

CARTA DELLA MOBILITA'

1. **PREMESSA**
2. **PROFILO DELLA SOCIETA'**
3. **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**
4. **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO**
5. **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**
6. **INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI**
7. **TUTELA DELL'UTENTE**

Allegato 1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

Allegato 2: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

Il Referente incaricato della gestione della Carta dei Servizi della Ditta Tiziano Andreoli è individuabile nella persona :

Sig. Tiziano Andreoli

1. PREMESSA

Negli ultimi anni 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".

In Italia, l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n.273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o **"Carta della mobilità"**).

La Carta della mobilità 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

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...”,

- dall’art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui “ogni cittadino dell’Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri.
- In particolare, la Direttiva 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 e’ quello di manifestare l’impegno della Ditta Andreoli Tiziano ad erogare i propri servizi rispettando tali indirizzi;

La Ditta Andreoli Tiziano si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti”.

L’Azienda considera la qualità del servizio un valore fondamentale. Per questa ragione ha adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando il servizio. Altrettanto rilevante è l’attenzione posta nei confronti dei diversi portatori di interesse, quali cittadini, Enti ed Istituzioni e il territorio di riferimento, affinché anche per essi il miglioramento continuo comporti benefici tangibili del servizio erogato e sulla sicurezza.

In questo contesto si inserisce la Politica Aziendale che, oltre a sostenere il rispetto di tutte le vigenti disposizioni normative in materia di qualità, sicurezza e ambiente, sostiene:

- gli impegni finalizzati ad un costante miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza dell’azienda in merito alle prestazioni del Sistema Aziendale.
- la riduzione delle incidenze negative delle proprie attività a livelli corrispondenti all’applicazione economicamente praticabile della migliore tecnologia disponibile.

Fra i principi ispiratori della politica aziendale si colloca pertanto l’attenzione agli aspetti qualitativi, ambientali e di salute e sicurezza che l’azienda ha individuato nel contesto dei propri processi operativi, nonché l’impegno etico e la responsabilità che Autoservizi Andreoli Tiziano assume nei confronti dei cittadini e degli utenti, per garantire un servizio con elevati standard qualitativi, di sicurezza nonché una sempre maggiore sostenibilità ambientale delle attività svolte con preciso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

2 . PROFILO DELLA SOCIETA’

STORIA DELL’AZIENDA

La ditta Andreoli Tiziano nasce nel 2004 con l’oggetto sociale di Esercizio dell’attività di autonoleggio di rimessa e trasporto di persone e cose per conto proprio e per conto terzi.

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

SERVIZI AZIENDALI

Oltre alle attività di autonoleggio da rimessa, autonoleggio di bus turistici e servizi navetta, l'azienda svolge anche servizi di trasporto pubblico locale.

A questo proposito ha gestito, il Servizio a chiamata denominato "Flexibus" nell'Area a domanda debole dell'Alta Valsesia, prima, dal 01.07.2006 al 30.04.2010, in forma sperimentale, per conto dell'Amministrazione Provinciale di Vercelli, e, successivamente, nell'ambito di un Protocollo d'Intesa con la Provincia di Vercelli, per conto della Comunità Montana Valsesia. Dal 03.10.2010 le sono stati affidati dalla Comunità Montana Valsesia (ora Unione Montana dei Comuni della Valsesia), nell'ambito di un Protocollo d'Intesa prima con la Provincia di Vercelli, e poi con l'Agenzia della Mobilità Piemontese, anche i servizi programmati delle linee Valmastallone e Valsermenza.

ISCRIZIONI E CERTIFICAZIONI

L'azienda è iscritta con il numero REA VC-133709 nel Registro delle Imprese della Provincia di Vercelli ed è in possesso del requisito di onorabilità per il conseguimento della prescritta abilitazione all'autotrasporto di viaggiatori su strada di cui all'art. 5 del D.Lgs. 395/2000 e del requisito di idoneità professionale previsto dall'art.7 del D.Lgs. 395/2000 (n. 1/2008 prot. 32765 del 29.05.2008 rilasciata dalla Provincia di Vercelli).

Iscrizione REN (Registro Elettronico Nazione) Imprese autorizzate all'Esercizio della Professione Trasporto Persone n. P54133

PRIVACY

Con l'entrata in vigore del D.Lgs. n.196/2003 e s.m.i. "Codice in materia di trattamento dei dati personali" e successivamente del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679 viene riaffermata l'importanza dell'adozione di opportune misure di sicurezza indispensabili per prevenire i rischi legati alla perdita di dati, ad accessi non autorizzati agli stessi e a trattamenti non consentiti o diffusi alle finalità per cui i dati stessi vengono raccolti e trattati. Tutta l'organizzazione dell'azienda è impegnata a far sì che i dati di cui viene in possesso vengano trattati, archiviati e protetti in base alla vigente normativa. Titolare per la tutela e il trattamento dei dati è la stessa Autoservizi Andreoli Tiziano nella persona del titolare Tiziano Andreoli.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

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

1. eguaglianza ed imparzialità:

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

religione, ed opinione;

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

2. continuità:

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

3. partecipazione:

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

4. efficienza ed efficacia:

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

5. libertà di scelta:

- garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri enti preposti (Regione, Provincia, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

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, etc.) 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 la ditta Andreoli Tiziano si impegna rispettare
- una modalità di rilevazione dei risultati.

4A. MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la ditta Andreoli Tiziano si impegna 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 aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;

Fattore base	Indicatore	Unità di misura	Anno 2022	Anno 2023 Valore Promesso
1. Sicurezza del Viaggio	1. Sicurezza del Viaggio			
	incidentalità del mezzo	n° morti Numero di decessi rilevati nell'arco di un anno	0	0
	incidentalità del mezzo	n° feriti Numero di feriti rilevati nell'arco di un anno	0	0
	incidentalità passiva del mezzo (sinistri passivi)	n° sinistri passivi/km tot in un anno	0	0
	vetustà dei mezzi	% autobus > 15 Anni Numero di vetture in servizio con anzianità maggiore	0,16%	0,16%

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

2. Sicurezza Personale e Patrimoniale		a 15 anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio		
	percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	98%	> 98%
	2. Sicurezza Personale e Patrimoniale			
	denunce	n° denunce viaggiatori trasportati	0	0
	percezione complessiva del livello di sicurezza	% soddisfatti	98%	> 98%
	3. Regolarità del Servizio e Puntualità			
3. Regolarità del Servizio e Puntualità	territorio servito	popolazione residente	1307	1307
	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	100%	100%
	copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore: ore copertura massima del servizio	13	13
	frequenza corse	media della frequenza delle corse	3,00	3,00
	puntualità ore di punta	% bus puntuali da 0 a 10' / n° totale	95%	>95%
		% bus ritardo oltre 15' / n° totale	100%	100%
		% soddisfatti	98%	>98%
	percezione complessiva del livello di regolarità e puntualità			
	4. Pulizia Dei Mezzi			
4. Pulizia Dei Mezzi	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

	pulizia radicale dei mezzi	frequenza media in giorni	7	7
	percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	98%	> 98%
	5. Confortevolezza del Viaggio			
5. Confortevolezza del Viaggio	Affollamento medio nella giornata	n° viaggiatori	n. 15	n. 15
	climatizzazione	% climatizzati/n° totale mezzi	100 %	100 %
	percezione complessiva del livello di confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	%	>%
6. Servizi per disabili	6. Servizi per disabili			
	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predisposti./n° totale mezzi	0	0
	percezione complessiva del servizio per disabili	% soddisfatti	Non rilevato	Non ricorre
	7. Informazioni alla clientela			
7. Informazione alla Clientela	tempestività	tempo medio di attesa utente al telefono: minuti	1min	1min

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

	tempestività	fascia operatività del servizio informazioni telefoniche (Call Center)	Lun-ven 8.00 – 12.00 14.00 – 18.00	Lun-ven 8.00 – 12.00 14.00-18.00
	diffusione orari alle fermate	% su totale	100%	100%
	percezione complessiva del livello di informazioni	% soddisfatti	95%	> 95%
	8.Aspetti Relazionali e comportamentali			
8.Aspetti Relazionali e Comportamentali	percezione complessiva del livello di presentabilità, ordine, pulizia comportamento del personale	% soddisfatti	95%	> 95%
	9.Livello del Servizio sportello			
9.Livello del Servizio sportello	Riscontro/risposte a reclami	entro n° giorni	30	30
	percezione complessiva del livello del servizio di sportello	% soddisfatti	Nessun reclamo	Nessun reclamo
	10. Grado di integrazione modale			
10.Grado di integrazione modale	Coincidenza con altre modalità di trasporto (coincidenze con altri vettori linee autobus)	%	60 %	> 60 %
	percezione	%	40%	> 40 %

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

11. Attenzione all'ambiente	complessiva del livello di integrazione intermodale			
	11. Attenzione all'ambiente			
	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100%	100%
	Mezzi con scarico controllato superiore allo standard Euro2	% bus con motore superiore alla classe Euro 2/totale del parco automezzi	100%	100%
	percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	90%	> 90%

5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente e la Ditta Andreoli Tiziano nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

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 di 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 anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva nella risposta agli stessi;

DOVERI DEL VIAGGIATORE:

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e 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 e i livelli del servizio.
- conservare il titolo di viaggio per l'intera durata dello stesso in modo da poter permettere al personale controllore di effettuare gli accertamenti

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI

6A. Informazione all'utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, possono essere richieste telefonicamente al Call center al numero 348.4535929 attivo nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì) nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle 12,00 e dalle 14.00 alle 18,00. Gli orari sono affissi ad ogni fermata.

Tutti gli orari e gli avvisi importanti relativi ai servizi di trasporto pubblico locale della Val Sermenza

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus
Via al Bersaglio Reg. Giare
13019 Varallo Sesia (Vc)
Tel. 0163 52842 – 335 1286986
Fax 0163 569393
email andreoli_tiziano@libero.it

e Val Mastallone sono disponibili inoltre sul sito dell'Ente committente Unione Montana dei Comuni della Valsesia al seguente indirizzo www.unionemontanavalsesia.it. e sui siti dei Comuni toccati dall'itinerario della linea

Gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio vengono pubblicati nei suddetti siti web e affissi nelle singole fermate dell'itinerario. Anche i conducenti forniscono informazioni relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio

6B. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso la sede dello stabilimento aziendale in Via Al Bersaglio snc Loc. Giare in Comune di Varallo.

Per richieste in merito ad oggetti smarriti o dimenticati sui mezzi è possibile contattare il Call center al numero 348.4535929 attivo nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì) nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle 12,00 e dalle 14.00 alle 18,00

Quanto rinvenuto sui mezzi verra' conservato in ditta per non oltre 1 mese.

L'azienda è esonerata da ogni responsabilità derivante dal danneggiamento e/o mancato ritrovamento degli stesso

6C. Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'utente

La ditta Andreoli Tiziano si propone come uno degli obbiettivi 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 obbiettivi preposti nella politica per la qualità aziendale.

COMPORTAMENTI, MODI E LINGUAGGIO: 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.

7. TUTELA DELL'UTENTE

7A. RECLAMI

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate telefonicamente al Call Center al seguente recapito telefonico 348.4535929 (da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00).

Il reclamo dovrà poi essere presentato formalmente per iscritto tramite:

- posta raccomandata al seguente indirizzo Andreoli Tiziano – Via Al Bersaglio snc Reg. Giare – Varallo (VC)
- mail al seguente indirizzo andreoli_tiziano@libero.it

Al momento della presentazione del reclamo, per telefono e iscritto, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità, l'indirizzo mail o postale presso il quale si desidera ricevere una risposta tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto (ad esempio data, linea, corsa, località etc), 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 al Call Center è a disposizione dell'utente per agevolare nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Azienda deve provvedere a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

No saranno presi in considerazione i reclami che non arrivino attraverso i canali indicati.

7B. RIMBORSI E RISARCIMENTI

Per rimborsi e risarcimenti si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011

L'Azienda 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).

7C. COPERTURE ASSICURATIVE

Apposita Polizza Responsabilità Civile Auto (RCA) copre la circolazione di ogni mezzo utilizzato per il servizio con un massimale minimo di legge con riferimento alle norme in vigore, comprensiva di R.C. dei trasportati e delle coperture per infortunio degli utenti in salita e discesa dai mezzi

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

Apposita Polizza Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) copre qualsiasi evento dannoso connesso all'espletamento del servizio unitamente ai danni arrecati per fatto dall'Azienda e dai suoi dipendenti in conseguenza di eventi od operazioni connesse allo svolgimento del servizio

Per ogni informazione inerente il risarcimento danni si rimanda a quanto prescritto dal D.lgs n. 209/2005

Allegato 1: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

Di seguito viene riportato il testo integrale disponibile sugli autobus di linea. E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- 1) La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee
- 2) 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 sia in piedi che seduti.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 3) La vendita dei biglietti ed abbonamenti è effettuata a bordo degli autobus. Il corrispettivo dovuto dal cliente per il viaggio sarà riscosso direttamente dal conducente del veicolo, all'atto dell'inizio del viaggio, il quale rilascerà idonea ricevuta. Per viaggio si intende uno spostamento di sola andata o di solo ritorno. Per le corse di linea si applicano le tariffe definite dall'Agenzia della Mobilità Piemontese. Per le corse a chiamata del Servizio mercatale si applica la tariffa di € 5,00 a viaggio stabilita dall'Ente committente (Unione montana dei Comuni della Valsesia). Per il Servizio a chiamata Flexibus si applica la tariffa di € 10,00 a viaggio offerta in sede di procedura di gara
- 4) Per gli utenti provenienti dalla Valsermenza e Valmastallone con destinazione Borgosesia, in possesso di abbonamento emesso dal Concessionario della linea di trasporto pubblico locale Alagna – Varallo - Vercelli, il Concessionario dovrà applicare un'agevolazione tariffaria sugli abbonamenti della linea Carcoforo – Balmuccia e Rimella – Fobello-Varallo corrispondente all'importo (classe) derivante dalla differenza tra l'importo (classe) per l'acquisto di un unico abbonamento con destinazione Borgosesia e l'importo (classe) della fermata intermedia di cambio linea (Balmuccia e Varallo). L'agevolazione si applica solo nel caso di acquisto della stessa tipologia di abbonamento (settimanale, mensile, trimestrale) da entrambi i Concessionari delle suddette Linee

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

- 5) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea i viaggiatori in possesso di tessere di libera circolazione a favore degli invalidi (e, ove espressamente indicato, i loro accompagnatori)
- 6) Si applicano le agevolazioni tariffarie i titoli di gratuità secondo le disposizioni normative statali e regionali vigenti (D.G.R. n. 58-8267 del 14.10.1986, n. 38-12800 del 28.04.1987, n. 107-18324 del 14.09.1992, n. 2-8049 del 23.12.2002 e successive integrazioni e modificazioni), nonché ad applicare il sistema tariffario agevolato riservato dalle leggi vigenti a particolari categorie di utenti
- 7) 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 con nuova tessera entrata in vigore il 31/3/2016
- 6) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale. Chi si rifiutasse di pagare il titolo di viaggio, se maggiorenne, darà diritto al conducente di non trasportarlo. Chi è minorenne dovrà comunicare al conducente i suoi dati.
- 7) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011.

TRASPORTO BAMBINI

- 8) 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 d'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.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 9) 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, etc.).
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

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito. Il trasporto di piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito contenitore è gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE

10) Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore. E' consentito il trasporto gratuito di sci.

NORME COMPORTAMENTALI

11) 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 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.

16) 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, allacciando le cinture di sicurezza ove presenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

17) E' fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (Legge 16 gennaio 2003 n.3 art 51) 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 d'ebbrezza;
- far 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

18) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

Per quanto riguarda ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011.

INFRAZIONI E SANZIONI

19) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o con documento scaduto o alterato sono tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa a norma delle disposizioni Regionali (art. 20 della L.r. 1/2000, così come modificato dalla L.R. 16/2017).

20) 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 dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

OGGETTI RINVENUTI

21) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus sono depositati presso la sede dello stabilimento aziendale in Via Al Bersaglio snc Loc. Giare in Comune di Varallo. Per richieste in merito ad oggetti smarriti o dimenticati sui mezzi è possibile contattare il Call center al numero 348.4535929 attivo nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì) nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle 12,00 e dalle 14.00 alle 18,00. Gli oggetti vengono conservati per non oltre un mese dalla data di ritrovamento.

RECLAMI

22) Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni, evidenziando le generalità del mittente, tramite:

- posta raccomandata al seguente indirizzo Andreoli Tiziano – Via Al Bersaglio snc Reg. Giare – Varallo (VC)
- mail al seguente indirizzo andreoli_tiziano@libero.it

Al momento della presentazione del reclamo 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.

Alla segnalazione del reclamo verrà data risposta entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Nel caso di mancata soddisfazione, trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo all'impresa di trasporto, il cliente potrà presentare la segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

effettuato con autobus, secondo le seguenti modalità:

- on-line, mediante il [sistema di acquisizione telematica dei reclami \(SiTe\)](#);
- compilando gli [appositi moduli](#), da inviare unitamente alla documentazione obbligatoria, via posta elettronica certificata all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it esclusivamente in formato .pdf,
- a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti degli utenti -Via Nizza 230 – 10126 Torino.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web dell'Autorità https://www.autorita-trasporti.it/cpt_faq/quando-e-come-posso-inoltre-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti/

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nel giorno di Natale, del 15 agosto e del 01 gennaio

Allegato 2: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

I biglietti si acquistano a bordo

Si applicano le tariffe approvate dall'Agenzia della Mobilità Piemontese per bus extraurbani.

Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia di 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 acquistata a bordo dell'autobus.
- ABBONAMENTO SETTIMANALE ha validità settimanale, da lunedì a domenica.
- ABBONAMENTO MENSILE ILLIMITATO ha la validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida 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.
- ABBONAMENTO 20 CORSE dà diritto ad effettuare il numero di corse previste ogni qualvolta si usufruisce del mezzo di trasporto, nella tratta prevista dall'abbonamento;
- ABBONAMENTO TRIMESTRALE valido 90 giorni consecutivi a decorrere dalla data di inizio validità al momento dell'acquisto
- ANNUALE valido 365 giorni consecutivi a decorrere dalla data di inizio validità al momento dell'acquisto

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

Autoservizi Tiziano Andreoli

Auto Minibus Bus

Via al Bersaglio Reg. Giare

13019 Varallo Sesia (Vc)

Tel. 0163 52842 – 335 1286986

Fax 0163 569393

email andreoli_tiziano@libero.it

- ANNUALE STUDENTI valido dal 01 settembre al 30 giugno. Riservato studenti fino a 25 anni previa esibizione documento comprovante iscrizione scolastica

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consentono 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

IL DIRETTORE DI ESERCIZIO

TIZIANO ANDREOLI

(firmato digitalmente)

Revisione aprile 2023

Direttore di esercizio Tiziano Andreoli

REVISIONE
Aprile 2023