

Carta della Mobilità 2021



S.A.I. Treviglio s.r.l. via Abele Crespi 1992
24045 Fara Gera D'Adda (BG)
Tel 0363/397250 397255
Cell. 340/5085907 Fax 0363/397263
Email sai@saiautolinee.it



**SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO – SERVIZI ATIPICI
E SERVIZI DA NOLEGGIO CON CONDUCENTE**

INDICE:

| | |
|--|---------------|
| 1) PREMESSA | pag.3 |
| 2) PRINCIPI FONDAMENTALI della Carta della Mobilità | pag.3 |
| 3) PROFILO della SOCIETÀ | pag.4 |
| 4) ESERCIZIO | pag.5 |
| 5) STRATEGIE ED OBIETTIVI AZIENDALI | pag.8 |
| 6) FATTORI ed INDICATORI di QUALITÀ | pag.9 |
| 7) FORMAZIONE DEL PERSONALE | pag.12 |
| 8) DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE | pag.13 |
| 9) AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE | pag.13 |
| 10) INFORMAZIONI ALL'UTENTE | pag.13 |
| 11) TUTELA DEI CLIENTI | pag.14 |
| 12) CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO | pag.15 |
| 13) SISTEMA TARIFFARIO E TITOLI DI VIAGGIO | pag.17 |
| 14) SOSPENSIONE DEL SERVIZIO | pag.21 |
| 15) SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO | pag.21 |
| 16) EMERGENZA COVID | pag.22 |

| N. REV. | DATA | MOTIVO DELLA REVISIONE |
|----------------|-------------------|-------------------------------|
| 0 | 28/11/2012 | Prima emissione |
| 1 | 30/11/2013 | Edizione 2013 |
| 2 | 30/03/2014 | Edizione 2014 |
| 3 | 30/03/2015 | Edizione 2015 |
| 4 | 30/03/2016 | Edizione 2016 |
| 5 | 30/04/2017 | Edizione 2017 |
| 6 | 30/04/2018 | Edizione 2018 |
| 7 | 30/04/2019 | Edizione 2019 |
| 8 | 30/04/2020 | Edizione 2020 |
| 9 | 30/04/2021 | Edizione 2021 |

| REDATTO | VERIFICATO | APPROVATO | REVISIONE |
|----------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| Responsabile Qualità | Direttore d'Esercizio | Direzione Generale | Num: 9 del 30/04/2021 |

1) PREMESSA

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della *Carta dei Servizi*.

Il *quadro normativo* di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio del 19.05.1995, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Deliberazione Giunta Regionale del 27.12.2001 n. 7/7698: "Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale";
- Contratti di servizio sottoscritti dalle Società Consortili con la Provincia di Bergamo;
- Proroga di contratto di servizio sottoscritto con la Provincia di Bergamo;
- Affidamento diretto del servizio da parte della Provincia di Bergamo;
- Atto impositivo prosecuzione dei servizi per gli anni 2020 e 2021.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare la realtà dei servizi erogati da S.A.I. TREVIGLIO srl attraverso i fattori, gli indicatori e gli STANDARD prescritti dal Decreto del 30/12/98. Per meglio rispondere alle aspettative dell'utente – cliente l'Azienda si è dotata anche di un Sistema Qualità aziendale.

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, SAI TREVIGLIO s.r.l. si impegna ad erogare i servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza ed imparzialità

- ✓ garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- ✓ favorire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti;
- ✓ garantire 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.

Continuità

- ✓ Garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dalla Provincia e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà delle Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore;
- ✓ definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alle aziende erogatrici.

Partecipazione

- ✓ Istituire un rapporto di scambio informativo tra la Provincia, le Società Consortili e i clienti-utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulati dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed efficacia

- ✓ Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Libertà di scelta

- ✓ Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

3) PROFILO DELLE SOCIETÀ

Ragione sociale: S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.

Forma giuridica: Società Responsabilità Limitata

Sede Legale: 24045 – Fara Gera D’Adda (BG) – Via Abele Crespi, 1992

Uffici Amministrativi, Ufficio aperto al pubblico: Fara Gera D’Adda (BG) – Via Abele Crespi, 1992;

Sede operativa e Deposito: FARA GERA D’ADDA (BG) – Via Abele Crespi, 2956.

Codice Fiscale e P.IVA: 01974700161

Capitale Sociale: 762.320,00 euro

REN: P51074

Telefono: 0363/397250

Fax: 0363/397263

Email: sai@saiautolinee.it

Email Pec: saiautolinee@pec.it

Parco Mezzi (al 31/12/2021): 80

Numero dipendenti (al 31/12/2021): 49 (di cui 41 conducenti)

Chilometri TPL effettuati su base annua (dato 2020): 1.574.824 km (Covid-19)

Chilometri NOLEGGIO e SERVIZI ATIPICI effettuati su base annua (dato 2020): 99.741 km (Covid-19)

Viaggiatori Trasportati Servizio TPL (dato 2020): 924.868 anno – 77.072 mese – 3.083 giorno (Covid-19)

Linee extraurbane svolte: 7

Linee urbane svolte: 1

Comuni serviti: 49

Rivendite titoli di viaggio: 97

N. Autobus da Noleggio: 8

Linee e Aziende esercenti

| | |
|--------------------------------------|--|
| F | <i>Bergamo – Verdello – Treviglio</i> |
| F10 | <i>Treviglio – Castel Rozzone – Arcene – Ciserano Zingonia – Verdellino F.S.</i> |
| Q | <i>Bergamo – Cividate – Chiari</i> |
| T-T30 | <i>Treviglio – Caravaggio – Chiari con dir. Treviglio - Romano – Cividate con dir.</i> |
| T10 | <i>Treviglio – Vaprio d'Adda – Trezzo S.A. con dev.</i> |
| T20 | <i>Treviglio – Castel Rozzone - Brignano – Pagazzano – Morengo – Cologno al Serio</i> |
| U | <i>Bergamo – Spirano – Caravaggio – Treviglio</i> |
| Urbana Cassano D’Adda | <i>Cassano F.S. – Cascine San Pietro – Cassano F.S.</i> |

nota: dev. = deviazioni; dir. = diramazioni

STORIA

Nel 1920, i fratelli Luigi e Francesco Marini, tornati dal conflitto bellico, organizzano il primo trasporto di passeggeri nella città di Treviglio. Incoraggiati da spirito imprenditoriale e da preparazione tecnica, i fratelli Marini decisero di adattare all'uso per il trasporto dei passeggeri alcuni camion residuo bellico, gettando così le basi per il futuro sviluppo della S.A.I. Treviglio srl. L'occasione d'impresa per far nascere la prima linea di trasporto pubblico è data dalla grande affluenza di pellegrini provenienti da Milano al Santuario della Madonna di Caravaggio. In breve tempo, gli automezzi aumentano, sino a raggiungere le 30 unità con altrettanti conducenti che si dedicano al trasporto dei passeggeri, al noleggio degli automezzi e al servizio taxi, per i percorsi commissionati dai privati. In seguito, l'azienda istituisce servizi di linea per il trasporto delle maestranze dirette alle fabbriche del Linificio di Villa d'Almè, Cassano e Fara Gera d'Adda, della Pirelli, Falk, Magneti Marelli di Milano.

Il lungo cammino, che dura da più di 90 anni ha visto crescere l'azienda costantemente nei servizi, nella qualità e nelle risorse umane.

Oggi l'azienda dispone di una flotta di circa 80 autobus utilizzati per il trasporto pubblico di linea transitando da 49 comuni nella Provincia di Bergamo, Milano e Brescia. Nello specifico nella Provincia di Bergamo opera nell'area SUD sviluppando circa 2.100.000 km annui pari al 46 % del servizio.

S.A.I. gestisce direttamente per il Comune di Cassano D'Adda (MI) il servizio urbano (per circa km 13.000).

Dispone inoltre di 8 moderni autobus Gran Turismo fino a 85 posti per il servizio di Noleggio con conducente.

I servizi atipici svolti da S.A.I. sono i seguenti:

- Servizio Scolastico Comune di Cassano D'Adda (MI);
- Servizio Scolastico Comune di Treviglio (BG);
- Servizio Scolastico Comune di Cortenuova (BG);
- Servizio Trasporto Privato Istituto Salesiani Treviglio;
- Servizio Trasporto maestranze Elco ora Regal Beloit Ciserano (BG).

Vengono inoltre svolti servizi di noleggio occasionali su tutto il territorio nazionale ed internazionale che di anno con anno è intenzione della Direzione aziendale incrementare.

4) ESERCIZIO

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. per l'effettuazione del servizio delegato dalla Provincia di Bergamo fa parte della società Consortile BERGAMO TRASPORTI SUD che è composta da tutte le principali imprese di trasporto che, già nel passato, hanno operato sul territorio.

Le sinergie e gli scambi di conoscenze ed esperienze tra le diverse imprese costituiscono il punto di forza della Società Consortile e la garanzia, per l'Ente e per tutti i cittadini, che le stesse sono in grado di svolgere il proprio ruolo in modo qualificato e professionale.

Il contratto sottoscritto con la Provincia di Bergamo ha avuto decorrenza dal 01 Gennaio 2005 e sono stati prorogati sino al 30 Giugno 2012, così come previsto dal Contratto di Servizio.

Successivamente sono state applicate diverse proroghe annuali in attesa della nuova gara fino alla scelta dell'amministrazione di attuare un atto impositivo nei confronti delle aziende.

La zona di competenza ove opera S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. è localizzata nell'area SUD della Provincia di Bergamo (Pianura Padana) transitando da 49 comuni toccando i confini con le Province di Milano e Brescia.

Il servizio svolto è articolato prettamente sulle necessità della popolazione studentesca in virtù dei diversi poli scolastici presenti sul territorio: Treviglio, Caravaggio, Romano, Chiari, Bergamo, Seriate, Calcinate, Cassano D'Adda.

Vi sono inoltre collegamenti trasversali a servizio delle stazioni ferroviarie di Treviglio – Verdello – Romano – Chiari per i pendolari o studenti universitari che si devono recare a Milano, Bergamo o Brescia.

Per l'effettuazione del servizio Pubblico di Linea S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. mette a disposizione n° 80 autobus di linea divisi tra 7 mt – 10 mt – 12 mt – 15 mt – 18 mt al fine di poter soddisfare tutte le esigenze caratteristiche del servizio.

La flotta aziendale è inoltre composta da Scuolabus e diversi autobus da Noleggio Con Conducente per l'effettuazione dei Servizi Atipici, nonché turistici nella quale S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. negli ultimi anni si è impegnata ad implementare.

Nell'anno 2018 ha invece avuto termine il servizio navetta all'interno dell'area urbana del Comune di Treviglio (BG).

Altro fattore determinante che vede l'anno 2018 interessato è quello dell'avvento della SBE sistema bigliettazione elettronica, infatti nel corso dell'anno dovrà essere siglato l'accordo con il vincitore del bando di gara "Conduent".

Il sistema SBE vedrà pertanto la nostra azienda fare un passo avanti in termini di tecnologia offerta ma ci vedrà anche impegnati sul piano economico.

Nel 2020 nel mese di Febbraio ha inoltre inizio la pandemia epidemiologica da Covid-19 che grava notevolmente sull'andamento di tutto il sistema del trasporto sia pubblico che privato.

Situazione questa che ha interessato anche tutto l'anno 2021.

Di seguito tabella dei 49 comuni serviti da S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. con relativo numero di abitanti e superficie in km.

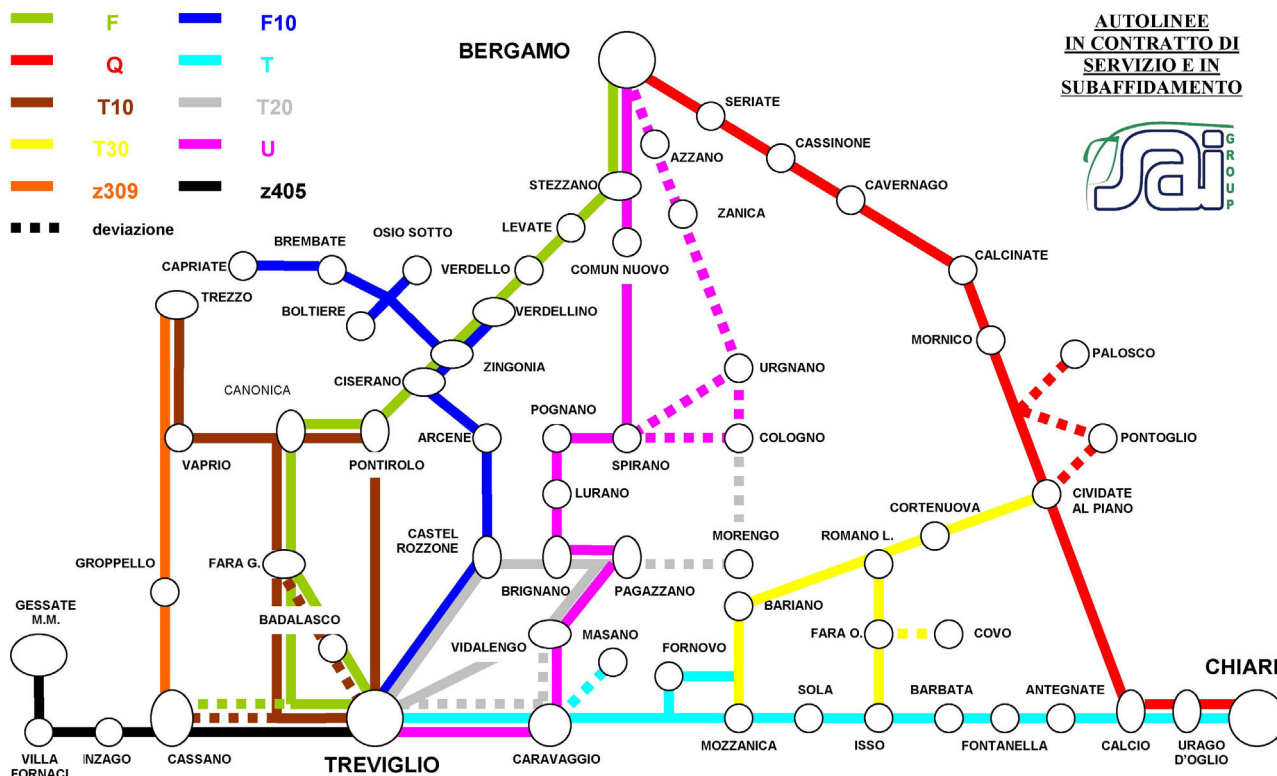
CARTA DELLA MOBILITA'

| <i>COMUNI SERVITI DALLE AUTOLINEE S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.</i> | <i>NUMERO DI ABITANTI</i> | <i>SUPERFICIE Km2</i> | <i>PROVINCIA</i> |
|---|-------------------------------|---------------------------|------------------|
| ANTEGNATE | 3.107 | 9,6 | BG |
| ARCENE | 5.000 | 4,2 | BG |
| AZZANO SAN PAOLO | 7.707 | 4,2 | BG |
| BARBATA | 682 | 8 | BG |
| BARIANO | 4.444 | 7 | BG |
| BERGAMO | 121.316 | 38,7 | BG |
| BOLTIERE | 5.624 | 4,1 | BG |
| BREMBATE | 8.234 | 5,5 | BG |
| BRIGNANO GERA D'ADDA | 5.901 | 11,8 | BG |
| CALCINATE | 5.878 | 14 | BG |
| CALCIO | 5.161 | 15 | BG |
| CANONICA D'ADDA | 4.299 | 3,2 | BG |
| CAPRIATE SAN GERVASIO | 7.819 | 5,83 | BG |
| CARAVAGGIO | 16.258 | 32 | BG |
| CASSANO D'ADDA | 18.781 | 18 | MI |
| CASTEL ROZZONE | 2.918 | 1,6 | BG |
| CHIARI | 19.118 | 38 | BS |
| CISERANO | 5.700 | 5,2 | BG |
| CIVIDATE AL PIANO | 5.000 | 9 | BG |
| COLOGNO AL SERIO | 10.895 | 17,5 | BG |
| COMUN NUOVO | 4.175 | 6 | BG |
| COVO | 3.827 | 12,7 | BG |
| FARA GERA D'ADDA | 7.847 | 10,6 | BG |
| FARA OLIVANA CON SOLA | 1.167 | 4,9 | BG |
| FONTANELLA | 4.000 | 17,9 | BG |
| FORNOVO SAN GIOVANNI | 3.305 | 6,9 | BG |
| ISSO | 655 | 4,9 | BG |
| LEVATE | 3.813 | 5,3 | BG |
| LURANO | 2.500 | 4 | BG |
| PAGAZZANO | 2.103 | 5 | BG |
| PALOSCO | 5.353 | 10,4 | BG |
| POGNANO | 1.442 | 3,2 | BG |
| PONTOGLIO | 7.092 | 11,3 | BS |
| PONTIROLO NUOVO | 5.000 | 10,8 | BG |
| MORENGO | 2.594 | 10,3 | BG |
| MORNICO AL SERIO | 2.672 | 7 | BG |
| MOZZANICA | 4.621 | 9,33 | BG |
| OSIO SOTTO | 11.974 | 7,5 | BG |
| ROMANO DI LOMBARDIA | 19.184 | 18 | BG |
| SERIATE | 25.036 | 12,2 | BG |
| SPIRANO | 5.365 | 9,5 | BG |
| STezzANO | 13.100 | 9,3 | BG |
| TREVIGLIO | 29.334 | 31 | BG |
| TREZZO SULL'ADDA | 12.242 | 12,8 | MI |
| URAGO D'OGGIO | 4.049 | 10 | BS |
| URGNANO | 9.592 | 14 | BG |
| VAPRIO D'ADDA | 7.505 | 7 | MI |
| VERDELLINO | 7.790 | 3,8 | BG |
| VERDELLO | 7.858 | 7,15 | BG |
| ZANICA | 7.490 | 14,7 | BG |
| TOTALE: 50 | 486.627 | 549,78 | |

Di seguito tabella degli istituti scolastici serviti dalle nostre autolinee.

| ISTITUTO SCOLASTICO SERVITO | LOCALITA' | LINEA DI RIFERIMENTO |
|--|---------------------|-----------------------------|
| LICEO "G.GALILEI" | CARAVAGGIO | U - T - T30 |
| MADDALENA DI CANOSSA DI CARAVAGGIO | CARAVAGGIO | U - T - T30 |
| CENTRO SCOLASTICO "LA TRACCIA" | CALCINATE | Q |
| FONDAZIONE IKAROS | CALCIO | Q - T |
| ABF - CFP CASTEL ROZZONE | CASTEL ROZZONE | F - F10 - T20 |
| ASSOCIAZIONE CENTRI STUDI TEOREMA | ROMANO DI LOMBARDIA | T30 |
| FONDAZIONE ENAIP DI ROMANO | ROMANO DI LOMBARDIA | T30 |
| ISTITUTO SUPERIORE "DON MILANI" | ROMANO DI LOMBARDIA | T30 |
| ISTITUTO SUPERIORE "G.B.RUBINI" | ROMANO DI LOMBARDIA | T30 |
| ISTITUTO SUPERIORE "E.MAJORANA" | SERIATE | Q |
| ISTITUTO SUPERIORE PARITARIO "SACRA FAMIGLIA" | SERIATE | Q |
| SCUOLA EDILE BERGAMO | SERIATE | Q |
| CONSORZIO ENFAPI TREVIGLIO | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO SUPERIORE "O.MOZZALI" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO SUPERIORE "S.WEIL" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO PROFESSIONALE "ZENALE E BUTINONE" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO SUPERIORE "COLLEGIO DEGLI ANGELI" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO SUPERIORE "FACCHETTI" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO SUPERIORE "CENTRO SALESIANO DON BOSCO" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO TECNICO AGRARIO "G.CANTONI" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE "G.OBERDAN" | TREVIGLIO | U - F - T10 - T - T30 - T20 |
| LICEO ARTISTICO "MANZU" | BERGAMO | U - F - Q |
| LICEO CLASSICO "P.SARPI" | BERGAMO | U - F - Q |
| LICEO "GIOVANNI XXIII" | BERGAMO | U - F - Q |
| LICEO SCIENTIFICO-LINGUISTICO "E.FERMI" | BERGAMO | U - F - Q |
| LICEO SCIENTIFICO "LUSSANA" | BERGAMO | U - F - Q |
| LICEO SCIENTIFICO "L.MASCHERONI" | BERGAMO | U - F - Q |
| SCUOLA D'ARTE A.FANTONI | BERGAMO | U - F - Q |
| ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE "P.PALEOCAPA" | BERGAMO | U - F - Q |
| ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E TURISTICO "VITTORIO EMANUELE" | BERGAMO | U - F - Q |
| ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE "B.BELOTTI" | BERGAMO | U - F - Q |
| ISTITUTO TECNICO AGRARIO | BERGAMO | U - F - Q |
| ISTITUTO TECNICO "G.LEOPARDI" | BERGAMO | U - F - Q |
| ISTITUTO MARISA BELLISARIO | TREZZO SULL'ADDA | T10 |
| ITC JACOPO NIZZOLA | TREZZO SULL'ADDA | T10 |
| LICEO GIORDANO BRUNO | CASSANO D'ADDA | T10 - F |

MAPPA RETE ESERCITA



5) STRATEGIE ED OBIETTIVI AZIENDALI

S.A.I. Treviglio srl, azienda di servizi, è conscia degli impegni assunti nei confronti dell'utenza servita, dei clienti in generale, dell'ambiente e del territorio, nonché del personale impegnato:

Tali impegni costituiscono elementi cardine per assicurare la soddisfazione costante di tutte le parti interessate attraverso il miglioramento continuo della capacità dei processi aziendali di ottemperare ai requisiti del cliente, ai vincoli mandatori ed ai livelli attesi di qualità del servizio.

In ottica di miglioramento e gestione organizzata dei servizi, la Direzione ha ritenuto opportuna l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità con i requisiti dello standard UNI EN ISO 9001:2015, riconoscendo in alcuni fattori connessi ai propri servizi vere e proprie leve per il miglioramento, in particolare:

- soddisfazione dei requisiti del passeggero (accessibilità ai servizi, puntualità, sicurezza e comfort, professionalità e cortesia del personale, informazioni capillari e sistematiche, rispetto delle regolamentazioni di viaggio);
- miglioramento continuo dei servizi erogati;
- monitoraggio costante dei livelli di servizio e delle prestazioni dei processi;
- ottimizzazione dei consumi e riduzione dell'impatto ambientale;
- coinvolgimento costante del personale e dei fornitori/outsourcers;
- impegno di un parco rotabile caratterizzato da veicoli qualitativamente apprezzabili, con bassa anzianità media, affidabile e sistematicamente mantenuto;
- mantenere una bassissima incidenza dei sinistri;
- rendere disponibili risorse adeguate per il perseguimento degli obiettivi.

Per accogliere le sfide proposte dal mercato la Direzione si prefigge di individuare sempre la soluzione ottimale e più efficace, sia in termini di incremento della qualità che di riduzione dei costi.

Affrontiamo il mercato offrendo servizi di qualità, un parco rotabile pregevole, cortesia, efficienza, professionalità del nostro personale, il know-how acquisito in anni di esperienza, il giusto rapporto qualità prezzo.

Per garantire l'attuazione di quanto sopra, la Direzione, conferisce la carica di Rappresentante della Direzione per la Qualità al Sig. Achille Marini, al quale sono garantite l'autonomia organizzativa, le risorse necessarie e la delega di autorità per realizzare e mantenere il sistema qualità, rendere applicabili i processi per il raggiungimento degli obiettivi ed il miglioramento continuo nonché riferire circa le prestazioni del sistema di gestione e dei processi caratteristici.

6) FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, sanificazione, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore, in riferimento alla realtà aziendale in atto, corrispondono:

- una specifica unità di misura dei risultati;
- gli standard corrispondenti a ciascun indicatore di qualità;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. si impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione dell'utente - cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- sondaggi ed indagini periodiche tra i propri utenti sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi e delle indagini non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici.

Il monitoraggio della soddisfazione del cliente è stato effettuato sui seguenti aspetti del servizio:

| Aspetti del servizio | Elementi che caratterizzano gli aspetti |
|---|--|
| Sicurezza del viaggio | Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo |
| Sicurezza personale e patrimoniale | Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio |
| Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi | Frequenza/numero delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari |
| Confortevolezza e pulizia dei mezzi e sanificazione | Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, etc.), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere, di pedane mobili e ancoraggio carrozzine |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Informazioni e servizi alla clientela | Informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i titoli di viaggio, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti) |
| Aspetti relazionali | Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità |
| Attenzione all'ambiente | Inquinamento acustico e atmosferico |

DATI

In considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid -19 iniziata nel mese di marzo 2020 e tuttora in corso, nell'anno 2020 non sono state svolte le previste indagini di Customer Satisfaction. Pertanto nelle tabelle seguenti vengono riportati gli indici di qualità percepita relativi all'ultima indagine effettuata nel 2019.

Sicurezza del Viaggio

| Indicatori | unità di misura | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|---|---------------------------------|-------------|----------------|
| Incidentalità totale mezzi | n. morti / mil.viaggiatori km | 0 | mantenere |
| | n. feriti / mil.viaggiatori km | 0,08 | mantenere |
| | n. sinistri / mil. vetture km | 0,92 | mantenere |
| Incidentalità passiva | n. morti / mil.viaggiatori km | 0,00 | mantenere |
| | n. feriti / mil. viaggiatori km | 0,00 | mantenere |
| | n. sinistri / mil. vetture km | 0,39 | mantenere |
| Anzianità veicoli | % mezzi con oltre 15 anni | 9,6 | mantenere |
| Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 4,00) | | 3,41 | 3,5 |

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a:

- controlli semestrali di manutenzione ispettiva sugli organi principali del mezzo (elettrici, pneumatici, meccanici, di carrozzeria) effettuati da operatori certificatori specializzati;
- interventi di manutenzione programmata secondo cadenze chilometriche predefinite;
- controlli giornalieri effettuati dall'addetto alla rimessa a fine servizio.

| | | | |
|---|-------------------------------|-------------|-----------|
| Denunce (furti e molestie) | n. denunce / mil. viaggiatori | 0 | mantenere |
| Percezione complessiva livello sicurezza personale (valore max. 4,00) | | 3,64 | mantenere |

Per ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri, il personale viaggiante e quello addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare per comunicare in caso di emergenza con la centrale operativa aziendale.

Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi

| Indicatori | unità di misura | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|-------------------------|---|-------------|----------------|
| Regolarità del servizio | % corse effettive / corse programmate | 99,99 | mantenere |
| Frequenza corse | min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km) | 30' | mantenere |
| | min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km) | 60' | mantenere |
| | min. su altre direttrici | 60' | mantenere |
| Velocità commerciale | km / h | 26,60 | mantenere |

CARTA DELLA MOBILITA'

| | | | |
|---------------------------------|---|-------|-----------|
| Puntualità ore di punta (*) | % corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse | 91,4 | 95,0 |
| | % corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse | 99,0 | mantenere |
| | % corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse | 85,3 | 90,0 |
| | % corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse | 97,8 | mantenere |
| Puntualità ore rimanenti (*) | % corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse | 99,8 | mantenere |
| | % corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse | 99,9 | mantenere |
| | % corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse | 99,3 | mantenere |
| | % corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse | 99,99 | mantenere |

(*) sono considerati i ritardi dal/al capolinea

| | | |
|---|-------------|------|
| Percezione complessiva livello regolarità servizio (valore max. 4,00) | 2,91 | 3,00 |
|---|-------------|------|

Comfort e Pulizia

| Indicatori | unità di misura | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|---|------------------------------|-------------|----------------|
| Affollamento ore di punta | % viaggiatori / posti tot. | n.d. | mantenere |
| | % viaggiatori / posti seduti | n.d. | mantenere |
| Affollamento ore rimanenti | % viaggiatori / posti tot. | n.d. | mantenere |
| | % viaggiatori / posti seduti | n.d. | mantenere |
| Climatizzazione | % viaggiatori / posti tot. | 93,5 | 90,00 |
| Pianale ribassato | % viaggiatori / posti seduti | 100 | mantenere |
| Servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine) | % mezzi sul tot. | 100 | mantenere |
| Percezione complessiva confortevolezza (valore max. 4,00) | | 3,36 | mantenere |

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione e, in base al tipo di servizio da effettuare, di pedana per incarrozzamento disabili.

| | | | |
|---|--|-------------|-----------|
| Pulizia ordinaria | % n. interventi giorno / n. mezzi circolanti | 100 | mantenere |
| Pulizia straordinaria | frequenza media in giorni | 30 | mantenere |
| Sanificazione/disinfestazione | frequenza media in giorni | 2 | mantenere |
| Pulizia autostazioni | frequenza media in giorni | 1 | mantenere |
| Percezione complessiva pulizia (valore max. 4,00) | | 3,31 | mantenere |

Per evitare la possibilità di diffusione di contaminanti dannosi alla salute, in aggiunta alla pulizia straordinaria mensile, i veicoli sono sottoposti con cadenza semestrale a un ciclo di sanificazione e disinfestazione antibatterica.

Informazioni e Servizi alla Clientela

| Indicatori | unità di misura | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|----------------------------|--|----------------|----------------|
| Tempestività | fascia oraria di operatività (call center) | 08.00 18.00 | mantenere |
| | tempo medio di risposta (call center) | < 1' | mantenere |
| Dispositivi visivi interni | % mezzi / n. mezzi tot. | 0 | mantenere |
| Orari alle fermate | % sul tot. | 67,23 | mantenere |

| | | | |
|--|--------------------------------|-------------|-----------|
| Punti vendita | n. sportelli / 10.000 abitanti | 3,10 | mantenere |
| Riscontro reclami | giorni | 30 | mantenere |
| Percezione complessiva informazioni e servizi (valore max. 4,00) | | 3,28 | mantenere |

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di display a led per le indicazioni di percorso.

Aspetti Relazionali e Comportamentali

| Indicatori | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|--|-------------|----------------|
| Percezione complessiva aspetti relazionali/ comportamentali (valore max. 4,00) | 3,48 | 3,50 |

Attenzione all'Ambiente

| Indicatori | unità di misura | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|---|----------------------|-------------|----------------|
| Veicoli elettrici o ibridi | % mezzi / tot. mezzi | - | - |
| Veicoli alimentati con carburanti ecologici | % mezzi / tot. mezzi | 100,00 | mantenere |
| Veicoli Euro 2 | % mezzi / tot. mezzi | 0 | 0 |
| Veicoli Euro 3 | % mezzi / tot. mezzi | 21,13 | mantenere |
| Veicoli Euro 4 o superiori | % mezzi / tot. mezzi | 78,87 | mantenere |
| Percezione complessiva attenzione all'ambiente (valore max. 4,00) | | 2,99 | 3,10 |

Acquisto autobus Nuovi

| Indicatori | unità di misura | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|--------------------------|-----------------|-------------|----------------|
| Autobus nuovi acquistati | n° | 0 | 8 |

Acquisto autobus Usati

| Indicatori | unità di misura | valore 2021 | obiettivo 2022 |
|--------------------------|-----------------|-------------|----------------|
| Autobus usati acquistati | n° | 1 | 3 |

7) FORMAZIONE DEL PERSONALE

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. considera fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

I progetti formativi previsti sono rivolti:

- ✓ al personale viaggiante e a diretto contatto con il pubblico, con particolare attenzione alle modalità di esecuzione del servizio, alla qualità del servizio erogato, alla prevenzione e alla normativa di riferimento;
- ✓ al personale addetto alla manutenzione dei veicoli con l'obiettivo di migliorare costantemente il grado di competenza tecnica adeguandolo ai cambiamenti tecnologici e normativi.

I progetti formativi si articolano su due livelli coordinati tra di loro al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- ✓ formazione del personale neo assunto;
- ✓ aggiornamento costante del personale.

Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale

L'azienda ha divulgato al rispettivo personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela.

In particolare:

- ✓ *riconoscibilità del personale*: è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali è riportato in modo visibile il numero di matricola e la mansione svolta;
- ✓ *comportamento*: il personale a contatto con la clientela, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

8) DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e le Aziende delle Società Consortili nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

Diritti dei viaggiatori

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capolinea;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene, pulizia e sanificazione dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi.

Doveri dei viaggiatori

Vedi **Capitolo 8** "Disposizioni generali".

9) AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

Questa è l'edizione aggiornata della Carta della Mobilità valida per l'anno **2021**; la Carta sarà aggiornata ogni anno entro il **31 marzo**.

La Carta della Mobilità è disponibile al Cliente:

- *in formato cartaceo* presso la sede aziendale di Fara Gera D'Adda (BG) o nelle principali rivendite distribuite sulla rete;
- *in formato elettronico*, consultabile e scaricabile dal sito internet www.saiatolinee.it

E' possibile inoltre ricevere la Carta della Mobilità direttamente a domicilio previa richiesta:

- *tramite lettera*, scrivendo a: SAI TREVIGLIO srl, Via Abele Crespi, 1992 - 24045 Fara Gera D'Adda (BG);
- *tramite e-mail*: sai@saiatolinee.it

10) INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Informazioni sul Servizio

Tutte le informazioni sul servizio erogato (orari, percorsi, rivendite, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) possono essere richieste contattando:

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
Via Abele Crespi, 1992
Tel. 0363/397250 – Cell. 347/9159369 – Fax. 0363/397263

www.saiautolinee.it - Email: sai@saiautolinee.it

orario per informazioni telefoniche: dalle 07.00 alle 19.00 (dal lunedì al venerdì);
dalle 07.00 alle 18.00 (sabato).
Ufficio sportello: dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.15 alle 17.30 (dal lunedì al giovedì);
dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.15 alle 17.00 (venerdì).

Le informazioni sul servizio sono inoltre disponibili sul sito web all'indirizzo: www.saiautolinee.it

Gli *orari delle linee* sono distribuiti presso la sede aziendale, l'INFO BUS di Bergamo, le rivendite disposte sulla rete nonché scaricabili dal nostro sito internet aziendale.

Informazioni per i Viaggiatori a Ridotta Capacità Motoria

Al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria, per avere informazioni specifiche su corse, itinerari, modalità di trasporto e per prenotare la corsa possono contattare:

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
Via Abele Crespi, 1992
Tel. 0363/397250 – Cell. 347/9159369 – Fax. 0363/397263
www.saiautolinee.it - Email: sai@saiautolinee.it

La prenotazione deve avvenire con **anticipo di almeno 24 ore**.

Informazioni per gli Oggetti Smarriti

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando:

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
Via Abele Crespi, 1992
Tel. 0363/397250 – Cell. 347/9159369 – Fax. 0363/397263
www.saiautolinee.it - Email: sai@saiautolinee.it

Se possibile, è cura dell'azienda contattare il legittimo proprietario e invitarlo al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto a disposizione del legittimo proprietario nei termini di legge in attesa del suo ritiro.

11) TUTELA DEI CLIENTI

Segnalazioni e Reclami

Fra gli obiettivi più importanti delle S.A.I. TREVIGLIO s.r.l., occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso la gestione delle segnalazioni dei clienti che integra ed arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano, infatti, un canale di comunicazione importante con i clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio possono essere inoltrate per iscritto, telefonicamente o personalmente allo sportello a:

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
Via Abele Crespi, 1992
Tel. 0363/397250 – Cell. 347/9159369 – Fax. 0363/397263
www.saiautolinee.it - Email: sai@saiautolinee.it

| | |
|--------------------------------------|--|
| orario per informazioni telefoniche: | dalle 07.00 alle 19.00 (dal lunedì al venerdì); dalle 07.00 alle 18.00 (sabato). |
| Ufficio sportello: | dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.15 alle 17.30 (dal lunedì al giovedì); dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.15 alle 17.00 (venerdì). |

oppure, compilando l'apposito format presente nella specifica sezione del sito web all'indirizzo: www.saiautolinee.it

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo; l'accaduto o l'oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs. 196/2003.

La risposta al cliente deve avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione. E' cura dell'ufficio informare il cliente sull'iter della pratica in qualsiasi momento.

Rimborsi per Servizi Non Effettuati o Irregolari

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. prevede forma di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alla azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nell'intervallo di tempo sopra indicato.

Nel caso previsto, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora l'utente, trascorsi i 60 minuti, sia costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad effettuare o proseguire il viaggio ricorrendo ad altri mezzi di trasporto, S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. riconoscerà, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.).

Per ogni informazione è possibile contattare:

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
Via Abele Crespi, 1992
Tel. 0363/397250 – Cell. 347/9159369 – Fax. 0363/397263
www.saiautolinee.it - Email: sai@saiautolinee.it

Non sono previste forme di rimborso qualora il servizio non venga effettuato o sia irregolare per cause di forza maggiore (interruzioni stradali, scioperi, eventi atmosferici, etc.).

Risarcimento Danni per Responsabilità Civile

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali sia stato pagato il relativo biglietto; in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'Azienda che provvederà a esperire le procedure necessarie.

Per ogni informazione è possibile contattare:

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
Via Abele Crespi, 1992
Tel. 0363/397250 – Cell. 347/9159369 – Fax. 0363/397263
www.saiautolinee.it - Email: sai@saiautolinee.it

12) CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee.

Tutte le informazioni sono riportate nelle "Condizioni generali di trasporto" affisse a bordo dei veicoli.

Disposizioni generali

- ✓ non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- ✓ 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 il mezzo non si sia fermato;
- ✓ non arrecare danni, deteriorare o insudiciare i mezzi o le infrastrutture; il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni arrecati ai veicoli o alle infrastrutture;
- ✓ non fumare sui mezzi;
- ✓ agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- ✓ non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dagli stessi;
- ✓ non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata;
- ✓ non azionare, salvo casi di pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di emergenza debitamente evidenziato;
- ✓ non distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell'esercizio delle sue funzioni;
- ✓ non salire a bordo del mezzo in condizioni tali da non consentire la corretta esecuzione del servizio o avere comportamenti tali da arrecare danno o disturbo alle persone presenti;
- ✓ non salire a bordo del mezzo con oggetti e/o animali che per volume, forme e natura possono essere pericolosi;
- ✓ non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- ✓ allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne sia provvisto.

I viaggiatori che contravvengono a queste disposizioni possono essere rifiutati in vettura dal personale dell'Azienda.

Utilizzo del Servizio

- ✓ prima di accedere a bordo del mezzo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione secondo le norme vigenti.
- ✓ il viaggio deve essere regolarizzato, tramite convalida del titolo di viaggio, appena saliti a bordo; non sono soggetti a convalida solo i titoli per i quali detta operazione non sia espressamente prevista. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura del viaggiatore.
- ✓ In caso di mal funzionamento della convalidatrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio;
- ✓ i viaggiatori in possesso di abbonamento, di Carte Regionali dei Trasporti rilasciate dalla Regione Lombardia o di documenti di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio;

- ✓ i viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale addetto. Se non si è in possesso del documento o se quest'ultimo risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo; per eventuali controversie fare riferimento agli uffici preposti (vedi capitolo 10.1);
- ✓ i documenti di viaggio devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo anche valore di scontrino fiscale.

Salita e discesa dagli autobus

- ✓ La salita e la discesa dai mezzi deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo le linee.
Ogni fermata è a richiesta; il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dal mezzo, per la salita segnalando la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando e prenotando la fermata con gli appositi segnalatori in vettura;
- ✓ utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia posizionata sulle porte laterali;
- ✓ non è ammessa la salita sul mezzo se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo; in caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

Libera circolazione

- ✓ Sono ammessi a viaggiare gratuitamente, secondo quanto stabilito dalla D.G.R. Regione Lombardia 7632/2008, gli agenti ed ufficiali delle forze dell'ordine appartenenti ai Comandi regionali di: Arma Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria, Polizia Giudiziaria, Vigili del Fuoco e del Corpo Forestale dello Stato.
Gli agenti e ufficiali per usufruire della circolazione gratuita devono presentarsi al personale di guida esibendo il tesserino personale di riconoscimento o distintivo di appartenenza al Corpo; all'occorrenza devono prestare assistenza al personale nei casi di accertamento dell'identità dei viaggiatori non in regola con le disposizioni di viaggio e interventi per il ripristino dell'ordine pubblico.
- ✓ hanno diritto alla libera circolazione, i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M. nonché i funzionari regionali e provinciali addetti alla vigilanza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Trasporto di bambini

- ✓ i bambini di statura inferiore al metro, accompagnati da un adulto, viaggiano gratuitamente purché non occupino posti a sedere e comunque nel limite di un bambino per ogni adulto.
- ✓ quando un viaggiatore ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro, oltre al suo documento di viaggio, deve convalidare un biglietto ogni due bambini; i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

Trasporto animali domestici

- ✓ Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.); per i cani è fatto l'obbligo di applicare la museruola e il guinzaglio;
- ✓ il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto del relativo biglietto secondo le tariffe in vigore;
- ✓ durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori; qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni;
- ✓ i cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto di viaggiare gratuitamente; per i cani guida e i cani in dotazione alle Forze Armate, Vigili del Fuoco e Protezione Civile non è obbligatorio l'utilizzo della museruola;
- ✓ il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

Trasporto di cose

- ✓ Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore;
- ✓ il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme;
- ✓ sono comunque esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili; l'Azienda che eroga il servizio si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio;
- ✓ l'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalle Leggi 202/1954 e 450/1985.

13) SISTEMA TARIFFARIO E TITOLI DI VIAGGIO

Il sistema tariffario in vigore nella Provincia di Bergamo è a “zone”.

Con il sistema a zone, il territorio della provincia è stato suddiviso in otto aree (Valle Seriana, Valle Brembana, Pianura Sud-Est, Pianura Sud, Pianura Sud-Ovest, Lago d’Iseo, Val Cavallina e Val Borlezza, Val di Scalve e Via Mala) e ogni area in zone, ciascuna delle quali comprende di norma uno o più comuni con le relative frazioni. L’ampiezza di ogni zona è di ca. 7 km.

Per gli spostamenti sulla linea all’interno della stessa zona si applica la tariffa A; seguendo il percorso della linea, a ogni passaggio di zona, contando la zona di partenza, corrisponde uno scatto di tariffa: una zona = A, due zone = B, tre zone = C etc., anche se si cambiano autobus e linea, purché in coincidenza.

Poiché tutte le fermate e frazioni dello stesso centro appartengono alla medesima zona, non vi sono variazioni di tariffa per chi prosegue il percorso all’interno della stessa purché si utilizzino autobus della stessa azienda.

Un’eccezione al sistema è costituita dalla “semi-zona” (aree con caratteristiche urbane), per cui:

- chi viaggia tra le località comprese nella semi-zona stessa è soggetto a una tariffa particolare (A1);
- chi si sposta da una semi-zona ma rimane all’interno della zona è soggetto alla tariffa A;
- chi si sposta da una semi-zona a una zona diversa è soggetto alla tariffazione a zone.

Tipologia dei Titoli di Viaggio

Biglietto ordinario di corsa semplice

- ✓ Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate;
- ✓ è valido dal momento in cui viene convalidato a bordo dell'autobus;
- ✓ il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l'utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile pena decadimento della validità.

Abbonamento mensile

Ha validità *dal primo all'ultimo giorno del mese* di emissione inclusi i giorni festivi.

Caratteristiche:

- ✓ dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario;
- ✓ permette di salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

Modalità d'utilizzo: l'abbonato, per rendere valido il titolo di viaggio, deve:

- ✓ riportare il numero della tessera di riconoscimento nello spazio predisposto sul tagliando di abbonamento;
- ✓ convalidarlo, se previsto, in occasione del primo viaggio;
- ✓ conservarlo unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall’Azienda che eroga il servizio.

Abbonamento annuale

- **ORDINARIO:** ha validità *dodici mesi* dal mese di emissione;
- **STUDENTI:** ha validità *dal 1 settembre al 30 giugno*.

Presenta le stesse caratteristiche e modalità d’utilizzo dell’abbonamento mensile.

Abbonamento annuale studenti cumulativo (extraurbano + urbano)

È un documento di viaggio posto in vendita con tariffa agevolata nella misura stabilita di anno in anno dalla Provincia e dal Comune di Bergamo in relazione alle risorse destinate allo specifico finanziamento.

Il periodo di emissione e di validità viene stabilito di anno in anno dagli Enti sopra indicati.

Potrà essere richiesto da tutti gli studenti, iscritti a scuole di ogni ordine e grado, *con età inferiore ai 30 anni e residenti nella Provincia di Bergamo*.

Tariffe in Vigore dal 01 Settembre 2018

| Tariffa | BIGLIETTI ORDINARI | ABBONAMENTI | | | | |
|---------|--------------------|---------------------|-------------|----------|-------------------|------------------|
| | | Settimanale lun-ven | Settimanale | Mensile | Annuale Ordinario | Annuale Studenti |
| A1 | € 1,40 | € 9,30 | € 10,50 | € 34,50 | € 329,00 | € 257,00 |
| A | € 1,60 | € 11,00 | € 12,00 | € 41,00 | € 394,00 | € 308,00 |
| B | € 2,30 | € 14,50 | € 15,50 | € 53,00 | € 509,00 | € 398,00 |
| C | € 2,80 | € 17,50 | € 19,00 | € 65,00 | € 622,00 | € 486,00 |
| D | € 3,20 | € 20,50 | € 22,50 | € 73,50 | € 704,00 | € 550,00 |
| E | € 4,00 | € 23,00 | € 25,00 | € 82,00 | € 790,00 | € 615,00 |
| F | € 4,30 | € 25,00 | € 26,50 | € 89,00 | € 855,00 | € 670,00 |
| G | € 4,90 | € 27,50 | € 29,50 | € 100,00 | € 960,00 | € 750,00 |
| H | € 5,70 | € 30,50 | € 33,50 | € 115,00 | € 1.105,00 | € 865,00 |
| I | € 6,30 | € 32,50 | € 35,50 | € 123,50 | € 1.184,00 | € 925,00 |
| L | € 6,70 | € 32,50 | € 35,50 | € 123,50 | € 1.184,00 | € 925,00 |
| M | € 7,20 | € 34,50 | € 37,50 | € 131,00 | € 1.257,00 | € 980,00 |
| N | € 7,50 | € 34,50 | € 37,50 | € 131,00 | € 1.257,00 | € 980,00 |
| O | € 8,30 | € 37,00 | € 40,00 | € 140,00 | € 1.342,00 | € 1.050,00 |
| P | € 9,00 | | | | | |
| Q | € 9,50 | | | | | |
| R | € 10,50 | | | | | |
| S | € 11,00 | | | | | |
| T | € 11,50 | | | | | |
| U | € 12,00 | | | | | |

Altri Titoli di Viaggio

Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico, ha istituito biglietti e abbonamenti agevolati, denominati **"Io Viaggio"**.

I nuovi titoli di viaggio, approvati con DGR N. 1204 del 29 dicembre 2010, sono:

- **Io Viaggio in Famiglia**



Biglietti gratis ai ragazzi fino a 14 anni se accompagnati dai familiari e vantaggi su abbonamenti mensili o annuali per le famiglie con più di un figlio.

Un adulto può trasportare gratuitamente per spostamenti occasionali 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 abbonamenti mensili ed annuali scontati per figli minori di 18 anni all'interno di nuclei familiari 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.

- **Io Viaggio Trenocittà**



E' l'abbonamento mensile integrato per i pendolari che usano il treno e i mezzi pubblici in città: si risparmia il 30% sull'abbonamento urbano e ci si muove con un solo documento di viaggio.

- **Io Viaggio Ovunque in Lombardia**



Biglietti e abbonamenti mensili per viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia.

I biglietti sono giornaliero, bigiornaliero, trigioraliero e settimanale.

L'abbonamento mensile di sola seconda classe, invece, può essere utilizzato in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali.

- **Io Viaggio Ovunque in Provincia**



Il nuovo abbonamento mensile integrato per muoversi su tutti i mezzi pubblici della propria provincia:

Ideale per chi utilizza più mezzi pubblici per raggiungere due località della stessa provincia, ha tariffe differenti per i diversi ambiti Provinciali.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso la nostra sede SAI TREVIGLIO sita in FARA GERA D'ADDA (BG) Via A.Crespi, 1992 oppure in qualsiasi nostra biglietteria previa prenotazione telefonica al numero 0363/397250.

Inoltre è possibile acquistare i titoli di viaggio nei punti vendita della rete TRENORD.

Infrazioni e Sanzioni

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto all'applicazione di una sanzione amministrativa pari a cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (ridotta ad un terzo se pagata entro cinque giorni, ovvero un terzo più le spese di gestione se pagata entro sessanta giorni), oltre al pagamento del biglietto (Legge Regione Lombardia n. 18/2013). Inoltre, in caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione viene raddoppiata (Legge Regione Lombardia n. 46/2012). In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto il sequestro definitivo del documento da parte del personale preposto al controllo. Per le violazioni appena citate il personale addetto al controllo redige un verbale di accertamento. L'utente contravventore è tenuto ad esibire un valido documento di identità personale; il rifiuto a fornire le proprie generalità è perseguibile penalmente (art. 651 Codice Penale). La falsificazione di titoli di viaggio costituisce reato punibile con la reclusione fino ad un anno e con una multa (art. 462 Codice Penale). L'uso di titoli di viaggio falsificati o alterati nella convalida costituisce illecito amministrativo (art. 466 Codice Penale).

Rimborso Titoli di Viaggio

Il Regolamento Regionale n. 5/2002 prevede il rimborso di titoli di viaggio acquistati e non obliterati prima della scadenza, previa richiesta in carta semplice, da presentarsi presso la sede dell'Azienda.

Il rimborso è riconosciuto:

- Per l'abbonamento annuale, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello che viene restituito all'azienda.
- Per l'abbonamento mensile, nella misura del 90% della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito all'azienda.

Rivendite

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. ha organizzato la rete delle proprie rivendite in modo tale che in ognuno dei comuni serviti sia presente una rivendita.

Le informazioni relative alla localizzazione delle rivendite, ai loro giorni di chiusura e alle tipologie di titoli commercializzati sono reperibili telefonando a:

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
Via Abele Crespi, 1992
Tel. 0363/397250 – Cell. 347/9159369 – Fax. 0363/397263
www.saiatolinee.it - Email: sai@saiatolinee.it

Carta Regionale di Trasporto

La CRT è un titolo di viaggio agevolato che permette ai residenti in Lombardia di viaggiare sui tutti i mezzi di trasporto pubblico nei territori in cui vengono applicate le tariffe regionali

La CRT si articola in 4 diverse agevolazioni: Gratuita, Agevolata, Ridotta e Intera.

I *moduli di domanda*, corredati delle necessarie istruzioni, sono disponibili presso qualsiasi Ufficio Postale della Regione Lombardia e scaricabili dal sito web <http://www.trasporti.regione.lombardia.it>.

Agli stessi uffici postali dovrà, successivamente, essere riconsegnata la domanda compilata e corredata della necessaria documentazione.

Per informazioni e maggiori dettagli, i cittadini possono rivolgersi agli sportelli di *Spazio Regione della Lombardia*, oppure contattare i numeri: **840.000008** (da rete fissa) o **02.67087474** (da rete mobile o da fuori Regione).

14) SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio svolto da S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. è sospeso nei seguenti giorni:

1 gennaio

6 gennaio

Pasqua

Lunedì dell'Angelo

25 aprile

1 maggio

2 giugno

15 agosto

8 dicembre

25 dicembre

26 dicembre

15) SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l. garantisce, in caso di sciopero, l'effettuazione di tutte le *corse in partenza* nelle seguenti fasce orarie: **dalle 06.00 alle 08.30 e dalle 12.30 alle 16.00.**

La comunicazione è resa nota con almeno cinque giorni di anticipo e viene affissa nelle autostazioni, nelle principali paline di fermata delle linee esercite e sugli autobus in servizio, nonché pubblicato sul sito internet aziendale www.saiatolinee.it.

16) EMERGENZA COVID

Stiamo facendo il nostro meglio per garantire un trasporto sicuro e di qualità. Perché ciò sia possibile, fai la tua parte, attieniti alle seguenti semplici regole.



USA SEMPRE LA MASCHERINA
ALWAYS WEAR YOUR FACE MASK



DISINFETTA LE MANI
DISINFECTS YOUR HANDS



RISPETTA I MARKER SEGNAPOSTO
RESPECT PLACE MARKERS



**NON USARE L'AUTOBUS SE HAI SINTOMI
DA COVID-19 (FEBBRE, TOSSE,
RAFFREDDORE)**
*DO NOT GET ON THE BUS IF YOU HAVE
SYMPTOMS OF COVID-19 (FEVER,
COUGH, COLD)*

S.A.I. TREVIGLIO s.r.l.
... Vi augura un
BUON VIAGGIO
a bordo dei nostri autobus...



S.A.I. Treviglio s.r.l. via Abele Crespi 1992
24045 Fara Gera D'Adda (BG)
Tel 0363/397250 397255
Cell. 340/5085907 Fax 0363/397263
Email sai@saiautolinee.it

