



SOCIETÀ TRASPORTI NOVARESI s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Sede legale: Via Gibellini n. 40 – 28100 NOVARA



Stato delle revisioni

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	31/03/2001	Emesso documento in edizione 3 per modifica integrale dei Contenuti e della veste tipografica. Inserito allegato 1
.....	.././..	"omissis"
15	23/03/2015	Aggiornamento paragrafo 4B e allegato 1
16	27/03/2016	Aggiornamento par. 1, par. 4B e allegato 1
17	27/03/2017	Aggiornamento par. 4B, allegato 1, allegato 2 e allegato 3
18	30/03/2018	Aggiornamento allegato 1
19	28/03/2019	Aggiornamento orario apertura al pubblico, Allegato 1 e Allegato 2
20	26/03/2020	Aggiornamento par. Profilo della società, Allegato 1 e Allegato 2
21	31/03/2021	Aggiornamento par. Profilo della società e Allegato 1

VERIFICATO	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Gestione Qualità	Numero: 3 Data: 31/03/2001	Numero: 21 Data: 31/03/2021	Amministratore Delegato

INDICE

1. PREMESSA	..4
2. PROFILO DELLA SOCIETÀ'	..5
IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE INTERURBANO	6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ'	6
4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' E STANDARD DEL SERVIZIO	6
4A. MONITORAGGIO	7
4B. FATTORI DELLA QUALITÀ'	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
7C. TRASPORTO UTENZA DIVERSAMENTE ABILE	11
Allegato 1: FATTORI DELLA QUALITÀ'	12
Allegato 2: CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE S.T.N.	15
Allegato 3: DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE S.T.N.	18
TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO	18
INTEGRAZIONE TARIFFARIE	18

Il Referente per la gestione della Carta dei Servizi è la sig. ra TORIGGIA Raffaella

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 21
Data: 31/03/2001	Data: 31/03/2021

1. PREMESSA

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. a 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 che ha mantenuto negli anni.

La Direzione Generale

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

2. PROFILO DELLA SOCIETÀ

La Società Trasporti Novaresi Srl (S.T.N.), è la nuova denominazione che ha assunto dal 1997 la ex società A.N.I., che ha operato nel bacino novarese sin dal 1925, dopo l'acquisizione da parte di due imprenditori privati, già presenti nel bacino.

Nel 2019 la S.T.N. Srl viene acquisita dal Gruppo  **Autoguidovie** di Milano.

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.

La S.T.N. Srl eroga servizi di:

TRASPORTO COLLETTIVO DI PERSONE SU STARDA CON: SERVIZI REGOLARI DI LINEA SERVIZI DI NOLEGGIO OCCASIONALE DA RIMESSA, SERVIZI FINALIZZATI

IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE INTERURBANO

La S.T.N. Srl gestisce N° 6 linee 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 Cusio Ossola. Le linee esercite sono:

- NOVARA - ARONA - DOMODOSSOLA con diramazioni
- NOVARA - ROBBIO - MORTARA con diramazioni
- NOVARA - SESTO CALENDE - VERGIATE
- NOVARA - CILAVEGNA
- NOVARA - VERCELLI
- NOVARA - MALPENSA

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

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, e, 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 la S.T.N. S.r.l. e gli utenti, 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).

4. efficienza ed efficacia:

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, la S.T.N. S.r.l. 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 QUALITA' 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 condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

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 QUALITA'

Nell'allegata tabella n. 1 sono riportati i fattori della qualità con l'indicazione dei valori conseguiti nel 2020 e degli standard che la Società si impegna ad attuare nell'anno 2021.

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:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

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 della S.T.N. S.r.l.;
- 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:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

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

Tutti gli oggetti e i beni rinvenuti sugli autobus vengono custoditi presso la sede di via Gibellini n. 40 a Novara, il ritiro deve avvenire presso gli uffici dalle ore 8,30 – 12,00 e dalle 14,00 – 17,00 da lunedì a venerdì. L'Azienda assicura la custodia per 30 giorni dalla data di rinvenimento, dopo tale termine il bene/oggetto viene consegnato agli uffici delle autorità competenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nelle Condizioni di Viaggio affisse sui bus e riportate in Allegato 2.

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.

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

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

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

7. TUTELA DELL'UTENTE

7A. RECLAMI

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.

Ulteriori informazioni sono disponibili nelle Condizioni di Viaggio affisse sui bus e riportate in Allegato 2.

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.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

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 documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute. Ulteriori informazioni sono disponibili nelle Condizioni di Viaggio affisse sui bus e riportate in Allegato 2.

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ 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). Ulteriori informazioni sono disponibili nelle Condizioni di Viaggio affisse sui bus e riportate in Allegato 2.

7C. TRASPORTO UTENZA DIVERSAMENTE ABILE

Al fine di rendere un servizio adeguato all'utenza con problemi motori, in considerazione dell'inadeguatezza degli spazi su diverse fermate della rete servita nonché del fatto che non tutti i mezzi sono predisposti per tale trasporto, la S.T.N. Srl invita chiunque avesse bisogno di usufruire del servizio a contattare l'Ufficio Movimento, con almeno un giorno di anticipo, ai seguenti recapiti:

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

specificando il giorno che si desidera il servizio, la località e l'orario di salita e la fermata di destinazione (stessi dati in caso si intenda utilizzare il mezzo anche per il viaggio di ritorno).

Sarà cura dell'Ufficio Movimento verificare la reale fattibilità del servizio (possibilità di utilizzare la pedana) e in caso positivo assegnare al turno un mezzo idoneo ed informare l'utente. Ulteriori informazioni sono disponibili nelle Condizioni di Viaggio affisse sui bus e riportate in Allegato 2.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

Allegato 1:

DATI CARATTERISTICI AZIENDALI

I dati caratteristici di S.T.N. s.r.l. relativi all'anno 2020 sono i seguenti:

Autobus circolanti: n. 50 di cui 39 per il servizio di linea interurbano e 8 + 3 minibus per i servizi di noleggio occasionale (questi ultimi non rientrano nel calcolo degli indicatori della presente Carta);

Dipendenti: n. 40 di cui: n. 35 autisti, n. 1 addetto officina, n. 4 addetti in ufficio

A seguito delle misure anti Covid-19 che hanno portato alla rimodulazione dei servizi e della riduzione dell'utenza trasportata, gli indici rilevati nel corso del 2020 non risultano statisticamente significativi e pertanto non raffrontabili con i dati del precedente anno. Per quanto riguarda la percezione del servizio, nel 2020 non è stata effettuata nessuna rilevazione non essendo, come già detto, le condizioni operative raffrontabili e il campione statisticamente significativo. Si è deciso pertanto di utilizzare i risultati ottenuti con il sondaggio dell'anno 2019.

La Carta è stata comunque predisposta per ottemperare ai disposti del DPCM 30/12/2018 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta dei servizi") e a quanto previsto dal Contratto di Servizio per l'erogazione dei contributi da parte dell'Agenzia della Mobilità Piemontese (Ente Appaltante).

FATTORI DELLA QUALITA'

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2020	Valore 2020	Std 2021	Modalità Rilevazione
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo	N° morti/ 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	0,00004	< 0,001	Registro sinistri
	Vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	<20%	36%	<20%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	90%	≥ 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%	94%	≥ 90%	Sondaggio
Regolarità del servizio e dei mezzi	Territorio servito	Popolazione Residente/Kmq	NA	275*	NA	*Dati ISTAT (31/12/2020)
	Regolarità complessiva del servizio	%corse effettuate /corse programmate	≥ 98%	99%	≥ 98%	Reg. verbali irregolarità servizio
	Frequenza corse	N° corse con frequenza fino a 45'	11	12	12	Orario ufficiale

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2020	Valore 2020	Std 2021	Modalità Rilevazione
	Frequenza corse	N° corse con frequenza > 45'	172	172	172	Orario ufficiale
	Distanza media fermate	metri	1.810	1.810	1.810	Disciplinare
	Velocità commerciale extraurbano	Km/ora	35	34,5	35	Disciplinare
	Puntualità ore di punta	%bus puntuali (0' – 10') / n° totale	> 95%	95,65%	> 95%	Registro ritardi
	Puntualità ore di punta	%bus in ritardo (10' – 20') / n° totale	< 4,5%	3,26%	< 4,5%	Registro ritardi
	Puntualità ore di punta	%bus in ritardo (oltre 20') / n° totale	< 0,5%	1,09%	< 0,5%	Registro ritardi
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	91%	≥ 90%	Sondaggio
Pulizia mezzi e strutture	Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri / n° mezzi	1	1	1	Programma pulizia
	Pulizia radicale dei mezzi	Frequenza media in giorni	30	30	30	Programma pulizia
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	92%	≥ 90%	Sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento medio nella giornata	Posti offerti / n° viaggiatori ore di punta	0,97	2,66 ⁽³⁾	0,97	Contratti di servizio e statistiche
	Affollamento medio nella giornata	Posti offerti seduti / n° viaggiatori ore di punta	0,71	1,90 ⁽³⁾	0,71	Contratti di servizio e statistiche
	Climatizzazione	% climatizzati / n° totale mezzi	100%	100%	100%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	91%	≥ 90%	Sondaggio
Servizi per anziani e diversamente abili	Bus predisposti per trasporto disabili	% bus sul totale	77%	79,5%	79%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	90%	≥ 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	>50%	50%	≥50%	Elenco fermate
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	93%	≥ 90%	Sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	≥ 90%	92%	≥ 90%	Sondaggio
Livello servizio di sportello	Raccolta reclami in forma scritta	numero	< 5	4	< 5	Registro non conformità

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 21
Data: 31/03/2001	Data: 31/03/2021

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2020	Valore 2020	Std 2021	Modalità Rilevazione
	Punti vendita territorio ⁽²⁾	N° sportelli	5	5	5	Elenco sportelli
	Riscontro proposte e reclami	Entro giorni (Valore medio)	30	26	30	Registro
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	93%	≥ 90%	Sondaggio
Grado di integrazione modale	Coincidenza con altre modalità	N° corse intermodali/n° totale corse	89,7%	89,7%	89,7%	Orari autolinee
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	91%	≥ 90%	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100%	100%	100%	Fatture acquisto
	Mezzi con scarico controllato EURO 0 - 1	% mezzi/totale mezzi	0%	0%	0%	Elenco bus
	Mezzi con scarico controllato EURO 2- 3 (o Euro 2 con FAP)	% mezzi/totale mezzi	56%	51,3%	<44%	Elenco bus
	Mezzi con scarico controllato EURO 4 - 5 (o Euro 3 con FAP)	% mezzi/totale mezzi	28%	28,2%	28%	Elenco bus
	Mezzi con scarico controllato EURO 6	% mezzi/totale mezzi	15%	20,5%	>28%	Elenco bus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	89%	≥ 90%	Sondaggio

Note: 1) Gli orari vengono, oltre che nelle paline, resi disponibili agli utenti la pubblicazione sul sito aziendale www.stnnet.it

2) La vendita dei titoli viaggio avviene in prevalenza con Sistema BIP, l'abbonamento viene rilasciato, oltre che presso la sede di Novara anche presso le sedi delle altre società operanti nel bacino di Novara. Inoltre la vendita di biglietti di corsa semplice avviene a bordo del mezzo con un sovrapprezzo di € 0,70

3) La disponibilità di posti è stata influenzata dalle restrizioni di carico al 50% per COVID (seduti+ autorizzati in piedi)

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 21
Data: 31/03/2001	Data: 31/03/2021

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 dagli 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.
In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 5) Il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio ammesso dall'Azienda o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Non è valido il titolo di viaggio contraffatto, non integro o comunque reso illeggibile.
- 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.
Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- 7) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- 8) Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità. Il titolo di viaggio assolve la funzione dello scontrino fiscale ai sensi dell'articolo 12 legge 30.12.1991 n. 413.
- 9) 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, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo. Per eventuali controversie fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo punto 26).
- 10) Secondo quanto disposto dall'art 48 comma 12-ter D.L. 50/2017 e s.m.i., per il trasporto effettuato con autobus, nel caso in cui il viaggio subisse una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano, tranne che nei casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri avranno diritto ad un rimborso pari al costo completo del biglietto acquistato. Per i titolari di

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

INFORMAZIONI DI VIAGGIO

- 13) Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni, l'Azienda assicura, la disponibilità di un sito. Il sito è aggiornato tempestivamente e costantemente adeguato alle tecnologie informatiche più attuali. Sito Internet www.stnnet.it.

DIRITTI DEI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA

- 14) L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta senza alcun onere aggiuntivo e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. Al fine di garantire una migliore assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda impartisce istruzioni adeguate al proprio personale a diretto contatto con tale tipologia di viaggiatori.

TRASPORTO DI BAMBINI

- 15) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la 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

- 16) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc come .) come da prescrizioni vigenti. 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

- 17) 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.
- 18) L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso. Secondo quanto disposto dall'art. 17 del Regolamento (UE) n. 181/2011 l'Azienda è responsabile in caso di perdita o danneggiamento di sedia a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza. La perdita o il danneggiamento sono risarciti dall'Azienda in misura pari al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati. L'importo del risarcimento è calcolato secondo la legislazione nazionale applicabile.

NORME COMPORTAMENTALI

- 19) I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

20) 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.

21) 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.

ORARI E COINCIDENZE

22) Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Al verificarsi delle variazioni degli orari dei servizi, con particolare riguardo al passaggio dall'orario invernale a quello estivo e viceversa e, comunque, in ogni altro caso che preveda un cambiamento degli orari e dei percorsi, L'Azienda garantisce una tempestiva informazione all'utenza entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore del nuovo orario e del nuovo servizio.

INFRAZIONI E SANZIONI

23) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento e/o di biglietto di abbonamento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Piemonte (importo pari a biglietto ordinario con tariffa del capolinea estremo). 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.

24) Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento, di cui al punto 21) del presente regolamento, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

OGGETTI RINVENUTI

25) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio Informazioni del S.T.N. Srl di Novara (tel. 0321 471331 – e-mail amministrazione@stnnet.it). Il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle 14,00 alle 17,00.

RECLAMI

26) L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare tramite i seguenti canali:

- Lettera indirizzata a S.T.N. Srl via Gibellini n. 40, 28100 Novara;
- Fax al numero 0321 471331;
- E-mail: amministrazione@stnnet.it;
- contattando gli uffici di Novara al numero di telefono 0321 471331

I motivi di presentazione del reclamo ai sensi della normativa comunitaria e nazionale sui diritti dei passeggeri attengono esclusivamente:

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

- per servizi regolari di linea di distanza pari o superiore ai 250 Km:
 - mancata emissione del biglietto
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
 - mancata assistenza al passeggero
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
 - ritardi, reinstadamenti e soppressioni
 - informazioni relative a cancellazioni e ritardi
 - mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
 - informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo
 - per i servizi regolari di linea la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km:
 - condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
 - inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
 - mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
 - mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo 21
- 27) Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, può presentare un reclamo all'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:
- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it
 - posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.
- Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

Estratto del COGVIA Rev. 2 del 28/03/2019 (il documento integrale può essere richiesto agli Uffici della S.T.N. Srl).

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021

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

Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia dei documenti di viaggio si distingue in:

BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE (BIP)

- sono pagabili attraverso il Credito Trasporti caricato nella tessera del sistema BIP e dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistato e convalidato a bordo dell'autobus;

BIGLIETTI EMESSI DA EMETTITRICI

- sono biglietti emessi su carta continua su cui viene stampata la tariffa di volta in volta al momento della richiesta dell'utente;

ABBONAMENTI

- Settimanali, 20 corse, Mensili, Trimestrali o Annuali sono caricati nella tessera del sistema BIP;

BIGLIETTIDI CORSA SEMPLICE, SU SUPPORTO FUSTELLATO

- sono prestampati in funzione della tariffa e dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistato e convalidato a bordo dell'autobus. Questa tipologia di biglietto viene utilizzata solo nel caso di malfunzionamento dell'emettitrice.

La tessera BIP CARD può essere caricata (importo), qualora il Credito Trasporti risulti insufficiente o esaurito, direttamente dall'utente attraverso il portale BIP o presso gli uffici STN.

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 di Novara, la S.T.N. ha sottoscritto accordi di integrazione tariffaria con altre Aziende di trasporto che operano nel territorio provinciale e sono di tre tipi:

- a) 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.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021



CARTA DEI SERVIZI

Cod. **CASE**

20/20

- b) 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. .

- c) accordi con la Provincia di Novara e la società Trenitalia sulle corse relative ai sostitutivi ferroviari inseriti nel contratto di servizio (identificate dalla lettera A nel libretto orari) e per le quali si ritiene valido il biglietto ferroviario.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	21
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2021