# carta della mobilità 2021



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

www.grandabus.it



# granda@us





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

La titolarità dei contratti è ora in capo all'Agenzia della Mobilità Piemontese.

# AGENZIA DELLA MOBILITÀ PIEMONTESE

Corso Marconi, 10 10125 - TORINO Tel 011 - 3025223 Fax 011 – 3025200

#### **PROVINCIA DI CUNEO**

Settore Trasporti Corso Nizza, 21 12100 - CUNEO Tel 0175 - 4451 Fax 0175 - 445570

#### Associazioni a difesa dei consumatori

ASSOCIAZIONE	INDIRIZZO	САР	CITTA'	TELEFONO	FAX
ADICONSUM	Cascina Colombaro, 33	ascina Colombaro, 33 12100 CUNEO		0171 - 69.67.91	0171 - 649776
ADOC PIEMONTE	Lungostura XXIV Maggio, 9	12100	CUNEO	366 - 6281074	
COMITATO DIFESA CONSUMATORI	Via XX settembre, 42	12100	CUNEO	0171 – 69.04.31	
FEDERCONSUMATORI	Via M. Coppino, 2/bis	12100	CUNEO	0171 – 45.25.40	0171 – 45.25.55
MOVIMENTO CONSUMATORI	Via C. Emanuele III, 34	12100	CUNEO	0171 - 60.22.21	0171 - 60.22.21
ACU - Piemonte	Via Matteo Pescatore, 15	10124	TORINO	011 – 43.46.964	011 – 44.77.555





# **Sommario**

Son	mmario	3
Pre	emessa	5
Sez	zione I - Principi fondamentali	6
1.	Eguaglianza ed Imparzialità	6
2.	Continuità	6
3.	Partecipazione	6
4.	Efficienza ed Efficacia	7
5.	Libertà di scelta	7
6.	Monitoraggio	7
	ANDA BUS la storia	
	RANDA BUS oggi	
Le a	aziende del Consorzio	9
Le a	aziende del sub affidamento	9
GRA	ANDA BUS in cifre	10
Gli	URP - Uffici Relazione con il Pubblico	11
Sedi	di decentrate URP	12
La b	biglietteria elettronica	13
Il Si	Sistema BIP: la biglietteria elettronica	13
La b	biglietteria	13
Tipo	ologie	14
Acq	quisto degli abbonamenti ON LINE	15
L'Ap	pp di GRANDA BUS	16
Siste	tema integrato Formula	17
Tipo	ologie abbonamenti area FORMULA	17
_	golamento di vettura	
	rticolari condizioni di viaggio	
	nzioni a carico dei viaggiatori	
Rec	clami e rimborsi	22





In	caso di sciopero	24
	gole per il Personale a contatto con il pubblico	
1.	Rapporti con il cittadino	25
2.	Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa	25
3.	Riconoscimento del personale viaggiante	26
4.	Cura della persona per il personale di contatto	26
5.	Corsi per il personale di guida e controllo	26
Sez	zione II - Analisi del servizio	27
La	qualità percepita	28
ا م ا	schede tematiche	20





# **Premessa**

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

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

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

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





# Sezione I - Principi fondamentali

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

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

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

# 1. Eguaglianza ed Imparzialità

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

Si impegna, altresì, a garantire:

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

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

#### 2. Continuità

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

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

# 3. Partecipazione

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





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

#### 4. Efficienza ed Efficacia

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

# 5. Libertà di scelta

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

# 6. Monitoraggio

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

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





# **GRANDA BUS la storia**

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

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

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

Dal 2015 la titolarità dei contratti è in capo all'Agenzia della Mobilità Piemontese, che pertanto comprende:

tutti i servizi interurbani di TPL della provincia di Cuneo

tutti i servizi urbani de

- la Conurbazione di Cuneo
- la Conurbazione di Alba
- la Conurbazione di Bra
- l'Urbano di Mondovì
- la Funicolare di Mondovì
- l'Urbano di Saluzzo
- l'Urbano di Savigliano
- l'Urbano di Fossano

L'Agenzia della Mobilità Piemontese nel 2019 ha prorogato il Contratto di Servizio sino al 30 Giugno 2024.





# **GRANDA BUS oggi**

#### Le aziende del Consorzio

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

Azienda	Città	Indirizzo	Telef	ono
BUS COMPANY S.r.I.	SALUZZO	Via Circonvallazione, 19	0175	478.811
Autolinee ALLASIA S.r.l.	SAVIGLIANO	Via Mutuo Soccorso, 13	0172	33.228
ACTP S.r.l.	CUNEO - ROATA ROSSI	Via Roero, 14	0171	68.99.27
Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.	CUNEO	Via Cavallotti, 35	0171	69.29.29
Autolinee VALLE PESIO S.r.l.	CHIUSA DI PESIO	Via Cav. G. Avena, 41/43	0171	73.44.96
GELOSOBUS S.r.l.	CANELLI	Via G. Contratto, 12	0141	82.32.13
GIORS S.r.l.	ALBA	Via C.A. Dalla Chiesa, 15/a	0173	290.047
GTT S.p.A.	TORINO	Corso Turati, 19/6	011	57.64.1
GUNETTO AUTOLINEE S.r.l.	FOSSANO	Via S. Lucia, 49	0172	69.14.14
S.A.C. S.r.l. (ed ex NUOVA BECCARIA S.r.l.)	BRA	Strada Falchetto, 61/e	0172	411.611
NUOVA S.A.A.R. S.r.l.	FARIGLIANO	Loc. Piancerreto, 86/bis	0172	411.611
S.A.V. Autolinee S.r.l.	VILLAFALLETTO	Via Beni Comunali, 7	0171	93.81.43
RIVIERA TRASPORTI PIEMONTE S.r.l.	IMPERIA	Via Nazionale, 365	0183	700.232
STP S.r.l.	CUNEO	Via Bisalta, 60	0171	34.81.31

# Le aziende del sub affidamento

Alcuni servizi, cosiddetti complementari, sono stati affidati alle seguenti aziende:

Azienda	Città	Indirizzo	Telefo	no
Autonoleggio B&B s.n.c. di Bruno Danilo e Bernardi Giovanni	ROCCASPARVERA	via del Potasso, 5	0171	74.298
Negro Italo	S. STEFANO BELBO	via Stazione, 20/b	0141	84.34.33
Basso Mario	FRABOSA SOTTANA	via Mondolè, 16	0174	24.46.40





# **GRANDA BUS in cifre**

Comuni serviti		Popolazione residente
In Provincia di CUNEO	230	Circa 550.000
In Provincia di TORINO	13	Circa 1.050.000
In Provincia di ASTI	12	Circa 100.000
In Provincia Di SAVONA	8	Circa 100.000
In Provincia di IMPERIA	7	Circa 50.000
Totale Comuni Serviti	270	Circa 1.850.000

servizio	Lunghezza rete in km	Numero fermate	Km / anno	Passeggeri trasportati	Parco autobus
Interurbano	3.000	2.200	Dati non confrontabile con anni		305
Urbano	900	950	precedenti c	80	
Funicolare	0,54462	2	COVID 19		2





# Gli URP - Uffici Relazione con il Pubblico

Dal 1 febbraio 2018 è operativo a Cuneo in Via Carlo Pascal, 7 un nuovo Ufficio Biglietteria del Consorzio GRANDA BUS.

#### **ORARTO**

Giorni feriali dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00 / 14.30 18.30

Al sabato feriale 9.00 - 13.00

Domeniche e Festivi infrasettimanali chiuso

#### **RECAPITI**

Indirizzo Via Carlo Pascal, 7 12100 – CUNEO

Coordinate 44.391882 7.545496

Telefono 0171301617

Mail biglietteria.cuneo@grandabus.it

#### **FUNZIONI DELL'UFFICIO BIGLIETTERA**

Presso l'Ufficio Biglietteria del Consorzio Granda Bus è possibile

- avere informazioni ed orari di tutti i servizi del Consorzio GRANDA BUS
- ottenere una tessera BIP
- richiedere un nuovo abbonamento
- rinnovare l'abbonamento
- caricare il Credito Trasporto
- fornire suggerimenti e/o segnalare disservizi

È inoltre possibile contattare il Consorzio GRANDA BUS presso la sede di Via Circonvallazione, 19 / 12037 – Saluzzo (CN) a questi recapiti:

NUMERO VERDE 800.111.773
dal lunedì al venerdì 7.30 – 18.30
al sabato 7.30 - 12.30
domenica e festivi Chiuso

Tel. 0175 - 478.811 Fax 0175 - 478.819

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

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





# **Sedi decentrate URP**

Le Aziende del Consorzio Granda Bus sono dislocate sul territorio servito e sono a disposizione della Clientela.

			Giorni di a	apertura
Azienda	Comune	Indirizzo	da lunedì a venerdì	Sabato
GRANDA BUS	CUNEO	Via Carlo Pascal, 7	•	•
BUS COMPANY S.r.l.	Saluzzo	Via Circonvallazione, 19	•	•
BUS COMPANY S.r.I.	Mondovì	Via Torino, 61	•	•
BUS COMPANY S.r.I.	Mondovì	Via della Funicolare, 27 Valle	•	•
BUS COMPANY S.r.l.	Alba	Piazza A.M. Dogliotti, 1/c	•	•
BUS COMPANY S.r.I.	Cuneo	Discesa Bellavista,15f	•	•
GTT S.p.A.	Alba	Piazza A.M. Dogliotti, 1/c	•	•
BUS COMPANY S.r.I.	Carignano	Strada Saluzzo, 63/13	•	
BUS COMPANY S .r. I.	Villafranca P.te	Via Vigone, 8	•	•
BUS COMPANY S. r.l.	S. Mauro T.se	Via Liguria, 7	•	•
Autolinee ALLASIA S.r.l.	Savigliano	Via Mutuo Soccorso, 13	•	•
Autolinee ALLASIA S.r.l.	Savigliano	Via Cordoni ang. Via Artigianato	•	•
ACTP S.r.l.	Cuneo - R. Rossi	Via Roero, 14	martedì e mercoledì	
Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.	Cuneo	Via Felice Cavallotti, 35	•	•
GUNETTO AUTOLINEE S.r.l.	Fossano	Via Santa Lucia, 49	•	•
S.A.C. S.r.l.	Bra	Strada Falchetto, 61/e	•	
NUOVA S.A.A.R. S.r.l.	Farigliano	Loc. Piancerretto, 86/bis	•	
S.A.V. Autolinee S.r.l.	Villafalletto	Via Beni comunali, 7	•	
Autolinee VALLE PESIO S.r.l.	Chiusa Pesio	Via Cav. Giuseppe Avena, 41/43	•	•
GIORS S.r.l.	Alba	Via C.A. Dalla Chiesa, 15/a	•	
GELOSOBUS S.r.l.	Canelli	Via G. Contratto, 12	•	•
STP S.r.l.	Cuneo	Via Bisalta, 60	•	





# La biglietteria elettronica

# Il Sistema BIP: la biglietteria elettronica

GRANDA BUS ha terminato l'installazione del sistema Bip.

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

Complessivamente il sistema BIP nella provincia di Cuneo e su alcune linee della provincia di Asti e Torino interessa oltre 510 autobus (di cui oltre 450 del Consorzio GRANDA BUS). Il progetto ha portato alla realizzazione di:

# • Un sistema di bigliettazione elettronica regionale basato su tecnologia smartcard a microchip di tipo contactless (= senza contatto);

La tessera è ricaricabile e si può utilizzare:

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

# • Un sistema di monitoraggio satellitare dei mezzi pubblici;

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

#### Un sistema di videosorveglianza a bordo dei mezzi;

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

# La biglietteria

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





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

# **Tipologie**

TITOLO DI VIAGGIO	SUPPORTO	NOTE	VALIDAZIONE
CREDITO TRASPORTO	CARTA BIP	Valido 1 corsa singola.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE SIA IN SALITA ( <b>CHECK IN</b> ) CHE IN DISCESA ( <b>CHECK OUT)</b>
ACQUISTI IN APP	SMARTPHONE	Valido 1 corsa singola.	ANNULLO ATTRAVERSO LETTURA DEL QR CODE DI BORDO CON LO SMARTPHONE
BIGLIETTO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	BIGLIETTO CARTACEO	Valido 1 corsa singola.	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)
CARNET MULTICORSE	CARTA BIP	Valido per più corse	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA ( <b>CHECK IN</b> )
ABBONAMENTI SETTIMANALI	CARTA BIP	Valido tutti i giorni della settimana, festivi compresi, da lunedì a domenica	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA ( <b>CHECK IN</b> )
ABBONAMENTI MENSILI	CARTA BIP	Valido tutti i giorni del mese, festivi compresi, dal primo all'ultimo giorno del mese.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA ( <b>CHECK IN</b> )
ABBONAMENTI TRIMESTRALI	CARTA BIP	Valido come il mensile, per un periodo di 3 mesi consecutivi.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA ( <b>CHECK IN</b> )
ABBONAMENTI ANNUALI STUDENTI	CARTA BIP	Valido dal 1 Settembre al 30 Giugno dell'anno successivo, tutti i giorni, festivi compresi. È riservato agli studenti dai 15 ai 25 anni di età. Deve essere accompagnato da un documento comprovante l'iscrizione scolastica.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA ( <b>CHECK IN</b> )
ABBONAMENTI ANNUALI ORDINARI	CARTA BIP	Valido per un periodo di 12 mesi, tutti i giorni dell'anno, festivi compresi. La validità inizia il primo	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
BAGAGLIO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	BIGLIETTO CARTACEO	Tariffa unica applicata per bagaglio voluminoso	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)
PROMOZIONE OVER 65 ABBONAMENTO ANNUALE 2018	CARTA BIP	RISERVATO AGLI OVER 65  Valido su tutti i servizi GRANDA BUS (Urbani ed Extraurbani), tutti i giorni dell'anno senza limite di orario  RISERVATO AGLI OVER 65  Valido su tutti i servizi GRANDA BUS (Urbani ed Extraurbani), tutti i giorni dell'anno dalle ore 9.00 in poi	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)





# Acquisto degli abbonamenti ON LINE

Le Aziende del Consorzio GRANDA BUS sono in fase di attivazione della vendita on line degli abbonamenti, sia che i Clienti siano o meno in possesso di una tessera personale BIP.

È possibile l'acquisto degli abbonamenti extraurbani e urbani sia settimanali che mensili (esclusi gli abbonamenti Formula) tramite il sito internet delle aziende di seguito indicate, raggiungendo il modulo di rinnovo secondo i relativi percorsi:

# **BUS COMPANY S.r.I.**

http://www.buscompany.it/
AUTOLINEE
BUS COMPANY
VIAGGIA CON NOI
RINNOVA ON LINE

# **Autolinee NUOVA BENESE S.r.l.**

http://www.benese.it/ BIP RICARICA LA TUA TESSERA BIP

#### ACTP S.r.l.

http://www.merloviaggi.com/
IL GRUPPO MERLO
AZIENDA A.C.T.P.

#### **GELOSOBUS S.r.l.**

http://www.gelosobus.it/ VIAGGIA CON NOI RINNOVO ABBONAMENTO

#### S.A.C. S.r.l.

http://www.viaggisac.com/ RINNOVA ON LINE

# NUOVA S.A.A.R. S.r.I.

http://www.viaggisac.com/ RINNOVA ON LINE





# L'App di GRANDA BUS

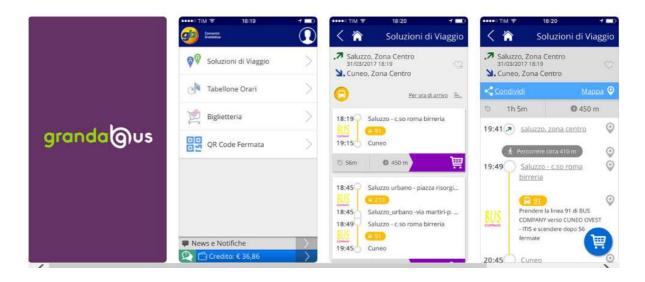
Il Consorzio ha un'applicazione "GRANDA BUS" dedicata al servizio di trasporto esercito.

L'APP si può scaricare per IPhone da



e per Android da





Con l'app di **Granda Bus** si possono consultare gli orari ed acquistare biglietti di viaggio e abbonamenti validi su tutti i servizi di Trasporto Pubblico Locale dell'area omogenea della Provincia di Cuneo, che comprende il servizio extraurbano della Provincia di Cuneo, il servizio delle conurbazioni di Cuneo, Bra, Alba ed i servizi urbani di Mondovì, Saluzzo, Savigliano e Fossano.

Gli acquisti possono essere eseguiti direttamente da uno smartphone ed è possibile pagare tramite carta di credito, Satispay, PagOnline di Unicredit o PayPal.





# Sistema integrato Formula

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

# Tipologie abbonamenti area FORMULA

Gli abbonamenti sono validi nella area Formula sulle tratte GRANDA BUS che operano nella Provincia di TORINO

per informazioni più dettagliate consultare il sito

http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/abbonamenti-per-l-area-integrata-formula

Settimanale	E' valido dal lunedì alla domenica (compresa) della settimana in cui è stato convalidato
Mensile	E' valido per tutto il mese solare in cui è stato convalidato. Può essere convalidato e utilizzato a partire dal giorno 28 del mese precedente.
Annuale	Ha validità per 12 mesi solari
Annuale Studenti	Valido dal 1 Settembre al 30 Giugno





# Regolamento di vettura

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

#### Inoltre in vettura è fatto divieto di:

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

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





# Particolari condizioni di viaggio

- 1. L'utente munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di **far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro**. Chi accompagna più di un bambino, anche di altezza inferiore ad un metro, deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
- 2. Le **persone invalide** in possesso della tessera di viaggio rilasciata dalla Regione Piemonte fruiscono gratuitamente dei servizi. Se indicato sulla tessera, la gratuità viene estesa anche all'accompagnatore della persona invalida. La Regione Piemonte ha predisposto la seguente pagina internet: https://bip.piemonte.it/liberacircolazione/
- 3. Le **persone invalide in carrozzina** possono richiedere per i servizi di linea l'impiego di autobus idonei, telefonando ad uno degli Uffici URP e comunicando gli orari in cui desiderano utilizzare il servizio. Tale procedura è al momento indispensabile in quanto non tutti gli autobus del parco circolante sono ad oggi attrezzati per il trasporto carrozzine.
- 4. É concessa la libera circolazione agli appartenenti ai Corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Corpo Forestale, Vigili del Fuoco e Polizia Locale, quest'ultima limitatamente all'ambito di competenza territoriale, che viaggino in divisa e non, purché domiciliati o residenti in Piemonte. Nel caso in cui gli appartenenti alle predette Forze dell'Ordine non viaggino in divisa, è concessa la libera circolazione previa esibizione del tesserino del corpo di appartenenza al conducente e/o al controllore. É concessa la libera circolazione esclusivamente al personale in divisa appartenente all'Esercito Italiano, alla Marina Militare ed all'Aeronautica Militare, in attività di servizio, purché domiciliati o residenti in Piemonte. É concessa inoltre la libera circolazione ai Funzionari della Motorizzazione Civile, degli Assessorati Trasporti delle Amministrazioni Regionali, Provinciali e Comunali, sulle linee di propria competenza, per svolgere i controlli competenti alla loro funzione. Per usufruire del trasporto gratuito devono essere in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

I titolari delle tessere di Servizio di Polizia Stradale possono circolare liberamente sui servizi di TPL in ambito territoriale come previsto dall'art. 23 punto 5 del Regolamento per l'esecuzione del Codice della Strada.

5. Il trasporto degli **animali** domestici accompagnati non deve essere motivo di pericolo per gli altri viaggiatori. Deve essere applicato a loro un congegno atto a renderli inoffensivi (ex. museruola, gabbietta...). Gli animali non devono essere alloggiati sui sedili. I cani di





media e grossa taglia vengono assoggettati al pagamento del biglietto a tariffa intera e devono essere tenuti al guinzaglio presso le persone che li accompagnano. I cani e gli animali di piccola taglia (e/o le gabbie in cui sono custoditi) devono essere tenuti in grembo dal proprietario. In questo caso il trasporto degli animali è gratuito. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

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





# Sanzioni a carico dei viaggiatori

La Regione Piemonte con decorrenza 1 maggio 2018, ha modificato l'art. 20 della L.R. 1/2000 relativo alle SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO.

Le modifiche dell'art 20 da un lato introducono nuove motivazioni per l'applicazione delle sanzioni relative al sistema di biglietteria elettronica BIP, dall'altro prevedono un inasprimento della sanzione massima applicabile che viene triplicata rispetto alla situazione precedente, passando da 60 a 180 volte l'importo del biglietto minimo.

Lo scrivente Consorzio ritiene opportuno, nel rispetto della normativa sopra citata, di applicare, per tutti i contratti in essere, i medesimi importi delle sanzioni come di seguito indicato.

I conteggi si basano sull'importo minimo del biglietto tra tutti i contratti del Consorzio Granda Bus che risulta essere pari ad € 1,10.

Pertanto gli importi delle sanzioni a decorrere dal 1 settembre 2018 saranno i seguenti:

COMPORTAMENTO SANZIONATO DAL CONTROLLORE AL MOMENTO DELLA VERIFICA DEI TITOLI DI VIAGGIO	TERMINI DI PAGAMENTO		PORTO NZIONE	SANZIONI ACCESSORIE
Utente sprovvisto di idoneo e/o valido titolo di viaggio	Regolarizzazione direttamente a bordo	€	20,00	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato
Utente con <b>ABBONAMENTO</b> fuori tratta o scaduto di validità.	Entro 7 giorni	€	45,00	
Validita.  Utente con <b>CREDITO TRASPORTI</b> che non ottemperi alla	Entro 60 giorni	€	66,00	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato e
validazione obbligatoria all'inizio del viaggio (CHECK IN)	Oltre 60 giorni	€	198,00	spese del procedimento
Utente che per dimenticanza dell'ABBONAMENTO idoneo e	Entro 7 giorni	€	1,10	no
valido non è in grado di esibirlo al momento del controllo, ma può dimostrare che ne è in possesso e che tale abbonamento non è stato utilizzato nell'orario della	Entro 60 giorni	€	66,00	Pagamento del biglietto per il percorso
contestazione.	Oltre 60 giorni	€	198,00	effettuato e spese del procedimento
Utente con <b>ABBONAMENTO</b> idoneo e valido che non ottemperi alla validazione obbligatoria all'inzio del viaggio	Regolarizzazione direttamente a bordo o entro 7 giorni	€	1,10	no
(CHECK IN)	Oltre 7 giorni	€	15,00	Spese del procedimento
Utente con CREDITO TRASPORTI idoneo e valido che non ottemperi alla validazione obbligatoria al termine del viaggio (CHECK OUT)	NESSUNA SANZIONE	€	-	NESSUN RIMBORSO per l'eventuale tratta non fruita
DANNI ALL'ARREDO	LEGGE REGIONALE 1/2000 art. 20 e s.m.		€ 45,00 270,00	Risarcimento Danni
DIVIETO DI FUMARE	LEGGE 3/2003 e s.m.	da € 25,00 a € 250,00 (*)		Spese procedimento

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





# Reclami e rimborsi

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

Le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere inoltrati



in via principale con l'apposito modulo scaricabile dal sito GRANDA BUS a questo indirizzo:

http://www.grandabus.it/contatti/

#### In alternativa

- telefonicamente chiamando il numero 0175 478.811
- per iscritto
  - o inviando una mail a consorzio@grandabus.it
  - o inviando una mail dal sito GRANDA BUS nella sezione "CONTATTI": http://www.grandabus.it/contatti/
  - o inviando un fax al numero 0175 478.819
  - in forma scritta inviando una lettera a CONSORZIO GRANDA BUS, Via Circonvallazione 19 12037 Saluzzo (CN)
- Presentandosi di persona presso gli Uffici Granda Bus

Le segnalazioni anonime non possono e non verranno prese in considerazione.

I reclami dovranno essere inviati al Consorzio GRANDA BUS tramite

- posta elettronica certificata, PEC <a href="mailto:consorzio@pec.grandabus.it">consorzio@pec.grandabus.it</a>
- raccomandata AR
- altro mezzo con prova di consegna.





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

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

Entro 5 giorni dal ricevimento di un reclamo scritto GRANDA BUS si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile, notificando se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

In seconda istanza, trascorsi almeno 30 giorni, i clienti possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it) via Nizza, 230 10126 Torino, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011.

Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora il passeggero non abbia già presentato un reclamo all'impresa o qualora non sia inutilmente decorso il termine di tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.





# In caso di sciopero

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

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

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

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





# Regole per il Personale a contatto con il pubblico

# 1. Rapporti con il cittadino

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

# 2. Disposizioni relative al conducente durante la prestazione lavorativa

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

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

Per quanto riguarda specificamente il viaggio, il conducente:

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





- utilizza correttamente i dispositivi e gli impianti di bordo (aria condizionata, pedana di accesso per carrozzelle, ecc.);
- fornisce le proprie generalità in caso di richiesta alle forze dell'ordine e, in caso di sinistro, alle controparti.

# 3. Riconoscimento del personale viaggiante

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

# 4. Cura della persona per il personale di contatto

Il personale di contatto:

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

# 5. Corsi per il personale di guida e controllo

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





# Sezione II - Analisi del servizio

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

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

Nel corso del 2020 a causa della pandemia COVID 19 e le relative limitazioni, il servizio ha subito drastiche riduzioni e pertanto sia le percorrenze chilometriche che i passeggeri trasportati hanno avuto un sostanziale diminuzione.

Le principali grandezze ed unità di misura per il calcolo degli indicatori utilizzati in ciascur				
scheda tematica sono le seg	guenti:			
Comuni raggiunti dalle linee		270		
Popolazione del territorio se	ervito	1.850.000		
Superficie dei Comuni servit	ti (Kmq)	8.000		
Vetture/km Servizio Interur	bano			
Vetture/km Servizio Urbano	Vetture/km Servizio Urbano			
Passeggeri trasportati Servi	zio Interurbano			
Passeggeri trasportati Servi	Dati non confrontabile con anni			
N° corse programmate all'a	precedenti causa emergenz COVID 1			
N° corse programmate all'a	nno Servizio Urbano			
Ore/anno di servizio offerto				
Ore/anno di servizio offerto				
Posti offerti medi per autobus (posti seduti +	Interurbano	49 + 24		
posti in piedi)	Urbano	26 + 63		





# La qualità percepita

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

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

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

SCHEDE TEMATICHE			
1) Sicurezza del viaggio			
2) Rispetto ambientale			
3) Regolarità del servizio			
4) Puntualità del servizio al capolinea di destinazione			
5) Servizi per viaggiatori con handicap			
6) Qualità dei veicoli			
7) Pulizia dei veicoli			
8) Esaustività informazioni alla Clientela			
9) Riscontro ai reclami			
10) Aspetti relazionali e comportamentali			
11) Complessiva qualità del servizio			
GIUDIZIO COMPLESSIVO			

servizi interurbani		
% soddisfat ti	voto medi o	
93,43%	2,7	
90,37%	2,5	
90,51%	2,6	
83,21%	2,4	
90,16%	2,5	
86,13%	2,5	
89,05%	2,5	
85,40%	2,4	
90,74%	2,4	
91,79%	2,6	
91,11%	2,6	
89,26%	2,5	

servizi u	rbani	
% soddisfat ti	voto medi o	soc
97,18%	2,6	100
80,00%	2,3	100
81,69%	2,5	100
81,43%	2,3	100
92,06%	2,4	100
84,51%	2,4	100
90,14%	2,5	100
80,28%	2,3	100
93,10%	2,4	100
90,00%	2,5	83
87,14%	2,5	100
87,05%	2,4	98

	funicolare		
	% soddisfat ti	voto medi o	
	100,00%	3,0	
	100,00%	3,0	
	100,00%	2,8	
	100,00%	2,8	
	100,00%	2,8	
	100,00%	2,8	
	100,00%	2,5	
	100,00%	2,7	
	100,00%	2,2	
	83,33%	2,7	
	100,00%	2,8	
	98,48%	2,7	





# Le schede tematiche

1)	Sicurezza	dal	Visagio	
	SICUI EZZA	ucı	viauuiu	,

Controlli manutentivi ordinari annui / veicoli circolanti Età tutti veicoli / veicoli circolanti x 100 (dal 3° anno) **Grado di soddisfazione della Clientela** 

EXTRAURBANO		
risultati 2020	obiettivi 2021	

**SERVIZIO** 

SERVIZIO URBANO	
risultati 2020	obiettivi 2021

>=12	>=12	>=12	>=12
10,01	<= 11	10,86	<= 11
93%	>70%	97%	>70%

#### 2) Rispetto ambientale

Veicoli da euro 3 e oltre / veicoli circolanti x 100 **Grado di soddisfazione della Clientela** 

90%	>70%
95,41%	>=79%

92,50%	>=79%
80%	>70%

#### 3) Regolarità del servizio

Gr	rado di soddisfazione della Clientela
%	corse effettive/programmate

91%	>70%
99,99%	>=95%

87%	>70%
99,99%	>=95%

#### 4) Puntualità del servizio

#### Dati non confrontabile con anni precedenti causa emergenza COVID 19

#### Ore di punta

% autobus in orario nelle ore di punta da 0 a 5 min.
$\%$ autobus in ritardo nelle ore di punta da 6 a 15 $\ensuremath{min}.$
% autobus in ritardo nelle ore di punta >15 min.

>=85%
<=10%
<=5%

	>=85%
	<=10%
	<=5%
	>=90%
	<=9%
	<=1%
81%	> 70%

#### **Ore rimanenti**

% autobus in orario nelle ore rimanenti da 0 a 5 min. % autobus in ritardo nelle ore rimanenti da 6 a 15 min.

% autobus in ritardo nelle ore rimanenti >15 min.

**Grado di soddisfazione della Clientela** 

	V-370
	>=90%
	<=9%
	<=1%
83%	> 70%

05.00	E00/

#### 5) Servizi per viaggiatori con handicap

Accessibilità facilitata - sollevatore carrozzine

Grado di soddisfazione della Clientela

90%	>70%
84,26%	>=69%

92%	>70%
85,00	>=50%



# grandaous

SERVIZIO EXTRAURBANO	
risultati	obiettivi
2020	2021

SERVIZIO	URBANO
risultati	obiettivi
2020	2021

## 6) Comfort e qualità dei veicoli

Climatizzazione		
Climatizzazione  Grado di soddisfazione della Clientela		

86%	>70%
92,79%	>=79%
99%	>=99

99%	>=99
90,00%	>=70%
85%	>70%

#### 7) Pulizia e condizioni igieniche

Grado di soddisfazione della Clientela	
Pulizia Radicale (interv. anno/mezzi)	
Pulizia Ordinaria (interv. gg/mezzi)	

>=1	>=1
>12	>=12
89%	>70%

>=1	>=1
>12	>=12
90%	>70%

#### 8) Informazione alla Clientela

Tempo medio attesa informazioni via telefono	
Tempo medio attesa informazioni via fax e/o posta elettronica	
Fascia oraria d'operatività	
Consultazione orari tramite APP e INTERNET	
Numero di rivendite / centri abitati	
Grado di soddisfazione della Clientela	

<1,5 min       <= 1,5 min         Entro 24h gg feriali e 72h nei gg festivi         Vedere giorni di apertura Sedi decentrate URP         100%       100%         79%       >=60%         85%       >=70%		
72h nei gg festivi  Vedere giorni di apertura Sedi decentrate URP  100% 100%  79% >=60%	<1,5 min	
apertura Sedi decentrate URP 100% 100% 79% >=60%		
79% >=60%	apertura Sedi	
	100%	100%
85% >= <b>70</b> %	79%	>=60%
	85%	>=70%

<1,5 min	<= 1,5 min	
Entro 24h gg feriali e 72h nei gg festivi		
Vedere giorni di apertura Sedi decentrate URP		
100%	100%	
100%	>=60%	
80%	>=70%	

### 9) Riscontro reclami della Clientela

Tempo medio di riscontro ai ricorsi / reclami in giorni lavorativi

Grado di	soddisfazione della	Clientela

<= 5	<=5
91%	>70%

93%	>70%
<= 5	<=5

# 10) Aspetti relazionali e comportamentali

**Grado di soddisfazione della Clientela** 

92%	>70%
-----	------

90%	>70%

#### 11) Complessiva qualità del servizio

**Grado di soddisfazione della Clientela** 

91%	>70%	87
-----	------	----





SERVIZIO	
<b>EXTRAURBANO</b>	
risultati	obiettivi
2020	2021

SERVIZIO URBANO	
risultati	obiettivi
2020	2021

#### Indici di efficacia ed efficienza

Dati non confrontabile con anni precedenti causa emergenza COVID 19

#### A) Efficacia

Ricavi da traffico / vetture km x 100	
nr. posti a sedere / veicoli circolanti	

>=63%
>=45

>=63%
>=20

#### B) Efficienza

Ricavi da traffico / costi operativi al netto dei costi infrastruttura x $100$
Velocità commerciale
Vetture km anno / veicoli (escluse le scorte)
Esposizione massima parco autobus / veicoli circolanti

>=35%
>= 35 km/h
>= 34.000 km
<=90%

>=35%
>= 15 km/h
>= 30.000 km
<=90%



