



Autolinee
S.A.B.B.A. s.r.l.

IL FUTURO DELLA TRADIZIONE

CARTA DELLA MOBILITA'

EDIZIONE 2019



REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Assicurazione Qualità Valentina Bassi	Numero: 1 Data: 31/03/2003	Numero: 18 Data: 22/02/2019	Direzione Generale Egizio Bassi

Indice

INTRODUZIONE	pag.3
SEZIONE I	pag.4
Principi fondamentali della carta	pag.4
SEZIONE II	pag.5
Presentazione dell'azienda	pag.5
Struttura aziendale	pag.6
Servizi forniti	pag.6
Elenco dei comuni serviti	pag.6
Regolamento di vettura	pag.7
Rete di esercizio	pag.9
Fattori di qualità e standard	pag.10
Schede modali dei fattori e indicatori di qualità e standard	pag.11
SEZIONE III	pag.18
Rapporti con l'utenza	pag.18

Introduzione

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, è stato adottato dall'azienda Autolinee SABBA srl avente sede in Civate Camuno in Via Roma n.38, in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/7/95, n. 160) e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 Dicembre 1998 (G.U. n. 26 del 2/2/99).

La carta della Mobilità è fruibile all'utenza dal sito dell'azienda (www.autolineesabba.it) e verrà inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il presente documento fornisce un quadro completo dell'attività di trasporto pubblico di Autolinee Sabba. Comunicare in modo trasparente e preciso chi siamo e quali sono i nostri obiettivi significa procurare agli utenti gli strumenti necessari per rendere sempre più fattivo ed efficace il rapporto con l'azienda.

Autolinee Sabba ha attivato un sistema di gestione per la qualità (norma UNI EN ISO 9001:2008) e ha ottenuto la certificazione nel mese di Agosto 2001. Nel mese di marzo 2012 l'azienda ha ottenuto la certificazione ambientale (norma UNI EN ISO 14001:2004). Dall'anno 2015 è stata conseguita la certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001:2007).

La carta della mobilità è costituita, oltre dalla presente premessa, da n.3 sezioni illustrative.

La premessa descrive le strutture e gli aspetti generali del documento.

La sezione I descrive i principi fondamentali della carta e le modalità di fornitura dei servizi.

La sezione II è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale, dei servizi forniti. Nelle tabelle del paragrafo relativo ai fattori di qualità e gli standard aziendali, sono riportati gli indicatori di qualità utilizzati dall'azienda.

Il fattore qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti. Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato. Per ogni indicatore viene associato, oltre ai dati rilevati, un obiettivo di miglioramento ove possibile.

La sezione III descrive gli impegni che Autolinee Sabba assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni.

Obiettivi prioritari della politica aziendale della qualità sono:

- Massima soddisfazione del cliente*
- Miglioramento continuo dei processi aziendali*
- Rispetto dell'ambiente*

L'azienda per conseguire questi obiettivi ha messo a disposizione delle risorse, ma la collaborazione degli utenti sarà indispensabile affinché Società e personale possano mantenere gli impegni assunti.

La Carta della mobilità si prefigge di ottenere i seguenti risultati:

- Il miglioramento della qualità dei servizi forniti.*
- Il miglioramento del rapporto tra utenti e Autolinee Sabba s.r.l.*

Il presente documento viene aggiornato annualmente dalla direzione.

SEZIONE I

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Autolinee Sabba s.r.l. si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1.1 Eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e preferenziali in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

1.2 Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

1.3 Partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

1.4 Efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

SEZIONE II

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

VIAGGIARE: UN DIRITTO DELLA PERSONA

Vi sono mille ragioni per mettersi in viaggio: lo scambio dei prodotti ha generato il sistema delle vie commerciali; la visita ad un santuario o ad un luogo sacro ha generato il sistema delle vie di pellegrinaggio; il desiderio di conoscere ha generato il sistema delle scoperte ieri geografiche o oggi spaziali.

Viaggiare è tra i diritti inalienabili della persona, sancito dalla Costituzione Italiana e dal Trattato di Maastricht.

IL PIACERE DI VIAGGIARE

Fa parte della cultura moderna mettersi in viaggio per visitare una città d'arte, per partecipare ad una manifestazione, per godere della bellezza della natura scoprendo paesaggi mai visti, ambienti affascinanti e suggestivi, le buone tradizioni della terra e dei suoi prodotti.

Viaggiare è crescere. Viaggiare è comunicare. Viaggiare deve essere anche un piacere.

AUTOLINEE SABBA è la **risposta giusta** a tutte queste esigenze: lo è per la sua storia, la sua esperienza, la sua modernità.

L'azienda è stata **fondata nel 1929**, ad Ossimo in Valle Camonica, provincia di Brescia, dal cav. Bortolo Bassi, un pioniere che fa della leggendaria "corriera" il mezzo di trasporto che unisce le piccole terre di montagna con i grossi borghi del fondovalle, istituendo uno dei primi servizi di trasporto pubblico, accanto ai servizi di noleggio da rimessa.

Nel 1969 assume la denominazione Autolinee Sabba: Società Autolinee di Bassi Bruno e Albano, eredi del cav. Bortolo.

Ora, con la società a responsabilità limitata Autolinee Sabba, il timone è passato nella mani dei nipoti del Cav. Bortolo Bassi che, raccogliendo la solida tradizione del passato, hanno saputo proiettare l'azienda nel futuro.

L'azienda:

- ha puntualmente recepito e fatti propri tutti gli indicatori e gli standard prescritti dalle vigenti **normative di legge**, in particolare dalla Legge 273/95 e dal Decreto CM 30/12/98.
- si è dotata del **Sistema Qualità Aziendale** certificato da SQS, secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001/2008.
- si è dotata del **Sistema di Gestione Ambientale** certificato da SQS, secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 14001/2004
- si è dotata del **Sistema di Gestione sulla sicurezza** certificato da SQS, secondo quanto prescritto dalla norma OHSAS 18001:2007
- ha completamente rinnovato il proprio parco mezzi, dotandosi di **modernissimi autotobus**, il meglio oggi offerto dal mercato.

Ma non basta, anche se è importante e costituisce la prima garanzia, essere a posto con le carte. Autolinee Sabba sa che il suo futuro è nella capacità di aggiungere valore alle macchine, all'organizzazione aziendale, alle disponibilità finanziarie: il valore aggiunto è nella risorsa umana.

- La Sabba si qualifica per un **rapporto diretto** con l'utente, sia esso singolo, sia comunità, gruppo, associazione, parrocchia, scuola: rapporto diretto significa elimina-

zione della burocrazia, attenzione per ogni richiesta, risposta personale ad ogni domanda.

- La Sabba ha investito molto e investe nella qualificazione dei dipendenti che si sentono **collaboratori** e parte di essa. I servizi erogati non rispondono solo al criterio dell'**efficienza**, ma anche e soprattutto al criterio della **cortesìa**, della disponibilità, della fiducia.

2. STRUTTURA AZIENDALE

PERSONALE

Al 31 Dicembre 2018 l'azienda conta sedici dipendenti suddivisi come segue:

- n. 2 Impiegati
- n. 14 Autisti
- n. 0 Operai di officina

IMPIANTI AZIENDALI

Sede legale

L'azienda ha sede in Cividate Camuno (BS), via Roma n.38

A tale sede fanno capo: Direzione Generale, Personale ,ufficio movimento, Biglietteria

Sede secondaria e operativa

La sede operativa è sita a Boario Terme (BS) in via Costantino 4/C.

A tale sede fanno capo: Commerciale

Officina

L'officina ha sede in Cividate Camuno (BS), via Roma n.38

Depositi

L'azienda dispone di un deposito per il ricovero dei mezzi a Borno (BS), via Bernina 5C.

PARCO AUTOBUS

I mezzi in servizio sono i seguenti:

Mezzi	N°	Età media
Totale Veicoli circolanti:	18	3.8
Autobus di linea	7	5.5
Autobus di Gran Turismo	2	4.0
Autobus da Noleggio	8	2.3
Autovetture da noleggio	1	1

3. SERVIZI FORNITI

a. ELENCO DEI COMUNI SERVITI:

Autolinee Sabba s.r.l. opera in provincia di Brescia, nel bacino della Vallecamonica ovvero nei comuni che vanno da Pisogne a Ponte di Legno con circa 52 comuni interessati e una popolazione stimata in 120.000 abitanti. La gestione delle linee cerca di favorire l'interscambio con la ferrovia

Edolo – Brescia ed altri servizi su gomma diretti a Bergamo e Milano. L'area maggiormente interessata è da identificarsi nella Valle del Trobiolo, ovvero nei comuni di Ossimo, Borno, Lozio, Mallegno, Civate Camuno, con una popolazione di circa 11000 abitanti.

b. REGOLAMENTO DI VETTURA:

All'utente sono riconosciuti i seguenti *diritti*:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio
- Pubblicazione e facile reperibilità degli orari
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso
- Igiene e pulizia dei mezzi
- Riconoscibilità del personale
- Rispetto delle disposizioni del divieto di fumo
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Doveri del viaggiatore:

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS. La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

DOCUMENTI DI VIAGGIO. Prima di accedere a bordo 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 sugli autobus secondo le norme vigenti. Titoli di viaggio di corsa semplice possono essere acquistati a bordo degli autobus senza supplemento.

Nelle località sprovviste di rivendita, è possibile acquistare a bordo dell'autobus i biglietti senza alcuna maggiorazione tariffaria.

Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza esibendone il mandato.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T. oppure M.T.N., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento.

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

I biglietti di corsa semplice sono validi solo per la giornata del rilascio.

I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda.

In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

TRASPORTO DI BAMBINI. Sulle linee di trasporto pubblico locale, il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha la facoltà di fare viaggiare gratuitamente un solo bambino fino a 3 anni di età purché questo non occupi un posto a sedere, ed è tenuto alla sua sorveglianza assumendosene ogni responsabilità.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI. Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.).

E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

Per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

TRASPORTO DI COSE. Il passeggero ha diritto al trasporto gratuito, sotto la propria responsabilità, di un bagaglio a mano di dimensioni massime di cm. 40x30x15 e di peso non superiore a kg. 10 da collocare nell'apposita cappelliera all'interno dell'autobus o negli appositi vani cosicché resti nella propria sfera di vigilanza.

L'Azienda risponde 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 dall'art.2 della Legge 450/85.

NORME COMPORTAMENTALI. E' fatto divieto al viaggiatore di:

- a) fumare (Legge n° 584/75) e disturbare;
- b) occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- c) esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- d) insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- e) salire in vettura in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- f) fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- g) gettare qualunque oggetto dall'autobus.

Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

I viaggiatori devono inoltre attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale stesso che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere, fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti e distribuirsi sul corridoio centrale.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

ORARI E COINCIDENZE. Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

INFRAZIONI E SANZIONI. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido, o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 50 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto.

OGGETTI RINVENUTI. Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati e custoditi per 3 mesi presso gli uffici di Civate Camuno – Via Roma n.38

RECLAMI. Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito:

Autolinee Sabba s.r.l. - Direzione d'Esercizio – in Civate Camuno (BS) , via Roma n.38

RIDUZIONE SERVIZIO. Il giorno 25 Dicembre (Natale), Pasqua e il 1 gennaio l'esercizio delle Autolinee è sospeso.

Nota: il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77 e n° 7/82.

c. LA RETE DI ESERCIZIO

• **CARATTERISTICHE COMPLESSIVE DELLA RETE**

Nell'ambito del trasporto pubblico locale, suburbano ed extraurbano, la società Sabba gestisce linee in concessione. Le linee in dettaglio sono le seguenti:

AREA Valle Camonica

1. Ossimo – Cogno – Darfo Boario Terme diramata per Borno Breno ed Esine
2. Lozio – Breno – Civate
3. Borno – Paline

• **IL SERVIZIO EROGATO**

L'attività della società Autolinee Sabba si sviluppa nel trasporto pubblico locale interurbano ed extraurbano, l'Azienda gestisce altre attività legate al settore quali:

- servizi di noleggio da rimessa;
- altri servizi a committenza continuativa (scuole, stabilimenti, etc.);
- servizi di gran turismo con autorizzazioni ministeriali sulle direttrici

- 1) BRENO – BRESCIA – CREMONA – SANREMO
- 2) EDOLO –BRESCIA – CREMONA – PARMA –GABICCE
- 3) BERGAMO – BORDIGHERA in ATI con SAB Autotrasporti di Bergamo

4. FATTORI DI QUALITA' E STANDARD

Fattori di qualità. Sono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Indicatori di qualità. Sono variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, il livello delle prestazioni del servizio erogato.

Standard. Valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogante. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi (direttamente misurabili) e/o qualitativi (esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio).

Autolinee Sabba per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio erogato, definisce standard di prestazione che si impegna a rispettare, in corrispondenza a ciascun indicatore di qualità:

Nelle pagine successive verranno approfonditi i fattori di qualità, ovvero:

1. Sicurezza del Viaggio
2. Sicurezza personale e patrimoniale
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
5. Comfort del viaggio
6. Servizi per viaggiatori portatori di handicap
7. Informazione alla clientela
8. Aspetti relazionali e comportamentali
9. Livello di servizio nelle operazioni di sportello
10. Integrazione modale
11. Attenzione all'ambiente.

Schede modali dei fattori e indicatori di qualità e standard

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il viaggio sugli autobus di Autolinee Sabba è caratterizzato da un'elevata sicurezza, grazie all'alta qualifica del personale viaggiante e alla professionalità del personale tecnico che periodicamente provvede alla manutenzione preventiva dei mezzi.

2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Per quanto attiene la sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori è da rilevare che nel 2017 non sono stati denunciati né casi di furto né casi di molestie personali. Il personale viaggiante è dotato di telefono cellulare per la richiesta immediata di soccorso di qualsiasi natura.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzo di trasporto	1	N. morti. <i>Numero dei decessi rilevati nell'arco di un anno.</i>	0	0	Statistica interna
	2	N. sinistri totale/vetture per Km. x 100.000 Km *	0.00000065	0.0000005	Statistica interna
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (colpa nostra)	3	N. sinistri passivi /vetture per Km. x 100.000 Km *	0.00000066	0.0000005	Statistica interna
Età mezzi	4	% mezzi con oltre 15 anni. <i>Numero di vetture in servizio con anzianità maggiore a 15 anni diviso il numero totale delle vetture in servizio.</i>	0% linea 0% noleggio 0% linee gt	0 % 0% 0%	Statistica interna
Indice di utilizzo > 15 anni	5	% km mezzi > 15 anni/tot. Km. <i>Km effettuati da mezzi con più di 15 anni diviso per il totale dei Km annui.</i>	4.8% linea 0% noleggio 0% linee gt	0% 0% 0%	Statistica interna
Percezione complessiva del livello sicurezza del viaggio	6	% soddisfatti	98 %	100%	Sondaggio
(*) Totale dei sinistri rilevati nell'arco di un anno (ogni 100.000 km) e per i quali vi sia stato o vi sia (sinistri passivi) denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale delle vetture per Km prodotte.					

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Denunce (furti, danni e molestie)	1.	N. denunce/viaggiatori. <i>Numero di denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno</i>	ZERO	ZERO	Fonte aziendale
Percezione complessiva del livello di sicurezza	2.	% soddisfatti.	99%	100%	Sondaggio

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Il servizio si svolge in modo regolare; gli autobus, salvo casi eccezionali, si muovono con buona puntualità.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 Valore promesso	Modalità di rilevazione
Territorio servito	1.	Popolazione residente/kmq. <i>Popolazione del territorio servito è il numero degli abitanti residenti dei Comuni nei quali viene espletato il servizio diviso per la superficie dei Comuni.</i>	1.58	1.58	Dati ISTAT
Regolarità complessiva del servizio	2.	% corse effettive/corse programmate <i>Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti all'utenza. TPL</i>	100	100	Fonte aziendale
		Linee Gt	100	100	
Quantità corse servizio extraurbano	3.	Quantità corse/giorno <i>Quantità per singola linea o gruppi omogenei di linea per il servizio extraurbano.</i>	47	47	Fonte aziendale
Velocità commerciale servizio extraurbano	5.	km/h. <i>Totale km programma di esercizio diviso tempo di lavoro.</i>	33.36	33.36	Fonte aziendale
Percezione complessiva livello regolarità del servizio	6.	% soddisfatti	100%	100%	Sondaggio

4. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Gli autobus in servizio sono sottoposti a una pulizia giornaliera che consiste nella scopatura - risciacquo pavimento e rampe di accesso autobus, lavaggio esterno, pulitura vetri, sostituzione appoggiatesta e foderine sporche, vuotatura posacenere e portariviste. Sono altresì soggetti a una più accurata e approfondita pulizia annuale.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 valore promesso	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	1	N.interventi giornalieri./n. mezzi. <i>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale</i>	50%	55%	Fonte aziendale
Pulizia radicale	2	Frequenza media in giorni. <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.</i>	7	7	Fonte aziendale
Percezione complessiva del livello di pulizia	3	% soddisfatti.	98%	99%	Sondaggio

5. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Gli utenti di Autolinee Sabba usufruiscono per lo più di corse ben servite. Escluse le corse scolastiche piuttosto affollate, il servizio si svolge in modo equilibrato. Gli autobus acquistati di recente sono a pianale ribassato per consentire una accessibilità facilitata; sono inoltre equipaggiati con impianto di climatizzazione.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 valore pro- messo	Modalità di rileva- zione
Affollamento nelle ore di punta	1.	posti offerti /viaggiatori <i>Rilievo a campione</i>	1.45	1.45	Fonte aziendale
	2.	posti offerti seduti/viaggiatori <i>Rilievo a campione</i>	1.2	1.2	Fonte aziendale
Climatizzazione extraurbano Gran Turismo e noleggio	3.	% mezzi sul totale <i>Servizio tpl</i> <i>Servizio gt</i>	100% 100%	100% 100%	Fonte aziendale

Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	4.	% mezzi sul totale	100%	100%	Fonte aziendale
Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	5.	% soddisfatti	98%	100%	Sondaggio

6. SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 valore promesso	Modalità di rilevazione
Elenco servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	1.	% mezzi sul totale. <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi. Per TPL</i>	50%	50%	Fonte aziendale
		<i>NOLEGGIO</i>	0%	0%	
		<i>LINEA G . T</i>	50%	50%	

7. INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Eventuali disservizi, ritardi, incidenti, guasti sono segnalati alla clientela in tempo reale. Tutti gli autisti sono dotati di telefono cellulare e sono in costante contatto con il servizio movimento.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 li-vello promesso	Modalità di Rilevazione
Diffusione	1.	Fascia oraria di operatività del servizio informazioni (anche telefonico)	Lun-ven 08.00-18.00 SAB 9.00-12.00	Lun-Ven 08.00 18.00 SAB 9.00- 12.00	Fonte aziendale
Diffusione orari alle fermate	2.	Nr. Orari gratuiti distribuiti tpl	1000	1000	Fonte aziendale
	3.	Nr. Orari gratuiti distribuiti GRAN TURISMO	10.000	10.000	Fonte aziendale
	4.	% sul totale <i>N. di paline dotate di pannello orario diviso per il numero delle paline</i>	70%	75%	Fonte aziendale
Percezione esaustività informazioni		% soddisfatti.	98%	100%	Sondaggio

8. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Il personale di guida trovandosi costantemente a contatto con il pubblico, si presenta in divisa tenuta in buon ordine, e usa nei riguardi degli utenti la massima cortesia e disponibilità; in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del 27/01/1994 il personale guida in modo tranquillo e sicuro trasmettendo all'utenza a bordo sensazioni di certa affidabilità.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 va-lore promesso	Modalità di ri-levazione
Percezione complessiva del comportamento	1.	% soddisfatti. <i>Presentabilità: ordine e pulizia personale.</i>	98%	100%	Sondaggio

9. LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

La rete di vendita si compone di una rete di rivendite presso le località limitrofe .

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 livello promesso	Modalità di rilevazione
Punti vendita territorio	1.	N. sportelli aperti TPL	4	4	Fonte aziendale
		N. sportelli aperti Gran Turismo	36	36	
Raccolta reclami	2.	Reclami scritti	1	0	Rilevazione interna
Riscontro proposte e reclami	3.	Riscontro in termini di giorni alle proposte ai reclami	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione interna
Percezione complessiva	4.	% soddisfatti.	98%	99%	Sondaggio

10. LIVELLO COMPLESSIVO PERCEZIONE DEL SERVIZIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 livello promesso)	Modalità di rilevazione
Percezione complessiva livello servizio	1.	% soddisfatti.	98%	100%	Sondaggio

11. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'azienda possiede un parco autobus in fase di rinnovamento. Gli autobus acquistati di recente e quelli in previsione di acquisto corrispondono agli standard euro 6.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Anno 2018	Anno 2019 (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Carburante a basso tenore di zolfo	1.	% dei consumi. <i>Consumo di carburante a basso tenore di zolfo (dal 2000 < 0,01%), diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus</i>	100%	100%	FONTI AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 0	2.	% bus EURO 0 <i>Totale bus con motore Euro 0 diviso il totale dei mezzi.</i> BUS DA NOLEGGIO BUS DI LINEA	0 % 0 %	0% 0%	FONTI AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 1	3	% bus EURO 1 <i>Totale bus con motore Euro 1 diviso il totale dei mezzi.</i> BUS DA NOLEGGIO BUS DI LINEA	0% 0%	0 % 0%	FONTI AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	4	% bus EURO 2 <i>Totale bus con motore Euro 2 diviso il totale dei mezzi.</i> BUS DA NOLEGGIO BUS DI LINEA	0 % 0%	0% 0%	FONTI AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3	5.	% bus EURO 3 <i>Totale bus con motore Euro 3 diviso il totale dei mezzi.</i> BUS DA NOLEGGIO BUS DI LINEA	0% 0%	0% 0%	FONTI AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4	6	% bus EURO 4 <i>Totale bus con motore Euro 4 diviso il totale dei mezzi.</i> BUS DA NOLEGGIO BUS DI LINEA	0 % 20 %	0 % 0 %	FONTI AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 5	7	% bus EURO 5 <i>Totale bus con motore Euro 5 diviso il totale dei mezzi.</i> BUS DA NOLEGGIO BUS DI LINEA BUS GRAN TURISMO	20 % 40 % 50 %	0 % 20 % 50 %	FONTI AZIENDALE
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 6	8	% bus EURO 6 Totale bus con motore Euro 6 diviso il totale dei mezzi. BUS DA NOLEGGIO BUS DI LINEA BUS GRAN TURISMO	70 % 0 % 50%	80 % 16 % 50%	FONTI AZIENDALE

SEZIONE III

1. RAPPORTI CON L'UTENZA

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Autolinee Sabba assicura la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di svolgimento del servizio. Presso le biglietterie, le pensiline e le paline sono esposti orari e comunicazioni dirette ai viaggiatori inerenti al servizio.

ASPETTI RELAZIONALI

Il personale di Autolinee Sabba è riconoscibile attraverso la dotazione di apposito cartellino di riconoscimento riportante in modo visibile nome cognome e logo aziendale.

Il personale di guida deve indossare la divisa aziendale in ordine, deve trattare con rispetto e cortesia gli utenti.

Deve inoltre:

- Non leggere durante la guida
- Non utilizzare apparecchi telefonici salvo che per esigenze di servizio, ma con autobus fermo
- Rispettare orari, compatibilmente con il traffico
- Essere attento alle esigenze del cliente, sempre che non pregiudichino la sicurezza del viaggio
- Agevolare la salita dei passeggeri

RELAZIONI CON I CLIENTI/UTENTI

I canali di informazione. Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, Autolinee Sabba ha costituito una serie di luoghi istituzionali dedicati alla comunicazione con la clientela, è stato istituito un ufficio di relazioni con il pubblico con sede di Civate aperto nei seguenti orari:

Giorni feriali dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, sabato dalle ore 09.00 alle 12.00

Giorni festivi : chiuso

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, modalità e costi della sosta in area urbana, richieste di indennizzo.

E' stata inoltre realizzata una pagina web contenente le informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) disponibile al seguente indirizzo:

www.autolinesabba.it

Procedure per il reclamo. Ogni utente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami, osservazioni indirizzandoli per iscritto all'ufficio sito in via Roma n.38 Civate Camuno (BS), precisando oltre alle proprie generalità e indirizzo, ogni altro utile particolare che consenta di identificare con precisione i termini e le circostanze dell'evento accaduto.

Il reclamo può essere anche inviato per email al seguente indirizzo:

info@autolinesabba.it.

MODELLO PER RECLAMI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI SUI NOSTRI SERVIZI DI TRASPORTO:

Data.....

La Signora, Il Signore

Abitante a.....Prov.....

Via/Piazza.....numero.....

Cap.....

tel.(se l'utente desidera una risposta telefonica scriva il proprio numero).....

Segnala/propone quanto segue:

.....
.....
.....

Il fatto segnalato è avvenuto alle ore.....del giorno.....

Via /Piazza.....numero.....

Sulla linea.....numero di vettura.....

Direzione.....

Firma.....

Tempi di risposta in caso di reclamo. Risposte esaustive a tutti reclami e suggerimenti entro 30 gg dalla data della ricezione.

Uffici interni di controllo. Autolinee Sabba ha istituito un apposito ufficio di controllo interno con sede in via Roma 38 Civate Camuno (BS) per ricevere i reclami da parte dei clienti sulle inadempienze degli impegni assunti.

Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti. Il passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima. Per i servizi di linea di competenza locale (regionale, comunale) i reclami possono essere inoltrati anche alle sedi locali dell'Autorità che faranno da tramite con la sede nazionale.

L'Organismo in questione è l'Autorità per la regolazione dei trasporti – Via Nizza n. 230 - 10126 Torino contatto: +390111912550 - alla quale il reclamo può essere proposto compilando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti del sito www.autolineesabba.it, a mezzo raccomandata postale oppure ai seguenti indirizzi e-mail:

- posta elettronica certificata (PEC) pec@pec.autorita-trasporti.it

- posta elettronica semplice reclami.bus@autorita-trasporti.it.

Inoltre è possibile inoltrare reclamo all'ART direttamente on line nella sezione dedicata. Per info si consulti il sito istituzionale www.autorita-trasporti.it.

RIMBORSI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso gli uffici dell'Azienda una richiesta scritta di rimborso.

Le modalità e la quantificazione del rimborso faranno riferimento a quanto stabilito dalla legge regionale n. 20 del 27/4/77 art. 9 comma 9 e 10.

RISARCIMENTO DANNI

Gli utenti interessati dovranno far pervenire presso l'ufficio direttivo dell'azienda una richiesta scritta di risarcimento danni accompagnata da idonea documentazione.

Autolinee Sabba non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati.

Il risarcimento danni dovuto per sinistri alla persona sarà determinato dalla compagnia assicuratrice con la quale Autolinee Sabba ha stipulato regolare contratto.

COPERTURA ASSICURATIVA

Autolinee Sabba è assicurata per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere ai propri passeggeri durante il viaggio. In particolare sono state stipulate le seguenti assicurazioni a favore e tutela dei viaggiatori: Assicurazione Responsabilità Civile contro terzi (R.C.T. + R.C.O.) per il risarcimento di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata; Assicurazione per copertura totale del rischio Responsabilità Civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore (R.C.A.).

RESPONSABILITA' DELL'UTENTE

L'utente è responsabile dei danni che arreca al personale, al patrimonio aziendale, agli altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi (non passeggeri) e alle loro cose.

Per danni causati da disabili e/o incapaci e/o minori di età, risponde l'esercente di patria potestà o tutela.