

Consorzio Trasporti GRANDA BUS
Via Circonvallazione, 19
12037 – Saluzzo (CN)

www.grandabus.it



carta della mobilità

2016



La Provincia di Cuneo ha affidato al Consorzio Trasporti GRANDA BUS, a seguito di appalto pubblico, il servizio di Trasporto Pubblico Locale extraurbano della Provincia di Cuneo, il servizio delle conurbazioni di Bra e Alba e il servizio urbano di Mondovì, Saluzzo, Savigliano e Fossano.

PROVINCIA DI CUNEO

Settore Trasporti

Corso Nizza, 21

12100 - CUNEO

Tel 0175 - 4451 Fax 0175 - 445570

AGENZIA DELLA MOBILITÀ PIEMONTESE

Via Belfiore, 23/c

10125 - TORINO

Tel 011 - 3025223 Fax 011 - 3025200

Associazioni a difesa dei consumatori

ADICONSUM

Cascina Colombaro, 33 - 12100 CUNEO

Tel. 0171 - 64.97.76

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via C. Emanuele, 34 - 12100 CUNEO

Tel. 0171 - 60.22.21

FEDERCONSUMATORI

Via M. Coppino, 2/bis - 12100 CUNEO

Tel. 0171 - 60.36.39

Tel. 0171 - 45.25.40

COMITATO DIFESA CONSUMATORI

Via XX settembre, 42 - 12100 CUNEO

Tel. 0171 - 69.04.31

ACU - Piemonte

Via Matteo Pescatore, 15 - 10124 - TORINO

Tel. 011 - 434.69.64

Sommario

Sommario	1
Premessa	3
Sezione I - Principi fondamentali	4
1. Eguaglianza ed Imparzialità	4
2. Continuità	4
3. Partecipazione	4
4. Efficienza ed Efficacia	5
5. Libertà di scelta	5
6. Monitoraggio	5
GRANDA BUS la storia	6
GRANDA BUS oggi	7
Le aziende del Consorzio	7
Le aziende del sub affidamento	7
GRANDA BUS in cifre	8
Gli URP – Uffici Relazione con il Pubblico	9
Sedi decentrate URP	10
La biglietteria elettronica	11
Il Sistema BIP: la biglietteria elettronica	11
La biglietteria	12
Tipologie	12
Sistema integrato Formula	14
Regolamento di vettura	15
Particolari condizioni di viaggio	16
Sanzioni a carico dei viaggiatori	18
Reclami e rimborsi	19
Il modulo reclami	20
In caso di sciopero	21
Regole per il Personale a contatto con il pubblico	22
1. Rapporti con il cittadino	22
2. Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa	22
3. Riconoscimento del personale viaggiante	23
4. Cura della persona per il personale di contatto	23
5. Corsi per il personale di guida e controllo	23
Sezione II - Analisi del servizio	24

La qualità percepita.....	25
Le schede tematiche	26
1) Sicurezza del Viaggio.....	26
2) Rispetto ambientale	26
3) Regolarità del servizio	26
4) Puntualità del servizio	26
5) Pulizia e condizioni igieniche.....	27
6) Comfort e qualità dei veicoli	27
7) Servizi per viaggiatori con handicap	27
8) Informazione alla Clientela	27
9) Aspetti relazionali e comportamentali	27
10) Riscontro reclami della Clientela.....	27
11) Complessiva qualità del servizio	27
Indici di efficacia ed efficienza	28
A) Efficacia	28
B) Efficienza	28

Premessa

La Carta della Mobilità, detta anche Carta dei Servizi, è un documento che tutte le aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere in attuazione di precise disposizioni legislative (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n° 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998).

La Carta della Mobilità GRANDA BUS è a disposizione della Clientela presso gli Uffici URP e le rivendite dei titoli di viaggio dislocate sul territorio.

Nella Sezione I sono descritti i principi fondamentali della Carta e sono fornite informazioni su GRANDA BUS e sui servizi offerti.

Nella Sezione II, costituita da 11 schede, sono indicati e descritti i "fattori di qualità", atti a rappresentare e a misurare, con specifici indicatori, il livello qualitativo del servizio offerto.

Sezione I - Principi fondamentali

Con l'emissione della Carta della Mobilità, GRANDA BUS, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- miglioramento del rapporto tra Clienti e fornitore dei servizi.

Nello svolgimento del servizio GRANDA BUS si impegna ad assicurare le proprie prestazioni nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti nella carta del settore trasporti:

1. Eguaglianza ed Imparzialità

GRANDA BUS intende garantire il servizio di trasporto rispettando l'eguaglianza dei diritti degli utenti, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie di utenza;
- accessibilità ai servizi di trasporto senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- adozione di misure adeguate per favorire l'accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide.

GRANDA BUS si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2. Continuità

GRANDA BUS si impegna a fornire i servizi in modo continuo e regolare. Le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o stato di necessità indipendenti dalla volontà del Consorzio sono gestite in conformità alla normativa.

Si adottano, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai viaggiatori il minor disagio possibile.

3. Partecipazione

GRANDA BUS rende possibile la partecipazione della Clientela a momenti di analisi sulle principali problematiche dei servizi offerti, invitando i viaggiatori a formulare suggerimenti e ad inoltrare segnalazioni / reclami.

Il Consorzio si impegna inoltre a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio tramite indagini presso i vari segmenti di utenza.

4. Efficienza ed Efficacia

GRANDA BUS si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative, necessarie a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili.

5. Libertà di scelta

È garantito, in accordo con tutti gli Enti coinvolti (Comuni, Provincia, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni.

6. Monitoraggio

GRANDA BUS prevede un sistema di monitoraggio interno atto a valutare e quindi migliorare la qualità del servizio offerto, in particolare per quanto riguarda:

- il livello di comfort e di sicurezza degli automezzi;
- l'efficienza della struttura organizzativa;
- la professionalità del Personale.

GRANDA BUS la storia

Oggetto sociale del Consorzio, ai sensi dell'articolo 4 dello statuto sociale, è la disciplina, la promozione e lo svolgimento delle attività inerenti, ausiliarie e connesse all'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Cuneo e degli altri Enti Locali aventi sede nella Provincia di Cuneo.

Il Consorzio Granda Bus, costituito nel maggio 2004, raccoglie nel suo ambito le principali Aziende operanti nel settore del trasporto pubblico locale della Provincia di Cuneo, concretizzando le esperienze di gestione collettiva del servizio iniziate nel 2001 con le Associazioni Temporanee di Imprese costituite per la gestione del TPL interurbano provinciale e dei servizi della Conurbazione di Cuneo.

Nel 2010 GRANDA BUS si aggiudica la gara per la gestione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale dell'area omogenea della Provincia di Cuneo, che comprende il servizio extraurbano della Provincia di Cuneo, il servizio delle conurbazioni di Bra e Alba e il servizio urbano di Mondovì, Saluzzo, Savigliano e Fossano.

GRANDA BUS oggi

Le aziende del Consorzio

Le aziende del Consorzio Granda Bus che operano nel TPL della Provincia di Cuneo sono:

Azienda	Città	Indirizzo	Telefono	
BUS COMPANY S.r.l.	SALUZZO	via Circonvallazione, 19	0175	478.811
Autolinee ALLASIA S.r.l.	SAVIGLIANO	via Mutuo Soccorso, 13	0172	33.228
ACTP S.r.l.	CUNEO - ROATA ROSSI	Via Roero, 14	0171	68.99.27
Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.	CUNEO	via Cavallotti, 35	0171	69.29.29
Autolinee VALLE PESIO S.r.l.	CHIUSA DI PESIO	Via Cav. Giuseppe Avena, 41/43	0171	73.44.96
S.A.C. S.r.l.	BRA	Strada Falchetto, 61/e	0172	411.611
GELOSOBUS S.r.l.	CANELLI	via G. Contratto, 12	0141	82.32.13
GIORS S.r.l.	ALBA	via C.A. Dalla Chiesa, 15/a	0173	290.047
GTT S.p.A.	TORINO	corso Turati, 19/6	011	57.64.1
GUNETTO AUTOLINEE S.r.l.	FOSSANO	via S. Lucia, 49	0172	69.14.14
NUOVA BECCARIA S.r.l.	BRA	Strada Falchetto, 61/e	0172	411.611
NUOVA S.A.A.R. S.r.l.	FARIGLIANO	loc. Plancerretto, 86/bis	0172	411.611
S.A.V. Autolinee S.r.l.	VILLAFALLETTO	via Beni Comunali, 7	0171	93.81.43
RIVIERA TRASPORTI PIEMONTE S.r.l.	IMPERIA	Via Nazionale, 365	0183	700.232

Le aziende del sub affidamento

Alcuni servizi, c.d. complementari, sono stati affidati alle seguenti aziende:

Azienda	Città	Indirizzo	Telefono	
Autonoleggio B&B s.n.c. di Bruno Danilo e Bernardi Giovanni	ROCCASPARVERA	via del Potasso, 5	0171	74.298
Negro Italo	S. STEFANO BELBO	via Stazione, 20/b	0141	84.34.33
Basso Mario	FRABOSA SOTTANA	via Mondolè, 16	0174	24.46.40

GRANDA BUS in cifre

Comuni serviti		Popolazione residente	Estensione della rete	
In Provincia di CUNEO	230	Circa 550.000	Lunghezza rete	circa 1.500 Km
In Provincia di TORINO	23	Circa 1.050.000		
In Provincia di ASTI	12	Circa 100.000		
In Provincia Di SAVONA	8	Circa 100.000	Fermate	circa 2.000
In Provincia di IMPERIA	7	Circa 50.000		
Totale Comuni Serviti	280	Circa 1.850.000		

Passeggeri trasportati
Servizio Interurbano circa 10.000.000
Servizio Urbano circa 3.500.000

Vetture/km
Servizio Interurbano circa 10.500.000
Servizio Urbano circa 1.300.000

Parco autobus	
Interurbani	293
Suburbani	16
Urbani	32

Gli URP – Uffici Relazione con il Pubblico

Il Consorzio GRANDA BUS ha costituito un proprio Ufficio Relazione con il Pubblico a Cuneo:

CUNEO Discesa Bellavista, 15/F 12100 tel. 0171 - 67.400	dal lunedì al venerdì	8.00 - 12.00 14.00 - 18.00
	al sabato	8.00 - 12.00
	domenica e festivi	Chiuso

È inoltre possibile contattare il Consorzio GRANDA BUS presso la sede di Via Circonvallazione, 19 / 12037 – Saluzzo (CN) mediante il numero verde, telefono, fax e posta elettronica:

NUMERO VERDE 800.916.992	dal lunedì al venerdì	8.00 - 12.00 14.00 - 17.00
	al sabato	8.00 - 12.00
	domenica e festivi	Chiuso

Tel	0175 - 478.811
------------	-----------------------

Fax	0175 - 478.819
------------	-----------------------

Mail	<u>consorzio@grandabus.it</u>
-------------	--

sito internet	<u>www.grandabus.it</u>
----------------------	--

Sedi decentrate URP

Sono inoltre attivate le seguenti sedi decentrate URP aperte in due giorni feriali dal lunedì al sabato per almeno 4 ore al giorno secondo quanto di seguito riportato:

Azienda	Comune	Indirizzo	Giorni e orari apertura		
			Feriali		Sabato
BUS COMPANY S.r.l.	Cuneo	Discesa Bellavista, 15/F	da lunedì a venerdì	8,00-12,00 14,00-8,00	8,00-12,00
BUS COMPANY S.r.l.	Saluzzo	Via Circonvallazione, 19	da lunedì a venerdì	8,00-19,30	8,00-12,00
BUS COMPANY S.r.l.	Mondovì	Via Torino, 61	da lunedì a venerdì	8,30-12,30 14,30-16,30	8,00-12,00
BUS COMPANY S.r.l.	Mondovì	Via della Funicolare	da lunedì a venerdì	8,00-12,00	
BUS COMPANY S.r.l.	Alba	Piazza A.M. Dogliotti, 1/c	da lunedì a venerdì	7,30-11,00 15,00-17,30	7,30-11,00
GTT S.p.A.			da lunedì a venerdì	7,00-10,00 12,00-17,00	7,00-10,00 12,00-13,30
BUS COMPANY S.r.l.	Carignano	Strada Saluzzo, 63/13	da lunedì a venerdì	8,00-13,00	
ACTP S.r.l.	Cuneo - Roata Rossi	Via Roero, 14	martedì e mercoledì	10,00-12,30 16,00-17,30	
Autolinee ALLASIA S.r.l.	Savigliano	Via Mutuo Soccorso, 13	da lunedì a venerdì	8,00-12,30 14,00-18,00	8,00-12,00
Autolinee ALLASIA S.r.l.	Savigliano	Via Cordoni ang. Via Artigianato	da lunedì a venerdì	8,00-12,30 14,00-18,00	8,00-12,00
Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.	Cuneo	Via Felice Cavallotti, 35	da lunedì a venerdì	8,00-12,00 14,30-18,00	9,00-12,00
GUNETTO AUTOLINEE S.r.l.	Fossano	Via Santa Lucia, 49	da lunedì a venerdì	8,00-12,00 14,00-17,30	8,00-11,30
NUOVA BECCARIA S.r.l.	Bra	Strada Falchetto, 61/e	da lunedì a venerdì	8,00-12,30 14,00-17,30	
S.A.C. S.r.l.			da lunedì a venerdì	8,00-12,00 14,00-18,00	
NUOVA S.A.A.R. S.r.l.	Farigliano	Loc. Piancerretto, 86/bis	da lunedì a venerdì	8,30-11,30 14,30-17,30	
S.A.V. Autolinee S.r.l.	Villafalletto	Via Beni comunali, 7	da lunedì a venerdì	8,30-12,30 14,30-18,30	
Autolinee VALLE PESIO S.r.l.	Chiusa Pesio	Via Cav. Giuseppe Avena, 41/43	da lunedì a venerdì	8,15-12,15	8,15-12,15
GIORS S.r.l.	Alba	Via C.A. Dalla Chiesa, 15/a	da lunedì a venerdì	8,00-10,00 15,00-17,00	
GELOSOBUS S.r.l.	Canelli	Via G. Contratto, 12	da lunedì a venerdì	8,30-12,00 14,00-18,30	8,30-12,00
BUS COMPANY S.r.l.	Villafranca P.te	Via Vigone, 8	da lunedì a venerdì	8,30-12,00 14,00-18,20	8,30-12,00

La biglietteria elettronica

Il Sistema BIP: la biglietteria elettronica

GRANDA BUS ha terminato l'installazione del sistema Bip.

Il Consorzio GRANDA BUS cura la gestione del nuovo sistema di biglietteria nella provincia di Cuneo e su alcune linee in provincia di Asti e di Torino, in collaborazione con il Centro Servizi della Regione Piemonte.

Complessivamente il sistema BIP nella provincia di Cuneo e su alcune linee della provincia di Asti e Torino interessa oltre 450 autobus (di cui oltre 340 del Consorzio GRANDA BUS).

Il progetto ha portato alla realizzazione di:

- Un sistema di bigliettazione elettronica regionale basato su tecnologia smart-card a microchip di tipo contactless (= senza contatto);

La tessera è ricaricabile e si può utilizzare:

- o per l'abbonamento;
- o per il credito trasporti che ha ormai sostituito tutte le tipologie di biglietti cartacei eccezion fatta per i titoli di corsa semplice venduti a bordo autobus;
- o contemporaneamente sia per l'abbonamento che per il credito trasporti.

- Un sistema di monitoraggio satellitare dei mezzi pubblici;

Gli autobus sono controllati mediante un collegamento satellitare che consente di verificarne la posizione. Di ogni corsa inoltre è archiviata una "traccia" con le indicazioni dettagliate di come è stato svolto il servizio: percorso effettuato, orari di partenza, di arrivo e di passaggio alle fermate. Ovviamente tali dati sono trattati ed archiviati nel rispetto della normativa Privacy.

- Un sistema di videosorveglianza a bordo dei mezzi;

Ogni autobus è attrezzato con videocamere che riprendono e registrano quanto avviene a bordo. I dati registrati sono trattati secondo la normativa prevista per la privacy.

La biglietteria

Le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio, e le sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, sono stabilite dalla REGIONE PIEMONTE.

La vendita dei titoli di viaggio viene effettuata dalle rivendite a terra e dagli uffici URP e a bordo autobus, con una maggiorazione.

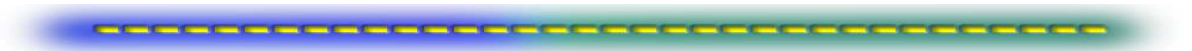
Tipologie

Corsa Semplice			
per tutta la Clientela			
Corsa Semplice	Corsa semplice a tempo	Facoltativi	
Il biglietto acquistato a bordo autobus in alcuni casi può essere soggetto ad un supplemento		Andata Ritorno	Carnet multi corse

Abbonamenti ordinari settimanali e mensili		
per tutta la Clientela		
Settimanale illimitato Valido tutti i giorni della settimana, festivi compresi (dal Lunedì alla Domenica)	Mensile illimitato Valido tutti i giorni del mese, festivi compresi (dal primo all'ultimo giorno del mese)	Trimestrale illimitato Valido per un periodo di 3 mesi, tutti i giorni del mese, festivi compresi

Abbonamenti ordinari annuali	
per tutta la Clientela	riservato Studenti
Annuale illimitato Valido per un periodo di 12 mesi, tutti i giorni dell'anno festivi compresi.	Annuale studenti illimitato Valido dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo, tutti i giorni (festivi compresi). E' riservato agli studenti fino a 25 anni di età, deve essere accompagnato da un documento di riconoscimento e per gli studenti dai 15 ai 25 anni da un documento comprovante l'iscrizione scolastica

Abbonamenti speciali		
Previsto su alcune linee operaie		
Mensile feriale 5 giorni Valido dal primo all'ultimo giorno del mese escluso sabato, domenica e festivi	Trimestrale feriale 5 giorni Valido per un periodo di 3 mesi dal primo giorno del primo mese all'ultimo giorno del terzo escluso sabato, domenica e festivi	Facoltativo
		Carnet multi corse Valido per più corse singole da fruire entro 2 mesi dalla data di acquisto del carnet



Sistema integrato Formula

Le linee GRANDA BUS che operano nella provincia di Torino adottano il Sistema Integrato Formula, che prevede un unico abbonamento (settimanale, mensile o annuale) per viaggiare sulla rete urbana di Torino e nell'area metropolitana circostante sui servizi extraurbani e sulla rete TRENITALIA.

L'abbonamento Formula interurbano è personale.

Abbonamenti area 			
validi nella area Formula sulle tratte GRANDA BUS che operano nella Provincia di TORINO per informazioni più dettagliate consultare il sito http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/abbonamenti/abbonamenti-per-l-area-integrata-formula			
Settimanale E' valido dal lunedì alla domenica (compresa) della settimana in cui è stato convalidato	Mensile E' valido per tutto il mese solare in cui è stato convalidato. Può essere convalidato e utilizzato a partire dal giorno 28 del mese precedente.	Annuale Ha validità per 12 mesi solari	Annuale Studenti Valido dal 1 Settembre al 30 Giugno

Regolamento di vettura

Comportamento in vettura

È fatto obbligo ad ogni passeggero di attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio. Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, i passeggeri molesti e quelli che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme. I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto a sedere ai portatori di handicap, nonché agevolare le persone anziane e le donne con bambini. Eventuali suggerimenti/segnalazioni/reclami sul servizio possono inviati per iscritto al Consorzio Granda Bus, Via Circonvallazione, 19 – 12037 SALUZZO (Cn) con l'indicazione del giorno, ora, numero di vettura; suggerimenti/segnalazioni/reclami devono essere firmati e contenere le generalità e l'indirizzo del reclamante. Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi della vigente normativa in materia di tutela della privacy.

Inoltre in vettura è fatto divieto di:

- salire o scendere da una porta diversa da quella prescritta;
- accedere con armi (ad eccezione delle forze dell'ordine nell'esercizio delle proprie funzioni e ove previsto), materiali, oggetti o involucri che per volume, forma o natura possono riuscire pericolosi per i viaggiatori e/o di danno alle vetture;
- salire in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio od arrecare danno a sé oppure agli altri;
- accedere con abbigliamento indecente o con segni evidenti di malattie o ferite che possono arrecare danno o disagio agli altri passeggeri;
- accedere al posto di guida non presidiato;
- azionare immotivatamente i dispositivi di emergenza;
- fumare;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti al di fuori delle vetture;
- appoggiarsi alle porte;
- distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- chiedere al conducente di salire o scendere dalla vettura in luogo diverso dalle fermate autorizzate;
- tenere comportamento sconveniente o molesto tale da arrecare in qualsiasi modo disturbo alle persone o danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitarie, commerciali o di beneficenza senza regolare autorizzazione.

Resta comunque obbligatorio per ogni passeggero attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio.

Particolari condizioni di viaggio

1. L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di **far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro**. Chi accompagna più di un bambino, anche di altezza inferiore ad un metro, deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
2. Le **persone invalide** in possesso della tessera di viaggio rilasciata dalla Regione Piemonte fruiscono gratuitamente dei servizi. Se indicato sulla tessera, la gratuità viene estesa anche all'accompagnatore della persona invalida. La Provincia di Cuneo ha predisposto la seguente pagina internet:
<http://www.provincia.cuneo.gov.it/trasporti/tessere-disabili>
3. Le **persone invalide in carrozzina** possono richiedere per i servizi di linea l'impiego di autobus idonei, telefonando ad uno degli Uffici URP e comunicando gli orari in cui desiderano utilizzare il servizio. Tale procedura è al momento indispensabile in quanto non tutti gli autobus del parco circolante sono ad oggi attrezzati per il trasporto carrozzine.
4. É concessa la libera circolazione agli appartenenti ai Corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Vigili del Fuoco e Polizia Locale, quest'ultima limitatamente all'ambito di competenza territoriale, che viaggino in divisa e non, purché domiciliati o residenti in Piemonte. Nel caso in cui gli appartenenti alle predette Forze dell'Ordine non viaggino in divisa, è concessa la libera circolazione previa esibizione del tesserino del corpo di appartenenza al conducente e/o al controllore. É concessa la libera circolazione esclusivamente al personale in divisa appartenente all'Esercito Italiano, alla Marina Militare ed all'Aeronautica Militare, in attività di servizio, purché domiciliati o residenti in Piemonte. É concessa inoltre la libera circolazione ai Funzionari della Motorizzazione Civile, degli Assessorati Trasporti delle Amministrazioni Regionali, Provinciali e Comunali, sulle linee di propria competenza, per svolgere i controlli competenti alla loro funzione. Per usufruire del trasporto gratuito devono essere in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
5. Il trasporto degli **animali** domestici accompagnati non deve essere motivo di pericolo per gli altri viaggiatori. Deve essere applicato a loro un congegno atto a renderli inoffensivi (ex. museruola, gabbietta...). Gli animali non devono essere alloggiati sui sedili. I cani di media e grossa taglia vengono assoggettati al pagamento del biglietto a tariffa intera e devono essere tenuti al guinzaglio presso le persone che li accompagnano. I cani e gli animali di piccola taglia (e/o le gabbie in cui sono custoditi) devono essere tenuti in grembo dal proprietario. In questo caso il

trasporto degli animali è gratuito. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

7. Ogni viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di **un bagaglio** di dimensione ragionevole e di peso non eccedente i 20 kg. Il bagaglio eccedente la franchigia è soggetto al pagamento del biglietto a tariffa fissa prevista per il trasporto bagagli. Il trasporto dei passeggini per bambini e degli sci al seguito del viaggiatore è gratuito. Il trasporto delle biciclette al seguito del passeggero è possibile in funzione dello spazio disponibile nelle bagagliere dell'autobus e può essere assoggettato al pagamento della tariffa prevista.
8. Il Consorzio GRANDA BUS si riserva comunque la facoltà di non accettare il trasporto di cose ed animali che possano essere di pericolo e/o arrecare disturbo al servizio di trasporto pubblico.

Sanzioni a carico dei viaggiatori

Riferimento a Legge Regionale n° 1/2000 e D.G.P. n° 518, 04/08/2005 e successive modifiche.

Chiunque risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del titolo di viaggio, al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria che varierà da un minimo di 20 volte ad un massimo di 60 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo. È ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa o, se più favorevole, al doppio del minimo della sanzione oltre alle spese di procedimento, se l'utente estingue l'illecito entro 60 giorni dalla contestazione. Trascorsi i 60 giorni senza che sia intervenuta la conciliazione si procederà con ordinanza-ingiunzione di € 60,00.

All'accertamento di tale irregolarità ed alla riscossione della relativa sanzione provvederà il Personale addetto al controllo e munito di documento di riconoscimento rilasciato dal Consorzio GRANDA BUS.

Le violazioni all'art. 465 e 466 (comma 1) possono essere conciliate entro 60 giorni versando la somma in misura ridotta di € 206,00. Trascorsi i 60 giorni senza che sia intervenuta la conciliazione si procederà con ordinanza-ingiunzione di € 400,00.

Chiunque in qualità di viaggiatore, volontariamente o involontariamente, arrechi danni alle vetture di proprietà del Consorzio è tenuto al risarcimento totale degli stessi.

In caso di contravvenzioni, eventuali contestazioni possono essere inviate per iscritto (utilizzando eventualmente l'apposito modulo), entro 30 giorni, a GRANDA BUS, via Circonvallazione 19, 12037 SALUZZO.

Reclami e rimborsi

1. **I titoli di viaggio non possono essere ceduti né rimborsati.** La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o da qualsiasi evento fortuito non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento.
2. **Sono previsti rimborsi dei titoli di viaggio non fruiti dai clienti nei casi di accertata responsabilità del Consorzio.** Il cliente che ritiene di aver diritto al rimborso del titolo di viaggio non utilizzato dovrà farne richiesta scritta al Consorzio.

Il Consorzio ha messo a disposizione dei clienti presso gli uffici URP e le rivendite autorizzate un apposito modulo per la comunicazione dei reclami e dei suggerimenti relativi ai servizi svolti.

Il Consorzio GRANDA BUS si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile.

Il risarcimento di eventuali danni subiti a bordo degli autobus e/o il rimborso dei titoli di viaggio potranno essere riconosciuti a seguito di comprovata colpa e responsabilità imputabili all'GRANDA BUS.

Le richieste dovranno essere inoltrate per iscritto al Consorzio GRANDA BUS.

Il modulo reclami

Il modulo reclami può essere scaricato dal sito internet www.grandabus.it, o può essere richiesto presso un Ufficio URP.

Una volta compilato il modulo deve essere consegnato ad uno degli uffici URP o inviato per posta elettronica, fax o posta ordinaria a GRANDA BUS:

consorzio trasporti		granda bus		MODULO SUGGERIMENTI - RECLAMI	
Gentili Clienti, Il Consorzio GRANDA BUS si impegna a garantirVi un elevato standard di servizio e a rendere l'utilizzo del mezzo pubblico sempre più adeguato alle Vostre esigenze di mobilità. Tutte le segnalazioni saranno prese in considerazione e sarà nostra cura risponderVi nel termine di 30 giorni dal ricevimento di questo modulo. Vi ringraziamo per la collaborazione.					
La / Il sottoscritto _____ cognome e nome _____ residente in via / piazza _____ n° civ. _____ cap _____ città _____ provincia _____ codice fiscale _____ tel _____ fax _____ e-mail _____ data evento _____ ora evento _____ località evento _____ località salita _____ località discesa _____ nr bus _____ Il problema si è presentato per la prima volta? ☐ SI ☐ NO ☐ descrizione sintetica dei fatti (indicare eventuale fondamento giuridico) _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ documenti giustificativi allegati _____ _____ _____ data _____ firma _____				TIPO DI SEGNALAZIONE suggiungimento ☐ addebiamento ☐ imbarso biglietto ☐ esadimento danni ☐ altro ☐ DISSERVIZIO anticipo corsa ☐ ritardo corsa ☐ corsa non effettuata ☐ fermata non effettuata ☐ affollamento veicolo ☐ vandita di soldi di viaggio ☐ DARENZE STRUTTURE gallina ☐ pulizia veicolo ☐ materiali rotabili ☐ informazioni al pubblico (pari, avvisi) ☐ altro ☐ PERSONALE comportamento ☐ scorretto del personale ☐ divisa ☐ esposizione tesserino ☐ sicurezza alla guida ☐ altro ☐	
Il modulo reclami può essere scaricato dal sito internet www.grandabus.it, o può essere richiesto presso un Ufficio URP. Una volta compilato il modulo deve essere consegnato ad uno degli uffici URP o inviato a GRANDA BUS per posta ordinaria, posta elettronica o via fax. Consorzio Trasporti GRANDA BUS Via Circonvallazione, 19 - 12037 Saluzzo (CN) Rex 0175-478.819 mail consorzio@grandabus.it Usare l'indirizzo Non scrivere nella parte sottostante					
n° prot.				data di posta e visto	
n° verbale					
01_28/12/2010					

In caso di sciopero

Per tutelare il diritto della persona alla mobilità, costituzionalmente tutelato, la legge 146/90 ha definito il Trasporto Pubblico Locale SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE. Ne consegue che il diritto allo sciopero deve essere fruito garantendo un congruo preavviso e l'erogazione di livelli minimi di servizio. Un'apposita Commissione di Garanzia (*) vigila sul comportamento di aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori; ad essa possono rivolgersi le associazioni degli utenti. Le principali garanzie a tutela del diritto alla mobilità sono le seguenti:

- gli scioperi sono esclusi nei periodi di più intenso traffico;
- tra due scioperi, da chiunque proclamati, che incidano sullo stesso bacino d'utenza deve intercorrere un intervallo di almeno 10 giorni;
- preavviso agli utenti, con almeno 5 giorni di anticipo, delle modalità di effettuazione dello sciopero;
- garanzia del servizio completo in due fasce orarie di almeno 6 ore.

() sede della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali è in Piazza del Gesù n. 46, 00186 Roma.*

Le utenze telefoniche sono: 06 94539600 - Fax: 06 94539680

Regole per il Personale a contatto con il pubblico

1. Rapporti con il cittadino

Il personale che per la propria mansione deve tenere dei rapporti con il pubblico dovrà comportarsi in ogni circostanza in modo educato, cortese e dignitoso, rispondendo alle richieste di informazione con cortesia; trattare tutti con rispetto, ma senza preferenze per alcuno; non offendere la morale e la religione ed evitare inoltre atteggiamenti o dichiarazioni che possano danneggiare l'immagine del Consorzio.

2. Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa

L'autista durante il servizio rappresenta il Consorzio e contribuisce in modo determinante alla sua immagine. Durante lo svolgimento del servizio deve tenere un comportamento corretto e pacato anche con persone poco educate; deve evitare ogni discussione, non deve rispondere in modo polemico ed eventuali critiche o commenti né scendere a vie di fatto anche se provocato; deve mantenere un atteggiamento positivo e disponibile.

L'autista deve inoltre evitare atteggiamenti o dichiarazioni che possano danneggiare l'immagine del Consorzio incompatibili con il ruolo o in contrasto con le disposizioni generali. In caso di informazioni sul servizio deve rispondere alla clientela con precisione e con linguaggio chiaro e comprensibile, senza distogliere l'attenzione dalla guida.

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

- non fuma in vettura;
- non utilizza, per motivi personali, telefoni ed altri apparecchi;
- evita ogni altro comportamento che possa ridurre l'attenzione alla guida e la sicurezza dell'esercizio;
- in presenza di passeggeri in attesa, anche in mancanza di segnali specifici, rallenta in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo momento;
- durante il servizio mantiene una postura corretta, consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la cittadinanza;
- fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto;
- evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto guida, anche per non rendere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- spegne il motore del mezzo durante la sosta al capolinea;
- aggiorna in modo appropriato gli indicatori di percorso;
- utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso per carrozzelle, ecc.);
- fornisce le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

3. Riconoscimento del personale viaggiante

Il personale viaggiante sarà riconoscibile per la divisa aziendale, e per il tesserino identificativo che dovrà portare appuntato, durante il servizio, in modo ben visibile sulla divisa. La divisa è uno dei simboli del Consorzio ed indossarla durante il servizio e mantenerla in ordine è un dovere di ciascun autista in quanto contribuisce oltre alla buona immagine consortile, ad accrescere l'autorevolezza di chi la indossa.

4. Cura della persona per il personale di contatto

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale;
- indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa di servizio prevista dalle disposizioni aziendali.

5. Corsi per il personale di guida e controllo

Il personale viaggiante è sottoposto a specifici programmi di formazione/aggiornamento. In particolare ogni 5 anni il personale di guida partecipa ad un corso di 35 ore per il rinnovo della CQC (Carta Qualificazione Conducente).

Sezione II - Analisi del servizio

Questa sezione è dedicata all'analisi del servizio offerto da GRANDA BUS mediante l'uso di 11 schede tematiche e indicatori della qualità del servizio.

Attraverso questo sistema la qualità prodotta all'interno dell'GRANDA BUS a favore della Clientela può essere tradotta in indicatori numerici, verificabile da parte di tutti e confrontabile sia con altre aziende del settore che all'interno della stessa GRANDA BUS.

Le principali grandezze ed unità di misura per il calcolo degli indicatori utilizzati in ciascuna scheda tematica sono le seguenti:		
Comuni raggiunti dalle linee		280
Popolazione del territorio servito		circa 1.850.000
Superficie dei Comuni serviti (Kmq)		circa 8.000
Vetture/km Servizio Interurbano		circa 10.500.000
Vetture/km Servizio Urbano		circa 1.300.000
Passeggeri trasportati Servizio Interurbano		circa 10.000.000
Passeggeri trasportati Servizio Urbano		circa 3.500.000
N° corse programmate all'anno Servizio Interurbano		circa 390.000
N° corse programmate all'anno Servizio Urbano		circa 180.000
Ore/anno di servizio offerto Servizio Interurbano		circa 280.000
Ore/anno di servizio offerto Servizio Urbano		circa 60.000
Posti offerti medi per autobus (posti seduti + posti in piedi)	Interurbano	48 +22
	Urbano	22 +56

La qualità percepita

Ogni anno GRANDA BUS svolge un'indagine sulla soddisfazione dei propri utenti al fine di conoscere e misurare la qualità percepita dei propri servizi ed individuare preziosi spunti per il miglioramento.

L'indagine coinvolge un campione omogeneo delle linee esercite dalla società, attraverso un questionario distribuito a bordo autobus ad un campione rappresentativo di utenti.

Nella tabella successiva verrà riportata una sintesi dei risultati ottenuti. Il voto medio viene espresso nella scala da 1 a 3.

SCHEDE TEMATICHE	2015	
	% soddisfatti	Voto medio
1) Sicurezza del viaggio	98,59%	2,77
2) Rispetto ambientale	95,37%	2,49
3) Regolarità del servizio	98,93%	2,75
4) Puntualità del servizio al capolinea di destinazione	92,14%	2,45
5) Servizi per viaggiatori con handicap	98,21%	2,61
6) Qualità dei veicoli	90,04%	2,36
7) Pulizia dei veicoli	97,17%	2,54
8) Esaustività informazioni alla Clientela	98,23%	2,60
9) Riscontro ai reclami	94,12%	2,47
10) Aspetti relazionali e comportamentali	98,24%	2,63
11) Complessiva qualità del servizio	99,23%	2,65
GIUDIZIO COMPLESSIVO	96,39%	2,57

Le schede tematiche

1) Sicurezza del Viaggio	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Veicoli pre_euro ed euro_0 / veicoli circolanti x 100	n.a.	n.a.	n.a.
Veicoli pre_euro ed euro_0 (da data divieto circolazione)	0	0	0
Controlli manutentivi ordinari annui / veicoli circolanti	>=12	>=12	>=12
Veicoli > 15 anni	0	81	0
Età tutti veicoli / veicoli circolanti x 100 (primi 2 anni servizio)	n.a.	n.a.	n.a.
Età tutti veicoli / veicoli circolanti x 100 (dal 3° anno)	<= 11	11,82	<= 11
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	98,59%	>70%

2) Rispetto ambientale	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Veicoli da euro 3 e oltre / veicoli circolanti x 100	>= 40%	81,23%	>=40%
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	95,37%	>70%

3) Regolarità del servizio	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
% corse effettive/programmate	>= 95%	99,99%	>=95%
Grado di soddisfazione della Clientela	> 70%	98,93%	>70%

4) Puntualità del servizio	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Ore di punta			
% autobus in orario nelle ore di punta da 0 a 5 min	>= 85%	96,42%	>=85%
% autobus in ritardo nelle ore di punta da 6 a 15 min	<= 10%	3,05%	<=10%
% autobus in ritardo nelle ore di punta >15 min	<= 5%	0,53%	<=5%
Ore rimanenti			
% autobus in orario nelle ore rimanenti da 0 a 5 min	>= 90%	98,56%	>=90%
% autobus in ritardo nelle ore rimanenti da 6 a 15 min	<= 9%	0,93%	<=9%
% autobus in ritardo nelle ore rimanenti >15 min	<=1%	0,51%	<=1%
Grado di soddisfazione della Clientela	> 70%	92,14%	> 70%

5) Pulizia e condizioni igieniche	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Pulizia Ordinaria (interv. gg/mezzi)	>=1	>=1	>=1
Pulizia Radicale (interv. anno/mezzi)	>=12	>12	>=12
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	97,17%	>70%

6) Comfort e qualità dei veicoli	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
% mezzi con dispositivi acustici/visivi sul totale mezzi	>= 99%	100%	>=99
Climatizzazione	>= 70%	83,02%	>=70%
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	90,04%	>70%

7) Servizi per viaggiatori con handicap	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Accessibilità facilitata - sollevatore carrozzine	>= 50%	66,31%	>=50%
Grado di soddisfazione della Clientela	> 70%	98,21%	>70%

8) Informazione alla Clientela	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Tempo medio attesa informazioni via telefono	<= 1,5 min	<1,5 min	<= 1,5 min
Tempo medio attesa informazioni via fax e/o posta elettronica	Entro 24h gg feriali e 72h nei gg festivi	Entro 24h gg feriali e 72 h nei gg festivi	Entro 24h gg feriali e 72h gg festivi
Fascia oraria d'operatività	<u>Vedere orari uffici dettagliati nella premessa</u>		
Diffusione orari alle fermate (paline con orario / paline totali)	100%	100%	100%
Numero di rivendite / centri abitati	>= 60%	94%	>=60%
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	98,23%	>=70%

9) Aspetti relazionali e comportamentali	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	98,24%	>70%

10) Riscontro reclami della Clientela	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Tempo medio di riscontro ai ricorsi / reclami in giorni lavorativi	<= 5	<= 5	<=5
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	94,12%	>70%

11) Complessiva qualità del servizio	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Grado di soddisfazione della Clientela	>70%	98,23%	>70%

Indici di efficacia ed efficienza

A) Efficacia	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Ricavi da traffico / vetture km x 100	$\geq 63\%$	102,08%	$\geq 63\%$
nr. posti a sedere / veicoli circolanti	≥ 45	48	≥ 45

B) Efficienza	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016
Ricavi da traffico / costi operativi al netto dei costi infrastruttura x 100	$\geq 35\%$	40,44%	$\geq 35\%$
Velocità commerciale	≥ 35 km/h	37,51 km/h	≥ 35 km/h
Vetture km anno / veicoli (escluse le scorte)	≥ 34.000 KM	38.313 km	≥ 34.000 km
Esposizione massima parco autobus / veicoli circolanti	$\leq 90\%$	89%	$\leq 90\%$