



CARTA DELLA MOBILITA'

**"SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:
AREA EXTRAURBANA MILANO SUD-OVEST"**

"PROVINCIA DI MILANO"

EDIZIONE 2014

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

INDICE

PRESENTAZIONE

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

PROFILO AZIENDALE

- Costituzione
- Attività
- Struttura
- Certificazioni qualità ambiente

RETE DI ESERCIZIO

- Territorio servito
- Caratteristiche della rete

DOCUMENTI DI VIAGGIO

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

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

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

QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

PRESENTAZIONE

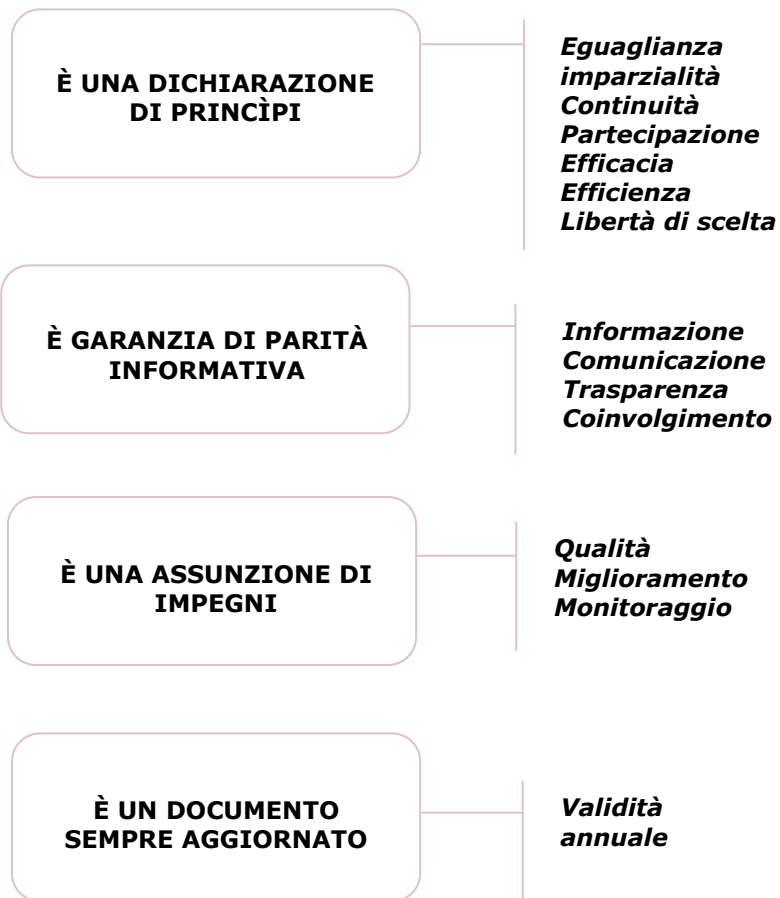
RIFERIMENTI NORMATIVI

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

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

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



| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

PRINCIPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, PMT S.r.l. si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dalla Provincia di Milano in conformità ai seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap (secondo la classificazione adottata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità), attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

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

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

Libertà di scelta

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

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

COSTITUZIONE

PMT Srl (Pavia Milano Trasporti) è una società soggetta a direzione e coordinamento di LINE Spa, costituita il **14.10.2010** per effetto del fallimento della società SILA Spa di cui ha assorbito i servizi di trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Pavia e della Provincia di Milano.

Il Capitale Sociale, interamente versato, di PMT Srl ammonta a 90.000 Euro.

PMT ha sede legale, amministrativa e di esercizio a **Pavia in Via Donegani, 7** e sei unità locali site sul territorio pavese e milanese adibite a rimessaggio dei mezzi.

Cod. fiscale - Part. IVA - Reg. Impr. di Pavia n. 02382110183
Iscritta al n. PV 0268734 di R.E.A. - C.C.I.A.A. di Pavia

ATTIVITA'

L'attività principale di PMT è il trasporto pubblico locale su gomma di persone che attualmente svolge in forza di contratti sottoscritti rispettivamente con:

- la Provincia di Pavia per la Sottorete Pavese
- la Provincia di Milano per il Lotto 5/B
- il Comune di Pavia per il Servizio Palestre Provincia di Pavia
- la Società SETA per il subappalto di servizi di linea extraurbani della Provincia Piacenza
- la Società LINE Servizi per la Mobilità Spa per il subappalto di servizi di linea extraurbani del Comune di Pavia;

complessivamente con una produzione annua di oltre 4.300.000 Km. così distribuiti:

| | Percorrenze |
|---|---------------------|
| PROVINCIA DI MILANO-SUD OVEST | 1.381.561,50 |
| PROVINCIA DI PAVIA-PAVESE | 3.603.779,27 |
| PROVINCIA DI PAVIA-PAVESE (effettuate da PMT) | 2.873.121,17 |
| PROVINCIA DI PAVIA-PAVESE (percorrenze dei subappaltatori) | 730.658,10 |
| PROVINCIA PIACENZA-Subappalto SETA | 21.544,01 |
| COMUNE DI PAVIA-Subappalto LINE | 26.091,20 |
| totale PMT (al netto delle percorrenze date in subappalto a SAPO e Della Valle) | 4.302.317,88 |
| Noleggio | 4.303,00 |
| totale PMT | 4.306.620,88 |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

STRUTTURA

PMT Srl ha un organico di **133** dipendenti così suddivisi:

| | |
|------------------------------|------------|
| ✓ Quadri e Impiegati: | 16 |
| ✓ Addetti all'esercizio: | 4 |
| ✓ Addetti alla manutenzione: | 8 |
| ✓ Operatori di esercizio: | 105 |
| COMPLESSIVO | 133 |

PMT Srl opera su 7 siti, uno dei quali costituisce la sede legale ed operativa; gli altri sono distaccamenti periferici:

| | |
|--|--|
| Sede legale ed operativa | Via Donegani n. 7 27100 PAVIA |
| Distaccamenti Periferici (Deposit): | Torre d'Isola – Via Del Commercio 3 Pieve Porto Morone – Via Cà De Bassi snc Filighera – Via Privata Marocco, 10 Lacchiarella - S.da Prov.le Binasco-Melegnano (Centro Comm.le "Il Girasole") Milano Famagosta – Via Palatucci snc |

PMT Srl ha in dotazione n° **115** autobus, così distribuiti:

| Tipologia autobus | N° vetture |
|--|------------|
| Noleggio | 4 |
| Mezzi Provincia di Pavia – Sottosettore Pavese | 79 |
| Mezzi Provincia Milano – Area Sud Ovest Pavese | 32 |
| Totale | 115 |

CERTIFICAZIONI QUALITA'

PMT S.r.l. opera con un sistema di gestione per la Qualità, che l'Organismo di certificazione ANCIS ha certificato essere conforme alle norme UNI EN ISO 9001 il 5 settembre 2011.

La certificazione da parte di Organismi accreditati a livello nazionale ed internazionale è il riconoscimento, attestato in modo indipendente, che **PMT S.r.l.** dispone di adeguati sistemi di gestione per la qualità.

Le norme della serie ISO 9000 aiutano l'impresa a progettare e produrre beni e servizi finalizzati a soddisfare le esigenze del cliente, in una prospettiva di miglioramento continuo delle prestazioni.

L'obiettivo 2014 sarà orientato all'estensione della certificazione a norma UNI EN ISO 14001 e OH SAS 18001.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |



POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

La Direzione Generale intende formalizzare il proprio impegno a perseguire la soddisfazione dei clienti, la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

La definizione del campo di applicazione, degli obiettivi e delle caratteristiche del sistema di gestione manageriale in oggetto è una politica aziendale definita tenendo conto di vari elementi, tra i quali:

- le volontà dell'azienda, espressa dal Consiglio di Amministrazione e dal Presidente;
- la conoscenza della situazione attuale;
- lo stato dei sistemi manageriali e di controllo attualmente in atto;
- la cultura del personale;
- le risorse disponibili;
- le leve manageriali a disposizione;
- i tempi ed i percorsi di crescita che si intendono seguire.

Alla base di questo processo si colloca la condivisione della missione dell'azienda, esplicitata dal CDA e condivisa dal personale ai diversi livelli, in modo che i comportamenti siano sempre ispirati da una tensione morale che permetta di dare le motivazioni di ordine superiore necessarie per la conquista dell'eccellenza.

La missione di PMT può essere individuata tenendo conto dei seguenti elementi:

- concetto di servizio per ciascuno dei servizi forniti.
- attese degli utenti e dei fruitori dei servizi, incluse quelle relative alla qualità del servizio.
- attese degli Stakeholders.
- motivazioni del personale e adozione di sistemi cooperativi.
- ruolo dell'azienda nei progetti di interesse per la Comunità ed il territorio.
- orientamento dell'azienda per la riduzione dell'impatto ambientale e dei rischi dovuti alle proprie attività.
- ruolo dell'azienda per la promozione dello sviluppo sostenibile.

Alcuni possibili obiettivi applicativi individuati sono tra i seguenti :

1. Rapporti con gli Utenti, i Cittadini e gli Stakeholders:

- Aspettative e caratteristiche della domanda sociale e delle attese degli Stakeholders.
- Configurazione evolutiva dei servizi forniti in relazione alla Missione di PMT.
- Monitoraggio e controllo dei sistemi di erogazione dei servizi forniti, per adeguarli all'evoluzione della domanda potenziale.
- Definizione, monitoraggio e controllo delle attese e della qualità dei servizi forniti.
- Comunicazione ed informazione.
- Scelte di make-or buy, requisiti e garanzie per la qualificazione e selezione dei fornitori.
- Politiche di appalto/esecuzione lavori.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

2. Rapporti con il Personale:

- Condizioni di lavoro.
- Salute e sicurezza.
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, assenza di discriminazioni.
- Motivazioni del personale.
- Coinvolgimento dei lavoratori e sistemi cooperativi.
- Sviluppo professionale e retribuzioni.
- Comunicazione ed informazione.

3. Rapporti con il territorio e l'ambiente locale

- Partecipazione a progetti di interesse comune (uso dell'energia, trasporti e sviluppo sostenibile).
- Minimizzazione dell'impatto ambientale e dei rischi legati alle attività di produzione, di distribuzione e ai cantieri (emissioni, rifiuti, rumori, ecc.).
- Bilanci ambientali.
- Comunicazione, informazione e formazione.

4. Rapporti cooperativi a livello nazionale ed internazionale

- Progetti innovativi per lo sviluppo sostenibile, in particolare nell'ambito dei trasporti.
- Progetti cooperativi.
- Comunicazione, informazione e formazione.

La Direzione Generale

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

RETE DI ESERCIZIO

Aggiornamento al 31 Dicembre 2013

TERRITORIO SERVITO

| | |
|-------------------------------|--------------|
| Struttura del territorio: | pianeggiante |
| Residenti: | 1.438.937 |
| Densità per Km ² . | 3.713,29 |
| Passeggeri trasportati (2013) | 1.479.218 |

CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio: Provincia di Milano – sottorete Sud Ovest - Lotto 5B

CARATTERISTICHE DELLA RETE

| | | |
|-------------------------------|--|-----------------------|
| Tipologia di servizi: | servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti) | |
| distanza media delle fermate: | 2,10 Km. | |
| Lunghezza della rete: | 303 km | |
| Numero delle fermate: | 144 | 100% con palina |
| | | 100% con informazioni |

Linee:

| LINEA |
|---------------------------------|
| Z 501 Milano - Binasco |
| Z 509 Milano - Motta |
| Z 510 Milano - Lacchiarella |
| Z 515 Milano - Zibido - Binasco |
| Z 516 Rosate - Binasco - Milano |

| | |
|-----------------------|--|
| copertura: | 361 giorni di trasporto nell'arco dell'anno |
| fasce orarie: | dalle 05.33 alle 21.45 nei giorni feriali dalle 07,38 alle 20.42 nei giorni festivi |
| velocità commerciale: | 38,06 km/h |
| festività: | il servizio è sospeso nei giorni 1° Gennaio, 1° Maggio, 15 Agosto, 25 Dicembre. |
| sciopero: | il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: dalle 06,30 alle ore 09.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18,00. |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

DOCUMENTI DI VIAGGIO

TIPOLOGIE E TARIFFE

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dalla Provincia di MILANO sulla base delle indicazioni normative della regione Lombardia:

| | |
|------------------|---|
| Tipologia | Biglietto di corsa semplice |
| Validità | Durata del viaggio dalla località di partenza a quella di destinazione. Il biglietto convalidato è personale e non cedibile. |
| Convalida | All'inizio del viaggio a mezzo oblitteratrice a cura dell'Utente. Qualora l'oblitteratrice non fosse funzionante il titolo di viaggio deve essere annullato dall'autista o direttamente dall'utente apponendo giorno e ora di salita sul mezzo. |

| | |
|---------------------------|--|
| Tipologia | Abbonamento 5 giorni a vista |
| Validità | Cinque giorni a scelta dell'Utente nella settimana di validità apposta con timbro dalla rivendita al momento del rilascio, senza limitazioni di orari e corse. I due giorni di non utilizzo devono essere annullati dalla rivendita all'atto del rilascio apponendo una barra a penna o il timbro "nullo" sui giorni annullati prescelti. Può essere utilizzato su una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo il collegamento riportato nella tessera personale di riconoscimento abbonati. |
| Convalida | All'inizio del primo viaggio a mezzo oblitteratrice a cura dell'Utente. |
| Ulteriori Obblighi | L'abbonamento ha validità solo se accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento abbonati PMT. Il numero di tessera di riconoscimento deve essere riportato a penna sull'abbonamento. |

| | |
|---------------------------|--|
| Tipologia | Abbonamento settimanale con validità di sette giorni da lunedì a domenica |
| Validità | Sette giorni da lunedì a domenica nella settimana di validità apposta con timbro dalla rivendita al momento del rilascio, senza limitazioni di orari e corse. Può essere utilizzato su una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo il collegamento riportato nella tessera personale di riconoscimento abbonati. |
| Convalida | All'inizio del primo viaggio a mezzo oblitteratrice a cura dell'Utente. |
| Ulteriori Obblighi | L'abbonamento ha validità solo se accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento abbonati PMT. Il numero di tessera di riconoscimento deve essere riportato a penna sull'abbonamento. |

| | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

| | |
|---------------------------|---|
| Tipologia | Abbonamento mensile a vista |
| Validità | Dal primo all'ultimo giorno del mese di validità apposto con timbro dalla rivendita al momento del rilascio, senza limitazioni di orari e corse. Può essere utilizzato su una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo il collegamento riportato nella tessera personale di riconoscimento abbonati. |
| Convalida | All'inizio del primo viaggio a mezzo oblitteratrice a cura dell'Utente. |
| Ulteriori Obblighi | L'abbonamento ha validità solo se accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento abbonati PMT. Il numero di tessera di riconoscimento deve essere riportato a penna sull'abbonamento. |

| | |
|------------------|---|
| Tipologia | Abbonamento annuale a vista |
| Validità | Dal primo giorno del mese successivo a quello di acquisto e per dodici mesi consecutivi. Può essere utilizzato su una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo il collegamento riportato nella tessera personale di riconoscimento abbonati. |
| Convalida | Il titolo di viaggio annuale viene rilasciato solo presso la sede legale di PMT. |

| | |
|---------------------------|--|
| Tipologia | Documento di viaggio multicorse 10 viaggi |
| Validità | Durata del viaggio dalla località di partenza a quella di destinazione. Può essere utilizzato da più Utenti contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni Utente, purché uno di essi sia in possesso della matrice. |
| Convalida | All'inizio del viaggio a mezzo oblitteratrice a cura dell'Utente. Qualora l'oblitteratrice non fosse funzionante il titolo di viaggio deve essere annullato dall'autista o direttamente dall'utente apponendo giorno e ora di salita sul mezzo. |
| Ulteriori Obblighi | La matrice, identificata dalla dicitura "matrice" posta in diagonale sul retro dell'ultimo biglietto, deve essere conservata dall'Utente fino all'effettuazione dell'ultimo viaggio. |

Per avere maggiori informazioni o per poter scaricare i moduli di autocertificazione e richiesta tessera di riconoscimento visitare il sito www.pmtsrl.it

| Servizi di Trasporto pubblico locale extraurbano | | | | | | |
|--|----------------|---------------|------------------|--------------|--------------|------------|
| DGR 1204 del 29 dicembre 2010 | | | | | | |
| Allegato n°1 alla deliberazione di Giunta Provinciale prot. n. 53366 del 1/09/2012 | | | | | | |
| Tariffe in vigore dal 15 Settembre 2013 determinate sulla base delle TUR (tariffe uniche regionali di riferimento) | | | | | | |
| Tratta Tariffaria | Corsa semplice | Abb. 5 Giorni | Abb. Settimanale | Abb. Mensile | Abb. Annuale | Multicorse |
| 1 | € 1.30 | € 7.80 | € 9.10 | € 32.00 | € 307.00 | € 12.15 |
| 2 | € 1.70 | € 9.90 | € 11.70 | € 41.00 | € 394.00 | € 15.65 |
| 3 | € 2.10 | € 12.00 | € 14.10 | € 49.50 | € 474.00 | € 19.15 |
| 4 | € 2.40 | € 13.90 | € 16.40 | € 57.50 | € 551.00 | € 21.95 |
| 5 | € 2.75 | € 15.90 | € 18.80 | € 66.00 | € 632.50 | € 25.30 |
| 6 | € 3.15 | € 17.70 | € 21.00 | € 73.50 | € 706.50 | € 29.00 |
| 7 | € 3.45 | € 19.50 | € 23.00 | € 80.50 | € 771.50 | € 31.95 |
| 8 | € 3.85 | € 21.20 | € 25.00 | € 87.50 | € 841.00 | € 35.25 |
| 9 | € 4.55 | € 24.00 | € 28.30 | € 99.00 | € 952.50 | € 41.95 |

| | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

| Servizi di Trasporto pubblico locale extraurbano | | | | | | |
|--|----------------|---------------|------------------|--------------|--------------|------------|
| DGR 1204 del 29 dicembre 2010 | | | | | | |
| Allegato n°1 alla deliberazione di Giunta Provinciale prot. n. 53366 del 1/09/2012 | | | | | | |
| Tariffe in vigore dal 15 Settembre 2013 determinate sulla base delle TUR (tariffe uniche regionali di riferimento) | | | | | | |
| Tratta Tariffaria | Corsa semplice | Abb. 5 Giorni | Abb. Settimanale | Abb. Mensile | Abb. Annuale | Multicorse |
| 10 | € 5.25 | € 26.50 | € 31.30 | € 102.00 | € 1027.50 | € 48.60 |
| 11 | € 5.80 | € 28.00 | € 33.00 | € 102.00 | € 1027.50 | € 53.50 |
| Sovratassa vendita a bordo | € 1.30 | | | | | |
| Bagaglio | € 1.30 | | | | | |
| Tessera di Riconoscimento | € 6.50 | | | | | |

Con DGR 1204 del 29 dicembre 2010 Regione Lombardia ha introdotto una serie di nuovi titoli di viaggio:

| | |
|---|--|
| Tipologia | "IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Spostamenti occasionali |
| Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario | E' un incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico per gli spostamenti occasionali dei nuclei famigliari. Un adulto in possesso di un titolo di viaggio ordinario valido per la tratta oggetto dello spostamento trasporta gratuitamente 1 o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela. |
| Altre Caratteristiche | I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli. Il rapporto di parentela è autocertificabile mediante la sottoscrizione di apposito modulo. Il modulo di autocertificazione debitamente compilato è da considerarsi documento valido per accedere ai servizi di TPL ai sensi della presente offerta. |
| Layout | Su richiesta dell'utente, a seguito della presentazione della copia del modulo di autocertificazione, l'azienda fornirà una tessera gratuita con il layout "Io Viaggio In Famiglia" definito da Regione Lombardia, intestata al minore e riportante i nominativi degli accompagnatori appartenenti al medesimo nucleo parentale. La tessera da diritto ad usufruire dell'offerta Io Viaggio in Famiglia presso tutte le aziende di trasporto operanti in Lombardia. E' lasciata discrezionalità alle aziende se accompagnare la tessera con un titolo gratuito con layout analogo a quello dei titoli di corsa semplice/biglietti a tempo oppure se non prevedere alcun documento di accompagnamento alla tessera/modulo autocertificato. |
| Obblighi | Il modulo di autocertificazione è scaricabile dal sito internet degli Enti Locali e delle aziende e disponibile presso i punti vendita aziendali; i moduli possono essere riconsegnati presso gli stessi punti vendita. |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

| | |
|---|---|
| Tipologia | "IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Abbonamenti |
| Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario | <p>E' un'agevolazione per le famiglie in cui uno o più utenti sono abbonati ai servizi di TPL in Lombardia.</p> <p>Gli abbonamenti mensili ed annuali dei figli minori di 18 anni sono soggetti ai seguenti sconti rispetto alla tariffa ordinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1° figlio a tariffa intera - 2° figlio sconto del 20% - dal 3° figlio dello stesso nucleo familiare gratuitamente. <p>Utilizzatore: minore fino a 18 anni, con sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione è il secondo figlio e se il genitore ed il primo figlio siano dotati di pari abbonamento a tariffa intera, secondo le tabelle regionali di riferimento; dal terzo figlio compreso, il doc è gratuito.</p> |
| Altre Caratteristiche | <p>I figli devono appartenere allo stesso nucleo familiare. Il rapporto di parentele è autocertificabile mediante il modulo scaricabile dal sito internet: www.pmtsrl.it</p> <p>L'incentivo è valido per tutti gli abbonamenti mensili e annuali a tariffa ordinaria venduti dall'azienda.</p> <p>Lo sconto del 3° figlio è valido solo per titoli di viaggio della stessa tipologia dei primi due figli (annuale o mensile). All'atto della richiesta dell'abbonamento si dovranno presentare i titoli di viaggio dei primi utilizzatori.</p> |
| Layout | il layout rimane quello ordinario dei titoli. |
| Obblighi | <p>Il modulo di autocertificazione deve essere scaricabile dal sito internet degli Enti Locali e delle aziende e disponibile nei punti vendita aziendali, rilevabili nel sito internet: www.pmtsrl.it.</p> <p>Laddove esistano agevolazioni più favorevoli per l'utente, le stesse devono essere mantenute in vigore.</p> |

| | | | | |
|---|--|------|------|-------------|
| Tipologia | "IO VIAGGIO IN LOMBARDIA" <i>Giornaliera - Bigiornaliera - Trigioraliera - Settimanale</i> | | | |
| Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario | <p>Titolo di viaggio integrato con validità rispettivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio <p>E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.</p> | | | |
| TITOLO DI VIAGGIO | 1 GG | 2 GG | 3 GG | Settimanale |
| Tariffa | 15 € | 25 € | 30 € | 40 € |
| Layout | Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: www.pmtsrl.it | | | |
| Obblighi | Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emittitrici automatiche SBME, più i punti vendita per le altre aziende di trasporto. | | | |

| | | | |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

| | |
|---|---|
| Tipologia | "IO VIAGGIO IN LOMBARDIA" <i>Mensile</i> |
| Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario | Titolo di viaggio integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale. Può essere utilizzata in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali. |
| Livello Tariffario | Livello tariffario: 99 euro. |
| Layout | Trenord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: www.pmtsrl.it . Costituiscono titolo di viaggio la tessera elettronica affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio In Lombardia - Mensile" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: www.pmtsrl.it . In una prima fase sperimentale, il titolo cartaceo mensile "Io Viaggio In Lombardia" sarà stampato unicamente da Trenord. |
| Obblighi | Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato. |

| | |
|---|--|
| Tipologia | "IO VIAGGIO IN LOMBARDIA" <i>Trimestrale ed annuale</i> |
| Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario | Titoli di viaggio integrati di solo 2° classe con validità dal primo giorno del mese. Sono validi su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per il titolo "Io viaggio ovunque in Lombardia" mese. Possono essere utilizzati, in abbinamento alla CartaPlus Lombardia annuale, per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express ed alla prima classe dei treni regionali. |
| Livello Tariffario | E' confermato l'attuale livello tariffario del CRT a tariffa intera trimestrale e annuale corrispondente a: - 285 euro a trimestre - 999 euro all'anno |
| Layout | Trenord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia e riportato nel sito www.pmtsrl.it . Costituisce titolo di viaggio la CRS integrata con le funzionalità per il settore trasporti affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio in Lombardia - Trimestrale/Annuale" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout definito da Regione Lombardia. |
| Obblighi | Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più eventuali punti per le altre aziende di trasporto ed i ns. punti vendita aziendali. I titoli di viaggio devono essere accompagnati esclusivamente dalla tessera personale e gratuita "Io Viaggio" o in alternativa dalla Carta Regionale dei Servizi integrata con le funzionalità del settore trasporti. |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

| | |
|---|---|
| Tipologia | "IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA" <i>Per la Provincia di Milano e per la Provincia di Pavia</i> |
| Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario | Titolo di viaggio integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento. E' valido su tutti i collegamenti aventi origine e destinazione all'interno della stessa Provincia e sui mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale. Può essere utilizzata in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali. |
| Livello Tariffario | Io Viaggio Ovunque Provincia di Pavia: 75,00 €; Io Viaggio Ovunque Provincia di Milano: 80,00 €. |
| Layout | Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio Ovunque in Provincia" definito da Regione Lombardia. L'abbonamento Io Viaggio Ovunque in Provincia deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento "Io Viaggio" da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie compilando l'apposito modulo e consegnando n° 2 fototessere. |
| Rete di Vendita | Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie ed emettitrici automatiche SBME, gli ATM Point e, nel momento in cui vi sarà la stampa cartacea, anche nella rivendita di Milano Famagosta (per il titolo di viaggio Provincia di Milano) e dell'Autostazione di Pavia (per il titolo della Provincia di Pavia). |

SITAM

Il sistema tariffario a zone in vigore nell'area metropolitana milanese è denominato SITAM (Sistema Integrato Trasporti Area Milanese); è gestito dall'ATM e PMT PAVIA vi aderisce come la maggior parte delle linee di trasporto pubblico su gomma che si muovono nella della Provincia di Milano.

I biglietti e gli abbonamenti interurbani e cumulativi sono a tariffa progressiva, in funzione della distanza da percorrere. A questo scopo, Milano è stata divisa in due corone (interna ed esterna alla linea 90/91); il territorio circostante a Milano -che possiamo immaginare come un grande cerchio- è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate via via dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata in gergo "semizona" (= ½ zona). Ne deriva che le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione. In linea generale, il risultato è che le tariffe aumentano man mano che si percorre una distanza maggiore. Seguono questo principio i biglietti ordinari, i settimanali 2x6 e gli abbonamenti mensili per studenti, che vengono contraddistinti con la stessa progressione di colori utilizzata per le corone.

Altri tipi di documenti interurbani e cumulativi hanno invece tariffe che procedono per "aree", ossia raggruppamenti di corone. Infatti le corone descritte sopra vengono accorpate per maggior semplicità in aree concentriche, sulla base delle quali -sempre secondo il principio della distanza percorsa- vengono definiti i prezzi degli abbonamenti. Le aree così individuate sono:

- l'Area Piccola (rete di Milano + corona gialla)

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

- l'Area Media (Area Piccola + corone verde e rossa)
- l'Area Grande (Area Media + corone azzurra e marrone)
- l'Area Plus 1 (rete di Milano + tutta la rete interurbana)
- l'Area Intera (territorio di Milano esterno alla filovia 90/91 + tutte le corone fino alla marrone compresa)
- l'Area Esterna (Area Intera + alcune località esterne alla corona marrone).

TITOLI DI GRATUITÀ

La circolazione gratuita e le agevolazione tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate dai provvedimenti normativi della Regione Lombardia. In particolare la Deliberazione della Giunta Regionale 12.03.04 n° 7/16747 "Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale".

La Regione Lombardia rilascia direttamente le Tessere di Libera circolazione, che sono di 4 tipi:

- Tessera di libera circolazione gratuita
- Tessera di libera circolazione agevolata
- Tessera di libera circolazione a tariffa intera
- Tessera di libera circolazione a tariffa ridotta.

Per informazione e richieste:

- Numero Verde della Regione Lombardia 840.00.00.08 (da telefoni fissi) o centralino 02.67087474, ovvero rivolgersi allo Spazio Regione della Lombardia, via Dante 136 a Cremona: lun-gio 9.30-12.30 e 14.30-16.30 e ven. 9.30-12.30.
- Telefonare al numero 0371.449.11 negli altri casi.

TESSERE DI RICONOSCIMENTO ABBONATI

La tessera di riconoscimento ha validità **quinquennale** e deve essere abbinata a qualsiasi titolo di viaggio in abbonamento PMT, in relazione al quale la tessera ne assicura la non cedibilità. Il modulo riporta in calce un tagliando di ricevuta che deve essere rilasciato all'Utente all'atto della consegna alla rivendita del modulo compilato. Il tagliando, debitamente timbrato dalla rivendita, autorizza l'Utente ad acquistare abbonamenti nei sessanta giorni successivi alla data di consegna della richiesta, termine entro il quale PMT garantisce la consegna della tessera.

L'Utente deve compilare l'apposito modulo disponibile presso le Rivendite autorizzate, da sottoscrivere per l'accettazione delle norme in esso contenute, ed allegare due foto tessere recenti. L'emissione della tessera di riconoscimento ha un costo pari a **5 volte il prezzo del biglietto corsa semplice di "tratta 1"**. In caso di smarrimento, furto o cambio di percorso, va data comunicazione scritta a PMT, richiedendone il duplicato o la sostituzione.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

PUNTI VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo PMT ed elencati sul sito internet www.pmtsrl.it.

RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO NON UTILIZZATI

Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso su richiesta del cliente, che deve essere indirizzata a PMT Srl per iscritto. Il rimborso è riconosciuto:

- per gli abbonamenti annuali, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito; la richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento;
- per l'abbonamento annuale scolastico (TESSERONE), nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito; ; la richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento;
- per l'abbonamento mensile, nella misura del 90% della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito; la richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento;
- per il settimanale non obliterato, nella misura del 90% del prezzo di vendita, da richiedersi entro il martedì della settimana di riferimento; la richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento;
- per il multiplo 10 viaggi, nella misura del 90% del prezzo di vendita di ogni biglietto non obliterato;
- per il biglietto ordinario di corsa semplice: nella misura del 90% del prezzo di vendita del biglietto non obliterato.

In caso di adeguamento tariffario il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.

SANZIONI AMMINISTRATIVE (LEGGE REGIONALE N° 6/2012)

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.

L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione della sanzione amministrativa **da un minimo di dieci ad un massimo di cinquanta volte il costo del biglietto** ordinario di corsa semplice di classe minima. In caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata. Qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

E' ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta, pari alla terza parte della sanzione sopra indicata, se il pagamento avviene al momento della contestazione ovvero entro 60 giorni dalla stessa o dalla notificazione degli estremi della violazione della Legge Regionale 6/2012).

La sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- Conto corrente postale n. 6578054 intestato a PMT S.r.l. – 27100 PAVIA – Via Donegati, 7 (citare sul retro del bollettino il numero del verbale di accertamento).
- Versamento diretto presso gli uffici di PMT Srl, siti in Pavia, Via Donegati, 7.

Ai sensi della Legge Regionale 6/12, entro 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione l'interessato può fare pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla Direzione Generale di **PMT Srl** e può chiedere di essere sentito dalla medesima autorità, all'indirizzo di Lodi sopra indicato.

In caso di ripetuto abuso delle tessere di abbonamento o di libera circolazione è previsto il sequestro cautelativo del documento, oltre al pagamento della sanzione e della tariffa di riferimento.

Con la nuova normativa vengono anche modificati gli importi delle sanzioni che ora ammontano a:

⇒ **Importo sanzione intera:**

- € 130,00 + € 15,00 per spese di procedura = € 145,00

⇒ **Importo sanzione ridotta:**

- pagamento entro 60 giorni: € 43,33 + € 15,00 per spese di procedura = € 58,33

- pagamento entro 5 giorni: € 30,33 + € 15,00 per spese di procedura = € 45,33

- pagamento immediato: € 30,00

L'importo della sanzione verrà raddoppiato in caso di reiterazione della sanzione stessa entro tre anni.

Si ricorda che per poter viaggiare con un abbonamento sui mezzi PMT è necessario esibire il titolo di viaggio in corso di validità su cui, oltre al timbro relativo a settimana/mese di validità, deve essere trascritto il numero della propria tessera di riconoscimento.

In base all'applicazione della nuova Legge Regionale 6/2012 è stato previsto che qualora l'utente sanzionato dimostri, esibendo in originale presso la sede di Via Donegani 7, Pavia, **entro 5 giorni** il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica **pari a 15,00 €**. Per poter dimostrare il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione l'utente deve aver oblitterato l'abbonamento prima dell'emissione della sanzione. La mancata oblitterazione dell'abbonamento, pur consentendo il viaggio, non permette all'utente di ottenere l'annullamento del verbale in caso lo stesso non possa essere esibito al momento del controllo.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

BONUS TARIFFARIO

Ai sensi di quanto previsto dalla D.G.R. n. IX/1977 del 06/07/2011 e dalla D.G.P. n. 274/2011 di Repertorio Generale del 26/07/2011 in ordine al "Bonus tariffario", si individua la "Regolarità" quale indicatore della qualità del servizio a cui legare il meccanismo di Bonus e si individua in 99,8% la percentuale di corse effettuate su corse programmate (escluse quelle non effettuate per motivi non riconducibili alla responsabilità aziendale, per scioperi, chiusura strade, ecc.) quale obiettivo di qualità minima da garantire da parte dell'Impresa Affidataria per tale indicatore di qualità del servizio.

La verifica del raggiungimento dell'obiettivo avviene su base trimestrale a partire dall'1/01/2012.

Al fine di consentire all'Ente Affidante di svolgere tale verifica, l'Impresa Affidataria si impegna a trasmettere con le modalità di cui all'art. 29 e All. 11 del Capitolato di Gara i dati delle corse programmate e delle corse non effettuate nel periodo di riferimento e relative all'intero servizio affidato, entro 30 gg. dalla scadenza di ogni trimestre. Il mancato invio dei dati o il loro invio parziale equivale all'esito negativo delle verifiche e determina l'applicazione del Bonus.

Nel caso di esito negativo delle verifiche sarà riconosciuto il Bonus ai possessori di titoli mensili e annuali, sia ordinari che studenti, con le seguenti scadenze:

- 1 volta l'anno sugli abbonamenti annuali all'atto dell'acquisto;
 - 4 volte l'anno per gli abbonamenti mensili;
- e con le seguenti scontistiche:
- 10% sull'abbonamento annuale, nel caso di verifica negativa per almeno 2 trimestri anche non consecutivi;
 - 25% sull'abbonamento mensile, nel caso di verifica negativa per un trimestre.

L'abbonamento scontato con Bonus sarà messo in vendita da parte dell'Impresa Affidataria presso gli U.R.P. Aziendali e presso una serie di rivendite dei documenti di viaggio da individuare congiuntamente in modo congruo in relazione all'entità ed alla localizzazione degli utenti interessati.

L'Impresa Affidataria riconoscerà in automatico il Bonus all'acquisto del titolo di viaggio da parte dell'utente presso gli URP e le rivendite di cui sopra e l'erogazione del Bonus avverrà entro due mesi rispetto al periodo in cui non è stato raggiunto l'obiettivo di qualità.

L'Impresa Affidataria e l'Ente Affidante si impegnano, nell'ambito dei propri siti internet, a dare comunicazione all'utenza in ordine alle modalità di applicazione e riconoscimento del Bonus, come indicate negli atti regionali più sopra richiamati.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

SERVIZIO INFORMAZIONI

| CONTATTI | | | |
|-------------------------------------|---|--|-----------------------|
| Call center | <p><i>Numero verde</i> 800. 111.717</p> <p><i>Centralino:</i> 0371.449.11</p> | <p><i>Operativo solo per informazioni sul servizio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al sabato nei giorni feriali, dalle ore 7.00 alle ore 20.00. | |
| | URP | <p><i>Indirizzo:</i> I – 26700 PAVIA – Via Donegani 7</p> <p><i>Telefono:</i> 0371.449.11</p> <p><i>Telefax:</i> 0371.449.184</p> <p><i>E-mail:</i> infoMilano@pmtsrl.it</p> | |
| Sede legale Ed operativa | <i>Indirizzo:</i> | I - 27100 PAVIA – Via Donegani n. 7 | |
| | <i>Telefono:</i> | 0371.449.11 | |
| | <i>Telefax:</i> | 0371.449.184 | |
| | <i>Uffici:</i> | Direzione Generale Direzione Esercizio Movimento Qualità – Ambiente - Sicurezza Call center Centralino | |
| E-mail | Info@pmtsrl.it | | |
| Sito internet | www.pmtsrl.it Informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Linee ▪ Orari ▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe) ▪ Rete di vendita ▪ Avvisi alla clientela ▪ Contatti ▪ Carta della Mobilità ▪ Segnalazioni e reclami ▪ Condizioni generali di viaggio ▪ Link istituzionali ▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi) | | |
| Orari alle fermate | A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, rivendite, telefoni ed indirizzi PMT Srl | | |
| Avvisi alla clientela | <ul style="list-style-type: none"> • Sono impiegati per la comunicazione di situazioni ed eventi nuovi o contingenti (scioperi, interruzioni e deviazioni di percorso, variazioni di orario, chiusura estiva delle rivendite, eccetera). • Hanno il seguente contenuto minimo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti, ✓ la dizione "Avviso alla clientela", | | |
| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

- ✓ l'oggetto,
- ✓ eventuali riferimenti,
- ✓ scadenza/validità,
- ✓ luogo e data di emissione,
- ✓ settore emittente.

- Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità:
 - ✓ affissione alle paline di fermata,
 - ✓ affissione a bordo degli autobus,
 - ✓ pubblicazione sul sito internet,
 - ✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).

RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

Il reclamo

Il reclamo è un'azione che il cliente può presentare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, per comunicare che la prestazione fornita non è coerente con le sue aspettative, relativamente ad uno o più requisiti del servizio.

Ad esempio:

- omissioni di corsa/fermata
- omissioni e carenze connesse alla vendita dei documenti di viaggio
- omissioni e carenze di informazioni
- omissioni e carenze concernenti l'integrazione modale
- anticipi/ritardi
- irregolarità di guida
- inadeguatezza degli aspetti relazionali e comportamentali
- inadeguatezza dei mezzi (pulizia, manutenzione, comfort, eccetera)
- inadeguatezza degli impianti di fermata
- sovraffollamento
- disagi per nuovi orari
- inquinamento

Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a PMT altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.

Presentazione

Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:

- **telefonicamente**, ai seguenti recapiti:
 - numero verde **800. 111.717**, attivo dal:
dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 17.00;
sabato nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00.
 - n. tel. 0371.449.11
- **personalmente o per iscritto**, 27100 PAVIA (PV), Via Donegani, 7, telefax: 0371.449178)
- **in forma elettronica**, utilizzando il modulo visualizzato sul sito internet PMT (www.pmtsrl.it), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica info@pmtsrl.it

Riscontro

I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di PMT.

Il **riscontro** può essere **scritto o telefonico**, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro **trenta giorni** dalla data del protocollo di ricezione, salvo situazioni particolari che richiedano accertamenti prolungati; in questo caso il cliente riceverà da PMT una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni.

Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

RIMBORSI ED INDENNIZZI

| | |
|------------------------------|---|
| Disservizi | <p>PMT Srl prevede forme di rimborso e di indennizzo forfetario nei seguenti casii, imputabili alla propria organizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 60 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale; 2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista oltre 60 minuti. |
| Esclusioni | <p>Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a PMT Srl quali, ad esempio, calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, scioperi, cortei, manifestazioni di piazza, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, incidenti, problemi di viabilità.</p> |
| Indennizzo e rimborso | <p>Nei casi accertati di disservizio sopra descritti, al cliente sarà rimborsato il prezzo del biglietto acquistato e, in caso di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento;</p> <p>Qualora il cliente, a causa dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto per motivi improrogabili e dimostrabili ad effettuare o proseguire il viaggio utilizzando altri mezzi di trasporto, PMT Srl concorrerà alle spese sostenute, previa esibizione della relativa documentazione, rimborsando al cliente un importo fino ad un massimo di cinque volte il costo del biglietto corrispondente alla tratta non effettuata.</p> <p>Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a PMT Srl entro 7 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto. A pena di rigetto della richiesta, la stessa dovrà essere corredata di copia del titolo di viaggio e degli altri documenti eventualmente necessari e dovrà contenere le generalità dell'interessato, una descrizione dettagliata delle circostanze del disservizio (giorno, linea, direzione, fermata, orario, eccetera), nonché la motivazione dell'eventuale indennizzo. La richiesta dovrà essere così indirizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I- 27100 PAVIA (PV), Via Donegani n. 7 (telefax: 0371.449178) • e-mail info@pmtsrl.it <p>Le richieste inviate oltre i 7 giorni dal fatto non saranno ritenute valide. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta farà fede, quale data di presentazione, il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo o la data di registrazione del messaggio di posta elettronica.</p> <p>Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.</p> |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

COPERTURA ASSICURATIVA

PMT Srl ha stipulato polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:

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

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

- scrivendo a PMT Srl (27100 – PAVIA, Via Donegani, 7 - email: info@pmtsrl.it)
- contattando telefonicamente l'Ufficio Sinistri di PMT (0371.449.11).

NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE

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

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

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Diritti del viaggiatore

- ✓ sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- ✓ integrazione e coordinamento degli orari con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- ✓ facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- ✓ tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- ✓ rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni di viabilità;
- ✓ igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

- ✓ riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- ✓ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- ✓ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali/spazi aperti al pubblico;
- ✓ facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Doveri del viaggiatore

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

Salita e discesa dagli autobus

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee.
- Tutte le fermate sono a richiesta; il viaggiatore pertanto è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con apposita simbologia.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- La salita è consentita solo dalla porta anteriore.

Titoli di viaggio

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere preacquistato presso i punti vendita autorizzati o acquistato in vettura direttamente dal conducente.
- Il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliterate, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento.
- Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

- In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente.
- I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione devono esibire il titolo di viaggio al conducente al momento della salita in vettura. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, riportante i dati del passeggero ed il numero dell'abbonamento.
- Il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di PMT Srl, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione.
- Il rimborso dei titoli di viaggio è ammesso con le seguenti modalità:
 - *biglietto ordinario di corsa semplice*: rimborso del 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterato.
 - *biglietto multicorse 10 viaggi*: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti.
 - *abbonamento settimanale a vista 5 giorni*: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obliterato. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento.
 - *Abbonamento settimanale a vista 7 giorni*: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento
 - *abbonamento mensile a vista*: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito.
 - *abbonamento annuale a vista*: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito.
 - *per l'abbonamento annuale scolastico (TESSERONE)*, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- In caso di adeguamento tariffario il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo pari a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.
- Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di PMT Srl (27100 PAVIA – Via Donegani, n° 7).
- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

Trasporto di bambini

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

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

Trasporto di animali

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

Trasporto di bagagli

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

Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori

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

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

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

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

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

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

Obbligo di declinare le proprie generalità

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

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

Divieti

Al viaggiatore è vietato:

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

Orari e coincidenze

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

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

Oggetti smarriti

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

Il ritiro può essere effettuato presso gli Uffici di PAVIA, Via Donegani n. 7, telefono 0371.44911, aperti dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00.

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

Norme finali

- Per quanto non specificamente previsto e richiamato nel presente regolamento si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui al presente regolamento può non essere accettato in vettura o essere fatto scendere prima di avere completato il viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |



azione legale. Le persone allontanate nel corso del viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

- Nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette si invitano i signori viaggiatori ad evitare qualsiasi discussione con il personale e a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Generale di PMT Srl, Via Donegani, 7 - 27199 PAVIA - Tel. 0371.449111, fax 0371 449178, e-mail info@pmtsrl.it.

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori ed indicatori rilevanti. Ad esempio:

- il fattore "sicurezza del viaggio" può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero dei sinistri e l'anzianità dei mezzi;
- il fattore "sicurezza personale e patrimoniale" può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero di denunce per furti, danni e molestie ed il numero di mezzi collegati alla centrale operativa.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: l'obiettivo dell'anno precedente (**2013**), il valore effettivamente conseguito nell'anno (**2013**), calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per il **2014**.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata. La percentuale di clienti soddisfatti è stata calcolata tenendo conto solo degli intervistati che hanno espresso un giudizio; il dato su coloro che non si sono pronunciati è stato riportato solo quando la percentuale dei "non sa/non risponde" è risultata essere superiore al **5%** degli intervistati.

L'**indice medio di soddisfazione**, che comprende sia il dato sulla soddisfazione sia il dato sull'importanza attribuita alle singole aree oggetto di indagine, è risultato pari a **98,51%** (nel 2012 era 94%). Non è possibile confrontare i valori con quelli dell'anno precedente, a causa del primo anno di vigenza contrattuale.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|--|---|----------------|-------------|----------------|
| Incidentalità complessiva mezzi di trasporto | n° sinistri ogni 10.000 km | ≥ 0,1882 | 0,1085 | ≥ 0,1085 |
| Incidentalità passiva mezzi di trasporto | N° sinistri passivi ogni 10.000 km (nota 1) | ≥ 0,0362 | 0,0507 | ≥ 0,0507 |
| Anzianità media dei mezzi | età parco mezzi/n° mezzi | ≤ 4,72 | 4,72 | ≤ 4,72 |
| Percezione complessiva sicurezza del viaggio | % di clienti soddisfatti | ≥ 96,30% | 97,91% | ≥ 97,91% |

Nota 1: i sinistri passivi sono quelli in cui è stata accertata la responsabilità di PMT, quelli in cui la responsabilità è ancora in via di accertamento e quelli con un concorso di colpa da parte di PMT

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|---|-------------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Denunce (furti, danni, molestie) | n° denunce ogni 100.000 viaggiatori | 0 | 0 | 0 |
| Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale | % di clienti soddisfatti | ≥ 95,90% | 97,91% | ≥ 97,91% |

REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|---|--------------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Regolarità del servizio | % corse effettuate/corse programmate | ≥99,76% | 99,69% | ≥99,69% |
| Velocità commerciale | Km/h | 38,06 | 38,14 | 38,14 |
| Puntualità | % autobus in orario | ≥ 96,78% | 97,69% | ≥ 97,69% |
| | % autobus in ritardo (< 15') | ≤2,37% | 1,92% | ≤ 1,92% |
| | % autobus in ritardo (> 15') | ≤ 0,85% | 0,39% | ≤ 0,39% |
| Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio | % di clienti soddisfatti | ≥ 95,40% | 96,78% | ≥ 96,78% |

PULIZIA

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|--|-------------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Pulizia ordinaria mezzi | n. interventi giornalieri per mezzo | 1 | 1 | 1 |
| Pulizia mezzi Straordinaria | n. interventi mensili per mezzo | 2 | 2 | 2 |
| Pulizia mezzi Straordinaria | n. interventi trimestrali per mezzo | 1 | 1 | 1 |
| Pulizia mezzi Straordinaria | n. interventi semestrali per mezzo | 1 | 1 | 1 |
| Pulizia mezzi Straordinaria | n. interventi annuale per mezzo | 1 | 1 | 1 |
| Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture | % di clienti soddisfatti | ≥ 92,20% | 97,61% | ≥ 97,61% |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|---|-------------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Affollamento dei mezzi | Viaggiatori/Km. trasportati/ 10.000 | ≥ 2.045,68 | 1.921,46 | ≥ 1.922 |
| Climatizzazione | % mezzi sul totale | ≥ 78,13% | 84,38% | ≥ 84,38% |
| Accessibilità facilitata (pianale ribassato) | % mezzi sul totale | ≥ 81,25% | 87,50% | ≥ 87,50% |
| Accessibilità facilitata (pianale parzialmente ribassato) | % mezzi sul totale | ≤ 18,75% | 12,50% | ≤ 12,50% |
| Percezione complessiva confortevolezza del viaggio | % di clienti soddisfatti | ≥ 93,20% | 95,97% | ≥ 95,97% |

SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|---|--------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Autobus con scivolo estraibile | % di mezzi sul totale | ≥ 81,25% | 87,50% | ≥ 87,50% |
| Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap | % di clienti soddisfatti | ≥ 88,10% | 33,32% (*) | ≥ 33,32% |

(*) Si evidenzia che solo il 64,26% degli intervistati ha risposto alla domanda e 85,3% del campione intervistato svolge la professione di studente, impiegato e operaio. Questo ha sfavorito i risultati generando una % di insoddisfazione del 66,68%.

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|--|---|------------------|------------------|------------------|
| Tempestività | fascia oraria di operatività del numero verde | 7.00 - 20.00 L/S | 7.00 - 20.00 L/S | 7.00 - 20.00 L/S |
| Diffusione | % di autobus con dispositivi elettronici | 100% | 100% | 100% |
| Diffusione orari alle fermate | % sul totale delle fermate | 100% | 100% | 100% |
| Percezione complessiva informazione alla clientela | % di clienti soddisfatti | ≥ 83,60% | 94,18% | ≥ 94,18% |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|--|--------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Percezione complessiva (cortesia, riconoscibilità, competenza) | % di clienti soddisfatti | ≥ 95,90% | 98,65% | ≥ 98,65% |

SERVIZIO SPORTELLO

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|---|--------------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Punti vendita | n° punti aperti ogni 1.000 residenti | ≥ 12,30 | 12,30 | ≥ 12,30 |
| Percezione complessiva servizio sportello | % di clienti soddisfatti | ≥ 95,40% | 98,42% | ≥ 98,42% |

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|---|-----------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Coincidenze con il servizio ferroviario ed altre modalità | n° corse intermodali/totale corse | 100% | 100% | 100% |
| Percezione complessiva grado di integrazione modale | % di clienti soddisfatti | ≥ 94,50% | 99,10% | ≥ 99,10% |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

| INDICATORE | CALCOLO | OBIETTIVO 2013 | VALORE 2013 | OBIETTIVO 2014 |
|---|--------------------------|----------------|-------------|----------------|
| Mezzi alimentati con gasolio ecologico: gasolio a basso tenore di zolfo (10 parti per milione) – BTZ 10 ppm | % di mezzi sul totale | 100% | 100% | 100% |
| Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 0 - 1 | % di mezzi sul totale | 0% | 0% | 0% |
| Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 2 | % di mezzi sul totale | 0% | 6,25% | ≤ 6,25% |
| Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3 | % di mezzi sul totale | ≤ 21,88% | 21,88% | ≤ 21,88% |
| Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 4 | % di mezzi sul totale | 0% | 0% | 0% |
| Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 5 - FAP | % di mezzi sul totale | ≤ 12,50% | 6,25% | ≤ 12,50% |
| Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EEV | % di mezzi sul totale | ≥ 65,63% | 65,63% | ≥ 65,63% |
| Percezione complessiva grado di integrazione modale | % di clienti soddisfatti | ≥ 87,20% | 99,01% | ≥ 99,01% |

| REDAZIONE | Revisione | DATA | APPROVAZIONE |
|----------------------|-----------|------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | 0 | 31/03/2014 | Il Direttore Generale |