Carta della Mobilità

Edizione 2026

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Data: **Ottobre 2026**	La Direzione

SOMMARIO

1.	PREMESSA	3
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ	4
	A. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	*4*
	B. CONTINUITÀ	*4*
	C. PARTECIPAZIONE	*4*
	D. EFFICIENZA ED EFFICACIA	*5*
	E. LIBERTÀ DI SCELTA	*5*
3.	LA COSTITUZIONE E LE FINALITA'	5
4.	STRUTTURA	6
5.	I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO	7
6.	CERTIFICAZIONE QUALITA' E AMBIENTE	9
7.	CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO	13
8.	DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	16
8.1	*DIRITTI DEL VIAGGIATORE*	16
8.1.1	DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE	17
8.1.2	DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	17
8.1.3	DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE	17
8.1.4	DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO	18
8.1.5	DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA	18
8.1.6	DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA	19
8.1.7	DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI AD AUTOSTRADALE S.R.L., STAR FLY SRL E AGLI ORGANISMI NAZIONALI PREPOSTI ALL'ESECUZIONE DEL REGOLAMENTO	20
8.1.8	APPLICAZIONE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI	20
8.2.	DOVERI DEL VIAGGIATORE	21
9.	RELAZIONI CON I CLIENTI / UTENTI	22
9.1	I CANALI DI INFORMAZIONE	22
9.2	PROCEDURE PER IL RECLAMO	23
9.3	PROCEDURE DI REGISTRAZIONE DEI RECLAMI, CONSERVAZIONE DEI RELATIVI DATI	24
9.4	TEMPO DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO	25
9.5.	RIMBORSI PER DISSERVIZI ED IRREGOLARITA' SU TRATTE A LUNGO RAGGIO (DURATA MAGGIORE DI 3 ORE)	26
9.6	RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITA' CONTRATTUALE	26
10	LEGGE APPLICABILE	27
11	MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA ED EROGATA	27

IL PRESIDENTE

Gentili Clienti,

la presente edizione della Carta della Mobilità è rivolta direttamente a tutti coloro viaggiano e transitano utilizzando le autolinee del servizio pubblico di trasporto.

Le autolinee costituiscono un mezzo di trasporto pubblico fondamentale per la mobilità sia per il trasporto pubblico locale che per le linee a "lungo raggio" nazionali ed internazionali.

Nel corso del tempo l'Autostradale S.r.l., insieme alla Star Fly S.r.l., quest'ultima società da sempre controllata ed infine assorbita nel 2026 da Autostradale, ha saputo conquistarsi fin dai suoi primi anni di attività un'immagine di efficienza e di prestigio, che si è andata consolidando nel tempo. La sua storia è strettamente legata alle vicende storiche, economiche e culturali della città di Milano. E da questo significativo patrimonio di esperienze che l'Autostradale S.r.l. trae la volontà di continuare a operare nel settore, con il proposito di offrire ai cittadini servizi sempre più utili, validi ed efficienti.

AUTOSTRADALE S.R.L.

LA DIREZIONE

1. PREMESSA

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

- una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge n° 273/95 (destinata a regolamentare, in generale, i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale);
- per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi" del settore trasporti o "***Carta della Mobilità***").

Autostradale S.r.l. , da sempre attenta all'avanguardia ed all'innovazione, ha pubblicato la propria Carta della Mobilità per la prima volta nel 1999 tra le prime aziende in Italia; quest'edizione rappresenta il 27° aggiornamento al documento iniziale.

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

Essa, infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione/mobilità dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale …" e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi …";
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

- ⇨ individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ⇨ adottare e pubblicare gli standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ⇨ predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento dei propri standard.

L'obiettivo di questo documento è una descrizione chiara e sintetica delle diverse realtà che compongono la Autostradale S.r.l. , dalla sua struttura societaria ai diversi aspetti produttivi che concorrono a realizzare il servizio finale da noi offerto. La Carta della Mobilità è destinata ad essere divulgata presso il pubblico; sarà disponibile presso il sito internet, direttamente scaricabile dal nostro sito aziendale: www.autostradale.it.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva Ministeriale sopra menzionata, Autostradale S.r.l. eroga i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione pubblica;
- favorisce accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica della Società;
- garantisce pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti
- garantisce i diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus, come meglio espresso al paragrafo 11.1

b. CONTINUITÀ

- l'erogazione dei servizi è continuativa e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore indipendenti dalla volontà della Società, e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore (caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità);
- definizione e preventiva comunicazione al pubblico dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alla Società.
- garantisce i diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus, come meglio espresso al paragrafo 11.1

c. PARTECIPAZIONE

- istituzione di un rapporto di interscambio informativo tra la Società e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, mediante:
  - l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti-clienti per il miglioramento del servizio;
  - il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

d. EFFICIENZA ED EFFICACIA

- nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, la Società progetta, produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei medesimi.

e. LIBERTÀ DI SCELTA

- garanzia, per la parte di sua competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Province, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

3. LA COSTITUZIONE E LE FINALITA'

Autostradale S.r.l. di seguito denominata Società o Azienda, operano nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada.

Autostradale S.r.l. è stata costituita nell'anno 1924, ha sede legale in Milano, P.za Castello, 1 e la sede operativa (Direzione, Uffici, Officina e Deposito) è ubicata in Pero (MI), Via Gramsci, 2.
Il capitale sociale è di euro 1.100.000 - interamente versato - ed è così ripartito:

- 51% Società STAR S.p.A. di Lodi
- 49% Società STIE S.p.A. di Lodi;

La Società svolge servizi di linea su relazioni regionali, nazionali ed internazionali; svolge attività di noleggio autobus.

Star Fly S.r.l. , prima controllata al 100% e poi assorbita ad inizio 2026 da Autostradale, ha iniziato la propria attività nel luglio 2002 rilevando il ramo d'azienda STAM e nel marzo 2003 il ramo d'azienda SITA, acquisendo le strutture organizzative delle stesse ed assumendo il personale che già aveva maturato particolare esperienza e capacità nello svolgimento di attività di trasporto nell'ambito aeroportuale presso gli scali di Linate e Malpensa.

4. STRUTTURA

Al **31.12.2025** alle dipendenze della Autostradale Srl operano n. **69** unità, così suddivisi:

	Autostradale Srl
Dirigenti	1
Impiegati	11
Verificatori Titoli di viaggio / Bigliettai	1
Impiegati Officina	1
Operati Officina	3
Autisti	52

Al **31.12.2025**, il parco autobus Autostradale Srl è costituito da n° **53** automezzi, così suddiviso per tipologia di servizio:

	Autostradale Srl	
autobus interregionali e regionali	N° 29	N° 30
autobus di Gran Turismo	N° 1	
autobus di noleggio	N° 21	N° 23
minibus di noleggio	N° 2	

La società ***Autostradale S.r.l.*** opera su più sedi. La sede legale è sita in Milano, Piazza Castello 1; la Direzione, gli Uffici e il Deposito principale sito in Pero (MI) - Via Gramsci, 2.

Inoltre, la Società dispone delle seguenti sedi:

Ufficio Commerciale e Biglietteria di Orio al Serio	Aeroporto Orio al Serio Via Aeroporto 13	24050 Orio al Serio (BG)
Biglietteria di Malpensa Bus Express (Area Arrivi)	Aeroporto di Malpensa 2000 Terminal 1	21010 Ferno (VA)
Biglietteria di Malpensa Bus Express (Area Arrivi)	Aeroporto di Malpensa 2000 Terminal 2	21019 - Somma Lombardo (VA)

5. I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO



Efficienza, grande attenzione alle esigenze degli utenti, rispetto dell'ambiente, puntualità: queste le parole chiave che definiscono i servizi Autostradale e i valori che guidano l'azienda nelle sue scelte. Una fittissima rete di linee di trasporto locale, mezzi alimentati con gasolio ecologico contenente una percentuale di zolfo inferiore o pari allo 0,05%, un parco macchine costantemente rinnovato, un insieme numerossisimo di punti vendita dei biglietti, convenienti formule di abbonamento studenti e lavoratori, collegamenti con altri punti nodali del trasporto italiano, sia pubblico che privato, organizzazione di tour di interesse turistico: ecco molti dei servizi che Autostradale offre al fine di facilitare gli spostamenti, rendere più praticabile la rete stradale italiana, migliorare la qualità dell'ambiente in cui viviamo.



Oggi Autostradale S.r.l. gestisce servizi di trasporto di persone nei settori del TPL, Gran Turismo e dei servizi di noleggio. La specializzazione della Società è però nei servizi veloci e di lunga percorrenza.

Nello specifico gestisce:

1. **<u>servizio pubblico di linea</u>**
   - di competenza Regionale, con autorizzazione dell'Agenzia per la Mobilità Piemontese, più precisamente:

     Linea Città Metropolitana di Torino

     ✓ Milano – Novara – Torino.

     Il territorio servito da Autostradale riguarda le province di Milano, Novara, Vercelli e Torino.
2. **<u>servizio di linea Statale e di Gran Turismo,</u>** (Ente concedente Ministero dei Trasporti e varie Provincie). Nel mercato turistico Autostradale S.r.l. , con le sue linee stagionali, collega Milano e hinterland alle più rinomate località montane, marine e termali. Nello specifico emergono:

   Linee Statali

   ✓ Milano – Piombino

   ✓ Asso – Gabicce

- ✓ Milano – Canazei
- ✓ Milano – Cortina
- ✓ Como - Milano – Viareggio
- ✓ Milano – Lidi Ferraresi / Ravenna
- ✓ Casatenovo - Milano – Rimini
- ✓ Milano – Andalo/Fai della Paganella
- ✓ Olgiate-Cattolica
- ✓ Milano - Madonna di Campiglio - Marilleva - Mendola

Linee Gran Turismo

- ✓ Giro Città (Milano)
- ✓ Milano – San Moritz
- ✓ Giro del Lego di Como

3. **servizio di linea Aeroportuale** (di competenza regionale). Nel mercato dei collegamenti aeroportuali, collega Milano agli aeroporti di Malpensa, Linate e Orio al Serio, svolto in pool con altre aziende sulle direttrici:
   a) Milano – Aeroporto Orio al Serio
   b) Milano - Malpensa Aeroporto
   c) Milano - Linate Aeroporto
   d) Desenzano - Brescia - Aeroporto Orio al Serio
   e) Torino - Malpensa Aeroporto

4. **servizio di noleggio con conducente di Autostradale**,
   - Città Metropolitane di Milano n° 24 Licenze;

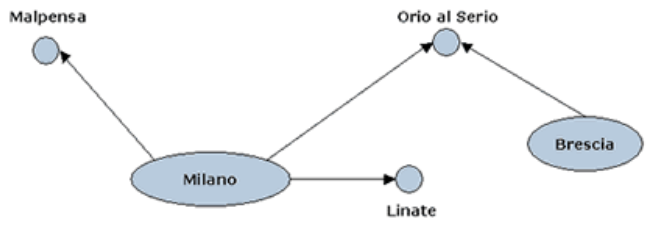
5. **Servizio equipaggi compagnie aeree:** Transfert per e dagli aeroporti milanesi degli equipaggi delle compagnie aeree.

Le Stazioni



Le stazioni di arrivo e partenza rappresentano, insieme agli autobus, il biglietto da visita del gruppo Autostradale. Un biglietto da visita che viene mostrato non solo alla clientela diretta, i viaggiatori, ma più in generale all'intera collettività.

Per questo Autostradale Srl è particolarmente attenta alla perfetta efficienza dei principali snodi della sua rete di linee: il graduale inserimento di nuove tecnologie, l'adattamento delle infrastrutture alle necessità dei disabili, la presenza di personale disponibile e attento alle esigenze dei singoli utenti fanno delle stazioni Autostradale Srl dei crocevia accoglienti e pronti a soddisfare le richieste di tutti i suoi clienti.



Servizi di integrazione Modale

Autostradale Srl fornisce Servizi AEROPORTUALI che garantiscono i collegamenti tra il centro di Milano e tutti gli scali del sistema aeroportuale milanese: Malpensa, Linate e Orio al Serio. Autostradale Srl inoltre garantisce anche il collegamento tra Brescia e Orio al Serio e Desenzano.

6. CERTIFICAZIONE QUALITA' E AMBIENTE

Autostradale S.r.l. opera con un sistema di gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente, che rispettivamente l'Organismo di certificazione *DNV e ESQ* hanno certificato essere conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

La certificazione da parte di Organismi accreditati a livello nazionale ed internazionale è il riconoscimento, attestato in modo indipendente, che Autostradale S.r.l. dispone di un adeguato sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente.

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.

La norma ISO 14001 aiuta l'impresa a produrre beni e servizi con modalità che, oltre ad essere conformi alla legislazione ambientale, siano idonee a prevenire e minimizzare gli impatti ambientali, riducendo i consumi energetici, la produzione di rifiuti e le emissioni inquinanti.

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ E AMBIENTE

La Direzione di Autostradale Srl ha elaborato un proprio Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente che viene applicato a tutte le attività dell'Azienda, al fine di operare con metodi e sistemi ottimizzati, efficienti e trasparenti, che garantiscano sia il Viaggiatore sia il Committente ed il rispetto della legislazione cogente.

La Direzione Autostradale Srl coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti stipulati con gli Enti Pubblici e Privati e con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica politica per la Qualità e per l'Ambiente.

La Politica Integrata per la Qualità e l'Ambiente attesta l'impegno concreto di Autostradale Srl per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

I servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre il Cliente di fronte ad esigenze inespresse ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

È fondamentale garantire il Cliente e tutte le parti interessate il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

L'obiettivo primario della Società è quello di offrire alla propria Clientela servizi di qualità, mediante l'ausilio di mezzi confortevoli e nel rispetto delle norme di sicurezza, garantendo la regolarità del trasporto ed impiegando personale qualificato.

L'Azienda ha colto la necessità di adeguarsi a numerosi cambiamenti che stanno interessando il settore del trasporto di persone in ambito europeo, anche in funzione dell'armonizzazione con le normative comunitarie in materia di trasporto, Autostradale Srl si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente al fine di perseguire un sempre crescente soddisfacimento delle attese della clientela.

Per questo motivo, la protezione dell'ambiente è diventato un obiettivo costante della nostra politica aziendale ed è una componente essenziale della mission aziendale. E un processo di miglioramento continuo. Non ci sono traguardi ma solo tappe. Infatti, le nostre organizzazioni sono sensibili ad una prevenzione dell'inquinamento, attuando una politica mirata alla prevenzione all'inquinamento utilizzando gasolio ecologico ai propri mezzi aziendali contenente una percentuale di zolfo inferiore o pari allo 0,05% ed effettuando frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive in atmosfera, in particolar modo nella circolazione su strade. Il sistema di gestione ambientale, attuato ed applicato, è stato un modo per spiegare ai nostri Utenti e Committenti come la nostra organizzazione agisce quotidianamente in rapporto all'ambiente in cui opera, in relazione a risorse spesso non rinnovabili.

E' un modo in più per dire che cooperazione, vuole dire anche trasparenza totale di relazioni con tutte le parti interessate e che da anni sono più semplicemente i tanti interlocutori che la nostra organizzazione nelle sue attività incontra nel territorio circostante.

Anno dopo anno, mediante l'applicazione del Sistema di Gestione ambientale (UNI ISO 14001), vogliamo capire se siamo stati capaci di seguire la linea già tracciata dai nostri fondatori anche rispettando la terra, l'aria, l'acqua.

Infine, con l'affermarsi del concetto di *"approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente e considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda"*, ha fatto in modo che il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente non debba essere solo conforme alle norme, ma debba essere orientato alle politiche e alle strategie di miglioramento continuo aziendale e l'allargamento dei soggetti per i quali occorre soddisfare esigenze esplicite ed implicite, sta rappresentando un momento di crescita per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Gli obiettivi riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie; esse riguardano:

Ambito esterno:

- Miglioramento continuo del grado di soddisfazione del Cliente, in termini di soddisfazione delle attese del viaggiatore che usufruisce dei servizi erogati dall'Azienda e del Committente
- Riduzione dell'impatto ambientale sulla comunità, in termini di inquinamento, attraverso il continuo miglioramento delle risorse e la ricerca di nuove tecnologie o di nuove fonti di energia.
- Servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente.
- Coinvolgere e collaborare con i Partnership, e tutte le parti interessate nella commercializzazione e nell'organizzazione dei servizi, al fine del reciproco beneficio e nel rispetto dei requisiti contrattuali, legislativi, normativi ed aziendali;
- Acquisire nuovi servizi che permettano di offrire una gamma di servizi più variegata al cliente.
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.
- Diffondere l'uso delle nuove tecnologie informatiche nella vendita dei titoli di viaggio;
- Rispettare ed applicare i requisiti di sicurezza durante lo svolgimento dei servizi su strada, nelle operazioni di carico e scarico viaggiatori e in tutte le operazioni di transito stradale ed aeroportuale.

Ambito interno:

- Introdurre, certificare e mantenere attivo un Sistema gestione Integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015;

- Rispettare i requisiti del Cliente;
- Rispettare il sistema eco-ambientale;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa, legale ed ambientale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Salvaguardare i posti di lavoro e le condizioni di vita migliori;
- Salvaguardare il clima aziendale;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;
- Attuare la prevenzione continua dell'efficienza delle prestazioni ambientali mediante la valutazione ed il monitoraggio costante dei consumi energetici e degli impatti ambientali dei processi;
- Attuare la sensibilizzazione continua di tutti gli operatori ed in particolare di quelli la cui attività ha un impatto diretto sull'ambiente;
- Tenere sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Ottimizzare la gestione dei costi al fine di offrire servizi più competitivi,
- Fare ogni sforzo per migliorare in modo continuo la prestazione ambientale e prevenire l'inquinamento;
- Impegnarsi per eliminare, quando possibile, o ridurre le emissioni e gli scarichi in atmosfera, limitandoli, per quanto possibile;
- Valutare gli aspetti ambientali delle attività, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto nelle attività dei servizi interni;
- Adottare i processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano minori impatti ambientali.

La Direzione si impegna a fornire risorse e mezzi per attuare la politica sopra esposta.

La Politica per la Qualità e l'Ambiente ed il Sistema di Gestione Integrato vanno intesi come strumenti flessibili ed in continuo aggiornamento, disponibili all'evoluzione ed al cambiamento, ma sempre in funzione di quanto viene direttamente ed indirettamente richiesto dal cliente, la cui soddisfazione costituisce l'obiettivo primario ed imprescindibile, unitamente al rispetto ed alla salvaguardia del patrimonio ambientale.

Per il raggiungimento di elevati standard di efficienza qualitativa ed ambientale, la Direzione ritiene fondamentale il contributo di ciascun lavoratore.

Entrambe le società si impegnano alla divulgazione all'esterno della propria politica tramite Carta della Mobilità.

7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO - ESTRATTO

Generalità

Le condizioni di seguito previste sono applicabili e valide per la società Autostradale laddove non diversamente ed espressamente previsto in relazione alla singola tipologia di servizio di trasporto prescelto. Per quanto non espressamente previsto qui ed in ogni caso si rimanda per completezza alle Condizioni Generali di Viaggio.

Il Viaggiatore è tenuto:

1. all'osservanza di tutte le prescrizioni che lo riguardano, relative all'esercizio ed all'uso delle autolinee, ad uniformarsi alle condizioni esposte, agli avvertimenti del personale in servizio, nonché alle leggi, ai decreti ed ai regolamenti vigenti in materia di trasporto pubblico; deve inoltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto;
2. al rispetto delle precauzioni necessarie e a vigilare, per quanto da egli dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la propria custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. Chiunque contravvenga alle prescrizioni di cui ai punti precedenti incorre nelle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus. Se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo non sono ammessi ulteriori passeggeri a bordo dei mezzi. In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie e le donne in gravidanza.

Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Le eventuali variazioni saranno comunicate con appositi annunci al pubblico affissi alle fermate o tramite il sito aziendale. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, mancate coincidenze e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà o riconducibile a causa di forza maggiore o evento fortuito.

Documenti di viaggio

Prima di accedere a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso da Autostradale Srl, dai siti convenzionati, acquistati a terra, presso le rivendite autorizzate o documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti. Il documento di viaggio, ove previsto, deve essere fatto convalidare dal personale a ciò preposto appena saliti a bordo. La conservazione del titolo di viaggio è a cura del passeggero che ne risponde in caso di deterioramento o smarrimento. Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni richiesta del personale ispettivo e di controllo. Il titolo di viaggio è personale e non può essere ceduto. Nell'ipotesi in cui a seguito di un controllo risultasse che il passeggero sia sprovvisto o abbia un titolo di viaggio irregolare è prevista, ad eccezione della sola linea di TPL Torino - Milano (per la quale si rimanda alle relative e specifiche Condizioni Generali di Viaggio), una sanzione fino a tre volte il valore del titolo di viaggio mancante o irregolare.

Modifica e Annullamento Prenotazioni dei servizi Turistici (Linee Gran Turismo)

In caso di biglietto acquistato sul sito Autostradale, in caso di modifica dello stesso si dovrà corrispondere un diritto fisso di 5,00 euro se la modifica avviene entro 48 ore prima dell'orario di partenza. Se la modifica è richiesta a meno di 48 ore dall'orario di partenza, il biglietto verrà annullato con emissione di un voucher pari al 50% dell'importo del biglietto.

In caso di annullamento del biglietto, verrà emesso un voucher il cui valore sarà pari:

a) al 100% dell'importo della prenotazione se l'annullamento è effettuato nello stesso giorno dell'acquisto (ad eccezione degli acquisti effettuati nello stesso giorno di partenza);
b) al 70% dell'importo della prenotazione se l'annullamento è effettuato almeno 48 ore prima dell'orario di partenza;
c) al 50% dell'importo della prenotazione se l'annullamento è effettuato a meno di 48 ore dall'orario di partenza.

Il biglietto non è rimborsabile qualora venga parzialmente utilizzato. I voucher emessi potranno essere utilizzati per acquisti su tutti i nostri siti (autostradale.it, busitalia.it, airportbusexpress.it) sia per biglietti delle linee Gran turismo che delle linee Aeroportuali.

In caso di biglietto acquistato in Agenzia di viaggio, in caso di modifica dello stesso si dovrà corrispondere un diritto fisso di 5 euro se la modifica avviene entro 48 ore prima dell'orario di partenza. Se la modifica è richiesta a meno di 48 ore dall'orario di partenza, il biglietto viene annullato con la trattenuta dell'intero importo. In caso di annullamento del biglietto verrà applicata la trattenuta del 30% se la richiesta avviene entro 48 ore dalla partenza, del 100% se l'annullamento è richiesto a meno di 48 ore dalla partenza.

Modifica e Annullamento del titolo di viaggio per i Servizi Aeroportuali

I titoli di viaggio relativi alle tratte aeroportuali della rete "Airport Bus Express" acquistati tramite i canali di vendita Autostradale o tramite altri canali di vendita non sono né modificabili né rimborsabili. L'acquisto del titolo di viaggio non costituisce una prenotazione non dando conseguentemente diritto a viaggiare su una

specifica corsa con posto assegnato. Esso rappresenta un acquisto anticipato del titolo di viaggio utilizzabile quest'ultimo, senza assegnazione di posto, su una delle corse del giorno in cui è avvenuto l'acquisto.

Solo per la linea Malpensa – Torino è permesso effettuare, previa disponibilità di posti e purché venga fatto non oltre l'orario di partenza del bus, una sola modifica di data e/o corsa per biglietto (non è possibile la modifica della destinazione). La modifica può essere fatta chiamando il numero +39 035 289000 (lun-ven dalle 08,00 alle 20,00, il sabato feriale dalle 08,00 alle 13,00) oppure presso le rivendite autorizzate (Autostazione di corso Bolzano a Torino o Ufficio Autostradale presso l'Aeroporto di Malpensa). In caso di acquisto on line è possibile effettuare il cambio direttamente sul sito. Solo in caso di ritardo del volo e solo per le corse in partenza da Malpensa è possibile effettuare una modifica entro 24 ore dall'orario di partenza della corsa precedentemente riservata. Se il passeggero con prenotazione non si presenta entro l'orario di partenza della corsa riservata, la società si riserva la facoltà di rivendere il posto agli eventuali passeggeri presenti in fermata sprovvisti di titolo di viaggio. Sempre solo per la linea Malpensa – Torino il viaggiatore potrà chiedere direttamente sul sito di Autostradale l'annullamento del titolo di viaggio fino a 48 ore prima della data e orario di partenza con decurtazione del 30% del prezzo pagato. Il biglietto acquistato nelle 48 ore precedenti la data e l'orario di partenza non è rimborsabile così come il titolo di viaggio a cui sia stato fatto precedentemente un cambio corsa.

Trasporto di bambini

Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di età inferiore ai 2 anni il quale deve essere tenuto in grembo. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di età inferiore ai 2 anni, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, deve necessariamente acquistare un biglietto ogni due bambini. Dai 2 ai 12 anni si applica la tariffa ridotta.

I minori tra i 14 e i 17 anni possono viaggiare da soli dietro presentazione di autorizzazione al viaggio da parte di chi ne esercita la patria potestà. Al di sotto dei 14 anni il minore non può viaggiare da solo.

Trasporto di animali domestici

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. L'animale può essere ammesso a bordo solo con un trasportino di dimensione massima di 118 cm (55x40x23cm) e non ha diritto al posto a sedere. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

Servizi Turistici: Il biglietto previsto per il trasporto di un animale domestico, con le caratteristiche di cui sopra, sarà pari al 50 % dell'importo previsto per il viaggio e verrà emesso direttamente a bordo.

Trasporto di cose

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio da stiva e una borsa da viaggio, purché, questa compatibile con le dimensioni delle cappelliere dell'autobus. Autostradale Srl si riserva di accettare al trasporto i bagagli in relazione alle loro dimensioni. Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e

nocive, nonché materiale infiammabile (specie bici e monopattini elettrici). Autostradale Srl si riserva il diritto di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

Qualsiasi oggetto non sistemabile nelle cappelliere all'interno dell'autobus, deve essere, obbligatoriamente, posto nelle bagagliere esterne.

Gli oggetti o i beni il cui valore sia superiore a 200 euro devono necessariamente essere portati a bordo del mezzo per essere custoditi direttamente dal passeggero e non possono essere stivati nei bauli. Il passeggero è tenuto ad etichettare il proprio bagaglio con nome, cognome, indirizzo, numero di telefono in maniera tale da essere riconoscibile. Il posizionamento del bagagliaio nella stiva dell'autobus deve avvenire sempre a cura del passeggero. E' facoltà ed è a cura del passeggero fare prima dell'inizio del viaggio la dichiarazione di valore del contenuto del proprio bagaglio laddove questo debba essere stivato nelle bagagliere.

Norme comportamentali

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni. È fatto divieto al viaggiatore di: fumare (anche sigarette elettroniche o simili) e disturbare, occupare più di un posto a sedere e ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo, esercitare attività commerciale, di raccolta fondi, insudiciare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture. I trasgressori saranno allontanati dai veicoli, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare. Per quanto non espressamente qui previsto si rimanda al punto 8.2.

Oggetti rinvenuti

Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 15,30. Gli oggetti rinvenuti vengono conservati per dieci giorni; per il loro ritiro dovrà essere esibito un documento di identità.

8. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente – cliente e l'Autostradale S.r.l. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto / dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

8.1. DIRITTI DEL VIAGGIATORE

I Diritti del Viaggiatore fanno riferimento alla Normativa Nazionale ed al Regolamento UE 181/2011 e nello specifico vengono riassunti i principali:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;

- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta agli stessi.

8.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di trasporto in autobus hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento di Autostradale Srl o del venditore di biglietti nell'Unione.

In caso di servizi regolari a lunga distanza, Autostradale Srl emette un biglietto ai passeggeri (anche in formato elettronico), a meno che altri documenti non diano diritto al trasporto.

8.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Tutti i passeggeri che viaggiano mediante servizi di autobus regolari hanno diritto a ricevere informazioni adeguate a tutta la durata del viaggio. Tale diritto include il diritto di essere informato sui diritti dei passeggeri e sui dati necessari per contattare gli organismi nazionali responsabili del controllo. Tutte le informazioni generali pertinenti e le condizioni di trasporto sono disponibili in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Inoltre, nel caso di servizi regolari a lunga distanza, Autostradale S.r.l. informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile. Fermo restando i doveri del Viaggiatore espressi al paragrafo *"14 Doveri del Viaggiatore"*, se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, Autostradale S.r.l. compirà sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. Autostradale S.r.l. trasmette inoltre tali informazioni ai passeggeri con metodi alternativi, nel caso in cui i passeggeri ne abbiano fatto richiesta ed abbiano fornito ad Autostradale S.r.l. i dati necessari per essere contattato.

8.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

In caso di servizi regolari a lunga distanza, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento per il decesso, le lesioni personali nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus. Le condizioni e l'importo del risarcimento sono

disciplinati dal diritto nazionale applicabile, e solo determinati importi minimi sono previsti dal regolamento.

Inoltre, Autostradale S.r.l. presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero che viaggia con un servizio regolare su lunga distanza a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

8.1.4 *Diritto alla continuazione, al Reinstradamento e al Rimborso in caso di cancellazione o ritardo Prolungato*

Per quanto concerne i servizi regolari su lunga distanza, in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili o se Autostradale S.r.l. prevede ragionevolmente che il ritardo sarà superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza o che il servizio sarà cancellato, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun onere aggiuntivo;
- il rimborso del prezzo completo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Tale disposizione non si applica ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

Lo stesso diritto di scegliere è applicabile se il servizio subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata per oltre centoventi minuti.

Il passeggero ha il diritto di ricevere un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto: se Autostradale S.r.l. non sia in grado di fornire al passeggero nella situazione di cui sopra un rimborso o un reinstradamento su percorso alternativo.

Tale diritto di risarcimento e l'eventuale rimborso del biglietto non impediscono ai passeggeri di rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.

Se il viaggio viene interrotto a causa di un guasto all'autobus, Autostradale S.r.l. invia un autobus nel luogo in cui l'originale autobus si è arrestato per continuare il servizio e il trasporto dei passeggeri a destinazione oppure per trasportarli in un idoneo punto di attesa e/o una stazione dal cui il viaggio possa proseguire.

8.1.5 *Diritto all'assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*

Nel caso di un servizio regolare su lunga distanza di durata superiore a tre ore, in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti, i passeggeri hanno diritto a un'assistenza adeguata che includa: spuntini, pasti e bevande e, se necessario, alloggio (Autostradale può limitare il costo

complessivo della sistemazione a 80 euro a notte per un massimo di due notti e non è tenuto a coprire le spese di soggiorno se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali).

8.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Oltre ai diritti dei passeggeri in generale, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno i seguenti diritti quando utilizzano i servizi di trasporto con autobus, al fine di consentire loro di beneficiare delle stesse possibilità di viaggiare degli altri cittadini.

(a) Diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza oneri aggiuntivi

Autostradale S.r.l., gli agenti di viaggio e gli operatori turistici non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un costo aggiuntivo per le prenotazioni e i biglietti.

Essi non sono inoltre autorizzati a rifiutare una prenotazione, fornire un biglietto, o accettare a bordo passeggeri a causa della loro disabilità o mobilità ridotta. Le eccezioni sono consentite solo nel caso in cui il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in questione non sarebbe possibile in conformità alla legislazione applicabile sulla sicurezza dei passeggeri e alle disposizioni in materia di salute e sicurezza delle autorità competenti o quando la struttura di un autobus, o le infrastrutture di trasporto non permettono di trasportare tale persona in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

In caso di servizi regolari su lunga distanza, se Autostradale S.r.l., l'agente di viaggio o l'operatore turistico rifiuta di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare un passeggero per i motivi summenzionati, deve immediatamente informare lo stesso del motivo del rifiuto e, nel caso il passeggero ne faccia richiesta, mettere tali informazioni per iscritto. Inoltre, nel caso di rifiuto di accettare la prenotazione o di fornire un biglietto, egli deve informare la persona in questione riguardo a qualsiasi servizio alternativo accettabile gestito dal vettore. Se i problemi per i quali al passeggero in questione è stata rifiutata una prenotazione o l'imbarco possono essere risolti dalla presenza di una persona in grado di fornire l'assistenza necessaria, il passeggero può chiedere di essere accompagnato da una persona di sua scelta a titolo gratuito.

Nel caso di servizi regolari su lunga distanza, qualora una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta sia in possesso di un biglietto o di una prenotazione e abbia debitamente comunicato al vettore le sue esigenze specifiche e l'imbarco è negato a causa della sua disabilità o mobilità ridotta, essa può scegliere tra il rimborso e il reinstradamento (quest'ultimo è subordinato alla disponibilità di adeguati servizi di viaggio).

Autostradale S.r.l. predispone condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta. Tali condizioni sono rese pubbliche e sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero.

(b) Diritto ad assistenza speciale

Nel caso di servizi regolari a lungo termine, Autostradale S.r.l. fornisce, nell'ambito delle rispettive competenze, l'assistenza gratuita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare ad Autostradale S.r.l. le loro necessità specifiche al più tardi 36 ore prima dell'effettiva necessità dell'assistenza, e devono presentarsi al punto indicato della stazione degli autobus all'ora convenuta prima dell'orario di partenza (non più di 60 minuti).

(c) Diritto al risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Qualora Autostradale S.r.l. abbia causato la perdita o il danneggiamento di attrezzature per la mobilità (sedie a rotelle e altri dispositivi di assistenza), deve pagare un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o i costi di riparazione (purché la riparazione di tale attrezzatura sia possibile).

Se necessario, Autostradale S.r.l. si adopera nei limiti del possibile per sostituire temporaneamente la perdita o l'attrezzatura per la mobilità perduta o danneggiata.

8.1.7 DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI AD AUTOSTRADALE S.R.L. E AGLI ORGANISMI NAZIONALI PREPOSTI ALL'ESECUZIONE DEL REGOLAMENTO

I passeggeri, previa dimostrazione del possesso del relativo titolo di viaggio, possono trasmettere un reclamo ad Autostradale S.r.l. entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, Autostradale S.r.l. notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Autostradale S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

8.1.8 APPLICAZIONE DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI

Ogni Stato membro designa uno o più organismi nazionali responsabili dell'applicazione dei diritti citati nel regolamento.

L'organismo nazionale di controllo è responsabile dell'applicazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi regolari in partenza da punti situati nel proprio territorio e i servizi regolari provenienti da un paese terzo verso tali punti.

I passeggeri possono presentare reclami all'organismo nazionale competente in merito a violazioni del regolamento. Gli Stati membri possono decidere che un passeggero in primo luogo presenti al vettore un reclamo, nel qual caso l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione o un altro

organismo competente designato dallo Stato membro funge da organo di secondo grado per reclami non risolti.

È altresì possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad Autostradale Srl e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità

www.autorita-trasporti.it

8.2. DOVERI DEL VIAGGIATORE E NORME COMPORTAMENTALI

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni. È fatto divieto al viaggiatore di: fumare e disturbare, occupare più di un posto a sedere e ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo, esercitare attività commerciale, di raccolta fondi, insudiciare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture. I trasgressori saranno allontanati dai veicoli, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare.

In sintesi, alcune norme comportamentali:

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura.

- Il passeggero è tenuto ad essere presente in fermata almeno 15 minuti prima della partenza.
- Il passeggero è tenuto ad essere presente in fermata almeno 15 minuti prima della partenza.
- **COINCIDENZE:** il passeggero è tenuto a pianificare il suo viaggio in modo tale da avere la possibilità di arrivare a destinazione tenendo conto degli orari delle diverse coincidenze. Per i servizi di collegamento aeroportuale, nel caso di coincidenza con un aeromobile, il passeggero deve scegliere un orario di partenza che gli permetta di arrivare al check-in almeno 2 ore prima per i voli Schengen e 3 ore prima per i voli extra Schengen. Nel caso di mancato rispetto di quanto sopra il passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso e/o risarcimento.

9. RELAZIONI CON I CLIENTI / UTENTI

9.1 I CANALI DI INFORMAZIONE

In particolare, i canali messi a disposizione dei clienti-utenti per le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate sono:

- ✓ Per le sole informazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30 presso l'Ufficio Movimento Autostradale di Pero - Via Gramsci n° 2 – Tel. 02.30089000 – Fax 02.33.910.746. Nelle restanti ore (notturne e festivi) – Tel. 02.30089150 – alla funzione preposta all'attività di sorveglianza di Pero - Via Gramsci n° 2.
- ✓ presso la Biglietteria sita in Aeroporto di Orio al Serio - Via Aeroporto 13 – 24050 Orio al Serio (BG) – Tel. 02-30089310– Fax 035.31.84.73 - e-mail: oriobgy@autostradale.it – aperto tutti i giorni dalle ore 7,45 alle ore 0,30.
- ✓ presso l'ufficio Malpensa Bus Express – Aeroporto di Malpensa T1 (zona arrivi) 21010 Ferno (VA) – Tel. 02-30089320 – Fax 02.58589021 – e-mail: malpensa1@autostradale.it aperto dalle ore 07.30 alle ore 21.30 (orario continuato)
- ✓ presso l'ufficio Malpensa Bus Express – Aeroporto di Malpensa T2 (zona arrivi) – Tel. 02-30089330 – Fax 02.58589021 – e-mail: malpensa2@autostradale.it aperto dalle ore 07.30 alle ore 21.30 (orario continuato)
- ✓ Consultando il sito web: www.autostradale.it - sezione "Contatti".

La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee Gran Turismo (invernali ed estive) che vengono distribuiti presso gli Uffici Informazione aziendali, nelle rivendite di titoli di viaggio e pubblicati in versione .pdf su www.autostradale.it e www.busitalia.it

Le informazioni relative agli orari sono inoltre esposte sui capolinea delle linee esercitate e nelle fermate principali, nonché sul sito web: www.autostradale.it.

Eventuali variazioni di servizio sono comunicate a mezzo ordine di servizio che vengono esposte nei capolinea ed alle fermate principali e nel sito web: www.autostradale.it.

Le informazioni relative ai mancati servizi aventi come causa principale gli "scioperi", vengono comunicate all'utenza 10 giorni prima dell'evento, mediante ordini di servizio esposti nei capolinea ed alle fermate principali dalla Società stessa.

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, e al fine di monitorare la qualità erogata, Autostradale S.r.l. ha ampliato le modalità di ricezione delle segnalazioni degli utenti e dei reclami.

Le informazioni relative agli orari sono inoltre esposte sulle paline delle linee esercitate (100% delle paline totali) e nel sito web www.autostradale.it.

Infine, sempre a bordo degli autobus, vengono affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno.

9.2 PROCEDURE PER IL RECLAMO

Il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni e i propri reclami tramite lettera, raccomandata, e-mail o sito web aziendale ai seguenti recapiti:

Autostradale S.r.l. – Via Gramsci n. 2 – 20016 Pero (MI)

o al seguente indirizzo di posta elettronica: info@autostradale.com

Telefono: 02. 33910794; Fax: 02.33910746

Sito web: www.autostradale.it nella sezione "Reclami".

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché Autostradale S.r.l. possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

L'Azienda garantisce la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque il rispetto delle misure minime individuate dall'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021.

Le informazioni qui contenute sono fornite dall'Azienda anche nella sezione dedicata del sito web "Condizioni generali di viaggio", nella carta della mobilità e nella sezione dedicata denominata "Reclami". Si intende per "reclamo": ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, o della carta della mobilità.

Il passeggero può presentare un reclamo utilizzando, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, tramite:

a) il sito web, con accesso dal link denominato "Reclami" posto nella sezione dedicata accessibile dall'home page del sito aziendale;

b) inoltrando una mail all'indirizzo: info@autostradale.com;

c) a mezzo posta raccomandata tramite il seguente indirizzo: Autostradale S.r.l.– Via Gramsci n. 2 – 20016 Pero (MI)

d) compilando l'apposito modulo per reclami, reso in modalità anche stampabile reperibile nella sezione Reclami sul sito www.autostradale.it .

È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo predefinito: in questo caso l'Azienda provvederà ad esaminare i reclami che riporteranno almeno i seguenti elementi:

a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;

b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta della mobilità.

Il reclamo, nelle modalità e con gli elementi sopra indicati, può essere inoltrato all'Azienda esclusivamente dal passeggero munito di regolare titolo di viaggio e/o dell'eventuale rappresentante e trasmesso all'Azienda entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare di linea. Ai fini del decorso dei termini di cui sopra:

a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo e-mail o tramite sito web, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;

b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della consegna all'Azienda;

c) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte dell'Azienda nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla consegna;

È fatta comunque salva la facoltà del passeggero di:

- di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; rivolgersi agli organi giurisdizionali nazionali per ottenere, alle condizioni previste dalla legislazione nazionale, il risarcimento dei danni derivanti da perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi regolari.
- di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti.

L'utente può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;

b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;

c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

9.3 Procedure di registrazione dei reclami, conservazione dei relativi dati

L'Azienda, in ottemperanza alla regolamentazione prevista in materia, provvede, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, alla registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo: i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio; la tipologia di servizio; la data di ricevimento del medesimo; i motivi che fondano il reclamo riportati nel modulo predisposto e la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio. L'Azienda, nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, conserva i dati inerenti al reclamo, ivi incluse le registrazioni di cui al paragrafo precedente per un periodo di tempo congruo, comunque non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

È altresì possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad Autostradale Srl e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità

www.autorita-trasporti.it

9.4 TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, Autostradale S.r.l. provvederà a notificare al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame.

Autostradale S.r.l. fornirà una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari ad Autostradale S.r.l. per rimuovere le irregolarità riscontrate e nel caso si debbano reperire informazioni adeguate o consultare Enti Pubblici competenti.

I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti.

È altresì possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento UE 181/2011 (solo dopo aver presentato un reclamo nelle forme previste ad Autostradale Srl e decorsi 90 giorni dall'invio) tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino oppure inviando una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

pec@pec.autorita-trasporti.it;

reclami-bus@autorità-trasporti.it;

oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

9.5 Rimborsi Per Disservizi e irregolarita' Su Tratte a Lungo Raggio (Durata Superiore a 3 ore)

Autostradale prevede forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio, nei casi previsi ai seguenti paragrafi:

- *8.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE*
- *8.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE*
- *8.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE*
- *8.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO*
- *8.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA*
- *8.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA*

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltato.

L'utente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento. Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio. In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'utente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione che attesti l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

L'Azienda accettata la richiesta, procederà all'invio presso il domicilio indicato dal richiedente di un buono di rimborso utilizzabile per l'acquisto di un altro titolo di viaggio o per l'incasso della somma da risarcire.

9.6 Risarcimento danni per Responsabilità Contrattuale

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone cagionati nell'esecuzione dei servizi di trasporto in riferimento:

- *8.1.1 DIRITTO A CONDIZIONI DI TRASPORTO NON DISCRIMINATORIE*

8.1.2 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

8.1.3 DIRITTO AL RISARCIMENTO E ALL'ASSISTENZA IN CASO DI INCIDENTE

8.1.4 DIRITTO ALLA CONTINUAZIONE, AL REINSTRADAMENTO E AL RIMBORSO IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO

8.1.5 DIRITTO ALL'ASSISTENZA IN CASO DI CANCELLAZIONE O RITARDO ALLA PARTENZA

8.1.6 DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E DELLE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA

Nel caso di smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare riconosciuto da Autostradale Srl *(come previsto al paragrafo 13.1.3 Diritto al risarcimento)* è entro il limite di €. 6,20 per chilogrammo con un massimo di Kg. 10 per i servizi Aeroportuali ed un massimo di Kg. 15 per i Servizi di Gran Turismo, ai sensi dell'art. 412 del Codice della Navigazione, cui rinvia l'art. 2 L. 450/1985 e s.m.i..

Per poter accedere al rimborso, l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare per iscritto l'Ufficio Sinistri dell'Azienda (orario dalle ore 8.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì - Tel. 02.30089000 – Fax 02.33910746) che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

10. LEGGE APPLICABILE

Tutti i servizi di trasporto prestati da Autostradale: sono esclusivamente soggetti al diritto italiano. Ogni controversia ad essi relativa sarà di esclusiva competenza delle autorità giurisdizionali italiane.

11. MONITORAGGIO QUALITA' PERCEPITA ED EROGATA

Le indagini condotte sui nostri passeggeri (indagini di *customer sactisfation*) assumono una funzione sempre più attiva nella definizione di quelle che sono le strategie d'azienda e la destinazione delle risorse a disposizione; in particolare la rilevazione e il monitoraggio sistematico della soddisfazione del cliente viene intesa come:

- strumento di crescita nella qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo;
- strumento per farsi giudicare in base ai livelli qualitativi del servizio, accertati in modo neutrale;
- strumento di ascolto razionale delle problematiche riguardanti la clientela (unitamente alle segnalazioni del pubblico);
- strumento attraverso il quale assume spessore e visibilità la problematica della trasparenza verso i cittadini;
- strumento per superare la presunzione che l'apparato produttivo sia il solo soggetto titolato ad esprimersi sui livelli di qualità del sistema – finora regolati sulla base dei programmi di investimento aziendali - ed accogliere l'opposta tesi secondo la quale il cittadino, sempre più esigente, selettivo, informato ed attento, è arbitro della qualità;
- componente essenziale dell'organizzazione del servizio: a monte come componente di un processo decisionale che considera indispensabile misurarsi con i dati sulla soddisfazione della clientela; a valle come patrimonio conoscitivo per incidere sulle funzioni organizzative.

È infatti nostro interesse disporre di *report* periodici inerente alla situazione presente sulle linee da noi gestite in termini di possesso di quei requisiti di qualità/funzionalità che qualificano un'azienda come leader del settore.

Ciò comporta l'impegno di tutti noi nel condurre indagini di *customer sactisfation* che possano permetterci di affrontare uno studio completo, sia dal punto di vista delle tipologie d'utenza (occasionale e non) che in base alla quantità di passeggeri trasportati sulle diverse tratte servite (linee di forza / territori a domanda debole - diffusa).

In aggiunta a quanto sin qui detto a proposito del monitoraggio della qualità percepita, Autostradale S.r.l. ha attivato anche un sistema di monitoraggio della qualità erogata che permette di integrare i parametri di qualità percepita derivanti dalle indagini di cui sopra.

È in questo ambito che vengono effettuate anche le registrazioni ed il monitoraggio periodico inerente agli indicatori di efficacia, efficienza ed economicità in quanto considerati indicatori direttamente determinabili a partire da parametri rilevati dal sistema di monitoraggio della qualità erogata.

Con il monitoraggio della qualità erogata si rileva l'effettivo livello qualitativo dei servizi prodotti, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alle specifiche / standard progettati (la qualità programmata).

L'organizzazione aziendale si rapporta ad essa ottimizzando la sua capacità in termini di efficienza tecnico – procedurale.

La valutazione dei fattori di qualità erogata viene effettuata attraverso analisi documentali (ad esempio il numero di interventi periodici di pulizia) e verifiche sul campo (ad esempio la misurazione dell'affollamento).

Quale supporto delle analisi documentali, Autostradale S.r.l. si avvale delle procedure aziendali previste dal Sistema di Gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

Il monitoraggio sul campo viene invece realizzato grazie all'impiego di personale che effettua verifiche periodiche e mirate.

N.B.: *Riservatezza e tutela dei dati:* Autostradale S.r.l. si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative in materia di tutela e riservatezza dei dati dei Clienti **(Regolamento Europeo 679/16)** adottando tutte le opportune misure tecniche ed organizzative per salvaguardare la loro tutela e riservatezza.

TABELLE MODALI AUTOSTRADALE S.r.l.

1. *SICUREZZA DEL VIAGGIO*

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Incidentalità complessiva mezzi di trasporto	**N. morti/viaggiatori** Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori	Rilevazioni interne	~0,000000	0,000000	~0,000000
	N. feriti/viaggiatori Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori	Rilevazioni interne	~0,000000	0,000000	~0,000000
	N. sinistri/vetture per Km. Totale dei sinistri e danni diviso il totale delle vetture per Km. Prodotte	Rilevazioni interne	~0,000006	0,000006	~0,000006
Incidentalità Passiva mezzi di trasporto	**N. morti/viaggiatori** Numero dei decessi, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Rilevazioni interne	~0,000000	0,000000	~0,000000
	N. feriti/viaggiatori Numero feriti, in sinistri passivi, rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per Km.	Rilevazioni interne	~0,000000	0,000000	~0,000000
	N. sinistri/vetture per Km. Totale dei **sinistri passivi** e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione diviso per il totale delle vetture per Km. Prodotte.	Rilevazioni interne	~0,000003	0,000003	~0,000003
Anzianità autobus	**% mezzi con oltre 15 anni** Numero medio di vetture in servizio con anzianità maggiore o uguale a **15** anni diviso per il numero totale delle vetture in servizio	Rilevazioni interne	≤ 4,50% (Anzianità media parco autobus = Anni ≤ **6,31%)**	≤ 4,50% (Anzianità media parco autobus = Anni ≤ **2,31%)**	≤ 4,50% (Anzianità media parco autobus = Anni ≤ **3,7%)**
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 93,00%**	**95,67%**	**~ 95,00%**

2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Denunce (furti, danni e molestie)	**N. denunce / viaggiatori** Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno.	Rilevazioni interne	0,0000	0,0000	0,0000
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 92,50%**	**92,55%**	**~ 92,50%**

3. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Percezione livello	% soddisfatti (Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale)	**Sondaggio**	**~ 92,50%**	**94,36%**	**~ 93,00%**

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	Rilevazioni interne	≥90%	88,5%	≥90%
Frequenza corse	min./corsa	" "	40'	40'	40'
Distanza media fermate	metri	" "	5.000	5.000	5.000
Velocità commerciale	km/h	" "	52,46	52,46	52,46
Puntualità	Autobus in orario	" "	≥ 90%	91,26%	≥ 90%
	Autobus in ritardo oltre i 10 minuti	" "	≤ 3%	3,74%	≥ 3%
	Autobus in ritardo entro i 10 minuti	" "	0 %	0	0
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 90,00%**	**92,83%**	**~ 90,00%**

5. IGIENE: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2025	REALTA' Aziendale Valore 2025	PREVISIONI 2026
Pulizia ordinaria	**N. interventi per autobus** Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale.	Rilevazioni Interne	100%	100%	100%
Pulizia radicale	**Frequenza media per autobus** Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	Rilevazioni Interne	360 gg.	360 gg.	360 gg.
Pulizia impianti di servizio pubblico (paline delle fermate, ecc.)	**Frequenza media per autobus** Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia degli impianti di servizio pubblico	Rilevazioni Interne	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone	L'azienda non ne dispone
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 96,00%**	**96,15%**	**~ 96,00%**

6. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2025	REALTA' Aziendale Valore 2025	PREVISIONI 2026
Affollamento	**Percorrenze /passeggeri trasportati**	Rilevazioni interne	~ 2,00	1,99	~ 2,00
Climatizzazione	**% mezzi sul totale** Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.	Rilevazioni interne	100,00%	100,00%	100,00%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 97,00%**	**98,55%**	**~ 97,00%**

7. SERVIZI VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI 2025	REALTA' Aziendale Valore 2025	PREVISIONI 2026
Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine)	**% mezzi sul totale** Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	Rilevazioni interne	≥ 75,00%	75,00%	**~ 72%**
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 92,00%**	**92,26%**	**~ 92,00%**

8. SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Eventuali Servizi aggiuntivi a bordo	Elenco dotazioni mezzi	Rilevazioni interne	Trasmissione di musica e notizie a mezzo impianti audio Hi-Fi, Wi-Fi, TV e distribuzione di bevande solo per i mezzi di noleggio con conducente e G.T.	Trasmissione di musica e notizie a mezzo impianti audio Hi-Fi, Wi-Fi, TV e distribuzione di bevande solo per i mezzi di noleggio con conducente e G.T.	Trasmissione di musica e notizie a mezzo impianti audio Hi-Fi, Wi-Fi, TV e distribuzione di bevande solo per i mezzi di noleggio con conducente e G.T.
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 94,00%**	**94,53%**	**~ 94,00%**

9. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Tempestività	**Tempo medio (anche al telefono)** Tempo medio di attesa per le informazioni varie, rilevabile mediante campionamento annuale.	Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.)	tempo medio (telefono): immediato	tempo medio (telefono): immediato	tempo medio (telefono): immediato
	Tempo medio sui disservizi Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi rilevabile mediante campionamento annuale su 5 giorni	Rilevazioni interne a campione (effettuato 1 volta l'anno per 5 gg.)	tempo medio su disservizi: 50'	tempo medio su disservizi: 50'	tempo medio su disservizi: 50'
Diffusione	**Fascia oraria di operatività (anche telefono) e di informazioni**	Rilevazioni interne	Lunedì – venerdì: Feriali Sabato: Feriale Fascia oraria operatività: su tutto l'arco della giornata per tutto l'anno	Lunedì – venerdì: Feriali Sabato: Feriale Fascia oraria operatività: su tutto l'arco della giornata per tutto l'anno	Lunedì – venerdì: Feriali Sabato: Feriale Fascia oraria operatività: su tutto l'arco della giornata per tutto l'anno
	Opuscoli	Rilevazioni interne	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estive) distribuite alle agenzie e presenti sul sito web	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estive) distribuite alle agenzie e presenti sul sito web	La Società pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estive) distribuite alle agenzie e presenti sul sito web
Diffusione orari alle fermate	**% mezzi con dispositivi acustici e/o luminosi / totale mezzi** Percentuale delle vetture dotate dei dispositivi audiovisivi per l'indicazione di percorso (display luminoso) diviso per il numero totale dei mezzi.	Rilevazioni interne	Dispositivi luminosi 100% Dispositivi acustici $\geq$ 11,11%	Dispositivi luminosi 100% Dispositivi acustici 11,11%	Dispositivi luminosi 100% Dispositivi acustici $\geq$ 11,11%
	Numero totale di paline Numero di orari presenti alle fermate	Rilevazioni interne	98%	98,53%	98%

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 92,00%**	**92,33%**	**~ 92,00%**

10. LIVELLO DI SERVIZIO DI SPORTELLO

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Punti vendita territorio	N. rivendite: Numero di sportelli abilitato alla vendita di titoli di viaggio.	Rilevazioni interne	≥ 380	380	≥ 380
Reclami	Raccolta Reclami	Rilevazioni interne	Modalità verbali ed epistolari	Modalità verbali ed epistolari	Modalità verbali ed epistolari
	Tempi di risposta	Rilevazioni interne	30 gg.	30 gg.	30 gg.
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 95,00%**	**95,75%**	**~ 95,00%**

11. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Coincidenze con altre modalità	N. corse intermodali / totali corse. Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto (aeroporti, ferrovia, metropolitana, parcheggi, ecc.)	Rilevazioni Interne	100%	100%	100%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~96,00%**	**97,00%**	**96,000%**

12. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

FATTORI	UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	PREVISIONI	REALTA' Aziendale Valore	PREVISIONI
			2025	2025	2026
Carburante a basso tenore di zolfo	**% dei consumi.** Consumo di carburante a basso tenore di zolfo diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus	Rilevazioni Interne	100% mezzi alimentati con carburante a basso tenore di zolfo	100% mezzi alimentati con carburante a basso tenore di zolfo	100% mezzi alimentati con carburante a basso tenore di zolfo
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 1 e successivi	**Numero autobus.** % Mezzi con motore a scarico controllato Euro 2	Rilevazioni Interne	0%	0%	0%
	Euro 3		≤ 0,00%	0,00%	0%
	Euro 4		≤ 0,00%	0,00%	0%
	Euro 5		≤ 7,00%	5,00%	≤ 7,00%
	Euro 6		≥ 90,00%	90,00%	≥ 900,00%
Percezione livello	**% soddisfatti**	**Sondaggio**	**~ 96,00%**	**98,72%**	**~ 96,00%**