



CARTA DELLA MOBILITA'

SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

"AREA URBANA"

"CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)"

EDIZIONE 2018

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

INDICE

PRESENTAZIONE

- Premessa
- Riferimenti normativi
- Contenuto della Carta della Mobilità
- Principi del servizio pubblico di trasporto

PROFILO AZIENDALE

- Costituzione
- Attività
- Struttura
- Politica del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza dei Lavoratori e del Traffico Stradale

RETE DI ESERCIZIO

- Territorio servito
- Caratteristiche della rete

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- Tipologie e tariffe
- Titoli di gratuità
- Tessere di riconoscimento
- Punti vendita
- Rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati
- Sanzioni amministrative

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

- Servizio informazioni
- Reclami ed altre segnalazioni
- Rimborsi ed indennizzi
- Copertura assicurativa
- Norme comportamentali per il personale
- Condizioni generali di viaggio

QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità, puntualità ed efficacia
- Pulizia dei mezzi e delle strutture
- Comfort di viaggio
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazione alla clientela
- Rete di vendita
- Grado di integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



PRESENTAZIONE

PREMESSA

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

- una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge n° 273/95 (destinata a regolamentare, in generale, i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale);
- per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi" del settore trasporti o "**Carta della Mobilità**");

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari 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...";
- 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

- ⇒ individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ⇒ adottare e pubblicare gli standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ⇒ predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento dei propri standard.

L'obiettivo di questo documento è una descrizione chiara e sintetica delle diverse realtà che compongono LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. dalla sua struttura societaria ai diversi aspetti produttivi che concorrono a realizzare il servizio finale da noi offerto.

La Carta viene presentata seguendo i dettami della normativa nazionale e regionale, con alcune integrazioni per adeguare il documento alla normativa **UNI EN 13816:2002**, la cui certificazione è stata conseguita nel corso del **2015**.

La Carta della Mobilità è destinata ad essere divulgata presso il pubblico, pertanto è disponibile su internet e direttamente scaricabile dal sito aziendale: www.lineservizi.it

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



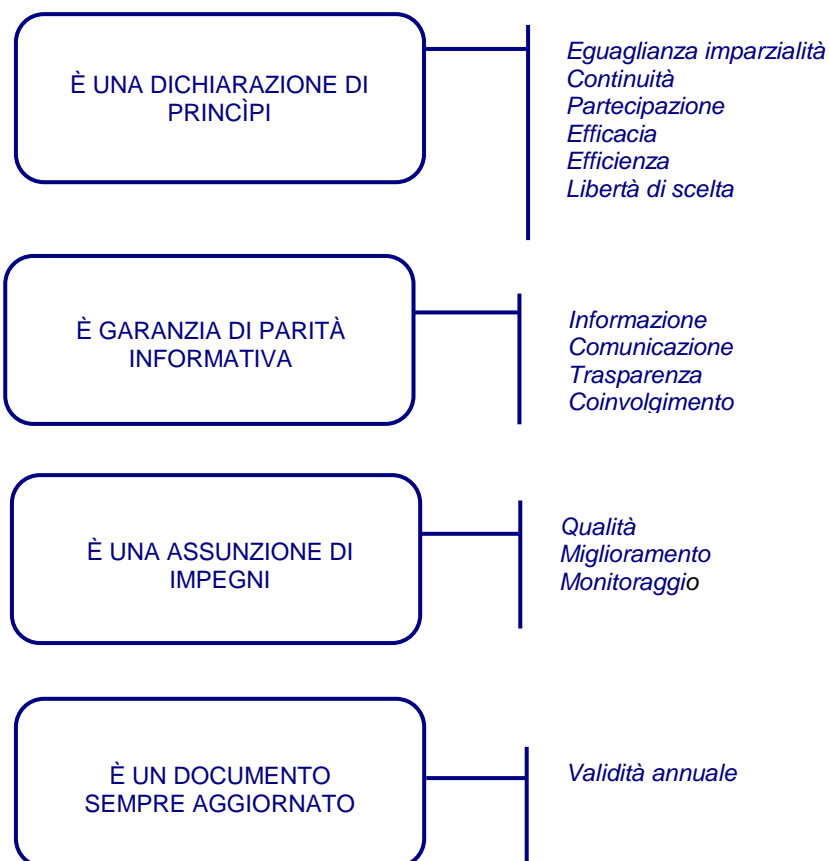
RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, concernente l'individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”* (articolo 2, secondo comma).
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”*.
- Norma UNI 10600:2001 *“Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”*.
- Deliberazione Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n. 7/7698, *“Obiettivi e Indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dal 1° gennaio 2003”*.
- Contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Cernusco Sul Naviglio, in proroga.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi
per il servizio pubblico di trasporto,
finalizzata a migliorare la qualità dei servizi forniti ed il rapporto tra il cliente ed il gestore
dei servizi.



REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



PRINCIPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, LINE si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dal Comune di Cernusco Sul Naviglio in conformità ai seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap (secondo la classificazione adottata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità), attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire 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.

Continuità

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di LINE).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Partecipazione

- Garantire la partecipazione dei clienti-utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

Efficienza ed efficacia

- Adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di LINE.

Libertà di scelta

- Garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto, nell'ambito di competenza di LINE.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



PROFILO AZIENDALE

Aggiornamento al 31 dicembre 2017

COSTITUZIONE

LINE - Servizi per la Mobilità è una Società per Azioni costituita il 3 agosto 2001 dai Soci:

- ✓ ASM PAVIA S.p.A. (Pavia)
- ✓ S.I.S.A. - Società Italiana Servizi Automobilistici S.p.A. (Lodi).

Il 28 dicembre 2001 i Soci hanno conferito in LINE i rami d'azienda relativi al trasporto di persone, consentendo a LINE di diventare operativa dal 1° gennaio 2002.

Il 25 settembre 2002 si è aggiunto un terzo socio, MIGLIAVACCA S.r.l.

Il 5 agosto 2015 è stato sancito il nuovo assetto societario composto da STAR S.p.A. e Autoservizi MIGLIAVACCA S.r.l.

Il capitale sociale, interamente versato, ammonta ad euro 4.538.512,00

ATTIVITÀ'

LINE svolge le seguenti attività:

- ✓ trasporto persone: trasporto pubblico locale (linee urbane ed interurbane), servizi finalizzati, linee granturismo, noleggio autobus con conducente.
- ✓ aree di sosta: progettazione e gestione (Comuni di Lodi, Melegnano, Casalpusterlengo, Alzano Lombardo, Pavia: Policlinico S. Matteo, Pero).
- ✓ segnaletica stradale

STRUTTURA

LINE ha un organico di 348 dipendenti così suddivisi:

Dirigenti:	3
Quadri:	5
Impiegati:	26
Addetti all'esercizio compresi verificatori	15
Addetti alla manutenzione:	8
Operai area mobilità:	17
Operatori di esercizio:	274

LINE opera su 17 siti, due dei quali costituiscono, rispettivamente, la sede legale e la sede secondaria; gli altri sono distaccamenti periferici:

Sede legale:	Via Donegani n. 21 27100 PAVIA	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
Sede secondaria:	Via F. Cavallotti n. 62 26900 LODI	Direzione Generale Direzione Amministrativa Direzione di Esercizio

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



Affari Generali e Giuridici
Qualità Ambiente Sicurezza
Esercizio Lodi Cremona
Movimento Lodi Cremona
Settore Tecnico Comunicazione
Settore Autoriparazione

Distaccamenti Periferici
(Depositi):

Lodi Vecchio (LO), Crema (CR), Tribiano (MI), Codogno (LO), Castelnuovo Bocca D'Adda (LO), Cremona (CR), Ospedaletto Lodigiano (LO), Vigevano (PV), Soresina (CR), Piacenza (PC), San Colombano al Lambro (MI), Cernusco Sul Naviglio (MI), S. Angelo Lodigiano (LO), Graffignana (LO).

LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha in dotazione n° 232 autobus, così distribuiti:

⇒ Urbano	103
⇒ Suburbano	22
⇒ Interurbano	101
⇒ Noleggio	6

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L' AMBIENTE, LA SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEL TRAFFICO STRADALE

La Direzione ha adottato una politica orientata al miglioramento continuo delle attività svolte, supportata dall'approccio sistemico nella gestione dei processi aziendali, la leadership di ogni livello organizzativo aziendale per garantire unità d'intenti e d'indirizzi, lo spirito partecipativo che caratterizza tutti i collaboratori, il rispetto e la valorizzazione del contesto sociale in cui LINE Servizi per la Mobilità Spa è inserita.

A tal fine LINE Servizi per la Mobilità Spa, coerentemente a quanto sopra, anche puntando ad uno sviluppo diffuso sul territorio, ha deciso di dotarsi di un sistema di Gestione integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001, UNI EN 13816 e UNI ISO 39001, partendo dal principio che i servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre gli Stakeholder di fronte ad esigenze inesprese ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

È fondamentale garantire il Cliente e gli Stakeholder il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti e degli Stakeholder.

I principali valori che la politica e la cultura di LINE esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- i rapporti di reciproco beneficio con le parti interessate;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato Qualità Ambiente, Sicurezza negli ambienti di lavoro e Stradale;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa sia quella relativa la salute e sicurezza, sia la sicurezza del traffico stradale, sia quella ambientale, e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la tutela dell'ambiente, con l'impegno a perseguire la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente determinato dalle proprie attività;
- la prevenzione degli incidenti o quasi incidenti;
- la professionalità del personale;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti iniziali e finali:**

- ✓ Copertura territoriale dei servizi e attenzione alle esigenze degli stakeholder coinvolti,
- ✓ Erogare i servizi, secondo quanto stabilito contrattualmente;
- ✓ Competenza del personale,
- ✓ Garantire un contatto diretto con il Cliente, mediante:
 - Contatti verso il cliente da parte di personale qualificato,
 - Assistenza pre e post-vendita,
- ✓ Garantire informazione tecniche complete:
 - Sia online che tramite le tradizionali pubblicazioni cartacee,
- ✓ Prontezza nel risolvere le criticità,

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

- ✓ Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder,
- ✓ Analizzare e risolvere le segnalazioni dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo,
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti,
- ✓ Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori e i partners:**

- ✓ servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo:
 - nei servizi offerti,
 - negli accordi contrattuali stabiliti,
 - nella salvaguardia dell'ambiente, dell'etica e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti,
 - negli aspetti legali: codice della strada, conformità normativa e legislativa
- ✓ servirsi di fornitori che garantiscono un rapporto di reciproco beneficio e continuità di lavoro
- ✓ collaborare con i fornitori e partners al fine di garantire

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna: azionisti e dipendenti:**

- ✓ mantenere attivo il Sistema gestione integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001, UNI EN 13816 e UNI ISO 39001;
- ✓ Accrescere la tutela ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità di impresa in caso di incidente.
- ✓ Garantire un adeguato equilibrio economico, patrimoniale e finanziario per potenziare lo sviluppo futuro;
- ✓ Perseguimento del miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività;
- ✓ Garantire un ambiente di lavoro confortevole e idoneo al personale;
- ✓ Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il personale;
- ✓ Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare;
- ✓ Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale;
- ✓ Garantire la qualità dei servizi erogati mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli;
- ✓ Operare secondo i requisiti del sistema di gestione integrato;
- ✓ Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza dei dipendenti, sia per la sicurezza stradale e la salvaguardi dell'ambiente e ove possibile dei terzi coinvolti nella gestione del servizio di trasporto ed attuare, quando previsto, la relativa mitigazione;
- ✓ Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, sicurezza interna e stradale, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

Nello specifico gli obiettivi:

✓ **per la Qualità:**

- L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi business aziendale;
- Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare l'orientamento al cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della clientela
- Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nella Carta della Mobilità (in riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98) e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti, applicando via via la qualità dei servizi secondo quanto indicato nella UNI EN 13816;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Verificare lo standard qualitativo di tutti i servizi di noleggio occasionale, sia erogati direttamente, sia affidati a terzi vettori, per migliorare il livello di soddisfazione atteso dal Cliente;
- Migliorare la comunicazione con i clienti delle aree di sosta e monitorare la qualità percepita ed attesa (customer satisfaction).
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del servizio.
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

✓ **per l'Ambiente:**

- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti ricercando soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti ed il consumo di risorse energetiche attraverso l'acquisizione di nuovi veicoli a minore impatto ambientale, la sistematica manutenzione dei mezzi in modo da verificarne e garantirne la qualità delle emissioni, l'utilizzo di carburanti a minore impatto ambientale,
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;
- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

✓ **per la Salute e la Sicurezza:**

- L'identificazione e la valutazione dei rischi di infortunio connessi alle attività lavorative e alle sedi di lavoro;
- La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale coinvolto nelle attività aziendali attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
- Il controllo del rapporto, sotto il profilo della sicurezza, con le ditte/imprese operanti presso le sedi della Società;
- La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del personale della Società e delle ditte/imprese operanti al suo interno;
- Il rispetto di leggi e norme seguendo la loro evoluzione;
- La definizione di obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro e la verifica del loro conseguimento attraverso il monitoraggio dei rischi e delle cause di infortunio;
- Il coinvolgimento del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza per l'attuazione di un efficace sistema di miglioramento continuo.
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



✓ **per la Sicurezza del traffico stradale**

- L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi alla sicurezza del traffico stradale;
- La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del traffico stradale attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
- La riduzione del numero degli incidenti;
- La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del traffico stradale al personale della Società;
- La potenziale riduzione dei rischi di eventuali citazione legale per negligenza;
- La riduzione dei costi per la riparazione dei propri mezzi;
- Il miglioramento dell'immagine aziendale nei confronti del committente;
- La fiducia dei Viaggiatori e degli Utenti della strada.
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:

- Coinvolgere l'utente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, nonché sugli immobili;
- Dare adeguata informazione e formazione al personale, sui temi della qualità del servizio, alla salvaguardia della sicurezza, anche stradale, e attenzione all'ambiente;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e condivise;
- Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento.
- Interpretare costantemente, aggiornandole, le esigenze dell'utenza, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- Dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, finalizzato alla progressiva eliminazione delle cause delle possibili inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- Assicurare al cliente affidabilità del servizio coniugato ad una sempre maggiore sostenibilità ambientale dello stesso;
- Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza;
- Collaborare con le Istituzioni Pubbliche e gli altri operatori del settore al fine di promuovere l'utilizzo del mezzo pubblico.

La politica è portata a conoscenza anche a tutte le persone che lavorano per la Line S.p.A. o per conto di essa, mediante la collaborazione dei Responsabili di settore.

Tutti i dipendenti sono impegnati ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.

La Direzione Generale

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

RETE DI ESERCIZIO

Aggiornamento al 31 dicembre 2017

TERRITORIO SERVITO

struttura del territorio:	pianeggiante
frazioni:	Ronco
residenti serviti:	33.710
superficie:	13,32 kmq
densità:	2.530,78 abitanti/kmq
passengeri trasportati (2017):	925.460

CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio:	il servizio è erogato sulla base di un contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione Comunale a seguito gara. Il contratto ha validità settennale decorrente dal 1° gennaio 2006.
------------------------	--

CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti)
Lunghezza della rete:	66,60 km e Km. 130,90 per servizi scolastici assimilabili al servizio urbano)
Numero delle fermate:	99
Distanza media delle fermate:	528 metri
Velocità commerciale:	16,96
Copertura del servizio:	305 giorni di servizio nell'arco dell'anno
Fasce orarie:	dalle ore 6,20' alle ore 20,55' nei giorni feriali
Festività:	il servizio è sospeso alla domenica e nei giorni festivi infrasettimanali
Sciopero:	il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: da inizio servizio alle ore 9.00 e dalle ore 12,30 alle ore 14.30.
Servizi speciali:	su richiesta degli istituti scolastici si erogano servizi speciali, in attuazione dei programmi didattici di riferimento.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

LINEE:

Linea	Percorso
21	M2 ASSUNTA-FONTANILE ITSOS-ASSUNTA-DON MILANI-M2 ASSUNTA
22	M2 ASSUNTA -ADUA-M2 ASSUNTA
23	M2 ASSUNTA-RONCO-PAVESE-M2 ASSUNTA
24	M2 VIA VOLTA – ROGGIA AZONA – VIA VOLTA M2
25	VIA GOBETTI TERMINAL -FIRENZE-M2 VOLTA- GOBETTI TERMINAL
26	M2 ASSUNTA-BUONARROTI-M2 ASSUNTA
27	M2 VOLTA-FIUME-RONCO-M2 VOLTA DIR. CASCINA IMPERIALE-NIBAI- VIA VOLTA
	MERCABUS

Linea	Orario invernale		Orario estivo	
	Orario di punta	Orario di morbida	Orario di punta	Orario di morbida
21	15'	Servizio non previsto dalle ore 9.35 alle ore 17.05	15'	Servizio non previsto dalle ore 9.35 alle ore 17.05
22	25' mattino 15' serale	Servizio non previsto dalle ore 9.25 alle ore 17.00	25' mattino 15' serale	Servizio non previsto dalle ore 9.25 alle ore 17.00
23	Variabile da 10' a 15'	Servizio non previsto dalle ore 8.55 alle ore 16.55	Variabile da 10' a 15'	Servizio non previsto dalle ore 8.55 alle ore 16.55
24	15'	Servizio non previsto dalle ore 9.10 alle ore 17.10	15'	Servizio non previsto dalle ore 9.10 alle ore 17.10
25	Variabile da 20' a 40'	Servizio non previsto dalle ore 9.15 alle ore 12.00 e dalle ore 13.18 alle ore 16.10	Variabile da 20' a 40'	Servizio non previsto dalle ore 9.15 alle ore 12.00 e dalle ore 13.18 alle ore 16.10
26	==	30'	==	30'
27	Servizio integrativo scolastico con orari personalizzati	30'	==	30'

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

DOCUMENTI DI VIAGGIO

TIPOLOGIE

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dall'Amministrazione Comunale con apposita delibera di Giunta Comunale, sulla base delle indicazioni normative della Regione Lombardia:

Biglietto ordinario di corsa semplice

Validità: 60 minuti dalla convalida

Viaggio: consente di compiere un numero illimitato di viaggi sull'intera rete urbana entro 60 minuti dalla convalida

Convalida: all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso

Acquisto: il biglietto ordinario può essere acquistato anche a bordo degli autobus direttamente dalla emittitrice. Acquistabile anche tramite smartphone.

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Biglietto ordinario carnet 10 viaggi

Validità: 60 minuti dalla convalida

Viaggio: consente di compiere un numero illimitato di viaggi sull'intera rete urbana entro 60 minuti dalla convalida. Il carnet può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni utente

Convalida: all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Biglietto ordinario "servizio a chiamata MyLine"

Validità: Consente di compiere un solo viaggio sull'intera rete urbana. È valido anche sulle corse del Servizio ordinario

Convalida: Il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura e conservato per la durata dell'intero percorso. Una volta convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale ad ogni richiesta

Acquisto: Può essere acquistato, oltre che presso le rivendite autorizzate, anche in vettura

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Biglietto Andata / Ritorno "servizio a chiamata MyLine"

Validità: Consente di compiere due viaggi (andata e ritorno) sull'intera rete urbana. È valido anche sulle corse del Servizio Ordinario

Convalida: Il biglietto deve essere convalidato appena saliti in vettura in corrispondenza del n° 1 o del n° 2; va conservato per la durata dell'intero percorso. Una volta convalidato non è cedibile e deve essere esibito al personale di controllo ad ogni richiesta

Acquisto: può essere acquistato, oltre che presso le rivendite autorizzate, anche in vettura

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Abbonamento settimanale

Validità: tutti i giorni della settimana, senza limiti di orario e corse.

Viaggio: intera rete urbana, compreso il Servizio a Chiamata MyLine

Convalida: all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura e conservato per l'intero periodo.

L'abbonamento è personale e non è cedibile.

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento LINE

Obblighi: riportare il numero di tessera e la settimana di validità (a cura del rivenditore)

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



Acquisto: Acquistabile anche online sul sito aziendale

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Abbonamento Mensile Libero

Validità: tutti i giorni del mese, senza limiti di orario e corse

Viaggio: intera rete urbana, compreso il Servizio a Chiamata MyLine

Convalida: all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'oblitteratrice installata in vettura e conservato per l'intero periodo.

L'abbonamento è personale e non è cedibile

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento LINE

Obblighi: riportare il numero di tessera ed il mese di validità (a cura del rivenditore)

Acquisto: Acquistabile anche online sul sito aziendale

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Abbonamento Mensile Studenti

Validità: dal lunedì al sabato limitatamente al periodo scolastico

Viaggio: intera rete urbana, compreso il Servizio a Chiamata MyLine

Convalida: all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'oblitteratrice installata in vettura e conservato per l'intero periodo.

L'abbonamento è personale e non è cedibile

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento LINE

Obblighi: riportare il numero di tessera ed il mese di validità (a cura della rivendita)

Acquisto: Acquistabile anche online sul sito aziendale

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Abbonamento Annuale

Validità: L'acquisto dell'abbonamento per il mese in corso è consentito dal 1° al 15° giorno di ogni mese ed il documento avrà validità 12 mesi da quello di emissione. Dal 16° all'ultimo giorno di ogni mese, l'abbonamento verrà emesso con validità dal mese successivo

Viaggio: Intera rete urbana, senza limitazione di corse e orari. Può essere utilizzato anche sul Servizio a Chiamata MyLine

Convalida: NON deve essere convalidato in vettura. L'abbonamento è personale e non è cedibile

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento LINE

Acquisto: Acquistabile anche online sul sito aziendale www.lineservizi.it.

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Abbonamento Mensile Trasporto Scolastico

Validità: tutti i giorni del mese

Viaggio: consente la libera circolazione sui mezzi dedicati al servizio di trasporto scolastico. Può essere acquistato solamente dai residenti autorizzati dal Comune

Convalida: all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'oblitteratrice installata in vettura e conservato per l'intero periodo. L'abbonamento è personale e non è cedibile

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento BRUCOBUS/LINE rilasciata presso gli Uffici del Comune

Obblighi: riportare il numero di tessera ed il mese di validità

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Abbonamento Annuale Trasporto Scolastico

Validità: dal primo all'ultimo giorno dell'anno scolastico

Viaggio: consente la libera circolazione sui mezzi dedicati al servizio di trasporto scolastico.

Può essere acquistato solamente dai residenti autorizzati dal Comune che risultino iscritti alle scuole primarie (materne ed elementari)

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



Convalida: NON deve essere convalidato in vettura. L'abbonamento è personale e non è cedibile

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento BRUCOBUS/LINE rilasciata presso gli Uffici del Comune

Obblighi: riportare il numero di tessera ed il periodo di validità

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Abbonamento Annuale Brucobus Adulti

Validità: dal primo all'ultimo giorno dell'anno di validità

Viaggio: consente la libera circolazione sulla rete urbana per un numero illimitato di corse con esclusione dei trasporti scolastici ed è valido anche sul Servizio a Chiamata MyLine. Può essere acquistato solamente dai residenti autorizzati da Comune

Convalida: NON deve essere convalidato in vettura. L'abbonamento è personale e non è cedibile

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento BRUCOBUS/LINE rilasciata presso gli Uffici del Comune

Obblighi: riportare il numero di tessera e l'anno di validità

Acquisto: Acquistabile anche online sul sito aziendale www.lineservizi.it.

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it e sul sito del Comune di Cernusco sul Naviglio.

Abbonamento Annuale Brucobus Studenti – Familiari

Validità: dal primo all'ultimo giorno dell'anno (01/01 – 31/12).

Viaggio: consente la libera circolazione sulla rete urbana per un numero illimitato di corse con esclusione dei trasporti scolastici ed è valido anche sul Servizio a Chiamata MyLine. Può essere acquistato solamente dai residenti autorizzati dal Comune ovvero:

- dagli adulti facenti parte di un nucleo familiare di cui un appartenente sia già in possesso di un abbonamento Brucobus Adulti
- dagli studenti scuole secondarie di 1° e 2° grado (medie e superiori).

Convalida: NON deve essere convalidato in vettura. L'abbonamento è personale e non è cedibile

Tessera: l'abbonamento deve essere sempre accompagnato dalla tessera di riconoscimento BRUCOBUS/LINE rilasciata presso gli Uffici del Comune (acquistabile anche online)

Obblighi: riportare il numero di tessera e l'anno di validità

Acquisto: Acquistabile anche online sul sito aziendale www.lineservizi.it.

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it e sul sito del Comune di Cernusco sul Naviglio.

Abbonamento Annuale Over 65

Validità: dal primo all'ultimo giorno dell'anno di validità

Viaggio: consente la libera circolazione sulla rete urbana per un numero illimitato di corse senza distinzione di linea con esclusione dei trasporti scolastici. Può essere acquistato solamente dai residenti autorizzati dal Comune

Convalida: Può essere acquistato esclusivamente da residente di età superiore ai 65 anni. Consente il viaggio di un solo passeggero e NON deve essere convalidato

Acquisto: Acquistabile anche online sul sito aziendale www.lineservizi.it.

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



Tessera di riconoscimento (per non residenti)

Uso: serve per chi vuole acquistare ed utilizzare qualsiasi tipo di abbonamento

Validità: 3 anni dalla data di emissione

Obblighi: – riportare sull’abbonamento il numero della tessera, – viaggiare sempre con la tessera ed il tagliando di abbonamento

Prezzo: riportato sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Rilascio: viene rilasciata su richiesta dell’interessato, previa compilazione dell’apposito modulo: “**Domanda di rilascio della tessera di riconoscimento**” presente sul sito internet aziendale www.lineservizi.it. Acquistando online una tessera di riconoscimento al seguente link <https://webticketing.lineservizi.it/> è possibile optare per il ritiro a mano presso la sede oppure il recapito a domicilio con addebito di spese di spedizione.

Tessera Trasporto Scolastico

Uso: serve per chi vuole acquistare ed utilizzare l’abbonamento mensile o annuale del Trasporto Scolastico

Validità: l’anno scolastico

Obblighi: – riportare sull’abbonamento il numero della tessera e l’anno o il mese di validità, – viaggiare sempre con la tessera ed il tagliando di abbonamento

Prezzo: gratuita

Rilascio: viene rilasciata su richiesta dell’interessato presso gli Uffici del Comune di Cernusco sul Naviglio

Tessera Brucobus Adulti – escluso il servizio di Trasporto Scolastico

Uso: serve per chi vuole acquistare ed utilizzare l’abbonamento annuale Brucobus Adulti

Validità: dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno

Obblighi: – riportare sull’abbonamento il numero della tessera e l’anno di validità, – viaggiare sempre con la tessera ed il tagliando di abbonamento

Prezzo: gratuita

Rilascio: viene rilasciata su richiesta dell’interessato presso gli Uffici del Comune di Cernusco sul Naviglio. In concomitanza all’acquisto di un abbonamento Brucobus è possibile il rilascio online sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

Tessera Brucobus Studenti – Familiari – escluso il servizio di Trasporto Scolastico

Uso: serve per chi vuole acquistare ed utilizzare l’abbonamento annuale Brucobus Studenti – Familiari

Validità: dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno

Obblighi: – riportare sull’abbonamento il numero della tessera e l’anno di validità – viaggiare sempre con la tessera ed il tagliando di abbonamento

Prezzo: gratuita

Rilascio: viene rilasciata su richiesta dell’interessato presso gli Uffici del Comune di Cernusco sul Naviglio. In concomitanza all’acquisto di un abbonamento Brucobus è possibile il rilascio online sul sito internet aziendale www.lineservizi.it.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

TARIFFE

Tipologia Titoli di viaggio

Le tariffe sono disponibili sul sito internet aziendale: www.lineservizi.it

TESSERE DI LIBERA CIRCOLAZIONE:

Hanno diritto alla libera circolazione gratuita, senza limitazioni di orario, di linee e di corse i titolari di tessere di libera circolazione oppure di tessere a tariffa agevolata, rilasciata da enti competenti, secondo l'art.25 e 26 del R.R. 23 luglio 2002 n.5.

Il Comune di Cernusco Sul Naviglio, ai sensi dell'art. 25 comma 9 del RR 23 luglio 2002, n. 5 intende estendere i titoli di gratuità ai residenti nel Comune di Cernusco sul Naviglio, appartenenti alle fasce d'età superiori ai 65 anni, previa presentazione dell'apposita Tessera di Libera Circolazione emessa dagli Uffici Comunali.

TITOLI DI GRATUITA'

Come definito dall'Art. 25, comma1, del R.R. 23/7/02 n. 5, per circolazione gratuita si intende il beneficio alla libera circolazione senza limitazione di orari, di linee e di corse per tutti i servizi di trasporto pubblico, previsti dall'art. 1, comma 2, dello stesso regolamento.

Con decorrenza dal 1° agosto 2004, in base all'art. 25 comma 3, del suddetto regolamento, hanno diritto alla circolazione gratuita sui servizi di trasporto, espletati con contributo regionale o locale, le seguenti categorie di cittadini:

- I cavalieri di Vittorio Veneto residenti in Lombardia;
- Gli invalidi di guerra e di servizio dalla prima alla quinta categoria residenti in Lombardia e loro eventuali accompagnatori;
- I deportati nei campi di sterminio nazisti K.Z., residenti in Lombardia, con invalidità dalla prima alla quinta categoria, ovvero con invalidità civile non inferiore al 67%;
- Gli invalidi a causa di atti di terrorismo e le vittime della criminalità organizzata dalla prima alla quinta categoria o corrispondente percentuale di menomazione della capacità lavorativa residenti in Lombardia;
- Privi di vista per cecità assoluta o con un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuali accompagnatori;
- I sordomuti in possesso di certificato di sordomutismo ai sensi dall'Art. 1 della legge 26/5/1970 n. 381;
- Tutti gli appartenenti alla polizia di stato, all'Arma dei carabinieri, al corpo della Guardia di Finanza, agli Agenti di polizia Penitenziaria e al Corpo Forestale nello svolgimento delle loro funzioni.
- Le tessere di agevolazione tariffaria hanno validità triennale. Nel caso in cui i titolari delle tessere abbiano diritto all'accompagnatore, le medesime dovranno indicare la dicitura stampigliata "con accompagnatore".

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Come definito dall'art. 26, comma 1, del R.R. 23/07/2002 N° 5, per agevolazioni tariffarie si intendono le forme di riduzione di tutti i servizi di trasporto pubblico previsti all'art. 1, comma 2 dello stesso regolamento.

Il Comune di Cernusco sul Naviglio, ai sensi dell'art. 25 comma 9 del R.R. 23 luglio 2002, n° 5, intende estendere le agevolazioni tariffarie per gli abbonamenti annuali ai residenti nel Comune di Cernusco sul Naviglio, previo acquisto degli stessi presso gli sportelli comunali competenti.

Con decorrenza dal 1° agosto 2004, hanno diritto ad usufruire delle agevolazioni tariffarie sui servizi di trasporti, espletati con contributo regionale o locale, le seguenti categorie di cittadini residenti in Lombardia:

- ✓ Gli invalidi civili, inabili ed invalidi del lavoro formalmente riconosciuti dalle commissioni mediche previste dalla legislazione vigente con grado di invalidità non inferiore al 67% equiparato e loro

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



eventuali accompagnatori. Le agevolazioni tariffarie sono riconosciute a richiedente nel caso in cui l'indicatore di situazione economica equivalente ISEE di cui all'art. 59 comma 51, legge 27/12/1997 n. 449 e s.m.i., sia inferiore o uguale a 16.000,⁰⁰ Euro.

- ✓ Pensionati di età superiore ai 65 anni. Le agevolazioni tariffarie sono riconosciute al richiedente qualora l'indicatore di situazione economica equivalente ISEE di cui all'art. 59, comma 51, legge 449/1997 e sia inferiore o uguale a 16.000,⁰⁰ Euro. Le agevolazioni tariffarie sono determinate per entrambe le categorie di cui all'art. 26, comma 2, del suddetto regolamento nella misura del 60% per valori di ISEE inferiori o uguali a 16.000,⁰⁰ Euro.

Per ottenere il diritto alle agevolazioni tariffarie gli interessati devono presentare apposita domanda all'Amministrazione Provinciale nell'ambito della quale è ubicato il Comune di residenza.

Il diritto alle agevolazioni tariffarie è riconosciuto ai titolari di apposita tessera di agevolazione tariffaria. A parziale copertura dei costi di emissione, per il rilascio della tessera di agevolazione tariffaria, gli interessati dovranno versare a favore dell'Amministrazione Provinciale nell'ambito della quale è ubicato il Comune di residenza, un importo pari a 2 volte la tariffa della prima classe chilometrica della Tariffa Unica Regionale di 2° classe.

Le tessere di agevolazione tariffaria hanno validità triennale. Nel caso in cui i titolari delle tessere abbiano diritto all'accompagnatore, le medesime dovranno indicare la dicitura stampigliata "con accompagnatore".

Tale dicitura, riconosce all'accompagnatore il diritto alla circolazione gratuita definita al comma 1, dell'art. 25 del suddetto regolamento.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

Io viaggio

Sui servizi all'interno della Regione Lombardia sono attive le seguenti agevolazioni (per ulteriori informazioni visitare il sito dedicato della Regione Lombardia: www.ioviaggio.regione.lombardia.it):

⇒ Io Viaggio Ovunque in Famiglia spostamenti Occasionali:

Descrizione del titolo di viaggio a livello tariffario:

È un incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico per gli spostamenti occasionali dei nuclei familiari. Un adulto in possesso di un titolo di viaggio valido per la tratta oggetto dello spostamento trasporta gratuitamente 1 o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela.

Altre caratteristiche:

I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli. Il rapporto di parentela è autocertificabile mediante il modulo sotto riportato. Il modulo di autocertificazione debitamente compilato è da considerarsi documento valido per accedere ai servizi di TPL ai sensi della presente offerta.

Layout:

Su richiesta dell'utente, a seguito della presentazione della copia del modulo di autocertificazione, l'azienda fornirà una tessera gratuita con il **layout 'Io Viaggio In Famiglia'** definito da Regione Lombardia, intestata al minore e riportante i nominativi degli accompagnatori appartenenti al medesimo nucleo parentale. La tessera dà diritto ad usufruire dell'offerta Io Viaggio in Famiglia presso tutte le aziende di trasporto operanti in Lombardia.

È lasciata discrezionalità alle aziende se accompagnare la tessera con un **titolo gratuito** con layout analogo a quello dei titoli di corsa semplice/biglietti a tempo oppure se non prevedere alcun documento di accompagnamento alla tessera/modulo autocertificato.

Nota bene: eventuale richiesta di duplicato della Tessera è assoggettato a costo rilevabile al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

Il modulo di autocertificazione, scaricabile dal sito internet, è anche disponibile presso i punti vendita aziendali sotto elencati; presso gli stessi punti vendita va restituito corredato da una foto e debitamente compilato e firmato per il rilascio della tessera.



⇒ IO VIAGGIO OVUNQUE IN FAMIGLIA ABBONAMENTI:

Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario:

È un'agevolazione per le famiglie in cui uno o più utenti sono abbonati ai servizi di TPL in Lombardia.

Gli abbonamenti mensili ed annuali acquistati per i figli minori di 18 anni sono soggetti ai seguenti sconti rispetto alla tariffa ordinaria:

- 1° figlio a tariffa intera
- 2° figlio sconto del 20%
- dal 3° figlio dello stesso nucleo familiare gratuita.

Sconti e gratuità si applicano sugli abbonamenti mensili ed annuali che abbiano la stessa validità temporale anche se emessi da aziende diverse.

L'incentivo è valido per tutti gli abbonamenti mensili ed annuali a tariffa ordinaria venduti dall'azienda in base ai percorsi ed alle tabelle tariffe vigenti (vedi sotto):

- **utilizzatore:** minore fino a 18 anni, sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione è il secondo figlio e se il primo figlio sia dotato di pari abbonamento a tariffa intera, dal terzo figlio compreso, il documento è gratuito se il primo e secondo figlio sono dotati di pari documento.

Altre caratteristiche:



REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

I figli devono appartenere allo stesso nucleo familiare. È necessario autocertificare il rapporto di parentela mediante il modulo sotto riportato.

Lo sconto del 20% per l'acquisto dell'abbonamento per il secondo figlio, viene applicato sull'abbonamento venduto a tariffa inferiore rispetto al primo abbonamento. Nel caso di acquisto di un numero di abbonamenti superiore a due, dal 3° figlio in poi viene riconosciuta la gratuità sul prezzo dell'abbonamento avente comunque prezzo inferiore rispetto al prezzo dell'abbonamento sul quale viene riconosciuto lo sconto del 20% per il 2° figlio.

All'atto della richiesta di ogni singolo abbonamento si dovranno presentare i titoli di viaggio degli altri beneficiari.

Layout:

Il layout rimane quello ordinario dei titoli.

Il modulo di autocertificazione, scaricabile dal sito internet, è anche disponibile presso i punti vendita aziendali elencati nel sito internet al seguente link <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>; presso gli stessi punti vendita va restituito debitamente compilato per l'acquisto degli abbonamenti scontati.

Laddove esistano agevolazioni più favorevoli per l'utente, le stesse devono essere mantenute in vigore.

Lo sconto non è cumulabile con altre agevolazioni.

⇒ **IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA (IVOL)**

Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario:

Titolo di viaggio integrato con validità rispettivamente:

- **1GG:** nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio
- **2GG:** nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio
- **3GG:** nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio
- **7GG:** nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio



È valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.

Tariffario

È disponibile sul sito aziendale al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

Layout:

Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più i punti vendita (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per le altre aziende di trasporto.

MENSILE

Descrizione titolo di viaggio

Titolo di viaggio integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento.

È valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.

Può essere utilizzata in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali.

Tariffario

È disponibile sul sito aziendale al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

Layout

TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout 'Io

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

Viaggio' definito da Regione Lombardia; eventuale richiesta di duplicato della Tessera sarà assoggettato al costo di € 5,00.

Costituiscono titolo di viaggio la tessera elettronica affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio In Lombardia – Mensile" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia.

In una prima fase sperimentale, il titolo cartaceo mensile "Io Viaggio In Lombardia" sarà stampato unicamente da TreNord.

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.

TRIMESTRALE ED ANNUALE

Descrizione titolo di viaggio

Titoli di viaggio integrati di solo 2° classe con validità dal primo giorno del mese. Sono validi su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per il titolo "Io viaggio ovunque in Lombardia" mese. Possono essere utilizzati, in abbinamento alla CartaPlus Lombardia annuale, per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express ed alla prima classe dei treni regionali.

Livello tariffario

È confermato l'attuale livello tariffario del CRT a tariffa intera trimestrale e annuale disponibile sul sito aziendale al seguente link: <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

Layout

TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout 'Io Viaggio' definito da Regione Lombardia; eventuale richiesta di duplicato della Tessera sarà assoggettato al costo di € 5,00.

Costituisce titolo di viaggio la CRS integrata con le funzionalità per il settore trasporti affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio in Lombardia – Trimestrale/Annuale" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout definito da Regione Lombardia.

Obblighi

Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più eventuali punti per le altre aziende di trasporto ed i nostri punti vendita aziendali (vedi sotto). I titoli di viaggio devono essere accompagnati esclusivamente dalla tessera personale e gratuita "Io Viaggio" o in alternativa dalla Carta Regionale dei Servizi integrata con le funzionalità del settore trasporti.

⇒ IO VIAGGIO TRENO-CITTÀ



trenoCittà

Descrizione del titolo di viaggio

Abbonamento mensile a vista integrato di 1° e 2° classe a tariffa TUR con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente l'utilizzo di servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa Unica Regionale (TUR), e l'uso dei servizi a tariffa comunale nei comuni capoluogo sotto elencati con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus, funicolare e filobus)

Livello Tariffario

La tariffa dell'abbonamento mensile "Treno-Città" è ottenuta sommando due componenti. La prima componente è la tariffa TUR mensile dei servizi ferroviari di I e II classe. La seconda componente è relativa all'abbonamento mensile a vista urbano, con sconto del 30%.

La tariffa mensile è arrotondata ai 50 centesimi più prossimi.

I livelli tariffari dell'abbonamento mensile sono aggiornati, una sola volta all'anno, all'atto di modifiche dei livelli tariffari delle due componenti che lo compongono.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

La tariffa viene aggiornata annualmente dall'Ente competente sui servizi comunali, sulla base delle tariffe deliberate da Regione relative ai servizi ferroviari; l'ente trasmette i nuovi livelli tariffari a Regione, almeno 15 giorni prima della modifica tariffaria.

Layout:

Il layout è definito congiuntamente dalle aziende interessate ma deve obbligatoriamente prevedere: il marchio di "Lombardia in Movimento", "Io Viaggio Trenocittà" secondo le specifiche previste dai rispettivi manuali d'uso del marchio definiti con successivo atto.

Obblighi:

Presso i punti vendita (vedi sotto) degli abbonamenti urbani per le aziende urbane; sulla rete di vendita ferroviaria in tutte le biglietterie Trenord e nelle emettitrici automatiche del sistema SBME.

⇒ **IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA**

Il nuovo abbonamento mensile integrato per muoversi su tutti i mezzi pubblici della propria provincia:

- bus urbani ed extraurbani
- tram, filobus e metropolitane
- treni suburbani e regionali di 2a classe
- treni Malpensa Express di 2a classe
- battelli sul lago d'Iseo – servizi a chiamata
- funivie e funicolari di trasporto pubblico



Abbonamento mensile integrato

Ideale per chi utilizza più mezzi pubblici per raggiungere due località della stessa provincia, ha tariffe differenti per i diversi ambiti provinciali:

- Tariffa mensile al link (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per Como, Lecco, Lodi, Sondrio e Varese
- tariffa al link (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per Cremona, Mantova e Pavia
- tariffa al link (<http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>) per Bergamo, Brescia e Milano+Monza e Brianza (che sono considerate insieme).

Per la Provincia di Milano e MonzaBrianza l'abbonamento è unico e consente di spostarsi tra tutte le località sia in provincia di Milano sia nella provincia di MonzaBrianza, utilizzando tutti i servizi di trasporto pubblico locale.

L'abbonamento è valido per raggiungere due località ubicate nella stessa provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale. Ad esempio: il mensile integrato Ovunque in Provincia Milano+MonzaBrianza può essere utilizzato per viaggiare fra Milano e Turbigo (MI) con i treni della linea Milano-Saronno-Novara di Trenord, anche se il servizio attraversa località situate in provincia di Varese (Saronno).

Si acquista dal 1° gennaio 2012 presso:

- le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano,
- l a principale stazione ferroviaria di ogni provincia
- i nostri punti vendita aziendali al link <http://www.lineservizi.it/io-viaggio/>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

PUNTI VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE; le paline sono attrezzate con tabelle contenenti anche indicazioni sui punti vendita più vicini alla fermata, mentre un elenco completo dei punti vendita è disponibile sul sito internet www.lineservizi.it ed elencati qui di seguito;
- a bordo degli autobus, ove previsto

Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati solo al seguente indirizzo:

- Lodi: LINE S.p.A., Via Felice Cavallotti n.62 - telefono 0371/449133 (ufficio biglietterie) - 0382/469293 (centralino)

SANZIONI AMMINISTRATIVE T.P.L.

SANZIONI AMMINISTRATIVE TPL

Norme generali

L'utente deve accedere a bordo dell'autobus munito di idoneo e valido titolo di viaggio e deve convalidare il medesimo al momento della salita, secondo le caratteristiche della tipologia del documento.

L'utente deve essere sempre in possesso di documento di viaggio da mostrare sia al personale viaggiante sia al personale preposto ai controlli.

In particolare,

- **per i biglietti ordinari di corsa semplice, i carnet 10 viaggi e tutti i documenti che prevedono l'obliterazione per ogni viaggio:** la convalida deve essere effettuata contestualmente alla salita a bordo dell'autobus; in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice, l'utente deve avvisare il conducente che provvederà direttamente all'annullamento del documento; per tale ragione l'utente deve accedere esclusivamente dalla porta abilitata alla salita. Il documento deve essere conservato a cura dell'utente per tutta la durata del viaggio e fino alla discesa, atteso che l'accertamento può essere svolto anche alle fermate;
- **per gli abbonamenti settimanali – mensili – plurimensili – annuali:** la convalida deve essere effettuata contestualmente alla salita a bordo dell'autobus durante il primo viaggio di validità dell'abbonamento; in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice, l'utente deve avvisare il conducente che provvederà direttamente all'annullamento del documento; per tale ragione l'utente deve accedere esclusivamente dalla porta abilitata alla salita; l'abbonamento deve essere conservato a cura dell'utente per l'intero periodo di validità dello stesso e, se richiesto, mostrato al personale preposto, alla discesa, atteso che l'accertamento può essere svolto anche alle fermate;
- **i titoli di viaggio che richiedono la compilazione** di dati da parte dell'utente (es. numero di tessera – cancellazione giorni di non utilizzo etc.) sono ritenuti validi solo se completi;
- **i titoli di viaggio che richiedono la tessera di riconoscimento** sono ritenuti validi solo se accompagnati da tale tessera in corso di validità;
- **i titoli di viaggio la cui validità o il cui rinnovo è dimostrato da una ricevuta di pagamento,** devono essere sempre accompagnati da tale ricevuta.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



Sanzioni amministrative

La violazione di una o più delle condizioni sopra richiamate dà luogo alla sanzione amministrativa disciplinata dalla Legge 24.11.1981 n.689 s.m.i secondo le disposizioni determinate dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata ed integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18 e Delibera Giunta Regionale 9 gennaio 2015 n° X/3007.

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 100 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto ed alla maggiorazione prevista dalla normativa vigente e disponibile sul sito internet www.lineservizi.it

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

Il pagamento della sanzione può essere effettuato:

- a mezzo bollettino postale allegato al verbale
- direttamente presso gli uffici LINE di **Lodi Terminal bus** (a fianco del parcheggio della stazione ferroviaria) in Via Visconti e di **Pavia in Via Donegani n.21**

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

Per effetto di quanto precede, qualora un utente sia sprovvisto del proprio abbonamento **in corso di validità all'atto dell'accertamento**, per ottenere l'archiviazione della sanzione, il medesimo deve recarsi presso uno degli uffici e negli orari sotto indicati, **entro cinque giorni dalla data della sanzione**, munito dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento in originale.

Uffici dove recarsi per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento:

Servizio	Ufficio	Giorni	Fascia oraria
per le sanzioni relative a: • Servizio urbano di Lodi • Servizio urbano di Casalpusterlengo • Servizio urbano di Cernusco sul Naviglio • Servizio extraurbano della Provincia di Lodi • Servizio extraurbano della Provincia di Cremona	LINE – Terminal Bus Via Visconti (a fianco del parcheggio della stazione ferroviaria) – 26900 LODI	Dal lunedì al venerdì feriali Il sabato feriale	▪ Dalle ore 07.30 alle ore 18.00 (orario continuato) ▪ Dalle ore 07.30 alle ore 17.00 (orario continuato)

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

Servizio	Ufficio	Giorni	Fascia oraria
per le sanzioni relative a: • Servizio urbano di Pavia • Servizio urbano di Vigevano	LINE – Via Donegani, 21 – 27100 PAVIA	Dal lunedì al venerdì feriali	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ▪ Dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Si precisa che

- l'abbonamento presentato **deve essere in corso di validità** ossia deve essere **regolarmente compilato nelle parti richieste e deve essere stato convalidato in data/orario antecedente alla sanzione;**
- ai fini della dimostrazione della titolarità dell'abbonamento, lo stesso deve essere accompagnato da tessera di riconoscimento, per tale ragione sono ammessi solo gli abbonamenti che prevedono la tessera di riconoscimento;
- l'abbonamento e la tessera di riconoscimento devono essere presentati in originale, a tal fine non saranno considerati validi riproduzioni della documentazione in fotocopia, per fax o per scansione;
- le presenti disposizioni valgono anche per i titolari di abbonamenti "Io viaggio ovunque in Lombardia" – "Io viaggio ovunque in Provincia".

Scritti difensivi

Avverso la sanzione amministrativa, solo se non è stata pagata, è possibile presentare scritti difensivi e documenti entro 30 giorni dalla data del verbale o dell'eventuale notifica, indirizzandoli alla Direzione di LINE Spa in Via Cavallotti, 62 – 26900 LODI, in uno dei seguenti modi:

- per posta ordinaria all'indirizzo sopra indicato
- per e-mail all'indirizzo info@lineservizi.it
- per PEC lineservizi@raccomandata-ar.com
- per fax al n.0371.67016 (solo se non devono essere allegate copie dei documenti di viaggio)

Gli scritti difensivi dovranno comprendere:

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

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

Per tutto quanto qui non espressamente riportato, si rimanda alle Condizioni Generali di Viaggio, alla Carta della Mobilità, alle Leggi ed ai Regolamenti vigenti.

Si precisa che non saranno esaminati scritti difensivi presentati per sanzioni già pagate.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

SERVIZIO INFORMAZIONI

CONTATTI

Call center	<i>Numero verde</i> 800. 111717	Operativo solo per informazioni sul servizio dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.
Ufficio Affari Generali	<i>Indirizzo:</i>	I - 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0382.469293
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>E-mail:</i>	info@lineservizi.it
Sede legale	<i>Indirizzo:</i>	I - 27100 PAVIA – Via Donegani n. 21
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.449184
	<i>Uffici:</i>	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
Sede secondaria	<i>Indirizzo:</i>	I - 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>Uffici:</i>	Direzione Generale Direzione Amministrativa Direzione del Personale Direzione di Esercizio Affari Generali e Giuridici Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico e Comunicazione Settore Autoriparazione
E-mail	info@lineservizi.it	
Sito internet	www.lineservizi.it	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

Sito internet	<p>www.lineservizi.it</p> <p>Informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Linee ▪ Orari ▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe) ▪ Rete di vendita ▪ Avvisi alla clientela ▪ Contatti ▪ Carta della Mobilità ▪ Segnalazioni e reclami ▪ Condizioni generali di viaggio ▪ Link istituzionali ▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi)
Orari alle fermate	<p>A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, telefoni ed indirizzi LINE.</p>
Mappa della rete con orari	<p>Presso gli Uffici LINE di Cernusco sul Naviglio è disponibile, in formato pieghevole, la mappa della rete di trasporto, con la cartina dei percorsi e gli orari. Copie della mappa sono disponibili anche presso l'Amministrazione Comunale, i punti vendita e al Deposito di Cernusco sul Naviglio.</p>
Avvisi alla clientela	<ul style="list-style-type: none"> • Sono impiegati per la comunicazione di situazioni ed eventi nuovi o contingenti (scioperi, interruzioni e deviazioni di percorso, variazioni di orario, chiusura estiva delle rivendite, eccetera). • Hanno il seguente contenuto minimo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti, ✓ la dizione "Avviso alla clientela", ✓ l'oggetto, ✓ eventuali riferimenti, ✓ scadenza/validità, ✓ luogo e data di emissione, ✓ settore emittente. • Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> ✓ affissione alle paline di fermata, ✓ affissione a bordo degli autobus, ✓ pubblicazione sul sito internet, ✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).
E-mail:	<p>info@lineservizi.it</p>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

Reclami ed altre segnalazioni

<p>Il reclamo</p>	<p>Il reclamo è un'azione che il cliente può presentare, per iscritto, o verbalmente, per comunicare che la prestazione fornita non è coerente con le sue aspettative, relativamente ad uno o più requisiti del servizio.</p> <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ omissioni di corsa/fermata ▪ omissioni e carenze connesse alla vendita dei documenti di viaggio ▪ omissioni e carenze di informazioni ▪ omissioni e carenze concernenti l'integrazione modale ▪ anticipi/ritardi ▪ irregolarità di guida ▪ inadeguatezza degli aspetti relazionali e comportamentali ▪ inadeguatezza dei mezzi (pulizia, manutenzione, comfort, eccetera) ▪ inadeguatezza degli impianti di fermata ▪ sovraffollamento ▪ disagi per nuovi orari ▪ inquinamento <p>Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a LINE altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.</p>
<p>Presentazione</p>	<p>Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefonicamente, ai seguenti recapiti: <ul style="list-style-type: none"> - numero verde 800.11.17.17, attivo dal lunedì al sabato, dalle 8,00 alle 18,00 - 0382.469.293 (AG Ufficio Affari Generali e Giuridici) • per iscritto, 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, Ufficio Affari Generali (telefax: 0371.67016) • in forma elettronica, utilizzando il modulo visualizzato sulla pagina "Diritto di parola" del sito internet LINE (www.lineservizi.it), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica info@lineservizi.it
<p>Riscontro</p>	<p>I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio Affari Generali e Giuridici di LINE (AG).</p> <p>Il riscontro può essere scritto o telefonico, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro trenta giorni dalla data del protocollo di ricezione, salvo situazioni particolari che richiedano accertamenti prolungati; in questo caso il cliente riceverà da LINE una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni.</p> <p>Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).</p>

RIMBORSI ED INDENNIZZI

<p>Disservizi</p>	<p>LINE prevede meccanismi di rimborso e di indennizzo forfetario per i seguenti disservizi, imputabili alla propria organizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 30 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale; 2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista dopo più di 30 minuti.
<p>Esclusioni</p>	<p>Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a LINE quali, ad esempio, calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, scioperi, cortei, manifestazioni di piazza, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, incidenti, problemi di viabilità.</p>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

Indennizzo e rimborso

Qualora si verifichi uno dei disservizi sopra descritti, al cliente sarà corrisposto:

- il rimborso del prezzo del biglietto acquistato e, in caso abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla validità dell'abbonamento;
- un indennizzo forfetario pari ad un "carnet 10 viaggi" o al relativo controvalore in denaro, a scelta del cliente, previa richiesta del passeggero, adeguatamente motivata.

Qualora il cliente, per effetto dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad utilizzare altri mezzi di trasporto pubblico, LINE procederà al rimborso delle spese sostenute, previa esibizione dei relativi documenti di spesa.

Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a LINE entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto. A pena di rigetto della richiesta, la stessa dovrà essere corredata di copia del titolo di viaggio e degli altri documenti eventualmente necessari e dovrà contenere le generalità dell'interessato, una descrizione dettagliata delle circostanze del disservizio (giorno, linea, direzione, fermata, orario, eccetera), nonché la motivazione dell'eventuale indennizzo. La richiesta dovrà essere così indirizzata:

- I- 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62 (telefax: 0371.67016)
- e-mail info@lineservizi.it

Le richieste inviate oltre 15 giorni dal fatto non saranno ritenute valide. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta farà fede, quale data di presentazione, il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo o la data di registrazione del messaggio di posta elettronica.

Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.

COPERTURA ASSICURATIVA

LINE ha stipulato polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:

- responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e rischi diversi (massimale per sinistro autobus euro 15.000.000,00);
- incendio di beni mobiliari ed immobiliari;
- furto ed eventi complementari;
- infortuni nell'esercizio delle attività aziendali;
- responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso dipendenti (RCO).

I clienti che venissero coinvolti in sinistri e/o danneggiamenti possono segnalare il fatto:

- scrivendo a LINE (26900 - LODI, Via F. Cavallotti, 62 - e-mail info@lineservizi.it)
- contattando telefonicamente l'Ufficio Sinistri di LINE (0371.449.108).

NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE

LINE ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela. In particolare:

- **Riconoscibilità:** ai dipendenti è stato consegnato un cartellino di riconoscimento da portare in evidenza sulla divisa, sul quale sono riportate la fotografia, la mansione ed il numero di matricola.
- **Presentabilità:** il personale è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, ad indossare capi di abbigliamento decorosi e puliti, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.
- **Comportamenti, modi e linguaggio:** il personale a contatto con la clientela è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra la clientela e LINE. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali sia scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile ai clienti-utenti. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

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;
- ✓ integrazione e coordinamento degli orari con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ 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 le condizioni di viabilità;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali/spazi aperti al pubblico;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Doveri del viaggiatore

- ✓ non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla Società;
- ✓ non gettare oggetti dal finestrino;
- ✓ non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- ✓ attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- ✓ rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore (LINE) e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo);
- ✓ utilizzare i mezzi di trasporto e le infrastrutture seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stessi e per tutti quelli che viaggiano.

Salita e discesa dagli autobus

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee.
- Tutte le fermate sono a richiesta; il viaggiatore pertanto è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con 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.
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- La salita è consentita solo dalla porta anteriore.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



Titoli di viaggio

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere preacquistato presso i punti vendita autorizzati o acquistato in vettura direttamente mediante l'uso di biglietteria automatica a bordo del mezzo, oppure online accedendo al sito aziendale.
- Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliterate, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale.
- In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliterate, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente.
- I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione devono esibire il titolo di viaggio al conducente al momento della salita in vettura. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, riportante i dati del passeggero ed il numero dell'abbonamento.
- Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di LINE, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione.

Rimborso Titoli di Viaggio Non Utilizzati

- Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso con le modalità definite dalla Regione e dagli Enti pubblici affidanti (per informazioni rivolgersi all'Ufficio Affari Generali e Giuridici di LINE telefonando al numero 0382.469.293).
- Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti n° 62, 26900 Lodi.
- È vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi (ticket crossing).
- Le Tessere di riconoscimento non essendo titoli di viaggio non sono rimborsabili.

Trasporto di bambini

- Ogni viaggiatore provvisto di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un bambino di altezza non superiore al metro.
- Qualora accompagni più bambini inferiori al metro di altezza, il viaggiatore deve acquistare, oltre al biglietto per sé, un biglietto ogni due bambini.
- I bambini non paganti non possono occupare posto a sedere e devono essere tenuti in grembo. Eventuali passeggini e carrozzine per bambini devono essere ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

Trasporto di animali

- È consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia a condizione che agli stessi siano applicati congegni atti a renderli inoffensivi (museruole, gabbiette, scatole, eccetera) e che siano accompagnati.
- I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali deve essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Durante il trasporto l'animale deve essere tenuto al guinzaglio, in braccio e presso la persona che l'accompagna (mai sui sedili), in modo da non ingombrare la piattaforma, corsia o le porte e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori: qualora ciò avvenisse, l'animale sarà allontanato dall'autobus senza che per questo il viaggiatore abbia diritto al rimborso dei biglietti.
- Se l'animale insudicia o deteriora il veicolo il viaggiatore è tenuto al rimborso dei danni.
- Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere limitato o rifiutato in caso di affollamento dell'autobus od altre esigenze di servizio, a giudizio del personale di LINE.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



Trasporto di bagagli

- Ciascun viaggiatore ha diritto di portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono tali dimensioni il viaggiatore è tenuto ad acquistare un regolare biglietto secondo le tariffe in vigore.
- Il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone.
- I colli devono essere posati sul pavimento, in posizione tale da non ingombrare i passaggi.
- La perdita e l'avaria al bagaglio dei viaggiatori sono soggette a responsabilità aziendale se determinate da causa imputabile a LINE; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
- E' vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengano materie infiammabili, esplosivi, acidi corrosivi e che siano sudici od esalino odori penetranti.

Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori

Gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi.

I viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:

- occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato.
- Viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti.
- Vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la loro custodia.

LINE declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate.

Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

Obbligo di declinare le proprie generalità

Il viaggiatore è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale addetto alla vigilanza, in borghese o in divisa, munito di regolare documento di riconoscimento.

Nell'esercizio delle loro funzioni gli operatori addetti alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

Divieti

Al viaggiatore è vietato:

- Salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Occupare, senza averne diritto, i posti prenotati e i posti riservati a mutilati ed invalidi.
- Parlare al conducente (con esclusione delle persone prive della vista).
- Fumare e disturbare gli altri viaggiatori.
- Esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il consenso di LINE.
- Insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli.
- Salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili.
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte.
- Gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.

Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per esigenze di servizio, caso fortuito o cause di forza maggiore.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale



LINE declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

Oggetti smarriti

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico possono essere reclamati dal legittimo titolare, previa puntuale descrizione dell'oggetto smarrito e dimostrazione della titolarità dell'oggetto.

Il ritiro può essere effettuato presso gli Uffici di Cernusco Sul Naviglio, Via Gobetti n. 4, tel. 02.92.10.77.37 aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli uffici aziendali per un periodo compreso tra un minimo di 7 giorni ed un massimo di 30 giorni e quindi consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Cernusco Sul Naviglio qualora non reclamati dal legittimo titolare.

Norme finali

- Per quanto non specificamente previsto e richiamato nel presente regolamento si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui al presente regolamento può non essere accettato in vettura o essere fatto scendere prima di avere completato il viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale. Le persone allontanate nel corso del viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.
- Nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette si invitano i signori viaggiatori ad evitare qualsiasi discussione con il personale e a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti, 62 – 26900 Lodi – Tel. 0382.469293, fax 0371.67016, e-mail: info@lineservizi.it.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

QUALITA' DEL SERVIZIO

Le indagini condotte sui nostri passeggeri (indagini di *customer satisfaction*) assumono una funzione sempre più attiva nella definizione di quelle che sono le strategie d'azienda e la destinazione delle risorse a disposizione; in particolare la rilevazione e il monitoraggio sistematico della soddisfazione del cliente viene intesa come:

- strumento di crescita nella qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo;
- strumento per farsi giudicare in base ai livelli qualitativi del servizio, accertati in modo neutrale;
- strumento di ascolto razionale delle problematiche riguardanti la clientela (unitamente alle segnalazioni del pubblico);
- strumento attraverso il quale assume spessore e visibilità la problematica della trasparenza verso i cittadini;
- strumento per superare la presunzione che l'apparato produttivo sia il solo soggetto titolato ad esprimersi sui livelli di qualità del sistema – finora regolati sulla base dei programmi di investimento aziendali - ed accogliere l'opposta tesi secondo la quale il cittadino, sempre più esigente, selettivo, informato ed attento, è arbitro della qualità;
- componente essenziale dell'organizzazione del servizio: a monte come componente di un processo decisionale che considera indispensabile misurarsi con i dati sulla soddisfazione della clientela; a valle come patrimonio conoscitivo per incidere sulle funzioni organizzative.

È infatti nostro interesse disporre di *report* periodici inerenti la situazione presente sulle linee da noi gestite in termini di possesso di quei requisiti di qualità/funzionalità che qualificano un'azienda come leader del settore.

Il monitoraggio sul campo della qualità percepita viene realizzato grazie al supporto di azienda esterna che effettua verifiche periodiche e mirate.

In aggiunta a quanto sin qui detto a proposito del monitoraggio della qualità percepita, LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha attivato anche un sistema di monitoraggio della qualità erogata che permette di integrare i parametri di qualità percepita derivanti dalle indagini di cui sopra.

È in questo ambito che vengono effettuate anche le registrazioni ed il monitoraggio periodico inerenti gli indicatori di efficacia, efficienza ed economicità in quanto considerati indicatori direttamente determinabili a partire da parametri rilevati dal sistema di monitoraggio della qualità erogata.

Con il monitoraggio della qualità erogata si rileva l'effettivo livello qualitativo dei servizi prodotti, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alle specifiche / standard progettati (la qualità programmata).

L'organizzazione aziendale si rapporta ad essa ottimizzando la sua capacità in termini di efficienza tecnico – procedurale.

I fattori di qualità erogata e percepita e le metodologie di quantificazione sono stati estrapolati dal patrimonio informativo consolidato per la UNI EN 13816 secondo la quale LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. è Certificata. Tale corrispondenza rigorosa permette la totale tracciabilità delle informazioni dal momento della rilevazione a quello dell'indicazione del risultato entro il criterio di qualità predeterminato.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

TABELLE MODALI: FATTORI

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: gli obiettivi dell'anno precedente: **2017**, i valori effettivamente conseguiti nell'anno in corso: **2017**, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per l'anno successivo: **2018**.

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Manutenzione Mezzi	Piano operativo di manutenzione con indicazione del calendario delle operazioni e degli interventi Intervallo (Km) tra interventi successivi	Revisioni Periodiche annuali Manutenzione programmata chilometrica (ogni 20.000 Km) e a caduta	Revisioni Periodiche annuali Manutenzione programmata chilometrica (ogni 20.000 Km) e a caduta	Revisioni Periodiche annuali Manutenzione programmata chilometrica (ogni 20.000 Km) e a caduta	Revisioni Periodiche annuali Manutenzione programmata chilometrica (ogni 20.000 Km) e a caduta
Incidentalità mezzi di trasporto	n° sinistri ogni 10.000 km (*)	0,39	≤ 0,39	(n° 3 sinistri totali) 0,14	≤ 0,14
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (*)	N° sinistri passivi ogni 10.000 km (*)	0,35	≤ 0,35	(n° 2 sinistri passivi) 0,09	≤ 0,09
Anzianità massima dei mezzi	N° Mezzi con anzianità massima 10 anni	N° 8	≤ 8	5	≤ 5
Anzianità media di immatricolazione dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	12,10	≥ 12,10	10,70	≥ 10,70
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti – Servizio Urbano	94,10%	≥ 94,10%	98,70%	≥ 98,70%
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti – Servizio a chiamata	100%	100%	100%	100%

(*) I sinistri passivi sono quelli in cui è stata accertata la responsabilità di LINE, quelli in cui la responsabilità è ancora in via di accertamento e quelli con un concorso di colpa da parte di LINE.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

2. SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce ogni 100.000 viaggiatori	0	0	0
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti servizio urbano	≥ 84,10%	98,70%	≥ 98,70%
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti – Servizio a chiamata	100%	100%	100%

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	Non dipendenti dall'azienda	2.530,78	Non dipendenti dall'azienda
Frequenza corse	min/corsa per gruppi di linea	20'	20'	20'
		Servizio a chiamata attivato.	Servizio a chiamata attivato.	Servizio a chiamata attivato.
Copertura giornaliera	n° ore servizio/giorno	14h, 35'	14h, 35'	14h, 35'
Distanza media fermate	lunghezza rete/n° fermate	528 metri	528 metri	528 metri
Velocità commerciale	Km/h	18,07	16,96	16,96
Regolarità del servizio	% corse effettuate su corse programmate (solo servizio ad orario)	≥ 99,96%	99,89%	≥ 99,89%
Puntualità del servizio	% corse in orario	100%	99,94%	99,94%
	% corse con ritardo / anticipo alla fermata: da 0 a 10 minuti	0%	0,06%	0,06%
Percezione complessiva regolarità servizio	% di clienti soddisfatti servizio Urbano	≥ 91,30%	98,70%	≥ 98,70%
Percezione complessiva regolarità servizio	% di clienti soddisfatti – servizio a chiamata	100%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

4. PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri per ogni mezzo	Min. 1 volta al giorno Pulizia ordinaria interna di sgrossatura quale l'eliminazione di sporcizia grossolana	Min. 1 volta al giorno Pulizia ordinaria interna di sgrossatura quale l'eliminazione di sporcizia grossolana	Min. 1 volta al giorno Pulizia ordinaria interna di sgrossatura quale l'eliminazione di sporcizia grossolana
Pulizia radicale	n. interventi annuali per ogni mezzo	Min. 1 volta al mese Pulizia straordinaria radicale con sanificazione	Min. 1 volta al mese Pulizia straordinaria radicale con sanificazione	Min. 1 volta al mese Pulizia straordinaria radicale con sanificazione
Pulizia impianti (pensiline) Strutture aperte al pubblico: come da contratto	frequenza	Min. 1 volta al mese Pulizia ordinaria	Min. 1 volta al mese Pulizia ordinaria	Min. 1 volta al mese Pulizia ordinaria
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti servizio urbano	≥ 81,40%	98,10%	≥ 98,10%
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti servizio a chiamata	100%	100%	100%

5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Affollamento dei mezzi	Rapporto Posti offerti / passeggeri presenti in vettura	≥ 0,001	0,001	≥ 0,001
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	100%	100%	100%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti servizio urbano	90,80%	100%	100%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti servizio a chiamata	≥ 100%	98%	≥ 98%

6. PUBBLICAZIONI INFORMATIVE GRATUITE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Mappe della rete con orari	Sito internet	www.lineservizi.it	www.lineservizi.it	www.lineservizi.it
Percezione complessiva: pubblicazioni informative gratuite	% di clienti soddisfatti servizio urbano	≥ 85,5%	99,40%	≥ 99,40%
Percezione complessiva: pubblicazioni informative gratuite	% di clienti soddisfatti servizio a chiamata	≥ 98%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

7. SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Autobus con scivolo estraibile	% di mezzi sul totale	100%	100%	100%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti – servizio urbano	≥ 83,40%	97,50%	≥ 97,50%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti – servizio chiamata	100%	100%	100%

8. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Tempestività	fascia oraria di operatività del numero verde	8.00 -18.00 L/S	8.00 -18.00 L/S	8.00 -18.00 L/S
Diffusione	% di autobus con dispositivi visivi e avvisi di fermata successiva	100%	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	98%	98%	≥98%
Percezione complessiva: informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: servizio urbano	≥ 85,50%	100%	100%
Percezione complessiva: informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: servizio a chiamata	≥98,00%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

9. SERVIZI DI SPORTELLO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Punti vendita (*)	n° punti aperti	8 punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE A bordo degli autobus, direttamente dalle emittitrici limitatamente al Biglietto Ordinario Validità 60 Minuti Servizio a chiamata: vendita biglietti a bordo del mezzo e nelle agenzie	5 punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE A bordo degli autobus, direttamente dalle emittitrici limitatamente al Biglietto Ordinario Validità 60 Minuti Servizio a chiamata: vendita biglietti a bordo del mezzo e nelle agenzie	5 punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE A bordo degli autobus, direttamente dalle emittitrici automatiche limitatamente al Biglietto Ordinario Validità 60 Minuti Servizio a chiamata: vendita biglietti a bordo del mezzo e nelle agenzie
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 94,70%	98,50%	≥ 98,50%
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	100%	98%	≥ 98%

10. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Coincidenze con il servizio ferroviario / Metropolitana (1)	n° corse intermodali/totale corse	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%
Coincidenze con il servizio interurbano (1)	n° corse intermodali/totale corse	100%	100%	100%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	≥ 84,10%	98%	≥ 98%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	100%	100%	100%

Note:

- (1) *Linea 25 effettua fermate al capolinea della Metropolitana Milanese di Villa Fiorita. Tutte le altre linee hanno coincidenze urbane ed interurbane*

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

11. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Mezzi alimentati con gasolio ecologico: gasolio a basso tenore di zolfo (10 parti per milione) – BTZ 10 ppm	% di mezzi sul totale	100%	100%	100%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 0-1-2	% di mezzi sul totale	0,00%	0,00%	0,00%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3-4	% di mezzi sul totale	≤30,77%	23,08%	≤ 23,08%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 5-6	% di mezzi sul totale	≥69,23%	76,92%	≥ 76,92%
Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	85,40%	99,30%	≥ 99,30%
Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	100%	100%	100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale

12. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	OBIETTIVO 2018
Percezione complessiva (<i>cortesia ed educazione del personale</i>)	% di clienti soddisfatti: Servizi Urbani	≥ 98,6%	100%	100%
Percezione complessiva (<i>accuratezza e ordine del personale</i>)	% di clienti soddisfatti: Servizi Urbani	≥ 98,7%	100%	100%
Percezione complessiva (<i>competenza e professionalità del personale</i>)	% di clienti soddisfatti: Servizi Urbani	≥ 96%	100%	100%
Percezione complessiva (<i>riconoscibilità del personale: divisa</i>)	% di clienti soddisfatti: Servizi Urbani	≥ 29,1%	100%	100%
Percezione complessiva (<i>cortesia ed educazione del personale</i>)	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	100%	100%	100%
Percezione complessiva (<i>accuratezza e ordine del personale</i>)	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	100%	100%	100%
Percezione complessiva (<i>competenza e professionalità del personale</i>)	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	100%	100%	100%
Percezione complessiva (<i>riconoscibilità del personale: divisa</i>)	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	100%	96%	≥ 96%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 13 Data: Marzo 2018	Il Direttore Generale