verbania VB - 0323 402199
- Federconsumatori Novara - VCO  
Via Mameli 7/b, 28100 Novara - 0321 611202

Si ringraziano fin d'ora le eventuali altre Associazioni di tutela dei consumatori che vorranno prendere contatto con la nostra Azienda, segnalando le loro osservazioni ed i loro recapiti.

## PROFILO DELLA SOCIETA'



La gestione pubblica del settore del trasporto pubblico di persone del Verbano e del Cusio ha una origine lontana, nel 1975, come Azienda Servizi Pubblici Alto Novarese (A.S.P.A.N.), che ha rilevato le precedenti concessioni private. Nel 1995 l'attività è confluita nel CON.SER.V.C.O. a seguito di fusione con il preesistente Consorzio del Basso Toce (C.B.T.)

VCOTRASPORTI SRL è stata fondata nell'anno 2001 a causa degli obblighi derivanti dalle leggi di settore che hanno limitato alle sole società di capitali la possibilità di esercitare i "contratti di servizio" con gli Enti Concedenti, appunto il servizio pubblico di trasporto di persone.

VCO TRASPORTI SRL mantiene le attività di trasporto pubblico e servizi connessi verificando ogni possibilità di sviluppo, definendo la missione Societaria quale supporto operativo agli enti locali per la gestione e lo sviluppo più efficaci ed economici dei pubblici servizi nel campo della mobilità delle persone attraverso il proprio bagaglio di esperienze cresciuto negli anni.

La sua finalità è quella legata alla gestione della mobilità urbana, suburbana e extraurbana.

VCOTRASPORTI SRL dalla sua nascita nel 2001 si è posta l'obiettivo strategico di rafforzare il proprio ruolo di "braccio operativo" nel settore della mobilità delle Pubbliche Amministrazioni del bacino, sviluppando ulteriormente l'orientamento gestionale/imprenditoriale, migliorando la qualità dei servizi resi e salvaguardando le economicità delle gestioni e, ove possibile, incrementandole ulteriormente. Il tutto con particolare attenzione al rispetto della propria missione e cioè quella di migliorare la qualità della vita delle collettività locali, contribuendo al miglioramento della qualità dell'aria, anche e soprattutto tramite l'efficienza del sistema della mobilità dei passeggeri per un'ottimale salvaguardia dell'ambiente. Per conseguire tali risultati volti al miglioramento continuo dei propri processi VCOTRASPORTI SRL il 18 settembre 2003 ottiene la Certificazione del Sistema Qualità ISO 9001. Certificazione n. 2728/6 di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

VCOTRASPORTI SRL gestisce varie concessioni di autolinee sul territorio provinciale del Verbano Cusio Ossola, per una percorrenza annua superiore a 1,6 milioni di chilometri.

VCOTRASPORTI SRL è una società di diritto privato partecipata da 47 Enti Locali della Provincia del Verbano Cusio Ossola.

VCO TRASPORTI SRL eroga il servizio di Trasporto Pubblico Locale sulle seguenti linee:

- Linea 1 ● VERBANIA – OMEGNA;
- Linea 2 ● LINEA URBANA DI VERBANIA;
- Linea 3 ●- VERBANIA - CANNOBIO - BRISSAGO (CH);
- Linea 4 ● VERBANIA – PREMENO – PIANCAVALLO;
- Linea 5 ● VERBANIA – DOMODOSSOLA;
- Linea 6 ● OMEGNA - CASALE CORTE CERRO;
- Linea 7 ● OMEGNA – QUARNE;
- Linea 8 ● VERBANIA - RONCO - OGGEBBIO (GONTE);
- Linea 9 ● VERBANIA - SAN BERNARDINO VERBANO;
- Linea 10 ● VERBANIA – VIGNONE;

- Linea 11 • PALLANZA – CAVANDONE;
- Linea 12 • VERBANIA – CARGIAGO;
- Linea 13 • CANNOBIO – CORSOLO (VALLE CANNOBINA);
- Linea 14 • CANNOBIO – FALMENTA (VALLE CANNOBINA)
- Linea 15 • CANNOBIO – TRAREGO;
- Linea 16 • CANNOBIO – TRAFFIUME;
- Linea 17 • CANNOBIO - SANT'AGATA;
- Linea 18 • OMEGNA - FORNO (VALLESTRONA);

Di seguito viene riportata la rappresentazione grafica delle linee servite







VCOTRASPORTI SRL gestisce le linee sopradescritte in forza di un contratto di servizio sottoscritto con l'Agazia della Mobilità Piemontese.

Il contratto regola l'esercizio del servizio e ne disciplina le caratteristiche, gli standard qualitativi minimi e i tempi e le modalità di esecuzione delle verifiche periodiche sulla qualità e sulla quantità dell'offerta.

### **Personale dipendente al 31.12.2023**

	Personale di guida	75
Personale Movimento	Personale di movimento e controllo	6
	Personale di rimessa e deposito	3
	Personale titoli di viaggio	3
Personale Tecnico	Personale officina e approvvigionamenti	7
Personale Amministrativo	Quadri e impiegati	4
<b>TOTALE ADDETTI</b>		<b>98</b>

### **Parco autobus in esercizio di linea al 31.12.2023**

Autobus urbani	Euro 2	-	
	Euro 3	3	
	Euro 4	-	
	Euro 5	4	
	Euro 6	9	
Autobus suburbani	Euro 2	-	
	Euro 3	-	
	Euro 4	1	
	Euro 5	4	
	Euro 6	2	
Autobus interurbani	Euro 2	-	
	Euro 3	3	
	Euro 4	2	
	Euro 5	6	
		Euro 6	19
<b>TOTALE AUTOBUS</b>		<b>53</b>	

Nel corso degli anni 2022 e 2023 VCOTRASPORTI ha effettuato massiccio investimento della flotta di autobus aziendali con l'acquisto di 15 nuovi autobus in sostituzione dei bus più obsoleti. L'investimento complessivo si attesta a euro 2.900.000 oltre IVA in parte co-finanziati da Regione Piemonte.

La modalità di erogazione del servizio e di fruizione è a orario fisso. Gli orari sono consultabili sul sito [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it) nella sezione orari.

Parte residuale del servizio viene erogata in modalità a chiamata. Per prenotazioni e modalità di fruizione del servizio consultare il sito [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it) nella sezione orari.

Le linee servite da VCOTRASPORTI sono dotate 467 punti di fermata di cui 65 dotate di pensiline e posti a sedere. VCOTRASPORTI ha in corso un programma di sostituzione e manutenzione delle pensiline esistenti.

VCOTRASPORTI è dotata di quattro depositi di cui due siti nel Comune di Verbania, uno nel Comune di Omegna e uno nel Comune di Cannobio.

## INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI



### **Informazioni all'Utente**

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste telefonando al numero aziendale 0323518611 o presso gli uffici aziendali dalle ore 05,00 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato feriali.

Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni è possibile consultare il sito internet aziendale [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it) che viene costantemente aggiornato, oppure inviare una e-mail a [segreteria@vcotrasporti.it](mailto:segreteria@vcotrasporti.it).

A bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio.

### **Oggetti smarriti**

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico e gli oggetti ritrovati vengono depositati presso gli uffici aziendali disponibili dalle ore 05,00 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato feriali.

### **Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'Utente**

VCOTRASPORTI SRL si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'Utente/Cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

Il personale deve comportarsi con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il



regolare svolgimento del servizio. Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Gli uffici aziendali aperti al pubblico sono i seguenti:

Direzione Aziendale

Via Olanda, 55 – 28922 Verbania

Segreteria Generale

Via Olanda, 55 – 28922 Verbania - tel. 0323 – 518624

E-Mail [segreteria@vcotrasporti.it](mailto:segreteria@vcotrasporti.it)

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Olanda, 55 – 28922 Verbania– tel. 0323 – 518611

E-Mail [segreteria@vcotrasporti.it](mailto:segreteria@vcotrasporti.it)

Ufficio Abbonamenti e titoli di viaggio

Via Olanda, 55 – 28922 Verbania – tel. 0323 - 518611

E-Mail [ufficioabbonamenti@vcotrasporti.it](mailto:ufficioabbonamenti@vcotrasporti.it)

Punto info Point

Piazza Matteotti – 28921 Verbania

## TUTELA DELL'UTENTE



### Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti da VCOTRASPORTI SRL indicati

nella presente Carta devono essere segnalate presso gli uffici aziendali dalle ore 05,00 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato feriali.

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni. Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo deve provvedere a comunicare per iscritto all'Utente/Cliente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

E' attivo anche il seguente indirizzo di posta elettronica dedicato:

[reclami@vcotrasporti.it](mailto:reclami@vcotrasporti.it)

### **Rimborso per servizi saltati o irregolarità**

VCOTRASPORTI SRL si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio. Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- Se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso;
- Se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato, previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'Utente/Cliente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltata.

L'Utente/Cliente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'Utente/Cliente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

### **Risarcimento danni per responsabilità civile**

VCOTRASPORTI SRL provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

- Per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).

## **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

### **Diritti del viaggiatore**

- ✓ Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari di servizio;
- ✓ Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalità o incidenti;
- ✓ 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 delle mansioni svolte;
- ✓ Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- ✓ Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### **Doveri del viaggiatore**

- ✓ Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ✓ Non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ Non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- ✓ Rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- ✓ Non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- ✓ Agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- ✓ Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- ✓ Non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- ✓ 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 ed i livelli del servizio.

## **CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO**

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio. E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### **Salita e discesa dai mezzi**



- La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.



- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

### **Documenti di viaggio**

- I titoli di viaggio e gli abbonamenti possono essere acquistati presso i Rivenditori autorizzati (bar, tabaccherie, edicole, agenzie di viaggio e, in casi particolari quali piccole frazioni, anche negozi alimentari, ecc.) in prossimità delle principali fermate e riconoscibili da apposita vetrofania adesiva di colore giallo esposta. Potranno inoltre essere acquistati anche a bordo dell'autobus, facendone richiesta al conducente. Tali biglietti saranno rilasciati con una maggiorazione tariffaria di € 0,52 (indipendentemente dalla tariffa) sulle linee dotate di sistema di vendita biglietti a terra presso le apposite Rivendite. Saranno rilasciati senza sovrapprezzo sulle altre linee. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in



possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

- Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- I viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto a rispettare quanto espresso al successivo punto.
- Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici Aziendali di cui al successivo punto.
- In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

### **Trasporto bambini**



Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini; i bambini non

paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.



E' obbligatorio chiudere i passeggini per il trasporto dei bambini a bordo dei bus.

### **Trasporto animali domestici**



Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia, al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.) E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali



domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

### **Trasporto di cose**



Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x20. Per ogni ulteriore bagaglio, per quelli che eccedono le dimensioni suddette, dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa minima in vigore. E' consentito un massimo di due colli a mano per passeggero.



E' vietato il trasporto a bordo autobus di biciclette.



E' vietato il trasporto a bordo autobus dei monopattini di tipo elettrico anche se richiusi.

### **Norme comportamentali**

- I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.
- I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.
- 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, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

E' fatto divieto al viaggiatore:

- Fumare (Legge n.584/75) e disturbare;
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- Esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- Salire in vettura in stato di ebbrezza;
- Fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- Gettare qualunque oggetto dall'autobus.

### **Orari e coincidenze**

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

### **Infrazioni e sanzioni**



I viaggiatori sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido e a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo al personale di VCOTRASPORTI SRL.

Chiunque, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio è tenuto, oltre al

pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria stabilita in misura di 60 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile. Tale importo è ridotto della metà (30 volte la tariffa minima) se pagato subito oppure presso la Direzione dell'Azienda entro 48 ore dall'accertamento. La sanzione pecuniaria è ridotta a 2/3 (40 volte la tariffa minima) se pagata entro 60 giorni dalla notifica dell'accertamento; è infine ridotta ad 1/6 (10 volte la tariffa minima) nel caso in cui l'Utente dimostri di avere in corso, almeno dal giorno precedente a quello dell'avvenuta infrazione, l'abbonamento valevole per un numero illimitato di corse.

In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte di VCOTRASPORTI SRL il sequestro definitivo del documento.

## **DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE LINEE DI VCOTRASPORTI**

### **Tipologia dei documenti di viaggio**

La tipologia dei biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

#### **BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE**

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistato e convalidato a bordo dell'autobus.

#### **BIGLIETTO URBANO NEL COMUNE DI VERBANIA**

La tariffa biglietti MATTINO (dalle ore 5.00 alle ore 13.00) e POMERIGGIO (dalle ore 13.00 alle ore 23.00) sono valide su tutte le corse del tratto Trobaso – Fondotoce piazza Adua e sulla linea urbana di Verbania per un numero illimitato di corse.

#### **ABBONAMENTO SETTIMANALE**

Ha la validità dal lunedì alla domenica. Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

#### **ABBONAMENTO MENSILE**

Ha la validità dal primo all'ultimo giorno del mese compreso le domeniche; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

#### **ALTRI TITOLI DI VIAGGIO**



Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali. Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

### TITOLI DI VIAGGIO TURISTICI

Al fine di incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici da parte dei turisti, sono stati introdotti dei titoli di viaggio che vengono rilasciati esclusivamente dalle strutture di accoglienza turistica della provincia del Verbano Cusio Ossola nel periodo da Aprile a Settembre.

I biglietti consentono di viaggiare su tutte le linee VCOTRASPORTI SRL.

Le tariffe dei documenti di viaggio sono consultabili sul sito [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it) nella sezione tariffe.

### Integrazioni tariffarie

Seguendo le indicazioni della Provincia del Verbano Cusio Ossola VCOTRASPORTI SRL ha sottoscritto un accordo di integrazione tariffaria con altra Azienda di trasporto che opera nel territorio. VCOTRASPORTI sta attrezzando la propria flotta aziendale di autobus e i propri sistemi informatici. Entro il 2024 attiverà il sistema di bigliettazione elettronica con modalità di vendita on – line.

## **RETE DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO**

Di seguito sono riportate le rivendite autorizzate per la vendita titoli di viaggio di VCO TRASPORTI SRL. Le rivendite evidenziate sono abilitate alla vendita degli abbonamenti.

### ARIZZANO

BAR UMBER BAR - VIA NUOVA INTRA PREMENO

### BEE'

EDICOLA PISCHEDDA - PIAZZA BAROZZI 24

### BRISSAGO (CH)

EDICOLA KUCHLER - VIA LEONCAVALLO 40

### CANNERO RIVIERA

MINI MARKET ROSSO - VIA MARCONI 33

BAR ROMA - VIA ROMA 38

UFFICIO TURISTICO ITUR - VIA ORSI 1

### CANNOBIO

**UFFICIO TURISTICO DI CANNOBIO - VIA GIOVANOLA 3 c/o PALAZZO PARISI**

TABACCHERIA SAN VITTORE - PIAZZA A. CUSTODE

BAR VICTORY - PIAZZA SAN VITTORE 1

BAR PIT STOP - VIA UCCELLI 30

BAR LOCANDA DEL FIUME -VIA DARBEDO 26

ALIMENTARI VIGANO' - FRAZIONE SPASU'

### CASALE CORTE CERRO

TABACCHERIA LAFRATTA IRENE - VIA NOVARA 48

### DOMODOSSOLA

UFFICIO DI INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT)

PIAZZA MATTEOTTI (c/o STAZIONE FS)

### GHIFFA

BAR SCALO - CORSO BELVEDERE 157

### GRAVELLONA TOCE

**EDICOLA GAMBERO & AGOSTINI - PIAZZA F.LLI DI DIO**

TABACCHERIA BARBAGLIO MIRKO - CORSO SEMPIONE 19

TABACCHERIA RAMONI - CORSO MILANO 76

TABACCHERIA N. 5 AP7 - CORSO ROMA 60

COMUNE DI GRAVELLONA - PIAZZA RESISTENZA 10

**MERGOZZO**

TABACCHERIA CIGALOTTI - VIA SEMPIONE 25

**OGGEBBIO**

RISTORANTE IL VAPORE - VIA NAZIONALE 90

KAOS CAFE - VIA V. VENETO 4

**OMEGNA**

BAR FIERA - PIAZZA BELTRAMI 17

TABACCHERIA CUCCURU - PIAZZA BELTRAMI 21

TABACCHERIA CIOCCA - VIA MAZZINI 103

TABACCHERIA DEL PONTE - VIA DE ANGELI 113

TABACCHERIA TORRI - PIAZZA XXIV APRILE 2

BAR STELLA - PIAZZA BELTRAMI 4

EDICOLA CATTO - VIA DANTE

BAR SEMPIONCINO - VIA F.LLI DI DIO 129

EURO BAR - VIA DE ANGELI 7

ALIMENTARI MASALA - VIA LEONARDO DA VINCI 7

EDICOLA BAZAR VANIA - VIA IV NOVEMBRE 116/120

TABACCHERIA TORTORELLA - VIA BARISELLI 13

AGENZIA VIAGGI LE TUE VACANZE - VIA IV NOVEMBRE 215

TABACCHERIA BITTO - VIA IV NOVEMBRE 268

TABACCHERIA FERRARIO - VIA IV NOVEMBRE 308

**ORNAVASSO**

TABACCHERIA GHERARDINI - VIA A. DI DIO 43

**PREMENO**

CAFFE' DUSE - VIALE BONIMI 10

**PREMOSELLO CHIOVENDA**

TABACCHERIA BORELLA - VIA CADUTI DELLA LIBERTA'

**QUARNA SOPRA**

BAR SPORT - PIAZZA XXIV MAGGIO 6

**SAN BERNARDINO VERBANO - BIENO**

BAR SAN BERNARDINO - VIA FONDOTOCE 1

CIRCOLO ARCI ROVEGRO - VIA S. GAUDENZIO 1

**VERBANIA**

BAR MAGGIORE - VIA 42 MARTIRI 39

TABACCHERIA ZANI - VIA FARINELLI 19

BAR LUCINI - CORSO MAMELI 151

BAR NUOVO PORTO - PIAZZA FLAIM

TABACCHERIA MARTINO - CORSO COBIANCHI 40

TABACCHERIA DEL CORSO - CORSO CAIROLI 94

EDICOLA 2000 - CORSO MAMELI

TABACCHERIA GUERRA - PIAZZA RANZONI 9

BAR ROMA - PIAZZA MERCATO 1/C

INFOPOINT - PIAZZA MATTEOTTI

TABACCHERIA ZIO TABACCO - CORSO EUROPA 20

TABACCHERIA VENUTOLI - VIA CROCETTA 14

TABACCHERIA ARENA - VIA GUGLIELMAZZI 1

BAR ROMANIN - VIALE AZARI 107

BAR OSPEDALE - VIA CROCETTA

BAR TABACCHI GIOIA - CORSO EUROPA 64/E

BAR CENTRALE - P.ZA GRAMSCI 9

TABACCHERIA FREDDI - VIA ANNIBALE ROSA 101

BAR TABACCHERIA SARSILLI - VIA REPUBBLICA 141  
EDICOLA BATTARIN - VIA TROUBETZKOJ 98  
EDICOLA TABACCHI GIROMINI - VIA TROUBETZKOJ 70  
**VOGOGNA**  
TABACCHERIA DRESIO - VIA NAZIONALE 27  
BAR STAZIONE - VIA NAZIONALE 198

## **SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO**

VCOTRASPORTI garantisce in caso di sciopero l'effettuazione di tutte le corse in partenza all'interno delle seguenti fasce orarie:

### Sciopero di 4 ore e 8 ore

- Da inizio servizio alle ore 8:20;
- Dalle ore 11:50 alle ore 14,30;
- Dalle ore 18,50 a fine servizio;

### Sciopero di 24 ore

- Da inizio servizio alle ore 8:20;
- Dalle ore 11:50 alle ore 14,30;

## **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

### **Monitoraggio**

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva le Aziende si impegnano a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Report predisposti dal nostro personale addetto alla informazione all'utenza;
- Report predisposti dal nostro personale addetto alla verifica del servizio;
- Report predisposti dal nostro personale addetto alla pulizia dei mezzi;
- Analisi delle segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- Analisi a consuntivo dei passeggeri trasportati;
- Analisi a consuntivo dei veicoli utilizzati in servizio.

### **Fattori della qualità**

I fattori di qualità, come descritti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta de Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità") sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo
	Incidentalità passiva del mezzo
	Vetustà dei mezzi
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti, danni e molestie
	Efficacia azioni di vigilanza
	Percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale
Regolarità del servizio e puntualità	Territorio servito
	Regolarità complessiva del servizio
	Frequenza corse
	Copertura giornaliera
	Distanza media fermate
	Velocità commerciale
	Puntualità
	Percezione complessiva regolarità del servizio
Pulizia	Pulizia ordinaria
	Pulizia radicale
	Percezione complessiva livello pulizia
Confortevolezza di viaggio	Affollamento medio nella giornata
	Climatizzazione
	Percezione complessiva della confortevolezza di viaggio
Servizi per disabili	Bus predisposti per trasporto disabili
	Percezione complessiva dei servizi per disabili
Informazioni alla clientela	Tempestività
	Diffusione orari alle fermate
	Percezione complessiva del livello di informazioni alla clientela
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità, riconoscibilità e comportamento
Livello servizio sportello	Riscontro proposte e reclami
	Percezione complessiva del livello del servizio di sportello
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità di trasporto
	Percezione complessiva del livello di integrazione intermodale
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo
	Bus con scarico controllato
	Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente

Di seguito si riportano i risultati rilevati nel 2023 e gli standard qualitativi previsti per il 2024.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	RISULTATI 2023	STANDARD QUALITATIVI 2024
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo	n. morti/viaggiatori km	0,00000%	0,00000%	≤ 0,10%
	Incidentalità del mezzo	n. feriti/viaggiatori km	0,00005%	0,00001%	≤ 0,20%
	Incidentalità del mezzo	n.sinistri/bus km	0,00042%	0,00148%	≤ 5%
	Incidentalità passiva del mezzo	n. morti/viaggiatori km	0,00000%	0,00000%	≤ 0,001%
	Incidentalità passiva del mezzo	n. feriti/viaggiatori km	0,00000%	0,00001%	≤ 0,20%
	Incidentalità passiva del mezzo	n.sinistri/bus km	0,00011%	0,00086%	≤ 0,30%
	Vetustà dei mezzi	% bus>15 anni	23%	9%	≤ 35%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	96%	94%	≥ 90%
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce	n. denunce/viaggiatori trasportati	0%	0%	0%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti	91%	93%	≥ 90%
Regolarità del servizio e puntualità	Territorio servito	popolazione residente/kmq	345	345	345
	Regolarità complessiva del servizio	n. corse effettuate/n. di corse programmate	99%	99%	≥ 90%
	Frequenza corse	n. corse con frequenza fino a 45'/ n. corse totali	38%	38%	≥ 30%
		n. corse con frequenza > 45'/n. corse totali	62%	62%	≤ 70%
	Copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore	18/24 ore	18/24 ore	≥ 15/24 ore
	Distanza media fermate	metri	794	794	≤ 1000
	Velocità commerciale	km/ora	31,85	31,67	≥ 30 km/h
	Puntualità nelle ore di punta (ore 7-9; 12-14; 17-19)	% di autobus in orario con uno scarto rispetto agli orari compreso tra 0' e 5'	86%	88%	≥ 85%
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	4%	4%	≤ 5%
	Puntualità nelle ore rimanenti	% di autobus in orario con uno scarto rispetto agli orari compreso tra 0' e 5'	89%	90%	≥ 85%
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	4%	3%	≤ 5%
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	71%	70%	≥ 60%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	RISULTATI 2023	STANDARD QUALITATIVI 2024
Pulizia	Pulizia ordinaria	n. di interventi di pulizia ordinaria effettuati /n. dei mezzi in servizio	1	1	≥ 0,5
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	78%	81%	≥ 50%
Confortevolezza di viaggio	Affollamento medio nella giornata	n. viaggiatori per km di servizio/n. posti offerti per km di servizio	14%	16,72%	≤ 40%
	Affollamento medio nella giornata	n. viaggiatori per km di servizio/n. posti seduti offerti per km di servizio	32%	28%	≤ 50%
	Climatizzazione	n. bus dotati di impianto di climatizzazione/n. bus totali	91%	95%	≥ 80%
	Percezione complessiva della confortevolezza di viaggio	% soddisfatti	69%	72%	≥ 50%
Servizi per disabili	Bus predisposti per trasporto disabili	n. bus predisposti per trasporto disabili/n. bus totali	71%	81%	≥ 50%
	Percezione complessiva dei servizi per disabili	% soddisfatti	88%	89%	≥ 80%
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio di attesa utente anche al telefono	1,5 minuti	1,5 minuti	≤ 1,5 minuti
		Tempo medio di sui disservizi	2 minuti	2 minuti	≤ 2 minuti
		Fascia oraria del servizio informazioni	14 ore al giorno dal lunedì al sabato	14 ore al giorno dal lunedì al sabato	Almeno 8 ore al giorno
	Segnalazioni visive	bus dotati di dispositivi audiovisivi/n. bus totali	83%	100%	≥ 50%
	Diffusione orari alle fermate	n. di paline dotate di pannello orario/n. totale delle paline	50%	50%	≥ 20%
	Percezione complessiva del livello di informazioni alla clientela	% soddisfatti	62%	66%	≥ 50%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	55%	54%	≥ 50%
Livello servizio sportello	Riscontro proposte e reclami	entro n. giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
	Percezione complessiva del livello del servizio di sportello	% soddisfatti	85%	86%	≥ 50%

Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità di trasporto	n. corse intermodali/n. corse totali	32%	32%	≥ 30%
	Percezione complessiva del livello di integrazione intermodale	% soddisfatti	81%	81%	≥ 80%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	RISULTATI 2023	STANDARD QUALITATIVI 2024
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi di carburante	100%	100%	100%
	Bus con scarico controllato Euro 2	n. bus con scarico controllato Euro 2/n. bus totali	0%	0%	≤ 5%
	Bus con scarico controllato Euro 3	n. bus con scarico controllato Euro 3/n. bus totali	16%	12%	≤ 40%
	Bus con scarico controllato Euro 4	n. bus con scarico controllato Euro 4/n. bus totali	5%	5%	≤ 25%
	Bus con scarico controllato Euro 5	n. bus con scarico controllato Euro 5/n. bus totali	24%	24%	≤ 25%
	Bus con scarico controllato Euro 6	n. bus con scarico controllato Euro 6/n. bus totali	54%	59%	≥ 25%
	Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	72%	79%	≥ 50%





EDIZIONE 2023

Pag. 23 | 23