



SOCIETÀ TRASPORTI NOVARESI s.p.a.

CARTA DEI SERVIZI

anno 2025

Sede legale: Via Gibellini n. 40 – 28100 NOVARA





CARTA DEI SERVIZI

Cod. CASE

2/21

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
22	31/03/2022	Aggiornamento Allegato 1
23	31/03/2023	Aggiornamento dati al 31/12/2022 e Allegato 1
24	29/03/2024	Aggiornamento dati al 31/12/2023 e Allegato 1
25	31/03/2025	Aggiornamento dati al 31/12/2024, Allegato 1 e allegato 2.

VERIFICATO	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Gestione Qualità <i>Raffaella Turic</i>	Numero: 3 Data: 31/03/2001	Numero: 25 Data: 31/03/2025	Amministratore Delegato <i>Roberto Marz</i>

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
7C. TRASPORTO UTENZA DIVERSAMENTE ABILE	11
Allegato 1: FATTORI DELLA QUALITA'	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:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 4/21
------------------------------	------------------------------

1. PREMESSA

In Italia, l'adozione della "Carta 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 e' 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, e successivi aggiornamenti, che ha mantenuto negli anni.

Nel mese di novembre 2024 l'Azienda a ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001 e del Sistema di Gestione Sicurezza secondo lo standard UNI EN ISO 45001.

La Direzione Generale

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 5/21
------------------------------	------------------------------

2. PROFILO DELLA SOCIETA'

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:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI

Cod. CASE

6/21

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Premesso che il rapporto fra aziende erogatrici dei servizi ed Associazioni dei consumatori è fondamento della "Partecipazione" quale elemento essenziale della Carta dei Servizi, S.T.N. srl ed Associazioni dei consumatori sono impegnate a consultarsi ed incontrarsi ogni qualvolta sia utile a migliorare il rapporto con i cittadini. A tal fine la S.T.N. srl si impegna a fornire alle Associazioni i dati relativi al trasporto ed in particolare i valori degli standards rilevati sull'effettuazione del servizio, valutando e recependo, per quanto possibile, le segnalazioni delle Associazioni e rendendosi disponibile alla valutazione congiunta delle possibili soluzioni. L'attenzione prestata nel tempo da parte delle Associazioni è stata proficuamente impiegata nella predisposizione della carta dei servizi e, al fine di facilitare i cittadini, si fornisce l'elenco delle Associazioni che, nel tempo, hanno collaborato con S.T.N. srl o hanno fornito i loro recapiti per l'inserimento nella presente carta. Si ricorda ai clienti che è possibile inoltrare pratiche di reclamo, oltre che attraverso i già indicati canali aziendali, anche attraverso le associazioni dei consumatori.

- Associazione Consumatori Tutelativa Via Matteo Pescatore, 15 TORINO 011 4346964 011 0703898 sportello@tutelattiva.it
- ADICONSUM Associazione Difesa Consumatori e Ambiente Via Madama Cristina, 50 TORINO 011 5613666 011 546258 adiconsum.piemonte@libero.it ; indirizzo, PROVINCIA e COMUNE (se presente) telefono, indirizzo e-mail
- ADOC Piemonte Via Parma, 10 TORINO 011 4364331 011 4364373 info@adocpiemonte.it
- Associazione Consumatori Piemonte indirizzo, PROVINCIA di interesse e COMUNE (se presente) telefono, indirizzo e-mail
- CODACONS indirizzo, PROVINCIA e COMUNE (se presente) telefono, indirizzo e-mail
- FEDERCONSUMATORI Federazione nazionale consumatori e utenti Via Pedrotti, 25 TORINO 011 285981 011 2485897 sportello@federconsumatori-torino.it; indirizzo, PROVINCIA e COMUNE (se presente) telefono, indirizzo e-mail
- MOVIMENTO CONSUMATORI Via San Secondo, 3 TORINO 011 5069546 011 5611414 torino@movimentoconsumatori.it; indirizzo, PROVINCIA e COMUNE (se presente) telefono, indirizzo e-mail.

Si ringraziano fin d'ora le eventuali altre Associazioni di tutela dei consumatori che vorranno prendere contatto con la ns. Azienda, segnalando le loro osservazioni ed i loro recapiti.

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 obiettivi e noti.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE
	7/21

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 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:

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 8/21
------------------------------	------------------------------

- 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 2024 e degli standard che la Società si impegna ad attuare nell'anno 2025.

5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Le condizioni generali di trasporto sono riportate nel documento CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE (Allegato 2) che viene affisso sugli autobus.

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 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì.

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 gli orari delle linee (invernali ed estivi) che sono disponibili sul sito www.stnnet.it, a bordo vettura o presso la sede di Novara.

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. I documenti personali dopo tale termine vengono consegnati agli uffici delle autorità locali. 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

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE
	9/21

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.

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.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE
	10/21

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 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 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). 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:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025

Allegato 1:

DATI CARATTERISTICI AZIENDALI

I dati caratteristici di S.T.N. s.r.l. relativi all'anno 2024 sono i seguenti:

Autobus circolanti: n. 47 di cui 39 per il servizio di linea interurbano e 8 per i servizi di noleggio occasionale (questi ultimi non rientrano nel calcolo degli indicatori della presente Carta);

Dipendenti: n. 43 di cui n. 36 autisti, n. 2 addetto officina, n. 1 addetto alle pulizie, n. 4 addetti in ufficio

Percorrenze autobus trasporto pubblico di linea Km 1.452.798

Viaggiatori trasporto pubblico di linea 1.358.996.

La Carta è stata predisposta per ottemperare ai disposti del DPCM 30/12/2008 ("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 2024	Valore 2024	Std 2025	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	1,51E-05	< 0,001	Registro sinistri
	incidentalità del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	< 0,001	1,01E-12	< 0,001	Registro sinistri
	Vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	<25%	13%	<25%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	98,1%	≥ 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%	98,1%	≥ 90%	Sondaggio
Regolarità del servizio e dei mezzi	Territorio servito	Popolazione Residente/Kmq	NA	271,62	NA	Dati ISTAT (31/12/2024)
	Regolarità complessiva del servizio	%corse effettuate /corse programmate	≥ 98%	98,6%	≥ 98%	Dati BIP
	Frequenza corse	N° corse con frequenza fino a 45'	12	11	11	Orario ufficiale
	Frequenza corse	N° corse con frequenza > 45'	172	172	172	Orario ufficiale

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2024	Valore 2024	Std 2025	Modalità Rilevazione
	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%	97,6%	> 97%	Dati BIP
	Puntualità ore di punta	%bus in ritardo (10' – 20')/n° totale	< 4,5%	2,2%	< 4,0%	Dati BIP
	Puntualità ore di punta	%bus in ritardo (oltre 20')/n° totale	< 0,5%	0,2%	< 0,4%	Dati BIP
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	95,7%	≥ 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%	98,8%	≥ 90%	Sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento medio nella giornata	Posti offerti/n° viaggiatori ore di punta	>1	0,78	>1	Contratti di servizio e statistiche
	Affollamento medio nella giornata	Posti offerti seduti / n° viaggiatori ore di punta	0,71	0,52	0,71	Contratti di servizio e statistiche
	Climatizzazione	% climatizzati/n° totale mezzi	100%	100%	100%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	97,2%	≥ 90%	Sondaggio
Servizi per anziani e diversamente abili	Bus predisposti per trasporto disabili	% bus sul totale	87%	82,9%	87%	Elenco autobus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	97,6%	≥ 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%	53,9%	≥50%	Elenco fermate
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	93,6%	≥ 90%	Sondaggio
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	≥ 90%	98,6%	≥ 90%	Sondaggio
Livello servizio di sportello	Raccolta reclami in forma scritta	Numero reclami/Numero trasportati %	< 0,01%	0,004%	< 0,01%	Registro non conformità
	Punti vendita territorio ⁽²⁾	N° sportelli	5	5	5	Elenco sportelli

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 25
Data: 31/03/2001	Data: 31/03/2025

Fattore base	Indicatori	Unità misura	Std 2024	Valore 2024	Std 2025	Modalità Rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	Entro giorni (Valore medio)	<30	4	<30	Registro
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	97,1%	≥ 90%	Sondaggio
Grado di integrazione modale	Coincidenza con altre modalità	N° intermodali/n° totale corse	89%	89,7%	89%	Orari autolinee
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	96,2%	≥ 90%	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100%	100%	100%	Fatture acquisto
	Mezzi con scarico controllato EURO 3	% mezzi/totale mezzi	<25%	5%	<25%	Elenco bus
	Mezzi con scarico controllato EURO 5	% mezzi/totale mezzi	<25%	23%	<25%	Elenco bus
	Mezzi con scarico controllato EURO 6	% mezzi/totale mezzi	>40%	67%	>40%	Elenco bus
	Mezzi a trazione elettrica	% mezzi/totale mezzi	>1%	5%	>5%	Elenco bus
	Percezione complessiva del livello	% soddisfatti	≥ 90%	98,2%	≥ 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

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 25
Data: 31/03/2001	Data: 31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE
	14/21

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 devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- 2) Tutte le fermate sono 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) Per essere ammesso a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, non deve essere contraffatto e 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 della normativa vigente
- 6) In caso di abbonamento e/o credito trasporti, La tessera BIP, deve essere convalidata appena saliti sul bus. mediante gli apparati di bordo. In caso di guasto dell'apparato di bordo, è obbligatorio presentare al conducente il tagliando relativo all'abbonamento in vigore.
- 7) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera BIP il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.
- 8) In mancanza di abbonamento e/o credito trasporto, è possibile acquistare il documento di viaggio direttamente a bordo del mezzo con un sovrapprezzo applicato alla tariffa del biglietto di corsa semplice.
- 9) I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda e/o personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Quando richiesto, è obbligatorio esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale. I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate, online, tramite APP e, quando previsto, a bordo bus. Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea (fatta eccezione della tratta Malpensa-Oleggio) 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 ed in possesso della tessera BIP rilasciata dalla Regione Piemonte. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025

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.

- 10) Secondo quanto previsto dalla carta dei servizi aziendale, nel caso in cui il viaggio subisse una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti, ad eccezione dei 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 abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida

INFORMAZIONI DI VIAGGIO

- 6) 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

- 7) L'Azienda garantisce il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta e, nell'offrire a questi i propri servizi, compie ogni sforzo per assicurare l'accessibilità e l'informazione. L'allestimento di detti veicoli risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che stabilisce dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi.

Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre assicurati con la cintura di sicurezza predisposta, ove presente, e che la carrozzina sia, bloccata, frenata e posizionata negli spazi e nel verso stabiliti dal layout del mezzo. In caso non ci sia garanzia di queste condizioni STN non si assume la responsabilità di caricare il passeggero con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati

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

- 8) Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino ripiegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente.

Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.

Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina - ove presente e quando libera - e solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza (se presente). In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso e riposto nel bagagliaio dell'autobus ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. Il portatore di handicap ha comunque la precedenza sull'utilizzo della postazione.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 9) Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio valido, può portare con sé un animale domestico, esclusivamente di piccola taglia, al quale sia stato applicato un congegno atto a

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025

renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.) 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

Trasporto a titolo gratuito:

- È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie di seguito:
- - bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg
- - borsa a rotelle per la spesa
- - cartella porta disegni e strumenti musicali
- - passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus (di cui aperti 1).

10) Il trasporto con biciclette pieghevoli e altri dispositivi di micromobilità (es. monopattini) è gratuito ed è consentito alle seguenti condizioni:

- Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta pieghevole o un solo dispositivo di micromobilità.
- La bicicletta o dispositivo di micromobilità devono essere trasportati chiusi.
- Le dimensioni della bicicletta ripiegata e del dispositivo di micromobilità non devono essere superiori a 80 x 110 x 40 cm.
- La bicicletta deve essere sistemata a cura dell'utente in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, deve essere collocata negli spazi disponibili (sul pavimento, nella postazione riservata alla carrozzina degli utenti con disabilità motorie, se non già occupata, e ove non disponibili nel bagagliaio) in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, deve essere costantemente tenuta dall'utente per evitare che possano arrecare danni a cose, a persone e a se stesso.
- Il dispositivo di micromobilità deve essere sistemato a cura del passeggero in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori, deve essere collocati negli spazi disponibili (sul pavimento, nella postazione riservata alla carrozzina degli utenti con disabilità motorie, se non già occupata, ove possibile, sotto il sedile o nello spazio disponibile tra due sedili affiancati) in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, deve essere costantemente tenuto dall'utente per evitare che possano arrecare danni a cose, a persone e a se stesso.
- Il passeggero che trasporta la bicicletta o dispositivo di micromobilità al seguito è personalmente responsabile dei danni che può arrecare a cose, persone e anche a sé stesso. L'Azienda non risponde di eventuali danni arrecati a cose e/o persone.
- Il trasporto della bicicletta pieghevole e/o del dispositivo di micromobilità è gratuito solo per i viaggiatori in possesso di regolare abbonamento. Per tutti gli altri passeggeri, deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

I bambini sotto i 12 anni possono trasportare una bicicletta o dispositivi di micromobilità soltanto se accompagnati da un adulto.

L'accesso alla vettura da parte del passeggero con bicicletta o con dispositivo di micromobilità al seguito e la sua permanenza a bordo sono in ogni caso subordinati alla disponibilità di spazio all'interno delle vetture.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 17/21
------------------------------	-------------------------------

In situazioni di eccessivo affollamento delle vetture, spazi già occupati, o qualora le condizioni di sicurezza o altri giustificati motivi lo rendano necessario, il servizio di trasporto delle biciclette e dei monopattini può essere temporaneamente sospeso da parte del personale di bordo. È vietato il trasporto di tandem e di ciclomotori.

L'azienda non risponde di eventuali danni che il trasporto possa provocare.

Per il trasporto a pagamento, il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria

È vietato il trasporto di:

- cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm
- cose che superano i 10 kg di peso
- merci pericolose, nocivi, maleodoranti o infiammabili.

Ognuno deve custodire il proprio bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri né ingombrare i passaggi. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili. In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione. L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

Per la linea Novara- Malpensa: è consentito il trasporto a titolo gratuito: di 1 bagaglio a mano ed un bagaglio da stiva.

NORME COMPORTAMENTALI E DIVIETI SISTEMATICI

- 11) 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 funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.
- 12) Si ricorda di dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio
- 13) 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, non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte o nel raggio di apertura delle stesse.
L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- 14) Mantenere sempre un comportamento corretto ed educato in vettura, attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale di STN per la sicurezza e la regolarità del servizio.
- 15) È fatto divieto al viaggiatore:
 - Fumare I trasgressori saranno sanzionati a norma di legge. L'astensione è richiesta anche per quanto riguarda l'**utilizzo di c.d. sigarette/pipe elettroniche**;
 - appoggiarsi alle porte;
 - diffondere musica a volume alto
 - accedere al mezzo se in stato di ubriachezza, che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
 - distrarre il conducente, ad eccezione della semplice richiesta di informazioni o di acquisto di titoli di viaggio;
 - occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
 - esercitare attività pubblicitaria e commerciale, di questua e di raccolta fondi;

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 18/21
------------------------------	-------------------------------

- insudiciare, sporcare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- gettare qualunque oggetto o rifiuto (cartacce, residui di cibo, contenitori, etc.) per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di STN può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

ORARI E COINCIDENZE

16) Gli orari di passaggio alle fermate intermedie, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni metereologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. STN declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

INFRAZIONI E SANZIONI

- 17) Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera BIP 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.
- 18) 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.

USO DI CINTURE

19) È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza qualora l'autobus ne sia dotato. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto si è soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus di linea, nei limiti previsti dalla carta di circolazione.

OGGETTI RINVENUTI

20) 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 472647 – 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

21) 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;
- E-mail: amministrazione@stnnet.it;
- contattando gli uffici di Novara al numero di telefono 0321 472647

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

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE 19/21
------------------------------	-------------------------------

- 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, re instradamenti 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
- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie

Estratto del COGVIA Rev. 3 del 06/12/2024 (il documento integrale può essere richiesto agli Uffici della S.T.N. Srl).

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 3	Numero: 25
Data: 31/03/2001	Data: 31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI

Cod. **CASE**

20/21

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

Il sistema tariffario per il Trasporto Pubblico Locale è stato stabilito dalla Regione Piemonte con D.G.R. 13-6608 del 4 novembre 2013, con decorrenza 1 dicembre 2013, e successivamente adeguato, automaticamente, dall'Agenzia per la Mobilità Piemontese (Gestore dei trasporti), per fare fronte all'inflazione. Ultimo aggiornamento con delibera n. 5 del 2024 in vigore dal 1 luglio 2024.

Informazioni in merito alle tariffe applicate possono essere reperite attraverso il **sito web** www.stnnet.it "Tariffe/BIP".

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, Bisettimanali, Trisettimanali, 20 corse, Mensili, Trimestrali, Annuali o Annuali studenti sono caricati nella tessera del sistema BIP;

BIGLIETTOI DI 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 delle emettitrici

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 dall'Agenzia della Mobilità Piemontese (Regione Piemonte) e consentono di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee.

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.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025



CARTA DEI SERVIZI	Cod. CASE
	21/21

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.
- 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 e per le quali si ritiene valido il biglietto ferroviario.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	3	Numero:	25
Data:	31/03/2001	Data:	31/03/2025