



Città  
metropolitana  
di Milano



# Carta Della Mobilità **2017**









## INDICE

<b>Premessa</b>	<b>4</b>
<b>Principi della Carta della Mobilità</b>	<b>4</b>
<b>L'Azienda</b>	<b>5</b>
<b>Elenco Linee - Schema Rete</b>	<b>6</b>
<b>Sistema tariffario</b>	<b>8</b>
<b>Io Viaggio</b>	<b>12</b>
<b>Verbali di accertamento - Sanzioni Amministrative</b>	<b>13</b>
<b>Customer Care</b>	<b>17</b>
<b>Gestione reclami</b>	<b>18</b>
<b>Analisi delle segnalazioni</b>	<b>19</b>
<b>Qualità</b>	<b>22</b>
<b>Risultati della valutazione del servizio</b>	<b>24</b>
<b>Parco mezzi</b>	<b>28</b>
<b>Informazioni alla clientela</b>	<b>30</b>
<b>Elenco Rivendite</b>	<b>30</b>
<b>Standard di Qualità</b>	<b>34</b>
<b>Condizioni di viaggio</b>	<b>36</b>
<b>Diritti e Doveri dei Viaggiatori</b>	<b>37</b>
<b>Modulo per l'invio di segnalazioni</b>	<b>39</b>

## Premessa

Questo documento, denominato Carta della Mobilità è stato adottato dalla Azienda Movibus Srl in attuazione dell'art.2, comma 2 della legge 11 luglio 1995 n.273, sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998. La carta della mobilità è stata pubblicata ad agosto 2015 e comunicata agli Utenti mediante distribuzione presso gli URP aziendali, gli uffici delle Amministrazioni comunali presenti sul territorio e le principali rivendite; è inoltre pubblicata in versione integrale sul sito internet aziendale [www.movibus.it](http://www.movibus.it).

## Principi della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le Aziende che offrono servizio di trasporto pubblico ed i Clienti che ne fruiscono.

Essa rappresenta un impegno nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti coerentemente con quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98.

MOVIBUS si impegna ad erogare il servizio di trasporto in affidamento dalla Città Metropolitana di Milano in ottemperanza ai seguenti principi:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** garantire l'accessibilità al servizio di trasporto a tutta la Clientela, senza effettuare discriminazioni ed iniquità.
- **Continuità e regolarità:** garantire quotidianamente un servizio affidabile, continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà aziendale.
- **Efficienza ed Efficacia:** utilizzare, compatibilmente con le risorse disponibili, adeguate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali al fine di operare in un'ottica di soddisfazione del Cliente.
- **Partecipazione:** favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine si riconosce al Cliente il diritto di ottenere tutte le informazioni sul servizio, di inoltrare richieste, proposte e reclami.
- **Rispetto dell'ambiente:** rispettare e migliorare continuamente le prestazioni ambientali.
- **Trasparenza:** promuovere la trasparenza sul livello di servizio offerto e sulla gestione attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei suoi contenuti.

## Riferimenti normativi

La Carta della Mobilità MOVIBUS è stata redatta in conformità alle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- 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 della Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n° 7/17698 "Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dal 1 gennaio 2003".
- Contratto di servizio relativo all'affidamento dell'esercizio di trasporto pubblico locale automobilistico interurbano Lotto 6 tra la Città Metropolitana di Milano e MOVIBUS.

## L'azienda

MOVIBUS nasce per volontà delle aziende che hanno vinto la gara indetta dalla Provincia di Milano per lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico locale nel lotto 6: STIE Spa, ATM Spa ed ATINOM Spa.

### 1. Il Servizio

Il lotto sviluppa 28 autolinee interurbane e un servizio a chiamata; sull'area insistono circa ottocento fermate, con otto interscambi con la ferrovia (Magenta, Legnano, Parabiago, Vanzago, Rho, Pregnana Milanese, Vittuone, Castano Primo e Santo Stefano Ticino) e quattro con la metropolitana (M1 Rho Fiera, Molino Dorino, Lampugnano, Cadorna M1 e M2). La percorrenza annua ammonta a circa 6 milioni e 200 mila bus-km.

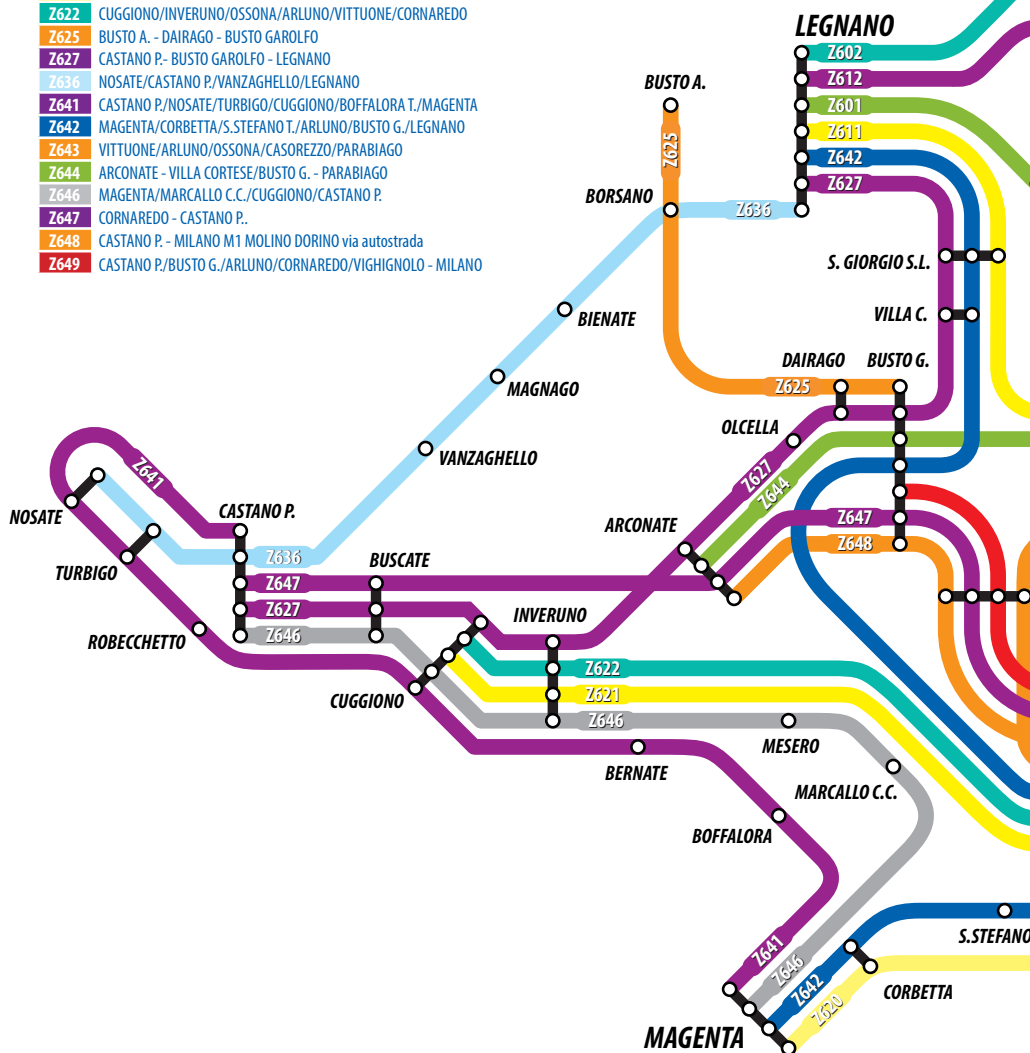
#### 1.1 Il Territorio servito

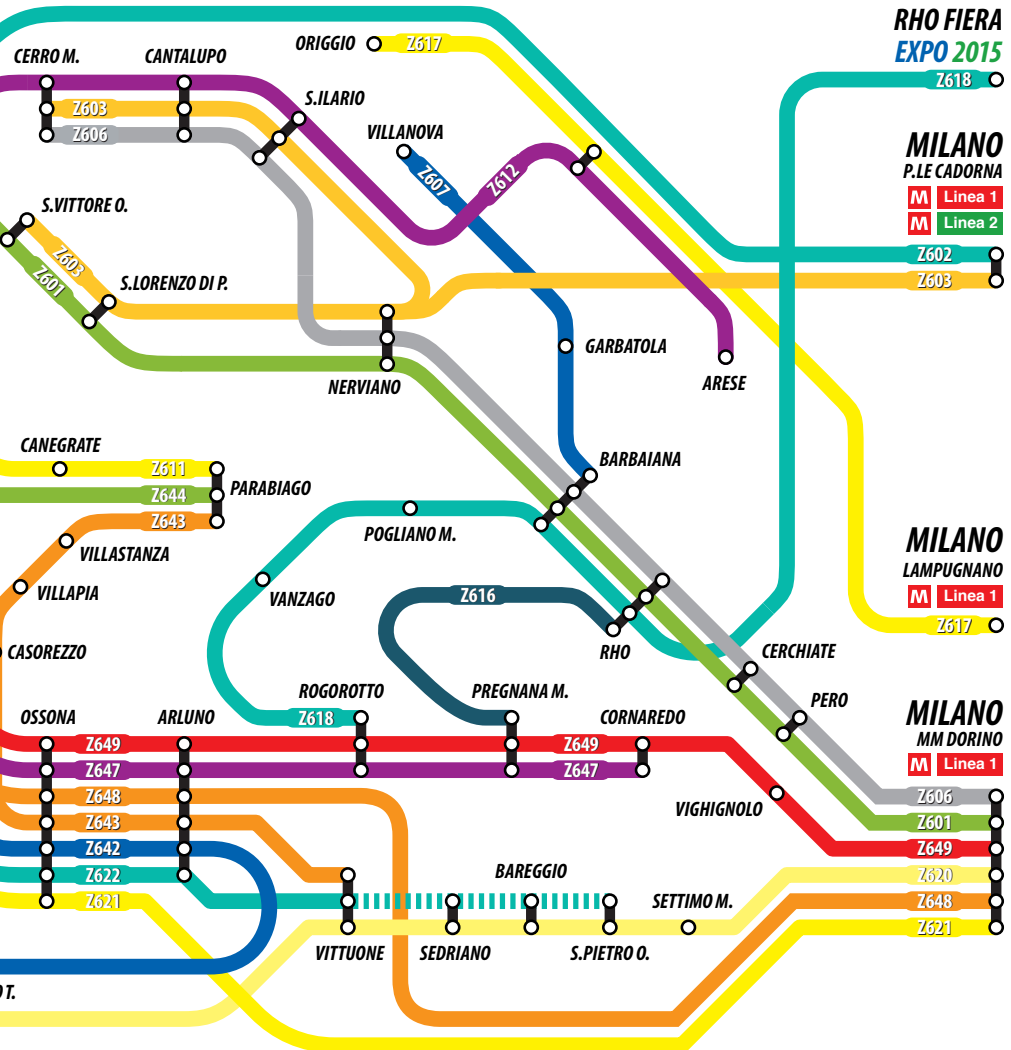
MOVIBUS copre linee di grande interesse, in particolare: una linea diretta tra Legnano e Milano – p.le Cadorna; una linea diretta Cuggiono - Milano, una linea Magenta – Molino Dorino, altri collegamenti per Milano da San Vittore Olona, Magenta, Castano Primo, Busto Garolfo, Lainate e Parabiago. A Milano i capolinea sono in piazzale Cadorna, Molino Dorino e Lampugnano. Quattro i depositi operativi: San Vittore Olona, Busto Garolfo, Pero, Magenta; oltre i ricoveri di Origgio e Cuggiono.



## ELENCO LINEE

Z601	LEGNANO - MILANO M1 MOLINO DORINO via Sempione
Z602	LEGNANO - MILANO A8
Z603	S.VITTORE O./CERRO M./NERVIANO - MILANO v.Aut.A8
Z606	CERRO MAGGIORE - RHO - MILANO
Z607	VILLANOVA/GARBATOLA/BARBAIANA - RHO FIERA/MM D.
Z609	LEGNANO - RHO FIERA
Z611	LEGNANO - CANEGRATE - PARABIAGO
Z612	LEGNANO - CERRO M. - LAINATE
Z616	PREGNANA MILANESE - RHO
Z617	ORIGGIO/LAINATE - MILANO
Z618	VANZAGO - POGLIANO M. - RHO
Z619	S.VITTORE O./LAINATE/CERRO M./NERVIANO - PARABIAGO
Z620	MAGENTA/CORBETTA/BAREGGIO/SETTIMO M. - MILANO M1 MOLINO DORINO - MILANO M1 LOTTO
Z621	CUGGIONO/INVERUNO/OSSONA - MILANO via Autostrada
Z622	CUGGIONO/INVERUNO/OSSONA/ARLUNO/VITTUONE/CORNAREDO
Z625	BUSTO A. - DAIRAGO - BUSTO GAROLFO
Z627	CASTANO P. - BUSTO GAROLFO - LEGNANO
Z636	NOSATE/CASTANO P./VANZAGHELLO/LEGNANO
Z641	CASTANO P./NOSATE/TURBIGO/CUGGIONO/BOFFALORA T./MAGENTA
Z642	MAGENTA/CORBETTA/S.STEFANO T./ARLUNO/BUSTO G./LEGNANO
Z643	VITTUONE/ARLUNO/OSSONA/CASOREZZO/PARABIAGO
Z644	ARCONATE - VILLA CORTESE/BUSTO G. - PARABIAGO
Z647	MAGENTA/MARCALLO C.C./CUGGIONO/CASTANO P.
Z648	CORNAREDO - CASTANO P.
Z649	CASTANO P./BUSTO G./ARLUNO/CORNAREDO/VIGHIGNOLO - MILANO







## Sistema tariffario

### 2.1 Il SITAM

MOVIBUS aderisce al SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese. Tale sistema, adottato dalla maggior parte delle linee di trasporto pubblico su gomma della Provincia di Milano, consente agli utenti di fruire dell'Integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane dell'area milanese.

L' "Integrazione" permette agli Utenti di viaggiare su mezzi di aziende differenti (metro, ferro, bus interurbani, servizi urbani di Milano) con un unico documento di viaggio. Il territorio limitrofo a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche che progressivamente diventano più ampie (e sono identificate da differenti colori: giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione). Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata in gergo "semizona" (= 1/2 zona).

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. Le tariffe aumentano man mano che si percorre una distanza maggiore e quindi si attraversano più zone.








Le informazioni sulle tratte tariffarie sono disponibili sul sito [www.movibus.it](http://www.movibus.it), presso tutte le rivendite, il Call Center, gli URP aziendali. Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano [www.atm.it](http://www.atm.it)

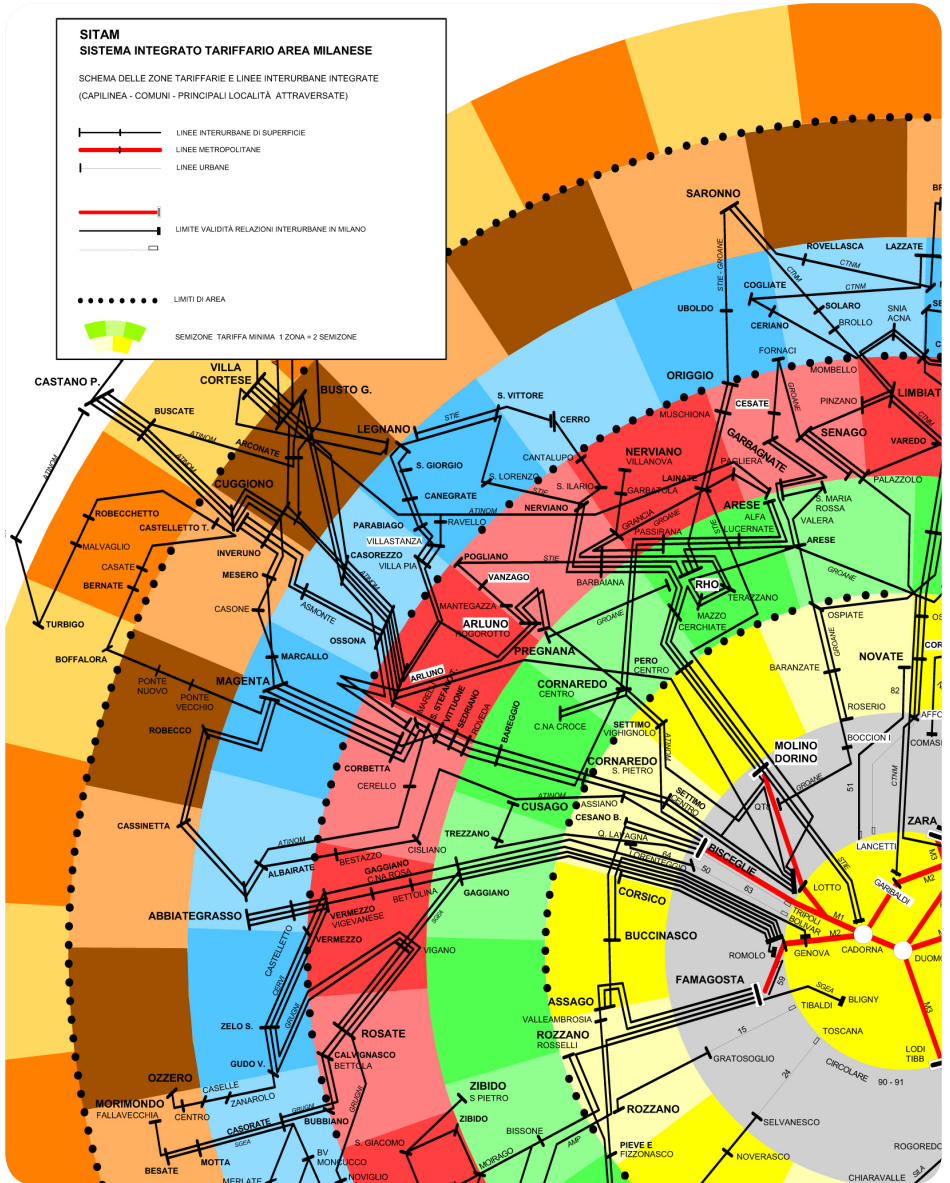




**SITAM**  
**SISTEMA INTEGRATO TARIFFARIO AREA MILANESE**

SCHEMA DELLE ZONE TARIFFARIE E LINEE INTERURBANE INTEGRATE  
(CAPILINEA - COMUNI - PRINCIPALI LOCALITÀ ATTRAVERSTATE)

-  LINEE INTERURBANE DI SUPERFICIE
-  LINEE METROPOLITANE
-  LINEE URBANE
-  LIMITE VALIDITÀ RELAZIONI INTERURBANE IN MILANO
-  LIMITE DI AREA
-  LIMITI DI AREA
-  SEMIZONE TARIFFARIA MINIMA 1 ZONA + 2 SEMIZONE



## Sistema tariffario

### Titoli di viaggio

I documenti di viaggio SITAM, si differenziano in:

- Titoli interurbani: da utilizzarsi per le relazioni interurbane (senza percorsi all'interno del Comune di Milano).
- Titoli cumulativi (a zone e d'area): per relazioni interurbane oltre al servizio urbano di Milano.

Nel caso di abbonamenti caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dall'utenza e mostrato al verificatore in caso di controllo.

### Titoli interurbani

Sono validi sulle autolinee interurbane integrate SITAM fino alla cerchia metropolitana di riferimento della circolare filoviaria 91/92 fatte salve le possibilità offerte da MOVIBUS di accedere direttamente in Milano, su alcune linee e/o tratte, utilizzando esclusivamente il veicolo di MOVIBUS, quindi senza interscambio con altri vettori urbani. Le tipologie dei documenti di viaggio in vigore dal 01/09/2008 sono di seguito descritte:

- biglietto ordinario: presenta tariffe e validità temporali diverse; assume validità solo se obliterato immediatamente dopo l'accesso al bus;
- settimanale 2x6: vale dal lunedì al sabato sulle linee integrate nel SITAM, per due viaggi giornalieri; assume validità solo se obliterato all'inizio di ogni viaggio e può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno;
- abbonamento settimanale interurbano: vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida; consente di viaggiare a vista per il periodo di validità;
- abbonamento mensile interurbano: vale per l'intero mese (solare) in cui è stato convalidato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;
- abbonamento mensile interurbano per studenti: l'abbonamento è riservato agli studenti di età non superiore ai 26 anni con un reddito massimo di 7.226,04 €, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento (la convalida di 10 € è da pagare annualmente);
- abbonamento annuale interurbano: consente di viaggiare a vista per un anno su tutte le linee integrate SITAM, senza limitazione di viaggi.

### Documenti cumulativi a zone

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi consentono di viaggiare oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM, per le tratte corrispondenti al numero di zone acquistate, anche sulla rete urbana di Milano.

Le tipologie dei documenti di viaggio in vigore dal 01/09/2008 sono di seguito descritte:

- » biglietto ordinario cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso del biglietto ordinario interurbano;
- » settimanale 2x6 cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso del settimanale 2x6 interurbano;
- » abbonamento mensile per studenti cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento mensile per studenti interurbano.

## **Titoli cumulativi d'area**

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi consentono di viaggiare oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM, per le tratte comprese nell'area acquistata (area piccola - area media - area grande – plus 1), anche sulla rete urbana di Milano. Le tipologie dei documenti di viaggio in vigore dal 01/09/2008 sono di seguito descritte:

- giornaliero di area cumulativo: vale nel giorno di convalida;
- abbonamento settimanale di area cumulativo: vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida, consente di viaggiare a vista per il periodo di validità (vale anche su servizio ferroviario presente nelle aree di validità);
- abbonamento mensile di area cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento mensile interurbano;
- abbonamento annuale di area cumulativo: presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento annuale interurbano.

## **Tessera di riconoscimento**

Potrà essere richiesta compilando un modulo presso le rivendite autorizzate, direttamente presso gli INFO POINT ATM in Milano, oppure online con consegna a domicilio passando dalla sessione dedicata del sito [www.atm.it](http://www.atm.it). La tessera è valida 4 anni e costa € 10,00.

## **Titoli di gratuità**

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate da 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 informazioni e richieste:

Numero Verde della Regione Lombardia 840.00.00.08 (da telefoni fissi) o centralino 02.67087474, oppure consultare il sito web Trasporti della Lombardia: [www.trasporti.regione.lombardia.it](http://www.trasporti.regione.lombardia.it)

## **Rete di vendita**

I documenti di viaggio dell'area del lotto VI gestita da MOVIBUS Srl possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area; l'elenco completo è disponibile sul nostro sito internet [www.movibus.it](http://www.movibus.it).

## Io Viaggio

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico, con DGR N. 1204 del 29 dicembre 2010, ha istituito tre tipologie di biglietti ed abbonamenti agevolati, denominati "Io Viaggio".

- Io Viaggio in Famiglia
- Io Viaggio TrenoCittà
- Io Viaggio Ovunque in Lombardia
- Io Viaggio Ovunque in Provincia - In vendita dal 1 gennaio 2012 (delibera della Giunta Regionale n° 2743 del 22/12/2011)

### Io Viaggio in Famiglia

Sono previste agevolazioni per ragazzi fino a 14 anni se accompagnati dai famigliari e per le famiglie con più di un figlio.

Un adulto in possesso di un regolare documento di viaggio per la tratta oggetto dello spostamento, può trasportare gratuitamente e per la medesima tratta uno o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela. I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli.

Sono previsti inoltre abbonamenti mensili ed annuali scontati per figli minori di 18 anni all'interno di nuclei famigliari dove è presente un abbonamento per viaggiare in Lombardia. Gli sconti previsti sono:

- » 1° figlio a tariffa intera,
- » 2° figlio sconto del 20%,
- » dal 3° figlio gratuità.

L'incentivo è valido per tutti gli abbonamenti mensili ed annuali a tariffa ordinaria venduti dall'azienda.

Lo sconto del terzo figlio è valido solo per i titoli di viaggio della stessa tipologia dei primi due figli (annuale o mensile).

Il format/modulo per richiedere la tessera è scaricabile nella sezione tariffe del nostro sito o nei siti internet degli Enti Locali interessati, il format /modulo è reperibile anche presso le principali rivendite SITAM e ferroviarie oltre che nei depositi aziendali di San Vittore Olona e Busto Garolfo.

### Io Viaggio ovunque in Lombardia

E' un nuovo documento di viaggio integrato valido su tutti i mezzi pubblici della Lombardia in vendita presso:

- il deposito di San Vittore Olona (MI) - via Roma 75
- tutte le biglietterie delle stazioni ferroviarie,
- le emittitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano,
- le principali rivendite SITAM

Come biglietto esistono documenti per muoversi 1, 2, 3 o 7 giorni **consecutivi** utilizzando qualsiasi servizio di trasporto pubblico locale in Lombardia i cui costi sono:

giornaliero 16,00 euro, bigiornaliero 27,00 euro, trigiornaliero 32,50 euro, settimanale 43,00 euro.

Sono disponibili poi anche l'abbonamento **'io viaggio ovunque in Lombardia' mensile a € 107,00, trimestrale a € 308,00 e annuale a € 1027,50.**

Per utilizzare anche i treni di tipo EuroStarCity, EuroCity, InterCity, Malpensa Express (compresi quelli di sola 1a classe e le tratte con origine o destinazione l'aeroporto) o viaggiare in 1a classe sui servizi regionali, occorre acquistare per gli abbonamenti mensili, trimestrali ed annuali la **Carta Plus Lombardia**, disponibile presso le biglietterie ferroviarie.

I titoli di viaggio giornalieri sono validi, anche sui treni di prima classe, senza dover acquistare alcun supplemento.

L'abbonamento mensile **deve essere sempre accompagnato dalla tessera "io viaggio"**, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie della Lombardia, allegando due fototessere e copia del documento di riconoscimento.

I biglietti, invece, **NON** devono essere accompagnati dalla tessera, ma sul titolo valido 7 giorni è necessario apporre il proprio nome e cognome. I biglietti "io viaggio ovunque in Lombardia" possono essere acquistati in anticipo.

### **Io Viaggio Trenocittà**

Si tratta di un abbonamento mensile a vista integrato con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente ai pendolari l'utilizzo dei servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa (TUR), e l'uso dei servizi a tariffa comunale nei comuni capoluogo con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus e filobus).

La tariffa dell'abbonamento mensile "TrenoCittà" è ottenuta sommando due componenti. La prima è la tariffa TUR mensile dei servizi ferroviari di I e II classe. La seconda componente è relativa all'abbonamento mensile a vista urbano, con sconto del 30%. La tariffa mensile è arrotondata ai 50 centesimi più prossimi.

TrenoCittà deve essere accompagnato dalla tessera Io Viaggio, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie o all'azienda di trasporti urbani del Comune capoluogo.

### **Io Viaggio Ovunque in Provincia**

Si tratta di un abbonamento mensile a vista integrato valido nel mese della prima convalida. E' valido su TUTTI I MEZZI DI TRASPORTO previo rilascio di tessera di riconoscimento da parte di TRENORD, all'interno dei confini amministrativi della PROVINCIA DI MILANO. Il titolo non è valido per le relazioni interprovinciali. La tariffa di vendita dell'abbonamento mensile è fissata ad € 86,00 ed è in vendita presso:

- il deposito di San Vittore Olona (MI) - via Roma 75
- tutte le biglietterie delle stazioni ferroviarie,
- le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano,
- le principali rivendite SITAM

## **Verbali di accertamento - Sanzioni amministrative**

### **Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee**

È fatto obbligo ai Clienti di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

- **Orari al pubblico:** gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Gli orari di passaggio alle fermate sono indicativi in quanto possono essere variabili in funzione delle condizioni di traffico. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi ed, in genere, per qualsiasi evento che deriva da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.
- **Titoli di viaggio:** il passeggero a bordo deve possedere uno dei titoli di viaggio vigenti validi per il percorso che deve effettuare o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua

validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale di servizio al quale il passeggero non può rifiutarsi di documentare le generalità se richieste e, in mancanza, di fornirle a voce.

- Validità dei titoli di viaggio:** i titoli di viaggio devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano), mediante le obliteratrici di bordo. Gli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) in corso di validità devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento. Nel caso di abbonamenti mensili SITAM deve essere indicato il percorso da-effettuato; nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dall'utenza e mostrato al verificatore in caso di controllo. Qualora l'obliteratrice di bordo fosse non funzionante il passeggero è tenuto a segnalarlo al conducente.
- Sanzioni:** la violazione di una o più delle condizioni sopra richiamate dà luogo alla sanzione amministrativa disciplinata dalla Legge 24.11.1981 n.689 s.m.i. secondo le disposizioni determinate dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata ed integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, con applicazione degli importi riportati nella tabella sotto indicata:

Sanzione amministrativa € 155,00 (pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima sistema tariffario SITAM)				
TEMPISTICA DI PAGAMENTO	IMPORTO	SPESE AMMINISTRATIVE	COSTO BIGLIETTO	TOTALE
Se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	€ 155,00		In base alla tratta origine destinazione	€ 155,00 + biglietto
Se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	€ 52,00	€ 15,00	In base alla tratta origine destinazione	€ 67,00 + biglietto
Se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica	€ 36,00	€ 15,00	In base alla tratta origine destinazione	€ 51,00 + biglietto
Se pagata all'atto della contestazione	€ 36,00		In base alla tratta origine destinazione	€ 36,00 + biglietto
Se l'utente è titolare di abbonamento che non è in grado di esibire all'atto del controllo e dimostra il regolare possesso entro 5 giorni dalla contestazione presso uffici di San Vittore Olona		€ 15,00		€ 15,00

Eventuali ricorsi alle sanzioni dovranno essere indirizzati in forma scritta al Direttore d'Esercizio di MOVIBUS entro 30 giorni dalla notifica.

Si evidenzia che l'articolo 46 della Legge RL 04.04.2012 n.6 prevede che in caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione è raddoppiata; ne consegue che, se all'esito delle verifiche, risulta la recidività, al trasgressore sarà notificato l'importo previsto ai sensi e per gli effetti di quanto precede.

Salva l'eventuale responsabilità penale, i beneficiari delle agevolazioni regionali previste all'articolo 45 della Legge RL 04.04.2012 n.6, sono puniti con la sanzione pecuniaria da € 500,00 a € 1.000,00 nel caso di accertamento del mancato possesso di uno o più dei requisiti per il riconoscimento del beneficio.



- **La sanzione può esser saldata attraverso i seguenti modi:**

- » a mezzo bollettino sul conto corrente postale n.92084292 intestato a Movibus srl – Via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI) - riportando nello spazio della causale il numero e la data del verbale;
- » direttamente presso la sede Movibus srl – Via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI);
- » direttamente al verificatore, che indica sul verbale l'avvenuto pagamento.

- **Disposizioni per l'annullamento della sanzione per l'utente in possesso di abbonamento:** la Legge Regione Lombardia del 04.04.2012 n° 6 articolo 46 integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, dispone che "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". Per effetto di quanto precede, qualora un utente sia sprovvisto del proprio abbonamento in corso di validità all'atto dell'accertamento, per ottenere l'archiviazione della sanzione, il medesimo deve recarsi presso uno degli uffici negli orari sotto indicati, entro 5 giorni dalla data di emissione della sanzione, munito dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento in originale. L'archiviazione della sanzione, previa verifica della regolarità della documentazione presentata, sarà subordinata al pagamento di euro 15,00 quale contributo delle spese amministrative.

- **Scritti difensivi:**

Avverso la sanzione amministrativa è possibile presentare scritti difensivi e documenti entro 30 giorni dalla data del verbale o dell'eventuale notifica, indirizzandoli a:

*Direzione di Movibus srl – Via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI), in uno dei seguenti modi:*

- » per posta ordinaria all'indirizzo sopra indicato;
- » per e-mail all'indirizzo [info@movibus.it](mailto:info@movibus.it) ;
- » per PEC [movibus@pec.it](mailto:movibus@pec.it) ;
- » per fax al n.0331.511766 (solo se non devono essere allegate copie dei documenti di viaggio)

Gli scritti difensivi dovranno comprendere:

- » nome e cognome, indirizzo del sanzionato
- » nome e cognome, indirizzo del responsabile, nel caso di minorenni
- » numero e data del verbale
- » causale della sanzione
- » giustificazioni per cui si richiede l'archiviazione della sanzione
- » eventuale documentazione da allegare
- » firma

All'esito dell'esame degli scritti e della documentazione presentata, la Direzione emette apposita Ordinanza.

- **Uffici dove recarsi per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento:** 20028 SAN VITTORE OLONA via Roma 75, da lunedì a venerdì feriale dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00
- **Salita e Discesa:** la salita e la discesa dagli autobus può avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- **Uso delle cinture di sicurezza:** è fatto obbligo ai passeggeri, tranne nelle zone urbane e quando è consentito il trasporto in piedi, di allacciare le cinture di sicurezza in caso il bus ne sia dotato, pena le sanzioni di legge (Direttiva 2003/20/CE).

- **Divieti sistematici:** è fatto divieto al passeggero di:
  - » fumare, vedi legge n° 587/75 e successive modificazioni
  - » occupare più di un posto ed ingombrare i passaggi senza motivo
  - » esercitare attività pubblicitaria, commerciale o simili
  - » insudiciare, guastare e manomettere parte delle vetture
  - » fare un uso improprio del segnale di richiesta fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte
  - » gettare oggetti dall'autobus o sporgersi
  - » accedere al mezzo se si trovi in stato di ebbrezza, che offenda la decenza pubblica o che dia disturbo agli altri viaggiatori
  - » parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni
- **Bambini a bordo:** ogni passeggero può far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza fino ad 1 metro e un passeggero piegato.
- **Animali a bordo:** Ogni passeggero può portare con sé un animale domestico di piccola taglia in modo che sia inoffensivo solo acquistando un ulteriore documento di viaggio. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus.
- **Trasporto bagagli:** ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché il lato maggiore non sia superiore a cm 50 (in deroga borse della spesa, passeggino piegato, strumenti musicali e cartelle porta disegni purché il lato maggiore non ecceda i 105 cm). Occorre acquistare un ulteriore biglietto (biglietto collo nel SITAM) per bagagli di dimensione superiore fino ad un massimo di 90 cm per il lato maggiore (in deroga un paio di sci con racchette, un fascio di canne da pesca, una sacca da golf e attrezzi da scherma in apposita custodia, fucili da caccia in apposita custodia). Inoltre non è ammesso il trasporto di colli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili. Ogni passeggero deve custodire i propri bagagli o sistemarli negli eventuali alloggiamenti. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili e comunque nei limiti previsti da L. nr 202/54 e L. 450 /85.
- **Trasporto biciclette:** è consentito il trasporto gratuito di biciclette ma esclusivamente nei giorni feriali dalle ore 9.30 alle ore 12.00 e dalle 14.30 alle ore 17.30, e nei giorni festivi. La bicicletta deve essere sistemata a cura del cliente in modo da non costituire intralcio o pericolo per i viaggiatori e andrà posizionata nell'area dedicata ai diversamente abili oppure, se l'autobus ne è dotato, nei bauli. Resta inteso che se l'area disabili è già occupata la bicicletta non potrà essere accolta sull'autobus. Dovrà altresì liberare il posto disabili e abbandonare l'autobus nel momento in cui un passeggero diversamente abile salga a bordo del mezzo. Le biciclette pieghevoli potranno viaggiare esclusivamente se contenute in idonee sacche/borsoni e dietro pagamento del documento di viaggio denominato collo a mano. Il cliente che trasporta la bicicletta al seguito è personalmente responsabile dei danni che può arrecare a cose, persone e anche a se stesso.
- **Risarcimenti:** l'azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati da bagagli o animali o mancato rispetto delle norme di viaggio.
- **Oggetti rinvenuti:** Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico vengono depositati presso gli sportelli URP aziendali. Gli oggetti rinvenuti, se di irrilevante valore venale, vengono conservati per 1/2 mesi e per il loro ritiro è sufficiente esibire un documento di identità. Dopo tale periodo ci si attiene alle norme del Codice Civile. Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80, nella legge 689/81 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77, n° 73/82, n° 44/89 e n° 22/98 e successive modifiche.

## Customer Care

Presso le sedi operative aziendali sotto elencate è possibile rapportarsi con l'azienda:

### Sede aziendale operativa e deposito

<b>SAN VITTORE OLONA</b> via Roma, 75 <b>Tel.</b> +39 0331.519423 <b>Fax</b> +39 0331.511766	<b>Orari di apertura</b> da lunedì a venerdì feriale dalle ore 08.00 alle ore 19.00 sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 13.00 domenica e festivo chiuso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vendita documenti di viaggio</li> <li>• servizio informazioni e assistenza online tramite linea telefonica, fax e mail</li> <li>• distribuzione informative ed orari al pubblico</li> </ul>	

### Depositi

<b>BUSTO GAROLFO</b> Via per Busto Arsizio 131 <b>Tel</b> +39 0331.566222 <b>Fax</b> +39 0331.564229	<b>Orari di apertura</b> da lunedì a venerdì feriale dalle ore 08.00 alle ore 17.30 sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 13.00 domenica e festivo chiuso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio informazioni e assistenza online tramite linea telefonica, fax e mail</li> <li>• distribuzione informative ed orari al pubblico</li> </ul>	
<b>MAGENTA</b> Via Tobagi 1	<b>Orari di apertura</b> da lunedì a sabato feriale dalle ore 07.00 alle ore 9.30 e dalle ore 12.00 alle ore 14.30 domenica e festivo chiuso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio informazioni e assistenza online tramite linea telefonica, fax e mail</li> <li>• distribuzione informative ed orari al pubblico</li> </ul>	
<b>PERO</b> Via Pisacane 27	<b>Orari di apertura</b> da lunedì a sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 14.00 domenica e festivo chiuso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio informazioni e assistenza online tramite linea telefonica, fax e mail</li> <li>• distribuzione informative ed orari al pubblico</li> </ul>	

Richieste ed informazioni (orari, percorsi, tariffe, punti vendita, etc.) o segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica [info@movibus.it](mailto:info@movibus.it)

### Call Center

E' attivo un call Center (numero verde **800.984.362**) per informazioni relative al servizio offerto e per inoltrare segnalazioni.

**Orari:** dalle 07:30 alle 19:30 dal lunedì al venerdì; dalle 07:30 alle 13:00 il sabato. Il servizio è sospeso la domenica e nei giorni festivi.

### Sito Web

Dal sito internet [www.movibus.it](http://www.movibus.it) è possibile scaricare gli orari per linea, i percorsi, i documenti di viaggio, le tariffe, i punti vendita, e conoscere l'Azienda in dettaglio.

È inoltre possibile essere aggiornati costantemente sulle variazioni relative al servizio iscrivendosi alla **Newsletter** tramite l'apposito form presente sul sito aziendale.

## **Movibus si impegna a:**

- trasmettere a tutti i Comuni interessati dal servizio le schede orario delle linee e gli avvisi in caso di variazioni;
- mettere a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le proprie sedi, gli orari delle linee e le informazioni utili per il corretto uso del servizio;
- disporre, presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini;
- costituire e gestire una mailing riservata ai Clienti della società per inviare avvisi e informazioni su novità e promozioni;
- offrire, sul sito Web, dei form per la richiesta di informazioni e invio di segnalazioni.

## **Gestione delle segnalazioni dell'utenza**

La Clientela può rivolgersi all'Azienda per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- » Fax
- » E-mail
- » Internet (Form o modulo scaricabile)
- » Posta
- » Presso gli uffici aziendali

## **Gestione Reclami**

### **Presentazione dei reclami**

È possibile presentare reclami all'azienda tramite:

- telefono
- fax (con l'apposito modulo allegato alla presente Carta della Mobilità)
- posta
- posta elettronica (con l'apposito modulo presente sul sito aziendale alla sezione Contatti – Invia segnalazioni)

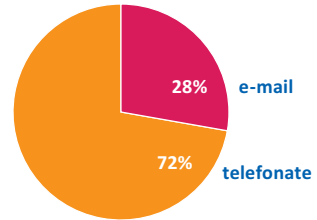
I tempi di risposta scritta alle richieste e ai reclami presentanti dagli utenti sono fissati entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi.

Le risposte scritte ai reclami pervenuti in forma scritta sono riportati con estremi e relative risposte nel Registro dei Reclami, che è conservato presso la sede di Movibus fino alla scadenza del contratto .

## Analisi delle segnalazioni pervenute

Movibus, con l'intento dichiarato di rendere costantemente conto del proprio operato, presenta di seguito una dettagliata analisi delle segnalazioni/richieste di informazioni (sia telefoniche, sia via mail) pervenute nel corso dell'anno di gestione 01/07/2016 - 30/06/2017

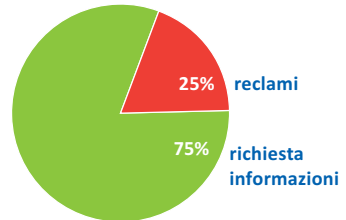
telefonate	4.290
mail	1.632
<b>TOTALE</b>	<b>5.922</b>



Il primo dato rilevante è il numero di segnalazioni ricevute, ossia 5.922 (con una media di circa 500 richieste al mese tra mail e telefonate), con una netta prevalenza di telefonate al numero verde.

Un secondo dato significativo è relativo al numero di reclami, molto basso (pari al 25%) rispetto alla richiesta di aiuto/informazioni (75%). Queste ultime si traducono principalmente in richieste relative agli orari (49%) o ad eventuali scioperi (14%).

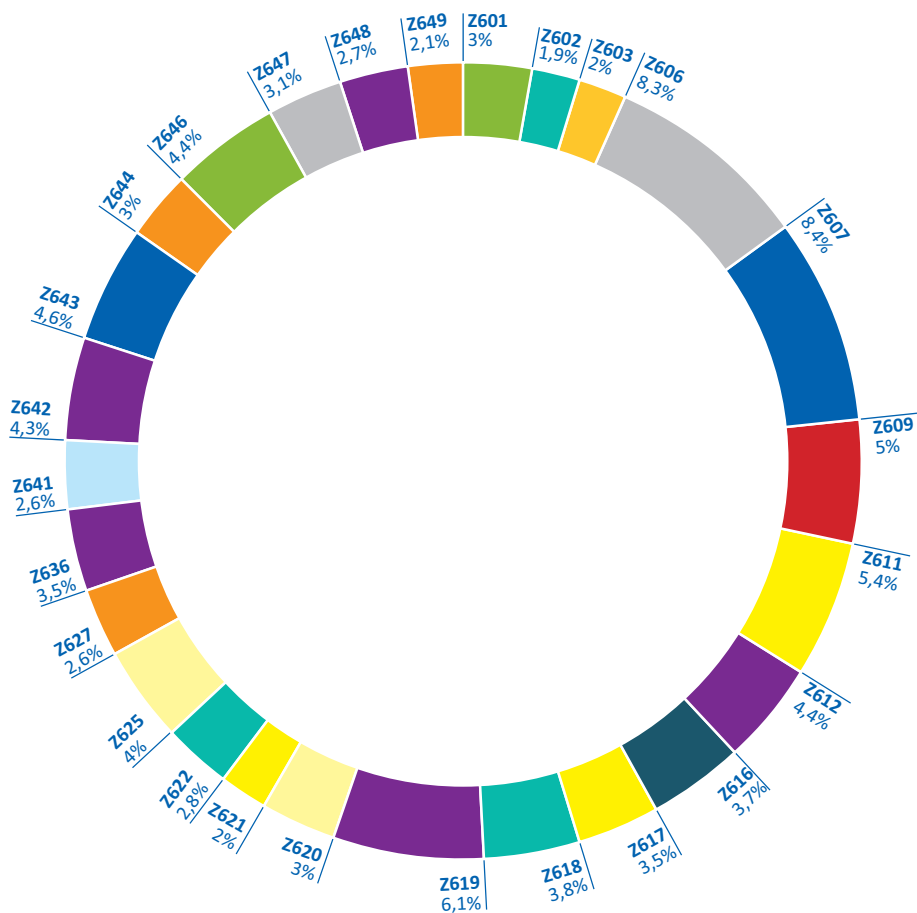
reclami	1.475
informazioni	4.447
<b>TOTALE</b>	<b>5.922</b>



### Tipologia di richieste/segnalazioni

reclamo generico	923	16%	
reclamo mancata corsa	338	6%	
reclamo passaggio anticipato rispetto orario	71	1%	
reclamo passaggio posticipato rispetto orario	143	2%	
assistenza oggetti smarriti	162	3%	
informazioni sugli scioperi	803	14%	
informazioni su rivenditori biglietti	164	3%	
informazioni sugli orari	2.904	49%	
informazioni sulle tariffe	414	7%	

## Percentuale di segnalazioni/ricieste rispetto alle linee



### Rimborsi

Il viaggiatore può richiedere un rimborso pari al costo del biglietto ordinario indipendentemente dal titolo di viaggio utilizzato (abbonamento settimanale, mensile...) esclusivamente in caso di: mancata partenza, o ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda

Il rimborso, nel caso in cui il reclamo risulti fondato, verrà erogato entro 15 gg dalla data di conferma dell'indennizzo e consisterà unicamente in un biglietto ordinario o in un buono di equivalente valore.



Il rimborso non è previsto in tutti gli altri i casi e in particolare:

- in caso di rinuncia al viaggio per cause imputabili al cliente
- in caso di sciopero o agitazione sindacale
- in caso di condizioni di traffico e/o di eventi atmosferici che impediscano il regolare svolgimento del servizio

## **Rimborsi e assicurazione**

Per il rimborso dei documenti SITAM, previsto per i soli abbonamenti annuali, occorre rivolgersi agli ATM POINT di Duomo M1-M3, Centrale M2-M3, Cadorna M1-M2, Loreto M1-M2, Romolo M2 (dal lunedì al sabato, dalle 7.45 alle 19.15); l'utente dovrà consegnare il documento di viaggio e compilare uno specifico modulo di richiesta indicando le proprie coordinate bancarie per il successivo rimborso che avverrà con bonifico bancario entro 60 giorni dalla data di istruzione della pratica.

Si ricorda che verrà rimborsato un valore pari al 90% del residuo e si precisa che il valore del mese in corso al momento dell'istruzione della pratica verrà rimborsato solamente se la richiesta è presentata entro il 5 del mese.

Per garantire la sicurezza dei passeggeri e rispondere di eventuali danni causati a persone o cose, MOVIBUS ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale; in caso di danno occorre inviare tempestivamente (entro 3 giorni) una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di riferimento della linea con allegata la documentazione dell'accaduto (la richiesta di eventuali danni deve comunque pervenire entro i termini previsti dalla legge vigente).

Movibus, previa verifica delle circostanze, farà denuncia alla propria assicurazione entro 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

## **Integrazione modale**

Le linee gestite da Movibus toccano le linee metropolitane presso le stazioni di Molino Dorino (M1), Lotto (M1), Cadorna (M1, M2), Rho Fiera (M1) e le linee ferroviarie presso le stazioni di Legnano, Rho, Canegrate, Parabiago, Pagnana, Vanzago, Magenta, Vittuone, Castano Primo, Magnago, Turbigo, S. Stefano Ticino.



## Aspetti relazionali e comportamentali del personale MOVIBUS

- Riconoscibilità: Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile tramite il logo aziendale. Il personale operante ai centralini si renderà riconoscibile alla risposta enunciando il proprio nome e l'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- Presentabilità: Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza; il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, per garantire la sicurezza e la regolarità dell'esercizio.
- Comportamento: tutto il personale aziendale è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

## Qualità

### Certificazioni

STIE Spa, ATM Spa ed ATINOM Spa, Socie fondatrici di MOVIBUS dispongono delle certificazioni di Qualità UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, sottoposte a verifica e rinnovo annuale da parte dell'Ente Certificatore. Movibus ha conseguito le medesime certificazioni di Qualità e Qualità Ambientale.

### Monitoraggio della qualità

Il comma 461 della legge finanziaria 2008 prevede, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, che:

- sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- sia istituito un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei consumatori;
- sia prevista almeno una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed Associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

In ottemperanza a quanto sopra previsto Movibus ha costituito un comitato utenti, che comprende le Associazioni dei consumatori e gli Enti del territorio e ha convocato tre riunioni nel corso dell'anno di gestione 2016/2017 (in occasione delle campagne di Customer Satisfaction e della presentazione della carta della mobilità) per una verifica congiunta del servizio, del suo funzionamento e della sua qualità.

La presente Carta della Mobilità è stata inoltre condivisa con il C.C.L. Comitato Consumatori Lombardo.

### Indagine di Customer Satisfaction

L'indagine sulla qualità percepita relativamente al servizio offerto da Movibus nel Lotto 6 ha comportato la somministrazione diretta di un questionario ad un campione di 1.544 utenti.

Le modalità di somministrazione del questionario sono state le seguenti:

- in vettura
- ai capolinea/fermate principali nelle ore di maggiore affluenza (07:00 - 10:00 e 16:00 - 20:00)
- sulle linee scolastiche
- tramite telefono (a tutti i contatti ottenuti nel corso della precedente rilevazione)
- tramite form compilabile online (a disposizione sul sito da martedì 2 maggio a venerdì 19 maggio 2016)

Il questionario, composto da 17 items, ha impegnato i soggetti intervistati in una valutazione di molteplici aspetti concernenti il servizio in base a una scala con punteggi da 1 (punteggio minimo) a 10 (punteggio massimo) in relazione a:

- livello di soddisfazione (qualità percepita)
- livello di qualità attesa

**Gli aspetti indagati sono stati i seguenti:**

ITEM	FATTORI DI QUALITÀ
Sicurezza del mezzo di trasporto Prudenza alla guida	Sicurezza del viaggio
Sicurezza personale	Sicurezza personale del viaggiatore
Puntualità dei mezzi Frequenza delle corse	Regolarità e puntualità del servizio
Pulizia dei mezzi Comfort dei mezzi in servizio	Pulizia dei mezzi Comfort del viaggio
Affollamento dei mezzi	Comfort del viaggio
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	Servizi per viaggiatori con handicap
Tempestività avvisi su variazioni del servizio Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	Informazioni alla clientela
Competenza e professionalità del personale Riconoscibilità del personale Cortesìa del personale	Aspetti relazionali/comunicazionali del personale
Diffusione dei punti vendita Riscontro proposte e reclami	Livello di servizio nelle operazioni di sportello

**Fattori di qualità**

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del cliente.

**Indicatori di qualità**

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

**Standard**

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative della clientela e delle potenzialità del soggetto erogatore.

**Criteri di qualità**

La valutazione della qualità è stata effettuata mediante parametri specifici ed indicatori ad hoc. Ogni anno Movibus rileva l'andamento di tali parametri, indicando il risultato conseguito e la previsione/impegno per il periodo successivo.

## Risultati della valutazione del servizio

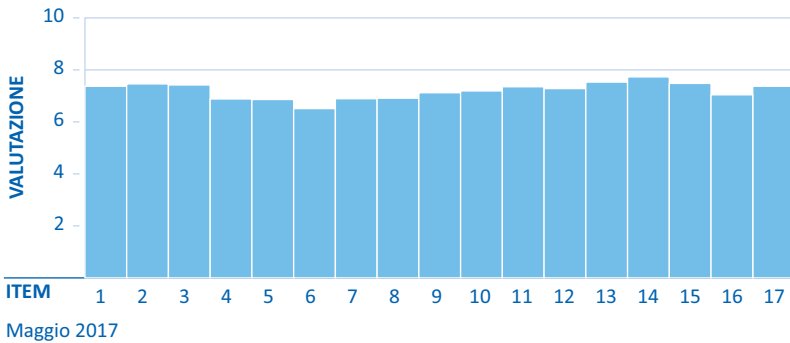
Ne è emerso quanto segue:

- **La valutazione del servizio è nel complesso più che positiva**, infatti tutti gli item hanno una valutazione pari o superiore a 6. La media complessiva delle medie di ciascun item è pari a **7,21** (decisamente allineato, anche se il lieve crescita, rispetto all'ultima rilevazione effettuata in cui totalizzava un valore di **7,11**).
- il servizio, così come emerge da questa edizione dell'indagine di customer satisfaction, risulta caratterizzato da delle **aree di forza concernenti il personale** (Riconoscibilità del personale – media 7,74; Cortesia del personale – media 7,49; Competenza e professionalità – media 7,54), la sicurezza (intesa sia come Sicurezza personale – media 7,43 sia come Prudenza alla guida – media 7,47 che come Sicurezza del mezzo di trasporto – media 7,38), la comunicazione all'utenza (Diffusione delle informazioni su orari, percorsi e tariffe – media 7,36; Informazioni alle fermate – media 7,29; Tempestività degli avvisi sulle variazioni del servizio – media 7,20). Registrano inoltre ottime valutazioni la Diffusione dei punti vendita – media 7,05; Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta – media 7,38 ed infine Adeguatezza dei servizi per i portatori di handicap – media 7,13.
- **il punto di attenzione**, anche se non è propriamente esatto definirlo tale in quanto tutti gli item superano la sufficienza, si individua invece nella Pulizia dei mezzi – media 6,52\*.
- **la percentuale di mancate valutazioni è in generale bassissima** (in 15 item su 17 è ≤ allo 0,3%); solo relativamente a 2 item è pari o lievemente superiore a tale valore: Adeguatezza dei servizi per i portatori di handicap (0,4%) e Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta (0,3%) (tab. 2).

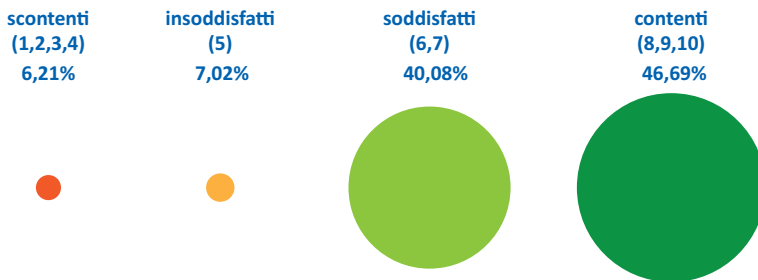
\*Sono stati considerati gli item che hanno totalizzato il punteggio medio più basso pari o inferiore a 6,5.

ITEM	Qualità percepita maggio 2017
1. Sicurezza del mezzo di trasporto	7,38
2. Prudenza alla guida	7,47
3. Sicurezza personale	7,43
4. Puntualità dei mezzi	6,89
5. Frequenza delle corse	6,87
6. Pulizia dei mezzi	6,52
7. Comfort dei mezzi in servizio	6,90
8. Affollamento dei mezzi	6,92
9. Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	7,13
10. Tempestività avvisi su variazioni del servizio	7,20
11. Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	7,36
12. Informazioni alle fermate (diffusione orari fermate)	7,29
13. Competenza e professionalità del personale	7,54
14. Riconoscibilità del personale	7,74
15. Cortesia del personale	7,49
16. Diffusione dei punti vendita	7,05
17. Riscontro proposte e reclami: tempestività della risposta	7,38
<b>Media globale</b>	<b>7,21</b>

## Grafico raffigurante le medie nei punteggi del servizio



## Valutazione del servizio in base alle percentuali complessive accorpate per punteggio



## Profilazione del target

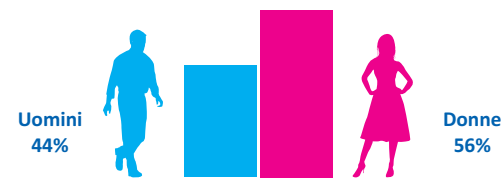
L'indagine di Customer Satisfaction compiuta da Movibus, oltre allo scopo dichiarato di rilevare il livello qualitativo offerto relativamente al servizio svolto, ha inteso fornire una fotografia fedele della popolazione che utilizza i mezzi di trasporto su gomma nell'Area Ovest della Provincia di Milano.

Grazie alle rilevazioni effettuate, gli intervistati sono stati ripartiti in base a delle variabili di tipo socio-demografico (età, sesso, occupazione) e alle abitudini di viaggio (frequenza, motivazione dello spostamento, fascia oraria, tipologia di titolo di viaggio, utilizzo di altri mezzi).

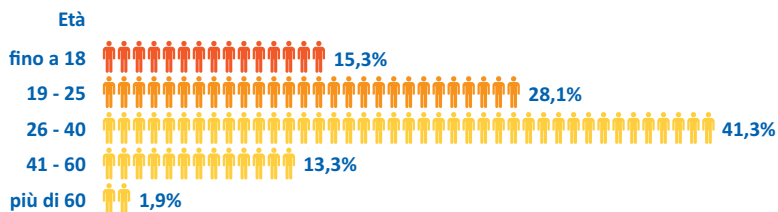
Ne è emerso quanto segue:

- l'utenza vede una lieve prevalenza di donne (56%) rispetto agli uomini (44%)
- una considerevole fetta di intervistati è di età inferiore ai 25 anni (43,4%), ma la maggior parte degli utenti ha un'età compresa tra i 26 e i 60 anni (54,6%)
- strettamente connessa all'età dei fruitori interrogati è l'occupazione svolta: impiegati (al 1° posto con il 38,2%) seguiti da studenti (36,5%) ed operai (17,9%)
- ne consegue direttamente che le principali motivazioni di viaggio siano lavoro (60,2%) e studio (36,1%)
- la frequenza è quotidiana nel 88,7% dei casi e se si considerano anche i viaggi plurisettimanali (3/4 volte a settimana) il valore arriva all'94,6%.

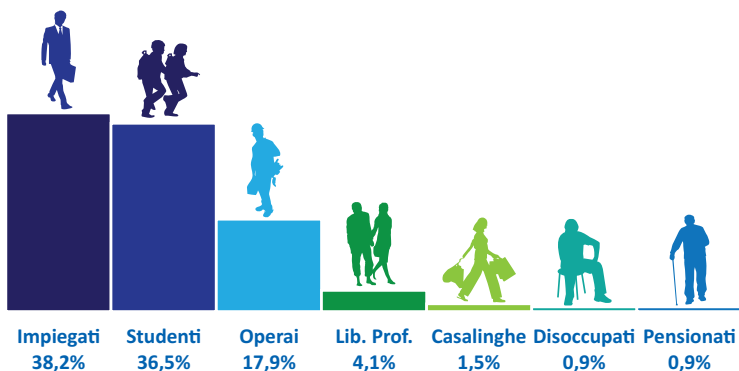
## Ripartizione in base al sesso



## Ripartizione in base all'età

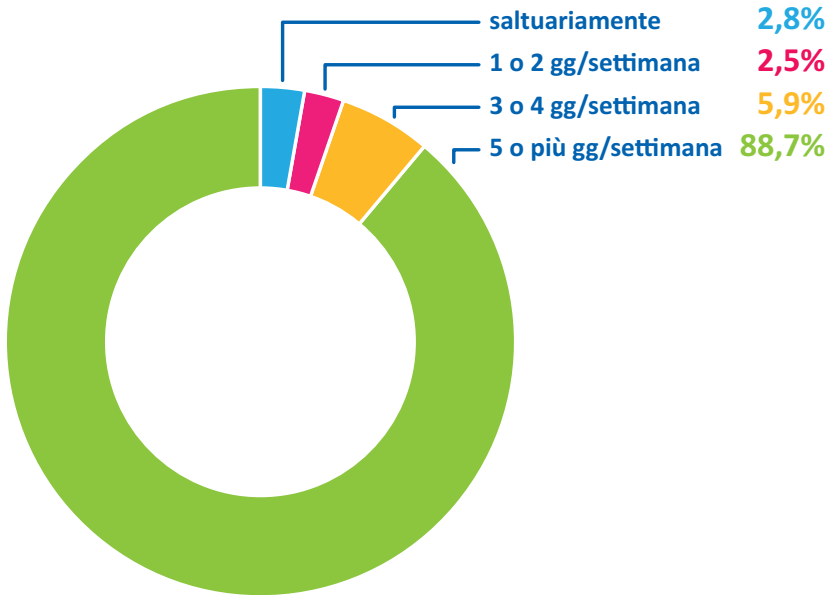


## Ripartizione in base all'occupazione

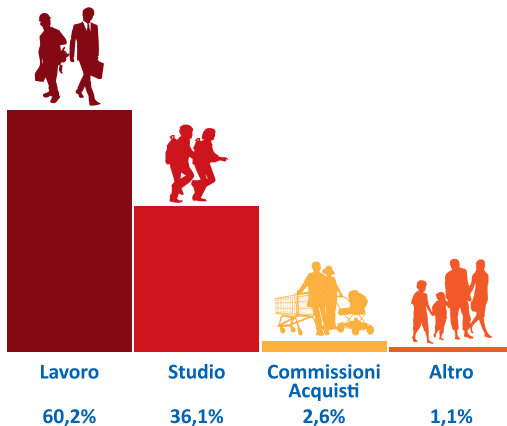




### Ripartizione in base alla frequenza di viaggio



### Ripartizione in base alla motivazione di viaggio



## Parco mezzi

Al suo avvio Movibus eredita un parco mezzi piuttosto anziano, con delle criticità per alcune tipologie di autobus (soprattutto quelle relative agli autobus articolati). Un'azione costante che Movibus effettua di anno in anno è quella di mettere in servizio autobus nuovi, in modo da procedere ad un graduale svecchiamento della flotta.

Al 30.06.2017 la flotta di Movibus è così caratterizzata:

- L'età media dei veicoli in servizio è pari a 11 anni.

Classe A	Classe B	Classe C	Classe D	Classe E
da 0 a 3 anni	da 3 a 5 anni	da 5 a 10 anni	da 10 a 15 anni	+ 15 anni
20	34	49	73	7

- Dal punto di vista ambientale gli autobus in servizio rispettano le norme ambientali

Norma	Euro 0	Euro 1	Euro 2	Euro 3	Euro 4	Euro 5	Euro EEV
Bus	0	7	0	55	4	67	50
	0%	4%	0%	30%	2%	37%	27%

- Il 100% della flotta dei bus in servizio è dotato di Aria Condizionata.
- Il 98% della flotta dei veicoli in servizio è dotato di Pedana per la salita dei disabili.
- Il 52% della flotta è dotato di Pianale Ribassato per facilitare l'accesso agli utenti.
- Tutti i veicoli aziendali sono dotati di sistema di monitoraggio e di radiolocalizzazione.
- Tutti i veicoli aziendali sono dotati di sistema di informazione di bordo rivolto all'Utenza.

## REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

### Affidabilità del servizio: Regolarità

Saranno effettuate almeno il 99,9% delle corse programmate dall'orario ufficiale di servizio.

### Affidabilità del servizio: Puntualità

I transiti non possono avvenire in anticipo sull'orario programmato rispetto a una qualunque fermata. Le corse effettuate con partenza dal capolinea non possono portare un ritardo superiore ai 2'.

Nelle ore di punta la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo fra 5' e 15' non supererà il 6,5%. (per orario di punta si intendono le corse in partenza dal capolinea tra le 6.30 e le 8.30, tra le 12.30 e le 14.30, tra le 17.00 e le 19.00).

Nelle stesse ore di punta la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo superiore a 15' non supererà il 1,5%.

Nelle ore di morbida (corse in partenza dal capolinea tra le 8.30 e le 12.30, tra le 14.30 e le 17.00, tra le 19.00 a fine servizio) la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo fra 5' e 15' non supererà il 3,5%.

Nelle stesse ore di morbida la percentuale di corse in arrivo ai capolinea con un ritardo superiore a 15' non supererà lo 0,5%.

## PULIZIA E IGIENE

### Comfort e pulizia degli autobus

- Ogni giorno sarà effettuato almeno un intervento di pulizia ordinaria per ciascun autobus.
- Ogni mese sarà svolto almeno un intervento di pulizia straordinaria per ciascun autobus.
- Ogni anno sono previsti almeno due interventi di pulizia radicale per ciascun autobus.

## SICUREZZA

### Incidentalità dei mezzi di trasporto

Il numero dei sinistri passivi risulta inferiore a 2 unità per 100.000 bus/km.

### Manutenzione degli autobus

Movibus si impegna a svolgere gli interventi di manutenzione con le cadenze, le modalità e le operazioni previste dalla casa costruttrice di ciascun bus.

### Sicurezza personale e patrimoniale

Movibus garantisce la sicurezza dei passeggeri a bordo dei propri mezzi grazie alla presenza del personale in servizio, il quale è adeguatamente formato in relazione ai comportamenti idonei da mettere in atto in caso di pericoli ed emergenze.



## Informazioni alla clientela

### Informazioni e accesso alla rete: Fermate

Ogni fermata sarà dotata di una palina che riporterà la denominazione delle linee in transito, l'esercente il servizio, sulla palina sarà montata una tabella che mostrerà gli orari vigenti delle linee, le eventuali coincidenze, i più vicini punti di vendita dei documenti di viaggio con orari di apertura e numero telefonico. È al vaglio la possibilità di installare paline elettroniche, interfacciate con il sistema informativo aziendale. È prevista la realizzazione di almeno una fermata per Comune (3 per Comuni con popolazione superiore a 10.000 abitanti)

### Informazioni e accesso alla rete: Autobus

Dal 1 giugno 2014 tutta la flotta aziendale è georeferenziata e rintracciabile dall'apposita sala operativa.

### Informazioni e accesso alla rete: Punti aziendali di informazione

Durante l'anno, saltuariamente, verranno pubblicati e distribuiti orari per linea. L'orario completo di tutte le autolinee nonché le informazioni utili per il viaggiatore saranno pubblicati sul sito aziendale [www.movibus.it](http://www.movibus.it).

## Servizi aggiuntivi

### Servizio Bancomat

Presso gli sportelli delle biglietterie aziendali di San Vittore Olona sono attivi i pagamenti con POS, pertanto è possibile acquistare titoli di viaggio, sia biglietti che abbonamenti, tramite BANCOMAT.

## Reperibilità dei documenti di viaggio

### Punti vendita titoli di viaggio

Sono operativi almeno tre punti vendita biglietti per ogni Comune con popolazione inferiore a 10.000 abitanti; per i Comuni con popolazione superiore a 10.000 abitanti i punti vendita sono incrementati in maniera proporzionale a 3 ogni 10.000 abitanti.

## Elenco rivendite (aggiornato al 30 giugno 2017)

Città	Indirizzo	Esercizio	Chiusura	Rinnovo studenti	Ricariche elettroniche
Arconate	PIAZZA LIBERTA' 5	Tabaccheria	Apertura 7gg		
Arconate	CONTRADA S. ESUSEBIO 23	Edicola	Domenica	Si	
Arluno	V. SAN F. D'ASSISI, 29	Latteria	Lunedì		
Arluno	C.SO XXVI APRILE 97	Tabaccheria	Domenica		Si
Arluno	VIA MARCONI 118	Bar	Lunedì		
Arluno	PZ DE GASPERI SNC	Edicola	Apertura 7gg		Si
Bareggio	VIA MILANO 24	Tabaccheria	Giovedì		Si
Bareggio	VIA NOVARA 186	Edicola	Apertura 7gg		Si
Bareggio	PIAZZA CAVOUR 19	Bar	Martedì		
Bareggio	VIA MAGENTA	Edicola	Domenica		
Bareggio	VIA GALLINA	Edicola	Domenica		

Città	Indirizzo	Esercizio	Chiusura	Rinnovo studenti	Ricariche elettroniche
Boffalora sopra Ticino	VIA S.DEFENDENTE 17	Tabaccheria	Domenica		
Buscate	VIA MARCONI 15	Cartoleria	Domenica		
Busto Arsizio	P. VOLONTARI LIBERTA' 4	Edicola	Apertura 7gg	Si	Si
Busto Garolfo	PIAZZA CAVOUR SNC	Edicola	Domenica		
Busto Garolfo	P.ZA LOMBARDIA, 24	Tabaccheria	Domenica		
Busto Garolfo	VIA ARCONATE, 11	Tabaccheria	Lunedì		
Canegrate	V ROMA 7	Bar	Domenica		
Canegrate	VIA VOLONTARI D. LIBERTÀ	Edicola	Domenica		
Canegrate	VIA GARIBALDI 39	Tabaccheria	Martedì		
Canegrate	VIA GARIBALDI 108	Bar	Apertura 7gg		
Casorezzo	V. ROMA 18	Altro	Domenica		
Castano Primo	V. ACERBI, 33	Cartoleria	Sabato	Si	
Castano Primo	VIA MAGENTA 69	Bar	Apertura 7gg		
Cerro Maggiore	V. CAPPUCCINI 57	Tabaccheria	Domenica		
Cerro Maggiore	PZ CADUTI PER LA LIBERAZI	Edicola	Domenica		
Cerro Maggiore	V. SAN BARTOLOMEO 45	Tabaccheria	Domenica		
Cerro Maggiore	V. TURATI FILIPPO, 111	Tabaccheria	Apertura 7gg	Si	
Corbetta	VIA SIMONE DA CORBETTA 39	Edicola	Domenica	Si	Si
Corbetta	VIA MILANO 56	Tabaccheria	Domenica		
Corbetta	PIAZZA S. VINCENZO 12	Bar	Martedì		
Corbetta	P.ZZA BERETTA	Edicola	Apertura 7gg		
Corbetta	V. PETRARCA, 25	Cartoleria	Domenica		Si
Corbetta	VIA VILLORESI, 79	Edicola	Domenica		Si
Cornaredo	VIA GARIBALDI 78	Tabaccheria	Domenica		Si
Cornaredo	PIAZZA LIBERTA' 42	Bar	Lunedì		
Cornaredo	V. MONZORO 6	Tabaccheria	Domenica		
Cornaredo	PIAZZA DUBINI 21/A	Edicola	Domenica	Si	Si
Cuggiono	V. SAN ROCCO 6	Tabaccheria	Domenica	Si	Si
Cuggiono	PIAZZA SAN GIORGIO 23	Bar	Martedì		
Dairago	VIA XXV APRILE 52	Edicola	Domenica		Si
Inveruno	PZ SAN MARTINO 32	Bar	Lunedì	Si	Si
Inveruno	PIAZZA S. MARTINO 7	Cartoleria	Domenica		
Inveruno	VIA ALFIERI 2	Tabaccheria	Martedì		
Lainate	P.ZZA BORRONI 20	Bar	Sabato		
Lainate	VIALE RIMEMBRANZE 45	Bar	Domenica		
Lainate	VIA SICILIA 2	Edicola	Domenica		
Lainate	V. RHO ANG. V. ISCHIA	Bar	Apertura 7gg		
Lainate	VIA SEMPIONE 16	Tabaccheria	Sabato		
Lainate	V. LITTA POMPEO 1	Bar	Apertura 7gg		
Lainate	VIA MARCHE , 93/A	Edicola	Domenica	Si	
Lainate	VIA GARBAGNATE 10	Tabaccheria	Domenica		
Lainate	VIA ROMA , 39	Edicola	Domenica		
Lainate	LARGO V.VENETO 13	Tabaccheria	Domenica		
Legnano	V. FILZI 75	Bar	Domenica		
Legnano	V. MILANO ANG. V. DIAZ	Edicola	Domenica		
Legnano	C.SO SEMPIONE, 97	Bar	Apertura 7gg	Si	
Legnano	V. VENEGONI 56/58	Tabaccheria	Domenica		Si
Legnano	CORSO MAGENTA, 113	Tabaccheria	Domenica		
Legnano	VIA XX SETTEMBRE 5	Cartoleria	Domenica		
Legnano	VL GORIZIA 77	Bar	Domenica		Si
Legnano	VIA NOVARA ANG.PONZELLA	Edicola	Domenica		
Legnano	V. GRIGNA 2	Tabaccheria	Domenica		

Città	Indirizzo	Esercizio	Chiusura	Rinnovo studenti	Ricariche elettroniche
Legnano	V. B. MELZI 162	Bar	Sabato		
Legnano	V. DEL FANTE 17/A	Edicola	Domenica		
Legnano	V. XXIX MAGGIO, 183	Altro	Domenica	Si	
Legnano	CS. ITALIA, 90	Edicola	Domenica		
Legnano	PZ MONTE GRAPPA	Edicola	Domenica		
Legnano	CORSO GARIBALDI 111	Tabaccheria	Domenica		
Magenta	VIA ROMA 101	Bar	Apertura 7gg		
Magenta	VIA MILANO 86	Tabaccheria	Domenica		
Magenta	GALLERIA DEI PORTICI 6	Cartoleria	Martedì		
Magenta	VIA IV GIUGNO 6	Bar	Domenica	Si	Si
Magenta	PZ GIOVANNI XXIII INT FS	Bar	Domenica		
Magenta	V. DANTE 45/47	Bar	Domenica		
Magenta	VIA ROSSINI 18	Bar	Apertura 7gg		
Magenta	PIAZZA LIBERAZIONE 1	Bar	Apertura 7gg		
Magnago	VIA DIAZ 25	Bar	Martedì		Si
Marcallo Con Casone	V. VARESE, 16	Bar	Apertura 7gg	Si	
Marcallo Con Casone	VIA ROMA 25	Edicola	Apertura 7gg		Si
Nerviano	VIA SEMPIONE 45	Bar	Domenica		
Nerviano	V. GARIBALDI, 2	Tabaccheria	Mercoledì	Si	
Nerviano	P.ZA DELLA VITTORIA, 33	Bar	Lunedì		
Nerviano	VL KENNEDY 46	Edicola	Domenica		
Nerviano	V. MILANO 20	Edicola	Domenica		
Origgio	VIA REPUBBLICA 5	Edicola	Domenica		
Ossona	VIA P. GIULIANI 19	Cartoleria	Apertura 7gg		
Parabiago	V. MATTEOTTI, 74 INT.STAZ	Edicola	Domenica	Si	Si
Parabiago	CS SEMPIONE 13	Tabaccheria	Domenica		
Parabiago	V. MARCONI 3	Tabaccheria	Domenica		
Pero	V. SEMPIONE 241	Bar	Domenica		
Pero	V. SEMPIONE 145	Edicola	Domenica		
Pero	V. OLONA 24	Bar	Domenica		
Pogliano Milanese	VIA SEMPIONE, 28	Bar	Domenica		
Pogliano Milanese	V. MONSIGNOR PALEARI 50	Edicola	Apertura 7gg		
Pogliano Milanese	V. SEMPIONE, 13	Altro	Domenica		
Pregnana Milanese	V. GIOVANNI XXIII/GENOVA	Edicola	Apertura 7gg		
Pregnana Milanese	VIA GIOVANNI XXIII 33	Bar	Apertura 7gg		Si
Pregnana Milanese	V. LOMBARDIA 6	Bar	Apertura 7gg		
Rho	CORSO EUROPA, 185/A	Tabaccheria	Apertura 7gg		
Rho	FIERAMILANO CENTRO SERVIZ	Edicola	Apertura 7gg		
Rho	VIA GRAMSCI SNC	Edicola	Apertura 7gg		
Rho	CORSO EUROPA 231	Tabaccheria	Domenica		
Rho	VIA SAN CARLO 117	Cartoleria	Domenica		
Rho	VIA CANTU' 20	Bar	Domenica		
Rho	VIA CAPUANA C/O RHOCENTER	Cartoleria	Domenica		
Rho	P.ZZA LIBERTA' , 8	Bar	Domenica	Si	Si
Rho	VIA G.CESARE 12/A	Tabaccheria	Domenica		
Rho	VIA MARTIRI DELLA LIBERTA' 2	Tabaccheria	Domenica	Si	
Rho	P.ZZA DELLA CHIESA , 29	Edicola	Apertura 7gg	Si	
Rho	VIA G. CASATI 32	Tabaccheria	Domenica		
Rho	C.SO EUROPA 80/3	Bar	Domenica		
Rho	VIA T. GROSSI/DE GASPERI	Edicola	Apertura 7gg		
Rho	VIA CASTELLI FIORENZA 6	Edicola	Domenica		
Rho	M1 RHO FIERA	Edicola	Domenica	Si	Si

Città	Indirizzo	Esercizio	Chiusura	Rinnovo studenti	Ricariche elettroniche
Rho	VIA LARGA 3	Tabaccheria	Domenica		Si
Rho	VIA CAPUANA	Edicola	Apertura 7gg		
Rho	V. MARCONI 23	Edicola	Domenica		
Rho	C.SO EUROPA, 148	Tabaccheria	Apertura 7gg		
Rho	VIA CORRIDONI 36	Tabaccheria	Domenica		
Rho	C/O M1 RHO FIERA	Edicola	Domenica		
Rho	VIA A. RATTI 71	Tabaccheria	Domenica		
Rho	VIA CAVOUR ANG. LAINATE	Edicola	Domenica		
San Giorgio Su Legnano	VIA ROMA, 15	Edicola	Mercoledì		
San Giorgio Su Legnano	VIA ROMA, 45	Bar	Sabato		
San Vittore Olona	CORSO SEMPIONE 118	Edicola	Domenica		
Santo Stefano Ticino	VIA DANTE 21	Bar	Domenica		
Santo Stefano Ticino	VIA TRIESTE 58	Edicola	Domenica		
Sedriano	VIA SAN MASSIMO	Edicola	Apertura 7gg		
Sedriano	V. FAGNANI, 9	Cartoleria	Domenica	Si	Si
Sedriano	V. MAGENTA, 5	Bar	Mercoledì		
Settimo Milanese	VIA DI VITTORIO 47/A	Cartoleria	Domenica		Si
Settimo Milanese	VIA CARLO D'ADDA , 14	Bar	Domenica	Si	
Settimo Milanese	VIA IV NOVEMBRE, 106	Bar	Domenica		
Settimo Milanese	V. GRAMSCI 45	Tabaccheria	Domenica		Si
Settimo Milanese	V. D'ADDA CARLO 14	Tabaccheria	Apertura 7gg		
Settimo Milanese	VIA BARNI 9	Edicola	Domenica	Si	
Settimo Milanese	VIA DEI GARIBALDINI 8	Altro	Domenica		
Settimo Milanese	VIA SILONE , 2/14	Bar	Domenica		
Settimo Milanese	VIA GRAMSCI / ALFIERI	Edicola	Apertura 7gg		Si
Settimo Milanese	V. DELLA LIBERTÀ 40	Tabaccheria	Domenica		
Settimo Milanese	VIA MEREGHETTI 14	Bar	Domenica		
Settimo Milanese	V. SANDRO PERTINI, 38/B	Tabaccheria	Domenica	Si	
Vanzaghello	VIA G. VISCONTI 1	Bar	Giovedì		
Vanzago	V. UMBERTO I°, 4	Edicola	Domenica		
Vanzago	V. FERRARIO PAOLO 30	Edicola	Apertura 7gg	Si	Si
Villa Cortese	PIAZZA VITTORIO VENETO 1	Edicola	Apertura 7gg		
Villa Cortese	VIA A. DA GIUSSANO, 20	Tabaccheria	Domenica		
Vittuone	VIA V. DELLA LIBERTÀ 46	Edicola	Domenica	Si	Si
Vittuone	VIA MILANO N. 11	Bar	Sabato		
Vittuone	LARGO XX SETTEMBRE 1	Tabaccheria	Mercoledì		
SETTIMO MILANESE	VIA MEREGHETTI 14	Bar	Domenica		
SETTIMO MILANESE	V. GRAMSCI 45	Tabaccheria	Domenica		
SETTIMO MILANESE	V. DELLA LIBERTÀ 40	Tabaccheria	Domenica		
SETTIMO MILANESE	V. BARNI 9	Edicola	Domenica		
SETTIMO MILANESE	VIA IV NOVEMBRE, 106	Bar	Domenica		
SETTIMO MILANESE	VIA DEI GARIBALDINI 8	Altro	Domenica		
SETTIMO MILANESE	V. D'ADDA CARLO 14	Tabaccheria	Apertura 7 gg		
TURBIGO	VIA ALLEA COMUNALE 3	Cartoleria	Domenica		
VANZAGHELLO	VIA G. VISCONTI 1	Bar	Giovedì		
VANZAGO	V. FERRARIO PAOLO 30	Edicola	Apertura 7 gg		
VANZAGO	V. UMBERTO 1° 4	Edicola	Domenica		
VILLA CORTESE	PIAZZA VITTORIO VENETO 1	Edicola	Apertura 7 gg		
VILLA CORTESE	VIA A. DA GIUSSANO, 20	Tabaccheria	Domenica		
VITTUONE	VIA MILANO N. 11	Bar	Sabato		
VITTUONE	LARGO XX SETTEMBRE 1	Tabaccheria	Mercoledì		
VITTUONE	VIA V. DELLA LIBERTÀ 46	Edicola	Domenica		

Standard di qualità	Standard 2016/2017
<b>Sicurezza del viaggio</b>	
numero morti/viaggiatori Km	0/100000
numero feriti/viaggiatori Km	0,03/100000
numero sinistri/autobus Km (soglia contrattuale= 2,5/ 100.000)	1,64/100000
<b>anzianità media del parco</b>	
autobus	10
<b>Parco mezzi e utilizzo</b>	
autobus	183
<b>Regolarità e Puntualità del servizio</b>	
mezzi in servizio ora di punta	152
regolarità del servizio	99,92%
partenze in ritardo - da 3 a 5 minuti	4,80%
partenze in ritardo > 5 minuti	15 minuti
frequenza media corse ora di punta intera rete	18 ore
copertura oraria del servizio	1.000
distanza media tra le fermate	29,46
Velocità commerciale	29,27
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi in servizio</b>	
pulizia ordinaria giornaliera su tutti i mezzi	100%
pulizia straordinaria mensile su tutti i mezzi	100%
pulizia radicale e sanificazione	100%
<b>Comfort del viaggio</b>	
mezzi con pianale ribassato	52%
mezzi con pedana	98%
mezzi con aria condizionata passeggeri	100%
<b>Informazione alla Clientela</b>	
mezzi con sistemi audio/visivi	100%
diffusione orari alle fermate	100%
<b>Livello servizio alla clientela</b>	
punti vendita sul territorio	170
raccolta reclami	1.475/365 = 4,04 reclami
riscontro proposte/reclami	entro 5 giorni
<b>Ambiente</b>	
mezzi con motore a scarico controllato secondo standard euro 3, 4, 5, EEV, 6	100%
<b>Produzione</b>	
vetture/km	6.215.788
vetture/km/abitante	15
territorio servizio	419 Km quadrati
<b>Integrazione modale</b>	
	80%



aspettative 2017/2018

mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard

11

180

150  
99,95%  
4,50%  
15 minuti  
mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard

mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard

54%  
98%  
100%

mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard

mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard  
entro 3 giorni

mantenimento attuale standard

6.100.000  
mantenimento attuale standard  
mantenimento attuale standard

mantenimento attuale standard

## Condizioni di viaggio

### Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee

È fatto obbligo ai Clienti di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

- **Orari al pubblico:** gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Gli orari di passaggio alle fermate sono indicativi in quanto possono essere variabili in funzione delle condizioni di traffico. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi ed, in genere, per qualsiasi evento che deriva da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.
- **Titoli di viaggio:** il passeggero a bordo deve possedere uno dei titoli di viaggio vigenti validi per il percorso che deve effettuare o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale di servizio al quale il passeggero non può rifiutarsi di documentare le generalità se richieste e, in mancanza, di fornirle a voce.
- **Validità dei titoli di viaggio e sanzioni amministrative:** vedi pagina 13 e seguenti.
- **Salita e Discesa:** la salita e la discesa dagli autobus può avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- **Uso delle cinture di sicurezza:** è fatto obbligo ai passeggeri, tranne nelle zone urbane e quando è consentito il trasporto in piedi, di allacciare le cinture di sicurezza in caso il bus ne sia dotato, pena le sanzioni di legge (Direttiva 2003/20/CE).
- **Divieti sistematici:** è fatto divieto al passeggero di:
  - » fumare (Legge nr. 584/75 e successive),
  - » occupare più di un posto ed ingombrare i passaggi senza motivo,
  - » esercitare attività pubblicitaria, commerciale o simili,
  - » insudiciare o guastare parti delle vetture,
  - » fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte,
  - » gettare oggetti dall'autobus o sporgersi,
  - » accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza, che offenda la decenza o che dia disturbo agli altri viaggiatori,
  - » parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni.
- **Bambini a bordo:** ogni passeggero può far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza fino ad 1 metro e un passeggino piegato.
- **Animali a bordo:** Ogni passeggero può portare con sé un animale domestico di piccola taglia in modo che sia inoffensivo solo acquistando un ulteriore documento di viaggio. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus.
- **Trasporto bagagli:** ogni passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché il lato maggiore non sia superiore a cm 50 (in deroga borse della spesa, passeggino piegato, strumenti musicali e cartelle porta disegni purché il lato maggiore non ecceda i 105 cm). Occorre acquistare un ulteriore biglietto (biglietto collo nel SITAM) per bagagli di dimensione superiore fino ad un massimo di 90 cm per il lato maggiore (in deroga un paio di sci con racchette, un fascio di canne da pesca, una sacca da golf e attrezzi da scherma in apposita custodia, fucili da caccia in apposita custodia). Inoltre non è ammesso il trasporto di colli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili. Ogni passeggero deve custodire i propri bagagli o sistemarli negli eventuali alloggiamenti. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili e

comunque nei limiti previsti da L. nr 202/54 e L. 450 /85.

- **Risarcimenti:** L'azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati da bagagli o animali o mancato rispetto delle norme di viaggio.
- **Oggetti rinvenuti:** Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico vengono depositati presso gli sportelli URP aziendali. Gli oggetti rinvenuti, se di irrilevante valore venale, vengono conservati per 1/2 mesi e per il loro ritiro è sufficiente esibire un documento di identità.

Dopo tale periodo ci si attiene alle norme del Codice Civile. Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80, nella legge 689/81 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77, n° 73/82, n° 44/89 e n° 22/98 e successive modifiche.

## **Diritti e doveri dei viaggiatori**

### **Diritti dei viaggiatori:**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta, e un suo cortese e rispettoso comportamento;
- contenimento dei tempi di attesa allo sportello;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### **Doveri dei viaggiatori:**

- conoscere le norme di viaggio e in particolare rispettare i divieti sistematici elencati;
- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.



## MODULO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI

La soddisfazione della clientela è il nostro obiettivo prioritario.

Per aiutarci in tale compito Vi invitiamo a partecipare attivamente, con **richieste, osservazioni, reclami e suggerimenti**.

Questo modulo Vi permette di inviarci i Vostri contributi che verranno valutati con attenzione e che consentiranno di intervenire con dei correttivi in eventuali situazioni di criticità nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio erogato.

NOME

---

COGNOME

---

INDIRIZZO E-MAIL

---

LINEA UTILIZZATA

---

PROFESSIONE

---

TITOLO DI VIAGGIO UTILIZZATO

---

N. TESSERA ABBONAMENTO

---

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

RECLAMO

CONSIGLIO

Oggetto:

---

---

---

---

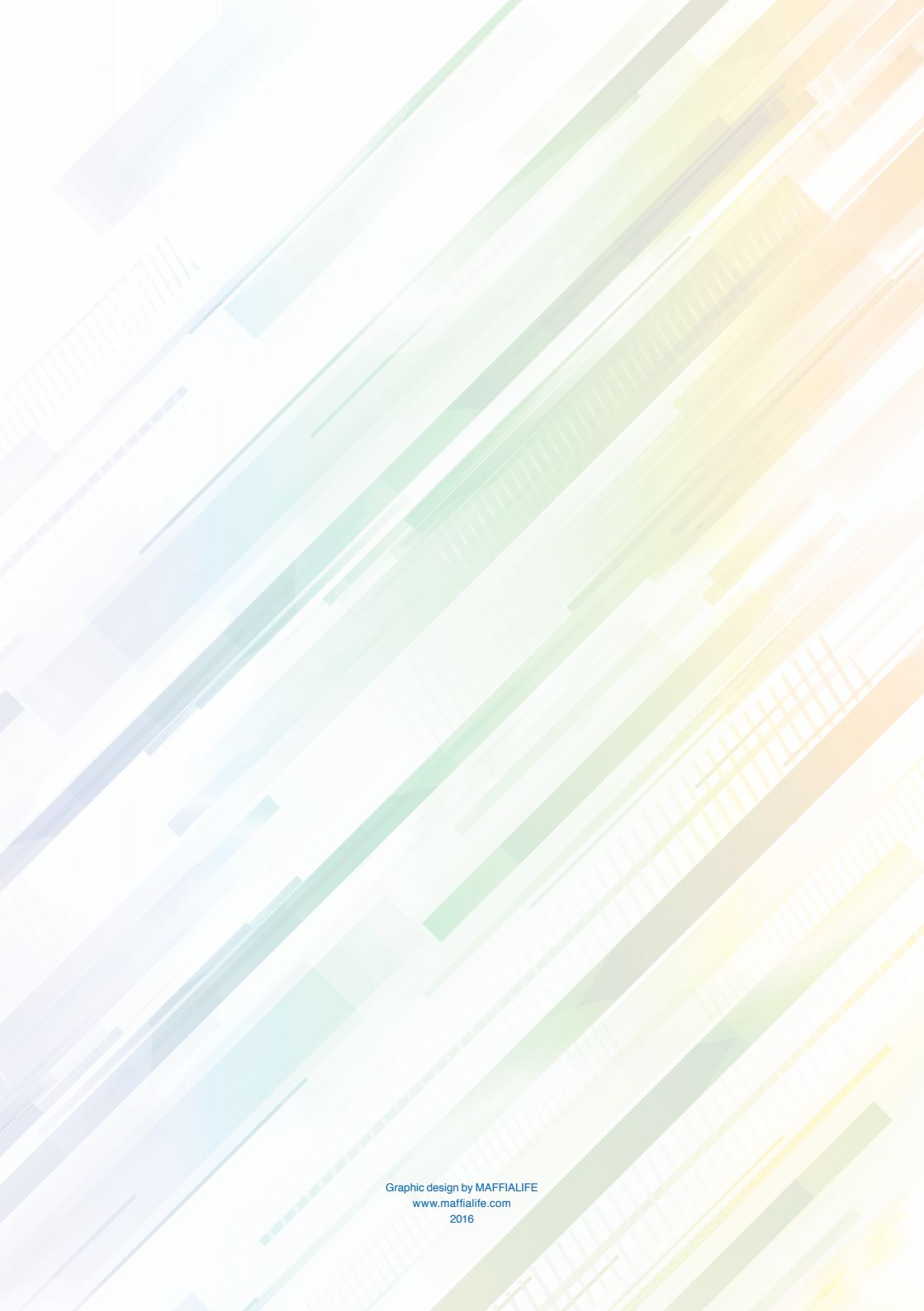
---

---

*Ai sensi del Dlgs 196/2003 e successive modificazioni autorizzo il trattamento dei dati personali*

Firma \_\_\_\_\_





**Movibus S.r.l.**

via Roma, 75 - San Vittore Olona

Tel +39 0331 519423

Fax +39 0331 511766

[www.movibus.it](http://www.movibus.it)

