



SOCIETÀ TRASPORTI NOVARESIS s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Sede legale: Via Gibellini n. 40 - 28100 NOVARA



2011

Stato delle revisioni

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	31/03/01	Emesso documento in edizione 3 per modifica integrale dei Contenuti e della veste tipografica. Inserito allegato 1
1	31/03/02	Aggiornamento informazioni statistiche tabella allegato 1 Inserimento a pag. 4/19 riferimento alla certificazione del sistema Qualità dell'Azienda
2	31/03/03	Aggiornamento informazioni statistiche tabella allegato 1
3	31/03/04	Aggiornamento elenco linee, par. 1 e tabella allegato 1
4	31/03/05	Aggiornamento tabella allegato 1
5	31/03/06	Aggiornamento tabella allegato 1 e inserito note. Inserito recapito e-mail
6	31/03/07	Tolto linea G.T. Novara-Roma-Napoli. Aggiornamento orari apertura al pubblico degli uffici e tabella allegato 1
7	31/03/08	Aggiornamento tabella allegato 1
8	31/03/09	Aggiornamento Premessa e tabella allegato 1
9	31/03/10	Aggiornamento tabella allegato 1
10	31/03/11	Aggiornamento tabella allegato 1

VERIFICATO	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Gestione Qualità	Numero: 3 Data: 31/03/01	Numero: 10 Data: 31/03/11	Direzione Generale

INDICE

1. PREMESSA	4
2. PROFILO DELLA SOCIETA'	5
IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE INTERURBANO	6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'	6
4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO	6
4A. MONITORAGGIO	7
4B. FATTORI DELLA QUALITA'	7
5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	7
6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI	9
6A. INFORMAZIONE ALL'UTENTE	9
6B. OGGETTI SMARRITI	9
6C. ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENTE	9
7. TUTELA DELL'UTENTE	9
7A. RECLAMI	9
7B. RIMBORSI E RISARCIMENTI	10
Allegato 1: FATTORI DELLA QUALITA'	11
Allegato 2: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE	
S.T.N.	14
Allegato 3: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE	
S.T.N.	17
TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO	17
INTEGRAZIONE TARIFFARIE	17

Il Referente incaricato della gestione della Carta dei Servizi della Società S.T.N. S.r.l. è individuabile nella persona della sig. ra TORIGGIA Raffaella

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11

1. PREMESSA

Negli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente e utente-cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

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

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

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...",
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

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

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

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno della S.T.N. s.r.l. ad erogare i propri servizi rispettando tali indirizzi; per meglio assolvere all'impegno assunto. L'Azienda nel Settembre 2001 ha conseguito la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9002:1994, successivamente a Settembre 2003 secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2000 e a Febbraio 2009 secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2008.

La Direzione Generale

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 5/5
------------------------------	----------------------

2. PROFILO DELLA SOCIETA'

S.T.N., Società Trasporti Novaresi, è la nuova denominazione che ha assunto dal 1997 la ex società A.N.I., che ha operato nel bacino novarese sin dal 1925.

Forte impulso imprenditoriale viene profuso dalla nuova gestione con particolare attenzione alla organizzazione aziendale, al miglioramento del parco mezzi con sostituzione dei bus obsoleti con mezzi moderni ed efficienti.

Attenzione viene posta alla congruità di bacino e all'esigenze dell'utenza. Ne emerge una immagine credibile e proiettata verso ulteriori efficienze.

Anche se l'attività' della S.T.N. S.r.l. si sviluppa prevalentemente nel trasporto pubblico locale interurbano, l'Azienda gestisce altre attività legate al settore quali:

- i servizi di noleggio da rimessa;
- i servizi scolastici;
- i servizi di gran turismo e ordinarie statali sulle direttrici:
 - Biella – Lignano Sabbiadoro
 - Torino – Lignano Sabbiadoro (con diramazione Valenza).

IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE INTERURBANO

La S.T.N. gestisce N° 8 linee in concessione con baricentro NOVARA e con punte estreme a sud Cilavegna e Mortara nella provincia di Pavia e a nord Domodossola nella nuova provincia di Verbania.

DETTAGLIO LINEE

- NOVARA - ARONA - DOMODOSSOLA con diramazioni
- NOVARA - ROBBIO - MORTARA con diramazioni
- NOVARA - SESTO CALENDE - VERGIATE
- NOVARA - CILAVEGNA
- NOVARA - CASCINA COSTA
- NOVARA - MALPENSA
- BORGOTICINO - MILANO
- ARONA - IMBARCADERO - ISTITUTO FERMI

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la S.T.N. S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza ed imparzialità:

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

2. continuità:

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

3. partecipazione:

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

4. efficienza ed efficacia:

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

5. libertà di scelta:

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

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11

condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard, (o livello di servizio promesso) che è il valore che S.T.N. S.r.l. si impegna a rispettare;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

4A. MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la S.T.N. S.r.l. si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto alla standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;

4B. FATTORI DELLA QUALITÀ

Nell'allegata tabella n. 1 sono riportati i fattori della qualità con la indicazione dei valori verificati nel 2010 e degli standard che la Società si impegna ad attuare nell'anno 2011.

5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente e la S.T.N. S.r.l. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe ;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva nella risposta agli stessi;

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 8/8
------------------------------	----------------------

DOVERI DEL VIAGGIATORE:

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI COMUNICAZIONALI

6A. Informazione all'utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste presso gli uffici della sede aziendale di Novara nei giorni feriali dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì e presso le rivendite autorizzate indicate nell'opuscolo Orari.

Le informazioni possono inoltre essere richieste attraverso:

- **Telefono** – 0321 472647
- **Fax** – 0321 471331
- **e-mail** – info@stnnet.it; preventivi@stnnet.it

La S.T.N. S.r.l. assicura inoltre la disponibilità di informazioni attraverso il proprio sito web www.stnnet.it

La S.T.N. S.r.l. pubblica opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) che sono disponibili a bordo vettura, presso le rivendite o presso la sede di Novara.

Sugli autobus è possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, etc...

Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.

6B. Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli presso la sede. Il servizio è in funzione nei giorni feriali, dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00.

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

La S.T.N. S.r.l. si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità con gli obiettivi preposti nella politica per la qualità aziendale.

RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA': il personale viaggiante durante il servizio appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO: il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

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

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 10/10
------------------------------	------------------------

7. TUTELA DELL'UTENTE

7A. Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate all'Ufficio della S.T.N. S.r.L., attraverso lettera o i canali informativi indicati al precedente par. 6.

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

A questo proposito il personale addetto all'Ufficio è a disposizione dell'utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

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

7B. RIMBORSI E RISARCIMENTI

RIMBORSO PER SERVIZI SALTATI O IRREGOLARITA'

La S.T.N. s.r.l. si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio.

Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

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

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

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

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

Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 11/11
------------------------------	------------------------

documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CIVILE

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11

Allegato 1:

DATI CARATTERISTICI AZIENDALI

I dati caratteristici di S.T.N. s.r.l. relativi all'anno 2010 sono i seguenti:

Autobus circolanti: n. 46 di cui 38 per il servizio di linea interurbano, 1 per i servizi G.T. e 7 per i servizi di noleggio occasionale (questi ultimi non rientrano nel calcolo degli indicatori della presente Carta);

Dipendenti: n. 50 di cui: n. 42 autisti, n. 2 addetti officina, n. 6 addetti in ufficio di cui 2 con contratto part time

Percorrenze autobus trasporto pubblico di linea 1.565.954 Km

Viaggiatori trasporto pubblico di linea 921.720

FATTORI DELLA QUALITA'

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2010	Valore 2010	Std 2011	Modalità Rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo	N° morti/ 1.000.000 viaggiatori Km	0	0	0	Registro sinistri
	Incidentalità del mezzo	N° feriti su 1.000.000 viaggiatori Km	0	0	0	Registro sinistri
	Incidentalità del mezzo	N° sinistri passivi su 1.000.000 di bus/Km	< 0,001	0,00001	< 0,001	Registro sinistri
	Vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	0%	13%	0%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	98%	≥ 90%	Sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce	N° denunce su 1.000.000 viaggiatori x Km	0	0	0	Registro denunce
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	99%	≥ 90%	Sondaggio
Regolarità del servizio e dei mezzi	Territorio servito	Popolazione Residente/Kmq	354	356	358	Dati ISTAT (incr. 0,6%)
	Regolarità complessiva del servizio	%corse effettuate /corse programmate	≥ 99%	100%	≥ 99%	Reg. verbali irregolarità servizio
	Frequenza corse	N° corse con frequenza fino a 45'	14	14	14	Orario ufficiale
	Frequenza corse	N° corse con frequenza > 45'	151	187	187	Orario ufficiale
	Distanza media fermate	metri	1.780	1.810	1.810	Disciplinare
	Velocità commerciale extraurbano	Km/ora	35	35	35	Disciplinare

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2010	Valore 2010	Std 2011	Modalità Rilevazione
	Puntualità ore di punta	%bus puntuali (0' - 10') / n° totale	> 95%	99,16%	> 95%	Registro ritardi
	Puntualità ore di punta	%bus in ritardo (10' - 20')/n° totale	< 4,5%	0,42%	< 4,5%	Registro ritardi
	Puntualità ore di punta	%bus in ritardo (oltre 20')/n° totale	< 0,5%	0,42%	< 0,5%	Registro ritardi
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	96%	≥ 90%	Sondaggio
Pulizia mezzi e strutture	Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/ n° mezzi	1	1	1	Programma pulizia
	Pulizia a fondo dei mezzi	Frequenza media in giorni	7	7	7	Programma pulizia
	Pulizia radicale dei mezzi	Frequenza media in giorni	360	360	360	Programma pulizia
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	91%	≥ 90%	Sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento medio nella giornata	Posti offerti/n° viaggiatori	1,2	1,01	1,06	Contratti di servizio e statistiche
	Affollamento medio nella giornata	Posti offerti seduti / n° viaggiatori	0,8	0,76	0,76	Contratti di servizio e statistiche
	Climatizzazione	% climatizzati/n° totale mezzi	100%	100%	100%	Elenco autobus
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% access. facil. / n° totale mezzi	53%	53%	53%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	87%	≥ 90%	Sondaggio
Servizi per anziani e diversamente abili	Bus predisposti per trasporto disabili	% bus sul totale	53%	46%	59%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	95%	≥ 90%	Sondaggio
Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio attesa utente: minuti	1,5'	1,5'	1,5'	Campionamento
	Tempestività	Tempo medio sui disservizi: minuti	15'	15'	15'	Campionamento
	Diffusione orari alle fermate ⁽¹⁾	% sul totale	10%	10%	10%	Elenco fermate
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	91%	≥ 90%	Sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	≥ 90%	95%	≥ 90%	Sondaggio
Livello servizio di sportello	Punti vendita territorio ⁽²⁾	N° sportelli	5	5	6	Elenco sportelli
	Raccolta reclami in forma scritta	numero	< 3	5	< 3	Registro non

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2010	Valore 2010	Std 2011	Modalità Rilevazione
						conformità
	Riscontro proposte e reclami	Entro n° giorni (Valore medio)	30	25	30	Registro
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	92%	≥ 90%	Sondaggio
Grado di integrazione modale	Coincidenza con altre modalità	N° corse intermodali/n° totale corse	95%	95%	95%	Orari autolinee
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	86%	≥ 90%	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100	100	100	Fatture acquisto
	Mezzi con scarico controllato EURO 0-1-2	% mezzi/totale mezzi	15%	15%	2%	Elenco bus
	Mezzi con scarico controllato EURO 3 (o Euro 2 con FAP)	% mezzi/totale mezzi	76%	67%	67%	Elenco bus
	Mezzi con scarico controllato EURO 4-5 (o Euro 2 con FAP)	% mezzi/totale mezzi	9%	18%	31%	Elenco bus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	98%	≥ 90%	Sondaggio

Note: 1) Gli orari vengono, oltre che nelle paline, resi disponibili agli utenti attraverso la distribuzione del libretto orario a bordo dei mezzi e la pubblicazione degli stessi sul sito aziendale www.stnnet.it
 2) La vendita dei biglietti avviene anche a bordo del mezzo senza sovrapprezzo

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11

Allegato 2: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE S.T.N.

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio della S.T.N. S.r.l.

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- 1) La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 3) Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 5) La bigliettazione viene effettuata a bordo dell'autobus o presso le rivendite autorizzate.
- 6) I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- 7) Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio.
Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- 8) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- 9) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- 10) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto al pagamento del biglietto. Per eventuali controversie fare riferimento all'Ufficio Aziendale di cui al successivo punto 22.
- 11) In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11

TRASPORTO BAMBINI

12) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini, i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

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

TRASPORTO DI COSE

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

NORME COMPORTAMENTALI

15) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a dichiarare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.

16) I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che L'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

17) E' fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (art. 51 legge n°3 del 16/01/2003) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- salire in vettura in stato di ebbrezza;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza
- d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto dall'autobus.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11

ORARI E COINCIDENZE

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

INFRAZIONI E SANZIONI

19) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione fissata dalla Regione Piemonte.

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

OGGETTI RINVENUTI

21) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio Informazioni della S.T.N. S.r.l.. Il servizio è in funzione nei soli giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 14,00 alle 18,00.

RECLAMI

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

- S.T.N. s r l , via Gibellini 40 – 28100 NOVARA

o e-mail all'indirizzo:

info@stnnet.it

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

23) Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nel giorno di Natale.
Il 1° gennaio e il 1° maggio il servizio è invece svolto in forma ridotta.

Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme disposte dal contratto di servizio stipulato con la Provincia di Novara.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 10
Data: 31/03/01	Data: 31/03/11

Allegato 3: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE S.T.N.

Tipologia dei documenti di viaggio

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

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

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

ABBONAMENTO MENSILE

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

ABBONAMENTO SETTIMANALE

- E' un abbonamento che ha la validità di sette giorni, dal lunedì alla domenica.

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consentono di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali.

Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

Integrazioni tariffarie

Seguendo le indicazioni della Provincia, ha sottoscritto accordi di integrazione tariffaria con altre Aziende di trasporto che operano nel territorio provinciale e sono di due tipi:

- accordi operanti su tratte parallele S.T.N. – S.A.F. : riguardano relazioni sulle quali le linee S.T.N. si affiancano a linee di un altro vettore. L'accordo consente ai viaggiatori in possesso di titolo di viaggio valido per una Azienda, di utilizzare anche gli autobus dell'altra.
- accordi operanti su linee in coincidenza (S.T.N. – COMAZZI, sulla tratta Bellinzago – Borgomanero – Gozzano); riguardano relazioni fra centri serviti dalla S.T.N. e centri serviti da COMAZZI.

L'accordo consente ai viaggiatori di acquistare un unico titolo di viaggio il cui prezzo è calcolato in base alle percorrenze, come se il servizio fosse interamente gestito da S.T.N. .

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	10
Data:	31/03/01	Data:	31/03/11