

AUTOLINEE ALLASIA S.R.L. – CARTA DELLA MOBILITA' – EDIZIONE 2018

Presentazione e Premessa

Questa **Carta della mobilità**, è stata redatta ed adottata dalla **AUTOLINEE ALLASIA S.R.L. di Savigliano (CN)** in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998.

La **Carta della mobilità** è a disposizione degli utenti mediante distribuzione della stessa presso **gli Uffici Aziendali** e rimane a disposizione del pubblico presso **la sede aziendale di Via Mutuo Soccorso , 13 - Savigliano (CN)**, può essere altresì consultata e stampata dal sito internet www.allasiaautolinee.com sotto la voce "ALLASIA INFORMA"

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

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

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 *12 fattori di qualità*, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio 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 e 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 corrisponde una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto.

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.

SEZIONE I: parte generale

Principi fondamentali della Carta

1.1 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).

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

1.2.1 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.

1.2.2 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.

1.2.3 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).

1.2.4 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.

2. Monitoraggio (interno).

2.1 L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio della 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).

2.2 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.

2.3 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.

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

AUTOLINEE ALLASIA S.R.L. : la storia

L'Azienda Autolinee Allasia s.r.l. costituita in forma di società in accomandita semplice nell'anno 1980 da precedente ditta individuale fondata da Allasia Bruno nell'anno 1967 già esercente l'attività di trasporto pubblico nonché noleggio.

Dagli anni '80 ad oggi la società si è progressivamente ampliata istituendo nuovi collegamenti di linea e acquisendo altre imprese in territorio piemontese e ligure.

L'Azienda ha ottenuto nel gennaio 2004 la certificazione del proprio sistema di qualità secondo gli standard della norma UNI EN ISO 9001-2000 acquisendo dal 05/02/2018 l'aggiornamento alla UNI EN ISO 9001-2015 per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea, noleggio autobus e autovetture con conducente per servizi turistici con estensione all'attività di agenzia viaggi.

Nel maggio 2004 è stato costituito il "CONSORZIO GRANDA BUS" nel quale è entrata a far parte con le più importanti aziende della provincia.

Nel marzo 2010 il CONSORZIO GRANDA BUS sottoscrive il contratto di servizio con la Provincia di Cuneo per una validità di 6 anni con effetto dal 23 dicembre 2010 prorogato per il triennio 2017/2019 fino al 22/12/2019, le competenze sono state trasferite all'Agenzia della Mobilità Piemontese nel corso dell'anno 2016

Ai giorni nostri l'attività svolta si divide al 50% in servizi pubblici di linea e al 50% in servizi di noleggio.

IL TRASPORTO PUBBLICO

Le caratteristiche principali della rete dei servizi AUTOLINEE ALLASIA sono in sintesi riepilogate nei numeri che seguono:

- **359,30** Km di strade percorse linee extraurbane e **18,10** Km. di strade linee urbane
- **127** punti di fermata (di cui **31** punti di fermata servizio city bus linee 1 e 2 + linea cimitero in Savigliano)
- **32** Comuni serviti nelle Province di Cuneo e Torino
- **19.912** corse effettuate all'anno servizi extraurbani e **6.578** corse per servizi urbano
- **437.494** Vetture/Km-anno percorsi (servizi extraurbani) e **37.903** Vetture/Km-anno percorsi (servizi urbani)
- **446.245** passeggeri / anno trasportati (servizi extraurbani) e **151.070** passeggeri / anno trasportati (servizi urbani)
- **12** autolinee gestite, di cui **7** linee ordinarie, **2** linee atipiche, **3** linee urbane.

ELENCO LINEE:

Autolinee ordinarie	Competenza
SALUZZO – SAVIGLIANO – BRA	Provincia di Cuneo
SAVIGLIANO – VILAFRANCA PIEMONTE	Provincia di Cuneo
SAVIGLIANO – RACCONIGI – FAULE - PANCALIERI	Provincia di Cuneo
SAVIGLIANO – LEVALDIGI – TETTI ROCCIA	Provincia di Cuneo
SANFRONT – SALUZZO	Provincia di Cuneo
PAESANA – SAVIGLIANO	Provincia di Cuneo
BRONDELLO – SALUZZO	Provincia di Cuneo

Autolinee atipiche

Per conto di

TORINO – SAVIGLIANO (Stab. Fiat Ferroviaria)	FIAT FERROVIARIA S.P.A.
FRAZIONI DEL COMUNE DI SAVIGLIANO – CAPOLUOGO (deviazioni e diramazioni sulle linee ordinarie SALUZZO – BRA, SAVIGLIANO – LEVALDIGI, SAVIGLIANO – VILLAFRANCA)	COMUNE DI SAVIGLIANO

Autolinee urbane

Per conto di

SAVIGLIANO – CIMITERO CITTADINO	COMUNE DI SAVIGLIANO
CITYBUS CITTA' DI SAVIGLIANO LINEA 1	COMUNE DI SAVIGLIANO
CITYBUS CITTA' DI SAVIGLIANO LINEA 2	COMUNE DI SAVIGLIANO

2. Il Personale

- **34** autisti
- **05** impiegati amministrativi e addetti al movimento e gestione dei servizi e agenzia viaggi
- **06** operai officina

3. Il Parco Autobus

- **18** autobus interurbani
- **02** autobus urbani
- **21** autobus noleggio con conducente

IL NOLEGGIO AUTOBUS

Il medesimo impegno e serietà riposti nel trasporto pubblico trovano riscontro nel settore del Noleggio autobus. Sedici automezzi da 19 a 92 posti, particolarmente attrezzati per questi servizi ed il personale di guida con adeguate specifiche professionalità sono in grado di fornire un servizio di qualità, nel rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante, la garanzia di automezzi affidabili e confortevoli. L'organizzazione tecnica rapida ed efficiente garantisce interventi tempestivi in caso di necessità.

L'ufficio noleggi autobus ha sede a Savigliano, il responsabile è il sig. Bruno ALLASIA (Tel. 0172/33228 fax 0172/715102 e-mail: noleggio@allasiagroup.it ed è a disposizione di gruppi, agenzie, enti locali, associazioni e privati per informazioni e preventivi.

Sono stati effettuati nell'anno 2017 con gli autobus in servizio di noleggio	766.890 chilometri
Sono stati trasportati nell'anno 2017	69.263 passeggeri

L'organizzazione AUTOLINEE ALLASIA s.r.l. al servizio del Trasporto Pubblico

Direzione Aziendale

AUTOLINEE ALLASIA S.R.L. (CF e P.IVA 00722590049) ha sede legale a Savigliano, in Via Mutuo Soccorso n. 13.

TELEFONO: 0172/33228

FAX: 0172/715102

E-MAIL GENERALE E AMMINISTRAZIONE autolinee@tin.it

E-MAIL PER PREVENTIVI E NOLEGGIO AUTOBUS noleggio@allasiagroup.it

POSTA CERTIFICATA: allasiaautolinee@eticert.it

Legale Rappresentante e Responsabile di esercizio:

sig. Bruno ALLASIA

Depositi

MARTINIANA PO – Via Provinciale 9

TORINO – Via delle Vallette 185

Area Movimento

Il Personale di Movimento coordina, gestisce e controlla la rete dei servizi di Trasporto Pubblico ed i servizi privati per il trasporto operai a carico delle aziende (linee atipiche). Il Responsabile e gli addetti sono a disposizione per fornire informazioni su orari e operatività dei servizi, e per ricevere suggerimenti e reclami, orari, reclami, modulo per i nuovi abbonati sono visibili e scaricabili dal sito internet www.allasiaautolinee.com

Responsabile Aziendale del Movimento:

sig. Bruno ALLASIA

Ufficio	Indirizzo	c.a.p.	Recapiti	Orario	
SAVIGLIANO	Via Mutuo Soccorso 13	12038	Tel. 0172/33228 Fax 0172/715102 e-mail : autolinee@tin.it	Dal lunedì al venerdì Al sabato Domenica e festivi	8.00 – 12.00 / 14.00 – 18.00 8.00 – 12.00 Chiuso

Area servizi tecnici

Il Responsabile dei servizi tecnici garantisce la funzionalità del parco autobus secondo standard di manutenzione programmata assicurati da Officine esterne specializzate e affidate.

Un servizio di reperibilità, è attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per garantire la continuità e la sicurezza dei servizi forniti.

Responsabile Aziendale Servizi Tecnici:

sig. Bruno ALLASIA

Come si accede ai servizi AUTOLINEE ALLASIA s.r.l.

I servizi AUTOLINEE ALLASIA s.r.l. sono accessibili tramite acquisto dei seguenti titoli di viaggio: biglietti a corsa semplice e abbonamenti.

I biglietti di Corsa semplice si acquistano a bordo autobus.

La tessera ricaricabile utilizzabile su tutte le tratte del TPL della Provincia di Cuneo acquistabile e ricaricabile presso tutte le aziende della Granda Bus e presso le rivendite autorizzate

La tessera personale che dà diritto all'acquisto degli abbonamenti viene rilasciata dall'ufficio di Savigliano.

Gli abbonamenti possono essere rinnovati presso lo stesso Ufficio oppure a bordo autobus.

Le tariffe di tutti i titoli di viaggio, e le relative sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, sono state stabilite dalla REGIONE PIEMONTE con Determina della Giunta Regionale n. 13-6608 del 04/11/2013 e sono in vigore dal 25/11/2013

Per qualsiasi reclamo o richiesta di rimborso è possibile rivolgersi all'ufficio di SAVIGLIANO.

Titoli di viaggio in uso sulla Rete AUTOLINEE ALLASIA: tipologia, validità e modalità di emissione

1. BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

2. ABBONAMENTI

2.1 SETTIMANALE ILLIMITATO

Valido tutti i giorni della settimana su tutte le linee ordinarie

2.3 MENSILE ILLIMITATO

Valido tutti i giorni del mese su tutte le linee ordinarie per un numero illimitato di corse

2.5 TRIMESTRALE ILLIMITATO

Valido per un periodo di 3 mesi, tutti i giorni del mese su tutte le linee ordinarie per un numero illimitato di corse

2.6 MENSILE UNA CORSA AL GIORNO

Valido tutti i giorni del mese su tutte le linee ordinarie per una sola corsa al giorno

2.7 ANNUALE STUDENTI ILLIMITATO

Valido dal 1° settembre al 30 giugno per un numero illimitato di corse (riservato agli studenti fino a 25 anni di età)

2.8 ANNUALE ILLIMITATO

Valido per un anno consecutivo per un numero illimitato di corse

3. TARIFFA URBANA

La tariffa urbana è applicata per la tratta SAVIGLIANO – CIMITERO cittadino e stabilita dall'atto di concessione del COMUNE DI SAVIGLIANO rep. n. 19.927 del 17/09/1996, aggiornata con D.G. n. 158 del 13/11/2007 con decorrenza 01/01/2008 e in ultimo con verbale G.C. n. 6 del 16/01/2012

3.1 BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

€ 0.60

3.2 TESSERE ANNUALI

€ 10,00

Valido per i giorni giovedì e sabato di tutto l'anno per tutti i residenti nel Comune di Savigliano: ultra sessantacinquenni, invalidi di guerra , del lavoro o civili, beneficiari integrazione minimo vitale.

4. TARIFFA CITY BUS

Il Comune di Savigliano si accolla totalmente il costo del servizio, gli utenti residenti e non godono della gratuità, verbale di deliberazione n. 5 del 16/01/2012

**DAL 03 APRILE 2018 SARA' IN VIGORE IL NUOVO ORARIO E NUOVA PERCORRENZA DELLA LINEA 1
DAL 02 MAGGIO IL SERVIZIO URBANO (LINEA 1 – LINEA 2 – CIMITERO) SARANNO A PAGAMENTO**

TITOLI DI VIAGGIO:

- TESSERA PREPAGATA RICARICABILE
- ABBONAMENTO MENSILE €. 10,00
- ABBONAMNETO TRIMESTRALE €. 27,00
- ABBONAMENTO ANNUALE €. 90,00
- ABBONAMNETO ANNUALE STUDENTI €. 80,00
- BIGLIETTO CORSA SEMPLICE PER UTENTI NON MUNITI DI ABBONAMENTO E/O TESSRA PREPAGATA €. 1,00 compreso il supplemento

PARTICOLARI CONDIZIONI DI VIAGGIO:

- L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore a 1 metro, chi accompagna più di un bambino anche di altezza inferiore a 1 metro deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
- Le persone invalide in possesso della tessera di viaggio fruiscono gratuitamente dei servizi, se indicato sulla tessera, la gratuità viene estesa anche dall'accompagnatore della persona invalida, **nel corso dell'anno 2016 le vecchie tessere sono state sostituite con nuove tessere elettroniche compatibili con il nuovo sistema BIP installato su tutti gli autobus**
- E' concessa la libera circolazione agli appartenenti alle Forze dell'Ordine (Corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Vigili dei Fuoco e Polizia Locale limitatamente all'ambito di competenza territoriale; che viaggino in divisa o non
- I Funzionari dell'Ispettorato M.C.T.C. i Funzionari degli Assessorati Trasporti delle Amministrazioni Regionale e Provinciali possono accedere al servizio gratuitamente per svolgere i controlli che competono alla loro funzione
- Il trasporto degli animali non deve essere motivo di pericolo per gli altri viaggiatori, i cani devono essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio presso le persone che lo accompagnano e sono assoggettati al pagamento del biglietto; possono viaggiare gratuitamente i cani da guida per non vedenti
- L'Azienda si riserva comunque la facoltà di non accettare il trasporto di cose o animali che possono essere di pericolo e/o arrecare disturbo al servizio di trasporto pubblico.

REGOLAMENTO – NORMATIVA – SANZIONI TITOLI DI VIAGGIO (abbonamenti e biglietti) SUI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

- Legge Regionale 1/2000
- Delibera G.P. n. 518 del 04/08/2005

Tutti i passeggeri per poter usufruire del trasporto devono essere in possesso di valido titolo di viaggio (biglietto o abbonamento)

Per nessun motivo il passeggero potrà quindi essere esentato dal possesso di un valido titolo di viaggio: il personale di bordo (l'autista) avvisato dal passeggero della mancanza del titolo di viaggio è obbligato a fornire il biglietto al passeggero stesso.

Non sono ammesse deroghe anche nel caso di dimenticanza dell'abbonamento.

Il viaggiatore abbonato che incorra nella sanzione (nel caso in cui abbia dimenticato l'abbonamento settimanale, mensile o trimestrale e non abbia acquistato il biglietto), potrà documentare entro le successive 48 ore dall'accaduto il possesso dell'abbonamento presso gli uffici dell'azienda.

Accertato il possesso dell'abbonamento verrà comunque applicata una sanzione pari a 20 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo ($1,50 \times 20 = \text{€} 30,00$) da corrispondere entro 48 ore dell'accertamento presso la sede degli uffici amministrativi della società.

In caso contrario verrà applicata la sanzione in misura ridotta di € 45,00 e trascorsi 60 giorni di € 75,00.

IMPORTI DELLE SANZIONI – RIEPILOGO

- prezzo minimo del biglietto	€.	1,50
- sanzione prima dei 60 giorni (20 volte) entro 48 ore	€.	30,00
- sanzione in misura ridotta prima dei 60 giorni	€.	45,00
- sanzione in misura ridotta dopo i 60 giorni	€.	75,00
- sanzione per contraffazione documento di viaggio (prima dei 60 giorni)	€.	250,00
- sanzione per contraffazione documento di viaggio (dopo 60 giorni)	€.	500,00

Si precisa infine che il Personale di Controllo sul prontuario delle multe potrà indicare l'importo di € 45,00. Tale importo, in fase di riscossione, subirà quindi le diminuzioni o maggiorazioni prevista dalla normativa in atto.

SEZIONE II: LE SCHEDE DEI FATTORI DI QUALITÀ

Questa sezione è dedicata all'analisi del servizio offerto da AUTOLINEE ALLASIA S.R.L. mediante l'uso di schede tematiche e indicatori della qualità del servizio.

È stata introdotta una importante novità: attraverso questo sistema la qualità prodotta all'interno dell'Azienda a favore della Clientela può essere tradotta in indicatori numerici e pertanto verificabile da parte di tutti, confrontabile sia con altre aziende del settore che all'interno della stessa Azienda anno per anno.

Le schede tematiche sono 12 e analizzano i seguenti fattori di qualità:

- | | | |
|---|---|--|
| 1) Sicurezza del servizio | 5) Comfort del viaggio | 9) Aspetti relazionali e comportamentali |
| 2) Sicurezza personale e patrimoniale | 6) Servizi aggiuntivi | 10) Livello del servizio di sportello |
| 3) Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | 7) Servizi per viaggiatori con handicap | 11) Grado di integrazione modale |
| 4) Pulizia e condizioni igieniche | 8) Informazioni alla Clientela | 12) Attenzione all'ambiente |

Le principali grandezze ed unità di misura per il calcolo degli indicatori utilizzati in ciascuna scheda tematica sono le seguenti (dati 2017):

LINEE ORDINARIE:

Comuni raggiunti dalle linee	32	30 in Provincia di Cuneo e 2 in Provincia di Torino
Popolazione del territorio servito	134.819	Dati ISTAT al 01/01/2076
Superficie dei Comuni serviti (Kmq)	921,54	
Vetture / km	437.494	tutte le percorrenze delle corse di linea
Passeggeri trasportati	446.245	
Distanza media percorsa da ciascun viaggiatore	15.00	
Passeggeri / Km:	6.694.115	N° passeggeri trasportati per distanza media
N° corse programmate all'anno	19.912	
Ore / anno di servizio offerto	10.220	
Posti offerti medi per autobus	45 a sedere + 16 in piedi	

LINEA URBANA CIMITERO SAVIGLIANO:

Popolazione del territorio servito	21.471	Dati ISTAT al 01/01/2017
Superficie del Comune servito (Kmq)	110,73	
Vetture / km	1.318,00	
Passeggeri trasportati	4.746	
Distanza media percorsa da ciascun viaggiatore	4,20	
Passeggeri / Km:	19.933	N° passeggeri trasportati per distanza media
N° corse programmate all'anno	206	
Ore / anno di servizio offerto	85,50	
Posti offerti medi per autobus	11 a sedere + 13 in piedi	

LINEA CITY BUS SAVIGLIANO LINEA 1 (servizio gratuito a carico del Comune - non ci sono dati sui passeggeri trasportati)

Popolazione del territorio servito	21.471	Dati ISTAT 01/01/2017
Superficie del Comune servito (Kmq)	110,73	
Vetture/Km.	31.293,00	
Passeggeri trasportati	140.400	
Distanza media percorsa da ciascun viaggiatore	3,80	
Passeggeri / Km:	533.520	N° passeggeri trasportati per distanza media
N° corse programmate nell'anno	5.490	
Ore/anno di servizio offerto	1.830	
Posti offerti medi per autobus	11 a sedere + 13 in piedi	

LINEA CITY BUS SAVIGLIANO LINEA 2 (servizio gratuito a carico del Comune - non ci sono dati sui passeggeri trasportati)

Popolazione del territorio servito	21.471	Dati ISTAT 01/01/2017
Superficie del Comune servito (Kmq)	110,73	
Vetture/Km.	5.292,00	
Passeggeri trasportati	5.924	
Distanza media percorsa da ciascun viaggiatore	4,5	
Passeggeri / Km:	23.696	N° passeggeri trasportati per distanza media
N° corse programmate nell'anno	882	
Ore/anno di servizio offerto	294	
Posti offerti medi per autobus	11 a sedere + 13 in piedi	

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Incidentalità mezzo di Trasporto	1.	N. morti/viaggiatori per km.	0
	2.	N. feriti/viaggiatori per km.	0
	3.	N. sinistri con responsabilità / vetture per km.	04 totali (T.P.L. 4 + NOLEGGIO 0) 0,000003%
Vetustà mezzi	4.	Età media parco autobus	8,10 anni LINEA - 7,0 anni NOLEGGIO
	5.	% mezzi con oltre 15 anni	20,00% LINEA - 0% NOLEGGIO
Percezione complessiva del livello sicurezza viaggio	6.	% soddisfatti:	99,9 %

2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Denunce (furti, danni e molestie)	1.	N. denunce/viaggiatori.	0
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	2.	% soddisfatti.	100%
Percezione complessiva del livello di sicurezza	3.	% soddisfatti.	100%

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Territorio servito	1.	Popolazione residente/kmq.	146 abitanti per kmq
Regolarità complessiva del servizio	2.	% corse effettive / corse programmate	100,00 %
Frequenza corse servizio extraurbano dalle 6.30 alle 20.00 (circa) – linee ordinarie	3.	min./corsa per linea-totale azienda	1 corsa ogni 70 minuti
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	6.	metri.	1 fermata ogni 1.649 mt.
Distanza media fermate (servizio urbano)	6.	metri.	1 fermata ogni 724 mt.
Velocità commerciale servizio extraurbano	7.	km./h.	44,00

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

Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)	8.	N° corse / anno effettuate nelle ore di punta	Extraurbano 13.723 Urbano 3.352
	9.	di cui N° corse / anno in ritardo	Extraurbano 09 corse/anno pari a 1 ogni 1.525 Urbano 0 corse
Puntualità (nelle ore rimanenti)	10.	N° corse / anno effettuate nelle ore Rimanenti	Extraurbano 6.189 Urbano 3.226
	11.	Di cui N° corse / anno in ritardo	Extraurbano 26 corse/anno pari a 1 ogni 238
Percezione complessiva della regolarità del servizio	12.	% soddisfatti.	99,9%

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Pulizia ordinaria	1.	N. interventi	1 intervento ogni 4 giorni
Controllo manutentivo	1.	N. interventi	1 intervento ogni 4 giorni
Pulizia radicale	2.	Frequenza media in giorni.	1 intervento ogni 30 giorni
Percezione complessiva del livello di pulizia	4.	% soddisfatti.	100%

5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Affollamento (extraurbano)	1.	posti offerti seduti (media 45) per km. prodotti/viaggiatori per km.	Extraurbano 2,94 Urbano 0,72
Climatizzazione extraurbano e urbano	2.	% mezzi sul totale.	90% extraurbano e 100% urbano
Accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano e urbano	3.	% mezzi sul totale.	60% extraurbano e 100% urbano
Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	4.	% soddisfatti.	99,9%

Il parametro "Posti offerti totali" è così calcolato:

Capienza media autobus: **A) 45 posti a sedere autobus interurbani**
 Km prodotti: **B) 437.494**
 Viaggiatori per Km: **C) 6.694.115**

Posti Offerti Totali sul servizio extraurbano (AxB)/C

Capienza media autobus: **A) 11 posti a sedere autobus urbani**
 Km prodotti: **B) 37.903**
 Viaggiatori per Km: **C) 577.149**

Posti Offerti Totali sul servizio urbano (AxB)/C

6. SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica per singolo posto, ecc.)	1.	% mezzi sul totale.	0
Percezione complessiva qualità servizi	2.	% soddisfatti.	0 %

7. SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1.	% mezzi sul totale.	79%
Percezione complessiva servizio	2.	% soddisfatti.	99,9 %

8. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Tempestività	1.	Operatività ed orari degli Uffici: <i>Savigliano</i> <i>vedere gli orari ed i recapiti telefonici ed e-mail dettagliati nella premessa</i> % mezzi con plurimus (indicatori di direzione)	100%
	2.	% mezzi con orari a disposizione	100%
Diffusione	3.	tempestività comunicazioni alla Clientela	48 h di anticipo
	4.	% sul totale.	75%
Diffusione orari alle fermate	5.	Orari distribuiti all'anno	1.000
Percezione esaustività informazioni	6.	% soddisfatti.	99,9 %

9. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento)	1.	% soddisfatti.	99,9 %

10. LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Punti vendita territorio	1.	N. sportelli aperti	1 Ufficio Aziendale
Percezione complessiva	2.	% soddisfatti.	99,9 %

11. GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD (livello di servizio promesso)	
Coincidenze con altre modalità	1.	Collegamento con tutte le stazioni ferroviarie (n° 3), presenti sulla rete dei servizi con fermate coincidenti o prossime all'area della stazione. I collegamenti non assicurano la totalità delle coincidenze con i servizi ferroviari.	
Coincidenze con altri vettori	2.	Coincidenza delle aree di fermata nei principali Comuni serviti	
Integrazioni tariffarie	3.	% linee integrate con altri vettori	100%
Percezione complessiva livello integrazione modale	4.	% soddisfatti.	99,9 %

12. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA e STANDARD INTERURBANO E URBANO (livello di servizio promesso)	
Carburante a basso tenore di zolfo	1.	% dei consumi.	100%
Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	2.	Ore servizio/totale.	0
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio)	3.	Ore servizio/totale.	0
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 0	4.	Ore servizio/totale.	0,00 %
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 1 e 2	4.	Ore servizio/totale.	0,00 %
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 e 4	4.	Ore servizio/totale. 08 bus	40,00 %
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 5 e 6	4.	Ore servizio/totale. 12 bus	60,00 %
Percezione complessiva	5.	% soddisfatti.	99,9 %

SEZIONE III

Rimborsi, reclami, risarcimento danni

4. RIMBORSI TITOLI DI VIAGGIO:

Gli utenti possono richiedere il rimborso del titolo di viaggio presentandosi direttamente presso gli uffici di Savigliano, Via Mutuo Soccorso n. 13 nel caso di malattia (mediante presentazione di certificato medico) o in caso di disservizio imputabile all'azienda

5. RECLAMI:

Gli utenti possono presentare reclamo redatto su apposito modulo a disposizione su tutti gli autobus facendone richiesta all'autista, presso la sede dell'azienda o su internet sul sito www.allasiaautolinee.com alla sezione "RECLAMI E SUGGERIMENTI"

6. RISARCIMENTO DANNI:

Gli utenti possono richiedere risarcimento dei danni subiti, previa dimostrazione oggettiva del danno eventuale, inoltrando nota a mezzo posta o presentandosi direttamente presso gli uffici di Savigliano, Via Mutuo Soccorso n. 13