



# **CARTA DELLA MOBILITA'**

**SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO**

**"SERVIZIO URBANO E DI AREA URBANA"**

**"COMUNE di PAVIA"**

**EDIZIONE 2016**

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## INDICE

### PRESENTAZIONE

- Riferimenti normativi
- Contenuto della Carta della Mobilità
- Principi del servizio pubblico di trasporto

### PROFILO AZIENDALE

- Costituzione
- Attività
- Struttura
- Certificazioni qualità ambiente

### RETE DI ESERCIZIO

- Territorio servito
- Caratteristiche della rete
- Servizio serale
- Servizio di attenzione

### DOCUMENTI DI VIAGGIO

- Tipologie e tariffe
- Titoli di gratuità
- Tessere di riconoscimento
- Punti vendita
- Rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati
- Sanzioni amministrative

### COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

- Coinvolgimento della clientela
- Servizio informazioni
- Reclami ed altre segnalazioni
- Rimborsi ed indennizzi
- Copertura assicurativa
- Norme comportamentali per il personale
- Condizioni generali di viaggio

### QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Regolarità, puntualità ed efficacia
- Pulizia dei mezzi e delle strutture
- Comfort di viaggio
- Servizi aggiuntivi
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazione alla clientela
- Rete di vendita
- Grado di integrazione modale
- Attenzione all'ambiente
- Monitoraggio della qualità

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



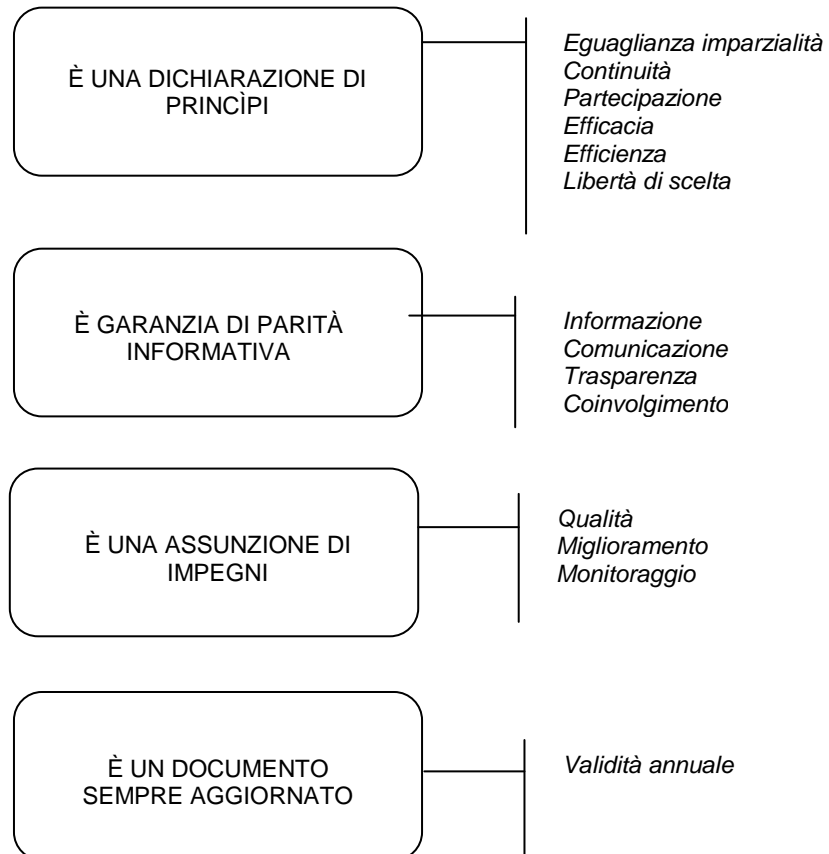
## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, concernente l'individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”* (articolo 2, secondo comma).
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”*.
- Norma UNI 10600:2001 *“Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici”*.
- Deliberazione Giunta Regionale 27 dicembre 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 a partire dall'1 gennaio 2003”*.
- Contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Pavia, in vigore dal 13 settembre 2004 al 12 settembre 2011.

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

## CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi  
per il servizio pubblico di trasporto,  
finalizzata a migliorare la qualità dei servizi forniti ed il rapporto tra il cliente ed il gestore  
dei servizi.



REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## PRINCIPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, LINE si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dal Comune di Pavia in conformità ai seguenti principi:

### *Uguaglianza ed Imparzialità*

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap (secondo la classificazione adottata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità), attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### *Continuità*

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di LINE).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

### *Partecipazione*

- Garantire la partecipazione dei clienti-utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

### *Efficienza ed efficacia*

- Adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di LINE.

### *Libertà di scelta*

- Garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto, nell'ambito di competenza di LINE.

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## PROFILO AZIENDALE Aggiornato al 31 dicembre 2016

### COSTITUZIONE

LINE - Servizi per la Mobilità è una Società per Azioni costituita il 3 agosto 2001 dai Soci:

- ✓ ASM PAVIA S.p.A. (Pavia)
- ✓ S.I.S.A. - Società Italiana Servizi Automobilistici S.p.A. (Lodi).

Il 28 dicembre 2001 i Soci hanno conferito in LINE i rami d'azienda relativi al trasporto di persone, consentendo a LINE di diventare operativa dal 1° gennaio 2002.

Il 25 settembre 2002 si è aggiunto un terzo socio, MIGLIAVACCA S.r.l..

In data 5 agosto 2015, a seguito di gara per la cessione delle quote detenute da ASM PAVIA e da SISA, LINE è una società a capitale interamente privato.

Il capitale sociale, interamente versato, ammonta ad euro 4.538.512,00.

### ATTIVITÀ

LINE svolge le seguenti attività:

- ✓ trasporto persone: trasporto pubblico locale (linee urbane, di area urbana ed interurbane), servizi finalizzati, linee granturismo, noleggio autobus con conducente.
- ✓ aree di sosta: progettazione e gestione (Comuni di Lodi e Melegnano, Parcheggio Campeggi Policlinico di Pavia, Comune Alzano Lombardo)
- ✓ segnaletica stradale

### STRUTTURA

LINE ha un organico medio di 333 dipendenti che al 31.12.2016 risulta così suddiviso:

Dirigenti	2
Quadri	6
Impiegati	25
Addetti all'esercizio	9
Addetti alla manutenzione	10
Squadra tecnica / Operai area mobilità	10
Conducenti	269
Controllori	2

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



LINE opera su 15 siti, due dei quali costituiscono, rispettivamente, la sede legale e la sede secondaria; gli altri sono distaccamenti periferici:

<b>Sede legale:</b>	Via Donegani n. 21 27100 PAVIA	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
<b>Sede secondaria:</b>	Via F. Cavallotti n. 62 26900 LODI	Direzione Generale Direzione Amministrativa Direzione di Esercizio Affari Generali e Giuridici Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico Comunicazione Settore Autoriparazione
<b>Distaccamenti Periferici (Depositi):</b>	Lodi Vecchio (LO), Crema (CR), Tribiano (MI), Codogno (LO), Castelnuovo Bocca D'Adda (LO), Cremona (CR), Ospedaletto Lodigiano (LO), Vigevano (PV), Soresina (CR), Piacenza (PC), Cernusco Sul Naviglio (MI), S. Angelo Lodigiano (LO), Graffignana (LO).	

LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha in dotazione n° 234 autobus, così distribuiti:

⇒ Urbano	104
⇒ Suburbano	24
⇒ Interurbano	97
⇒ Scuolabus	1
⇒ Noleggio	6

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## POLITICA INTEGRATA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA

La connotazione pubblica dell'azionariato di LINE ha fortemente contribuito a far sì che la qualità del servizio fosse promossa ad elemento caratteristico della mission aziendale e della cultura d'impresa fin dagli esordi dell'attività aziendale.

La qualità del servizio si è tradotta, finora, soprattutto nella particolare attenzione dedicata alla erogazione dei servizi ed al rapporto con la clientela, tendenzialmente orientato a soddisfarne le varie esigenze, anche nelle aree a domanda debole che LINE è chiamata a servire.

Relativamente alle aree di sosta, l'impegno aziendale verso la qualità del servizio si è tradotto, finora, nella massima collaborazione con gli Enti Locali per la risoluzione delle problematiche connesse alla sosta e nello sviluppo di capacità progettuali organizzative e gestionali, in grado di offrire servizi "chiavi in mano".

Il processo di certificazione del Sistema Qualità aziendale (ISO 9002:1994), prima, del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001), oltre che del Sistema ISO 13816, poi, è venuto a collocarsi in un contesto caratterizzato:

- dalla riforma del trasporto pubblico locale, con il passaggio dal regime di monopolio al regime concorrenziale;
- dal diffondersi di una cultura integrata e sistemica della mobilità;
- dal processo di ampliamento e rafforzamento che i soci ASM PAVIA S.p.A. e S.I.S.A. S.p.A. hanno avviato con la costituzione di LINE e con le recenti acquisizioni di azienda e di ramo d'azienda attuate dalla stessa LINE.

In tale contesto, il processo di certificazione del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza si pone, tra gli altri, il fondamentale fine di adeguare l'organizzazione aziendale alle esigenze indotte dal mercato ed alle esigenze di integrazione ed omogeneizzazione connesse al nuovo assetto societario.

A tal fine LINE si impegna, in particolare, ad assicurare risorse e competenze adeguate, ad attribuire autorità e responsabilità in modo chiaro ed ottimale, a definire procedure ed istruzioni necessarie per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza.

I principali valori che la politica e la cultura di LINE esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa sia quella relativa la salute e sicurezza, sia quella ambientale, e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la tutela dell'ambiente, con l'impegno a perseguire la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente determinato dalle proprie attività;
- la prevenzione degli incidenti o quasi incidenti;
- la professionalità del personale;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

La concreta attuazione dei principi sopra espressi avverrà mediante la pianificazione di specifici obiettivi, finalizzati principalmente a:

### Obiettivi generali:

- Mantenere aggiornato e migliorare il proprio Sistema Aziendale in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001 e ISO 13816 assunta a riferimento nonché alla legislazione cogente;
- Destinare adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;
- Mantenere un efficace sistema di comunicazione con il Cliente, la collettività e tutto il personale allo scopo di recepirne le esigenze informandoli in merito al processo di miglioramento continuo ed in merito ai risultati raggiunti;
- Sviluppare le risorse umane mediante la specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale, l'attribuzione di responsabilità ed autorità ad ogni livello, la realizzazione di momenti formativi/informativi su temi specifici attinenti la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza;
- Ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco mezzi;

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale





- Verificare sistematicamente il raggiungimento degli obiettivi pianificati intervenendo con appropriate azioni correttive qualora questi non siano raggiunti;
- Migliorare l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza e il rispetto dell'ambiente;
- Essere riproducibile con facilità in nuovi contesti territoriali;
- Migliorare l'efficacia del servizio in termini di affidabilità e frequenza
- Selezionare i fornitori coinvolgendoli al miglioramento delle proprie prestazioni in modo da ridurre gli impatti negativi che potrebbero riversarsi nel Sistema Aziendale, privilegiando quei fornitori che hanno adottato un sistema di gestione per la Qualità e/o per l'Ambiente e/o per la Salute e Sicurezza certificato;
- Verificare le migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili, al fine di migliorare le prestazioni del Sistema, ridurre i disservizi, le insoddisfazioni del Cliente, gli impatti ambientali prodotti e i rischi per la salute e sicurezza dei dipendenti;
- Garantire efficienza nella gestione e nel controllo delle strutture operative attraverso la capacità nel controllo di gestione e il controllare sistematico dell'attività operativa e i costi relativi fornendo alla Direzione un reporting efficace e tempestivo sull'andamento della gestione.

#### **Obiettivi per la Qualità:**

- Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare l'orientamento al cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della clientela
- Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);
- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nella Carta della Mobilità (in riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98) e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- Migliorare il livello del servizio di noleggio occasionale -proprio e dei terzi vettori a cui si rivolge, in termini di comfort dei mezzi e di attenzione alle esigenze dei Clienti;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Verificare lo standard qualitativo di tutti i servizi di noleggio occasionale, sia erogati direttamente, sia affidati a terzi vettori, per migliorare il livello di soddisfazione atteso dal Cliente;
- Migliorare la comunicazione con i clienti delle aree di sosta e monitorare la qualità percepita ed attesa (customer satisfaction).
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del servizio.

#### **Obiettivi per l'Ambiente:**

- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti ricercando soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti ed il consumo di risorse energetiche attraverso l'acquisizione di nuovi veicoli a minore impatto ambientale, la sistematica manutenzione dei mezzi in modo da verificarne e garantirne la qualità delle emissioni, l'utilizzo di carburanti a minore impatto ambientale,
- Valutate le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;
- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.

#### **Obiettivi per la Salute e la Sicurezza:**

- Valutare i rischi per la salute e la sicurezza degli autisti, dei dipendenti, dei terzi e dei clienti coinvolti nel servizio di trasporto;
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte, nella riduzione

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



dell'esposizione ai pericoli e nella diminuzione delle probabilità di infortunio, garantendo inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna.;

- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

**Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:**

- Coinvolgere l'utente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, nonché sugli immobili;
- Dare adeguata informazione e formazione al personale, sui temi della qualità del servizio e dell'attenzione all'ambiente;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate ed condivise;
- Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento.
- Interpretare costantemente, aggiornandole, le esigenze dell'utenza, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- Dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, finalizzato alla progressiva eliminazione delle cause delle possibili inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- Assicurare al cliente affidabilità del servizio coniugato ad una sempre maggiore sostenibilità ambientale dello stesso;
- Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza;
- Collaborare con le Istituzioni Pubbliche e gli altri operatori del settore al fine di promuovere l'utilizzo del mezzo pubblico.

La politica è portata a conoscenza di tutto il personale mediante consegna individuale ed affissione in bacheca. L'effettiva comprensione della politica da parte di tutto il personale è compito dei Responsabili Qualità, Ambiente e Sicurezza, dei Direttori e Responsabili di Settore.

La politica è portata a conoscenza anche a tutte le persone che lavorano per la Line S.p.A. o per conto di essa, mediante la collaborazione dei Responsabili di settore.

Tutti i dipendenti sono impegnati ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.

La Direzione Generale

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## RETE DI ESERCIZIO

### TERRITORIO SERVITO

Comuni serviti:	Pavia Comuni dell'area urbana: - Cava Manara - Cura Carpignano - Linarolo - San Genesio ed Uniti - San Martino Siccomario - Torre d'Isola - Travacò Siccomario - Valle Salimbene	
Struttura del territorio:	pianeggiante	
Residenti serviti:	Città di Pavia: 71.227 Comuni dell'area urbana: 30.148 <b>Totale: 101.375</b>	
Superficie:	Città di Pavia: 62,86 kmq Comuni dell'area urbana: 112,87 kmq <b>Totale: 175,73 kmq</b>	
Densità (residenti/superficie):	Città di Pavia: 1.133,11 Comuni dell'area urbana: 267,10 <b>Densità media: 576,88</b>	
Passeggeri trasportati 2016:	<b>11.527.968</b> (comprensivi viaggiatori universitari)	

### CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio:	LINE eroga il servizio urbano di Pavia sulla base di un contratto di servizio sottoscritto con l'Amministrazione Comunale a seguito di gara. Il Contratto ha una validità di 7 anni, decorrente dal 13 settembre 2004, e definisce le caratteristiche del servizio di trasporto (linee, chilometri, frequenza, orari, corrispettivo per il gestore, eccetera).
------------------------	--

### CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti) servizio serale con deviazioni previa prenotazione	
Lunghezza della rete:	Rete Città di Pavia: 220,00 km Rete area urbana: 72,00 km <b>Totale: 292,00 km</b>	
Numero delle fermate:	463 463 con palina (di cui 35 elettroniche con informazioni all'utenza in tempo reale) 94 con pensilina 463 con informazioni (orari, percorsi)	
Distanza media delle fermate:	Rete Città di Pavia: 311 metri Rete area urbana: 558 metri <b>Media totale: 362 metri</b>	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

Linee:

LINEA	PERCORSO
1	MONTEMAINO - Rione Scala - E. Filiberto - Castello - Strada Nuova - Borgo Ticino - BIVIO GRAVELLONE con prolungamento a SAN MARTINO Via Piemonte
1B	PAVIA BIVIO GRAVELLONE - SAN MARTINO CENTRO
1C	SAN MARTINO CENTRO - CAVA MANARA
1C	PAVIA MONTEMAINO – SAN GENESIO
2	GARIBALDI LOTARIO - San Giovannino - Istituto Santa Margherita - Policlinico - Castello - Municipio – Collegio Borromeo - GARIBALDI LOTARIO
3	MONTEBOLONE - San Pietro in Verzolo - Cremona – Strada Nuova/Matteotti - Stazione - Policlinico – Maugeri/Mondino - Cascina Pelizza - COLOMBARONE
4	VALLONE - MAESTA' - Strada Paiola - Campari - Bligny - Porta Milano - Stazione - Riviera - San Lanfranco - SORA con prolungamento a TORRE D'ISOLA
4A	PAVIA SORA - TORRE D'ISOLA
5	STAZIONE - Indipendenza - Repubblica - GRAMEGNA - Brambilla - Policlinico - STAZIONE
6	CASSINETTO VALLONE - Lodi - San Giovannino - E. Filiberto - Strada Nuova - Ticinello - Brichetti - sottopasso FS - Aselli – CASCINA PELIZZA
7	STAZIONE - E. Filiberto - Vigentina - Cassinetto - VALLONE con prolungamento a CURA CARPIGNANO e Fossarmato - PRADO
7A	PAVIA Via Pensa - CURA CARPIGNANO
7B	PAVIA Via Pastrengo – Trovamala – Fossarmato - PRADO
9	INTERNA POLICLINICO SAN MATTEO
10	CA' DELLA TERRA - Fasolo - E. Filiberto - Cairoli - COLLEGIO BORROMEO
21	PAVIA AUTOSTAZIONE - San Martino - MEZZANA CORTI
22	PAVIA AUTOSTAZIONE - San Martino - Travacò - BOSCHI
23	PAVIA AUTOSTAZIONE - SAN GENESIO
24	PAVIA MONTEBOLONE - Valle Salimbene – LINAROLO - PAVIA MONTEBOLONE
25	PAVIA MONTEBOLONE - VALLE SALIMBENE - PAVIA MONTEBOLONE
A	Linea Scolastica: Stazione – Matteotti – Gorizia – Ist. Bordoni
B	Linea Scolastica: Stazione – Aselli – Ist. Volta
C	Linea Scolastica: Stazione – Matteotti – Ist. IPSIA
D	Linea Scolastica: Stazione – Matteotti – Campari – Ist. Clerici
E	Linea Scolastica: Stazione – Lungoticino – Montegrappa – Ist. Cossa

Copertura: 363 giorni di trasporto nell'arco dell'anno  
 Copertura giornaliera rete urbana: 20 ore  
 Copertura giornaliera area urbana: 14 ore

Fasce orarie: dalle 05.10 alle 01.00 nei giorni feriali  
 dalle 06.30 alle 01.00 nei giorni festivi

Frequenze medie:

**CORSE LINEE URBANE**

Linea	orario invernale		orario estivo	
	ore di punta	ore di morbida	ore di punta	ore di morbida
1	10'	12'	10'	12'
2	20'	20'	20'	20'
3	7'	12'	10'	11' - 13'
4	12'	16'	12'	20'
5	25'	no serv.	25'	no serv.
6	15'	15'	20'	20'
7	20'	20'	11'	20'
9	6'	12'	6'	12'
10	55'	no serv.	55'	no serv.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



### CORSE LINEE DI AREA URBANA

Linea	orario invernale		orario estivo	
	ore di punta	ore di morbida	ore di punta	ore di morbida
21	25'	60'	25'	60'
1B	10'	10'	10'	12'
1C	20'	-----	22'	-----
22	27'	-----	34'	-----
23 e 1C	18'	18'	19'	18'
7A	34'	72'	34'	72'
24	48'	90'	48'	90'
25	37'	180'	37'	180'
4A	18'	90'	18'	360'

Velocità commerciale: rete Città di Pavia: 17,097 km/h  
rete area urbana: 24,096 km/h  
**Media: 18,900 km/h**

Festività: il servizio è sospeso il 1° Maggio e il 25 dicembre (Natale) .

Sciopero: il servizio viene garantito nelle fasce previste dalla normativa vigente: dalle ore 06.30 alle ore 09.30 e dalle ore 16.50 alle ore 19.50.

### Servizio Urbano di trasporto Notturmo NOCTIBUS

Tutti i giorni dalle ore **20.00** all' **1.00** è attivo il servizio Noctibus, che affianca le linee diurne di trasporto urbano. Il servizio urbano notturno "Noctibus" circola a seconda delle chiamate prenotate in orario notturno e ferma a seconda della fermata LINE stabilita ed alla fermata più vicina alla destinazione.

Il servizio Noctibus contribuisce a ridurre l'inquinamento ambientale ed acustico viaggiando su rotte costruite secondo le esigenze dei Clienti. E' un servizio pratico e veloce.

La prenotazione del servizio Noctibus è effettuata chiamando il call center 848-800566 (\*),

- dalle ore 8.00 alle ore 17.00 nei giorni feriali,
- dalle ore 9.00 alle ore 13.00 nei giorni festivi,

(\*) costo di una telefonata urbana.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

## DOCUMENTI DI VIAGGIO

### TIPOLOGIE E TARIFFE

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dalla Regione Lombardia e dall'Amministrazione Comunale con appositi provvedimenti:

#### LA STRUTTURA TARIFFARIA DEL SERVIZIO URBANO E DI AREA URBANA DI PAVIA

RETE URBANA DI PAVIA			AREA URBANA							
			AREA 1				AREA 2			
			linea		linea		linea		linea	
LINEA 1	LINEA 7	Bivio Cava	1C -21	San Leonardo	25	Cava Manara	1C	Mezzana Corti	21	
LINEA 2	LINEA 10	Boschi	22	San Martino	1 - 21	Certosa di Pavia		Ospedaletto	24	
LINEA 3	LINEE STUD.	La Rotta	22	Santa Sofia	4A	Cura Carpignano	7A	Tre Re	21	
LINEA 4		Massaua	4A	Torre d'Isola	4A	Linarolo	24	Vaccarizza	24	
LINEA 5		Mezzano	22	Travacò	21					
LINEA 6		Prado	7B	Valle Salimbene	25					
		San Genesio	1C - 23							

	SERVIZIO URBANO	AREA URBANA	
TITOLI DI VIAGGIO	tariffe urbane (€)	tariffe di area (€)	
		AREA 1 - km 0 - 7,5 distanze dal centro città	AREA 2 - km 7,6 - 15 distanze dal centro città
<b>Biglietto ordinario a tempo</b>	<b>1,30</b>	<b>1,70</b>	<b>2,20</b>
valido dal momento della convalida sulla - deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio	60'	80'	90'
rete urbana		relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana.	
<b>Biglietto ordinario a tempo con sovrapprezzo</b>	<b>1,90</b>	<b>2,30</b>	<b>2,80</b>
valido dal momento della convalida sulla - deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio	60'	80'	90'
rete urbana		relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana.	
<b>Biglietto turistico giornaliero</b>	<b>3,50</b>		
Valido nella giornata di convalida sulla rete urbana di Pavia, senza limitazione di corse. - deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio			
<b>Settimanale a vista 7 giorni</b>	<b>9,90</b>	<b>12,00</b>	<b>14,00</b>
valido dal lunedì alla domenica senza limitazioni di viaggi sulla - deve essere convalidato al primo viaggio effettuato	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
<b>Abbonamento ordinario mensile</b>	<b>34,50</b>	<b>42,50</b>	<b>48,50</b>
valido, dal primo giorno del mese di convalida all'ultimo giorno del mese solare, senza limitazioni di viaggi sulla - deve essere convalidato al primo viaggio effettuato - deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
<b>Abbonamento mensile studenti</b>	<b>28,50</b>	<b>34,00</b>	<b>40,00</b>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

	SERVIZIO URBANO	AREA URBANA	
<p>valido per un mese, a partire <b>dal giorno 11</b> indipendentemente dal giorno di convalida, senza limitazioni di viaggi sulla</p> <p>-deve essere convalidato al primo viaggio effettuato</p> <p>- deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando</p>	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
<b>Abbonamento ordinario annuale studenti</b>	<b>180,00</b>	<b>214,00</b>	<b>252,00</b>
<p>valido per l'anno scolastico (dal 12 settembre al 9 giugno) senza limitazioni di viaggi sulla</p> <p>- deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando</p>	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
<b>Abbonamento annuale linee scolastiche</b>	<b>131,00</b>		
<p>valido per l'anno scolastico (dal 12 settembre al 9 giugno) esclusivamente sulle linee studenti A, B, C, D, E)</p> <p>- deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando</p>			
<b>Abbonamento ordinario trimestrale</b>	<b>88,00</b>	<b>108,00</b>	<b>124,00</b>
<p>valido tre mesi dalla data della prima convalida senza limitazioni di viaggi sulla</p> <p>-deve essere convalidato al primo viaggio effettuato</p> <p>-deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando</p>	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
<b>Abbonamento ordinario annuale</b>	<b>331,00</b>	<b>408,00</b>	<b>466,00</b>
<p>valido un anno dalla data della prima convalida senza limitazioni di viaggi sulla</p> <p>-deve essere convalidato al primo viaggio effettuato</p> <p>- deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando</p>	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	
<b>Carnet 10 viaggi</b>	<b>11,50</b>	<b>15,50</b>	<b>20,00</b>
valido	60'	80'	90'
<p>dal momento della convalida sulla</p> <p>-deve essere convalidato all'inizio di ogni viaggio.</p> <p>-è possibile l'uso contemporaneo da parte di più viaggiatori</p>	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana.	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

<b>Abbonamento ordinario mensile senior</b>	<b>17,50</b>	<b>21,50</b>	<b>24,00</b>
<p>è riservato ai cittadini di età superiore ai 65 anni se uomini, ai 60 se donne</p> <p>valido, dal primo giorno del mese di convalida all'ultimo giorno del mese solare, senza limitazioni di viaggi sulla</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- deve essere convalidato al primo viaggio effettuato</li> <li>- deve essere accompagnato da una tessera personale (costo Euro 5,00 valida 5 anni)</li> <li>- deve essere trascritto il numero della tessera di riconoscimento sul tagliando</li> </ul>	rete urbana	relazione corrispondente al tipo di tariffa di area acquistata e sulla rete urbana	

<b>Abbonamento Mensile Integrato "TRENO-CITTÀ" PAVIA a fasce chilometriche</b>			
<p>valido su tutte le linee urbane senza limitazioni di corse e su una relazione chilometrica di Trenitalia, avente come riferimento un estremo su Pavia, ed entro la distanza max di 40 km. Il documento ha una validità temporale pari ad un mese solare ed è costituito da un tagliando mensile che deve essere accompagnato alla tessera personale di riconoscimento. Il tagliando deve essere convalidato il primo giorno di viaggio con le apparecchiature presenti nelle stazioni ferroviarie.</p>			
	<i>1^ classe - tariffa (€)</i>	<i>2^ classe - tariffa (€)</i>	
abbonamento mensile integrato (da 6 a 10 km)	<b>74,00</b>	<b>58,00</b>	
abbonamento mensile integrato (da 11 a 15 km)	<b>85,00</b>	<b>65,00</b>	
abbonamento mensile integrato (da 16 a 20 km)	<b>94,00</b>	<b>71,00</b>	
abbonamento mensile integrato (da 21 a 25 km)	<b>104,00</b>	<b>77,00</b>	
abbonamento mensile integrato (da 26 a 30 km)	<b>113,00</b>	<b>83,00</b>	
abbonamento mensile integrato (da 31 a 35 km)	<b>122,00</b>	<b>89,00</b>	
abbonamento mensile integrato (da 36 a 40 km)	<b>130,00</b>	<b>95,00</b>	

<b>Titoli di viaggio URBANI</b>		
<b>TITOLO DI VIAGGIO</b>	<b>€</b>	
<b>Biglietto Urbano Integrato Frazioni Autolinee PMT – STAR</b>	<b>1,30</b>	
valido 1 ora dal momento della timbratura sulla rete urbana e sulle tratte delle predette autolinee interessanti le frazioni del Comune di Pavia		

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



### IO VIAGGIO IN FAMIGLIA - ABBONAMENTI

Utilizzatore: minore fino a 18 anni, con sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione è secondo figlio e se il primo figlio è dotato di pari abbonamento a tariffa intera; dal terzo figlio compreso, il documento è gratuito.

<b>Abbonamento ordinario mensile</b>	1° figlio	<b>34,10</b>	<b>42,30</b>	<b>48,10</b>
	2° figlio	<b>27,28</b>	<b>33,84</b>	<b>38,48</b>
	3° figlio e succ.	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Abbonamento ordinario annuale</b>	1° figlio	<b>327,00</b>	<b>406,00</b>	<b>462,00</b>
	2° figlio	<b>261,60</b>	<b>324,80</b>	<b>369,60</b>
	3° figlio e succ.	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

### IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA

Titolo di viaggio mensile integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento: è valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale. 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. Il titolo di viaggio è da utilizzare in affiancamento alla tessera gratuita "Io viaggio".

**107,00**

### IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA

Titolo di viaggio mensile integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento: è valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico all'interno dei confini amministrativi delle province lombarde (bus urbani ed extraurbani; tram, filobus e metropolitane; treni suburbani e regionali di 2a classe; treni Malpensa Express di 2a classe; battelli sul lago d'Iseo; servizi a chiamata; funivie e funicolari di trasporto pubblico). Per la Provincia di Milano e MonzaBrianza l'abbonamento è unico e consente di spostarsi tra tutte le località sia in provincia di Milano sia nella provincia di MonzaBrianza, utilizzando tutti i servizi di trasporto pubblico locale. L'abbonamento è valido per raggiungere due località ubicate nella stessa provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale. Il titolo di viaggio è da utilizzare in affiancamento alla tessera gratuita "Io viaggio".

**81,00**

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

## REGOLAMENTO TARIFFARIO

### **MODALITA' DI UTILIZZO**

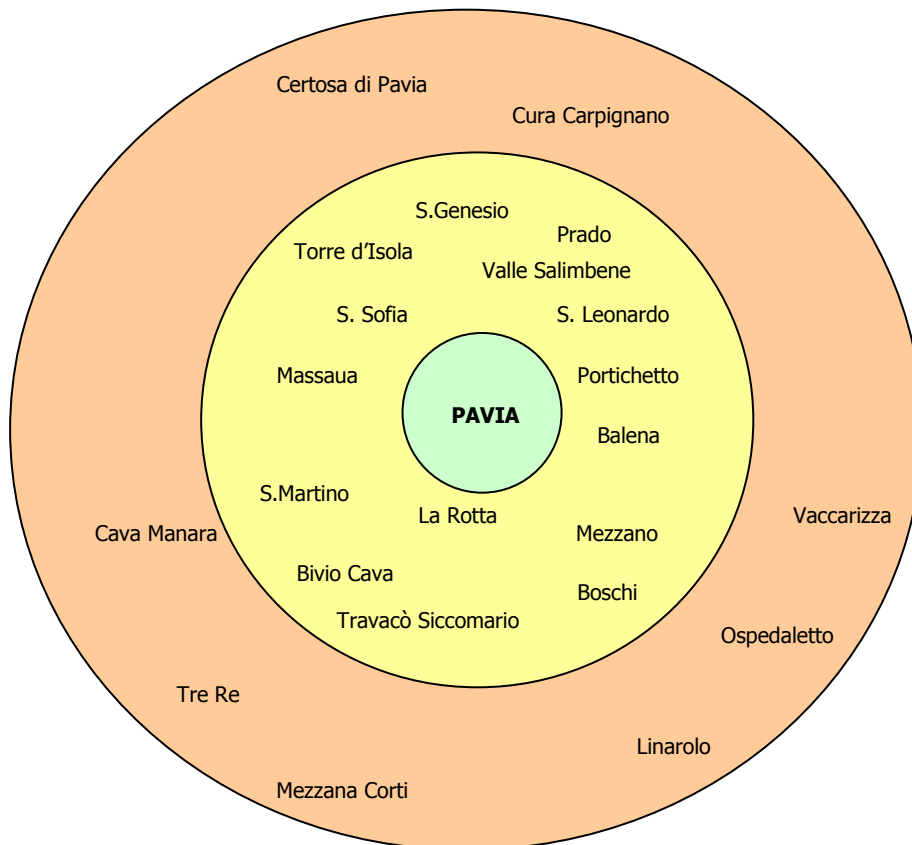
I biglietti devono essere convalidati all'inizio del viaggio. I settimanali a vista devono essere convalidati all'inizio del primo viaggio.

I tagliandi degli abbonamenti mensili, trimestrali ed annuali devono essere convalidati all'inizio del primo viaggio ed utilizzati insieme all'apposita tessera di riconoscimento.

Gli abbonamenti hanno validità solo se, prima del loro utilizzo, viene trascritto, a cura dell'utente, il numero della tessera di riconoscimento.

Il carnet 10 viaggi deve essere convalidato all'inizio di ogni viaggio e può essere utilizzato contemporaneamente da più viaggiatori, effettuando una convalida per ogni passeggero. Non è consentito l'utilizzo separato dei singoli tagliandi (il carnet deve essere conservato interamente).

L'utilizzo delle linee scolastiche A, B, C, D, E è consentito esclusivamente a chi munito di uno dei seguenti titoli di viaggio: abbonamento ordinario mensile, abbonamento mensile studenti, abbonamento ordinario annuale studenti (rete urbana, area 1, area2).



REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## TITOLI DI GRATUITA'

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico sono regolate da provvedimenti normativi della Regione Lombardia e, in particolare, dalla Deliberazione Giunta Regionale 12 marzo 2004, n. 7/16747 e successive modificazioni ed integrazioni, "Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale".

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il call-center regionale che risponde al n. verde 840.00.00.08 (per chiamate da telefoni fissi delle Lombardia) o telefonare al n. 02.67087474.

## RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO NON UTILIZZATI

Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso con le modalità definite dalla Regione e dagli Enti pubblici affidanti.

Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti n°62, 26900 Lodi.

E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi (ticket crossing).

Le Tessere di riconoscimento non essendo titoli di viaggio non sono rimborsabili.

## FURTO - SMARRIMENTO - DISTRUZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO

LINE non riconosce forme di rimborso o di sostituzione per furto, smarrimento o distruzione (anche parziale) dei titoli di viaggio.

## TESSERE DI RICONOSCIMENTO

Per la utilizzazione degli abbonamenti mensili per lavoratori è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento rilasciata dall'Ufficio Abbonamenti LINE-ASM PAVIA di Via Trieste – Pavia; la tessera può essere richiesta nei seguenti giorni e orari:

- lunedì, martedì e venerdì nelle fasce orarie: 8.00 / 12.00 - 13,00 / 15.00

Per il rilascio delle tessere che consentono l'utilizzazione di tutti i tipi di abbonamento mensile è necessario presentarsi presso l'Ufficio Abbonamenti di Via Trieste con una foto formato tessera e compilare l'apposita richiesta di abbonamento.

Il costo e la validità della tessera è di:

- 10,00 € valida per 3 anni per gli abbonamenti mensili degli studenti della scuola media dell'obbligo;
- 13,00 € valida per 5 anni per gli abbonamenti mensili degli studenti delle scuole medie superiori e gli altri abbonamenti (ordinari mensili, trimestrali ed annuali);
- 5,00 € valida per 5 anni per gli abbonamenti ordinari mensili senior.

Il numero della tessera di riconoscimento deve essere riportato in modo indelebile sul tagliando dell'abbonamento, unitamente agli altri dati eventualmente richiesti. Il tagliando dell'abbonamento non è cedibile, deve essere convalidato con le modalità previste ed è valido solo se abbinato alla tessera di riconoscimento.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## Abbonamenti annuali Studenti

Gli abbonamenti annuali studenti (linee scolastiche, rete urbana, area 1 ed area 2) verranno rilasciati in formato tessera e valgono anche come tessera di riconoscimento personale. Per richiederne il rilascio occorre compilare l'apposito modulo di richiesta. È possibile richiedere l'emissione della tessera in qualsiasi momento dell'anno scolastico a condizione che ne sussistano i requisiti richiesti.

LINE Servizi per la Mobilità, ha introdotto, la possibilità di rinnovo o di primo acquisto dell'abbonamento senza recarsi in biglietteria ed in modalità automatica, da parte di utenti provvisti di un tesserino di riconoscimento personale valido, utilizzando una connessione internet ed effettuando il pagamento con carta di credito o carta prepagata abilitata agli acquisti on line.

È possibile richiedere il duplicato dell'abbonamento in caso di smarrimento o furto al costo di **euro 13,00** (spese amministrative). In caso di smarrimento sarà necessario presentare un'autodichiarazione di smarrimento e conseguente richiesta di duplicato. In caso di furto sarà necessario presentare regolare denuncia fatta alle Forze dell'Ordine.

Tutte le informazioni per la richiesta ed il rilascio degli abbonamenti sono reperibili nell'apposita sezione "ABBONAMENTI ANNUALI STUDENTI" del sito internet di LINE ([www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it)).

Per le modalità per la presentazione della richiesta dell'abbonamento annuali Studenti è necessario compilare apposito modulo di richiesta, scaricabile dal sito internet di LINE: [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it) cliccando sul link "Abbonamenti Annuali Studenti", oppure reperire il modulo presso gli uffici nei luoghi e negli orari sotto specificati e consegnare al nostro personale:

**Uffici LINE Spa in Via Donegani, 7/15** con le stesse modalità e nei seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30;
- il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 15.00

Gli abbonamenti annuali studenti verranno rilasciati esclusivamente presso gli sportelli sopra indicati.

## PUNTI VENDITA

I documenti di viaggio si possono acquistare presso i punti vendita contrassegnati dal logo LINE.

L'elenco completo delle rivendite è pubblicato sul sito internet aziendale [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it), alla pagina "biglietteria".

Per ragioni di sicurezza di servizio, il biglietto ordinario può essere acquistato a bordo dell'autobus, solo con moneta contante, e con sovrapprezzo pari a **€ 0,60** nelle seguenti fasce orarie:

- nei giorni feriali, dall' inizio del servizio alle ore 7,30 e dalle ore 19,30 al termine del servizio;
- nei giorni festivi, dall' inizio al termine del servizio.

## NOCTIBUS

La tariffa del biglietto corrisponde al costo del biglietto venduto a bordo autobus. Il servizio può essere utilizzato solo se dotati di specifico biglietto: ogni altro titolo di viaggio non consente l'utilizzo del servizio a chiamata Nocitibus.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## SANZIONI AMMINISTRATIVE

### Norme Generali relative alle Sanzioni Amministrative

L'utente deve accedere a bordo dell'autobus munito di idoneo e valido titolo di viaggio e deve convalidare il medesimo al momento della salita, secondo le caratteristiche della tipologia del documento.

L'utente deve essere sempre in possesso di documento di viaggio da mostrare, se richiesto, sia al personale viaggiante sia al personale preposto ai controlli.

In particolare,

- ⇒ **per i biglietti ordinari di corsa semplice, i carnet 10 vaggi e tutti i documenti che prevedono l'obliterazione per ogni viaggio:** la convalida deve essere effettuata contestualmente alla salita a bordo dell'autobus; in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice, l'utente deve avvisare il conducente che provvederà direttamente all'annullamento del documento; per tale ragione l'utente deve accedere esclusivamente dalla porta abilitata alla salita. Il documento deve essere conservato a cura dell'utente per tutta la durata del viaggio e fino alla discesa, atteso che l'accertamento può essere svolto anche alle fermate;
- ⇒ **per gli abbonamenti settimanali – mensili – plurimensili – annuali:** la convalida deve essere effettuata contestualmente alla salita a bordo dell'autobus durante il primo viaggio di validità dell'abbonamento; in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice, l'utente deve avvisare il conducente che provvederà direttamente all'annullamento del documento; per tale ragione l'utente deve accedere esclusivamente dalla porta abilitata alla salita; l'abbonamento deve essere conservato a cura dell'utente per l'intero periodo di validità dello stesso e, se richiesto, mostrato al personale preposto, alla discesa, atteso che l'accertamento può essere svolto anche alle fermate;
- ⇒ **i titoli di viaggio che richiedono la compilazione** di dati da parte dell'utente (es. numero di tessera – cancellazione giorni di non utilizzo etc.) sono ritenuti validi solo se completi;
- ⇒ **i titoli di viaggio che richiedono la tessera di riconoscimento** sono ritenuti validi solo se accompagnati da tale tessera in corso di validità.

### Sanzioni amministrative a decorrere dal 13 aprile 2015

La violazione di una o più delle condizioni sopra richiamate dà luogo alla sanzione amministrativa disciplinata dalla Legge 24.11.1981 n.689 s.m.i e dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata ed integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n°18, con applicazione degli importi che seguono.

## Sanzione amministrativa 140,00 €

(pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima TUR – tariffa unica regionale Regione Lombardia)

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

	<b>IMPORTO</b> €	<b>SPESE</b> <b>AMMINISTRATIVE</b> €	<b>BIGLIETTO</b> €	<b>TOTALE</b> €
Se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	46,60	15,00	1,40	63,00
Se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica	32,60	15,00	1,40	49,00
Se pagata all'atto della contestazione ovvero entro la stessa giornata presso una delle sedi sotto riportate*	32,60	-----	1,40	34,00
Se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	140,00	15,00	1,40	156,40
Se l'utente è titolare di abbonamento che non è in grado di esibire all'atto del controllo e dimostra il regolare possesso entro 5 giorni dalla contestazione		15,00		15,00

**Riferimenti normativi applicati a tutti i servizi**

<b>N°</b>	<b>LEGGI E DELIBERE</b>		
	<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
	Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

Riferimenti normativi applicati a tutti i servizi	
1	Legge Regione Lombardia del 29 ottobre 1998 n.22 - articolo 16 - Riforma del trasporto pubblico locale
2	Legge del 24 novembre 1981 n.689 - Modifiche al sistema penale - Capo I - Sanzioni amministrative Legge RL 04.04.2012 n.6
3	Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n°18
4	Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980 n.753 - Nuove norme in materia di polizia, sicurezza, e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto
5	DGR 1204 del 29 dicembre 2010 Regione Lombardia : in materia di titoli di viaggio

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

Il pagamento della sanzione può essere effettuato:

- ⇒ a mezzo bollettino sul conto corrente postale n.19351774 intestato a LINE Spa – Via Cavallotti, 62 – 26900 LODI riportando nello spazio della causale il numero e la data del verbale
- ⇒ direttamente presso le sedi LINE di Lodi in Via Cavallotti, 62 e di Pavia in Via Donegani, 21

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

Per effetto di quanto precede, qualora un utente sia sprovvisto del proprio abbonamento **in corso di validità all'atto dell'accertamento**, per ottenere l'archiviazione della sanzione, il medesimo deve recarsi presso uno degli uffici e negli orari sotto indicati, **entro cinque giorni dalla data della sanzione, munito dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento in originale.**

L'archiviazione della sanzione, previa verifica della regolarità della documentazione presentata, sarà subordinata al pagamento di € 15,00 quale contributo delle spese amministrative.

Uffici dove recarsi per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento:

Servizio	Ufficio	Giorni	Fascia Oraria
Per le sanzioni relative a:			
- Servizio Urbano di Lodi	LINE – Via Cavallotti 62 – 26900 LODI	Dal Lunedì al Venerdì feriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalle ore 9,00 alle ore 12</li> <li>- Dalle ore 14,00 alle ore 16,00</li> </ul>
- Servizio Urbano di Casalpusterlengo			
- Servizio Urbano di Cernusco sul Naviglio			
- Servizio extraurbano della Provincia di Lodi			
- Servizio extraurbano della provincia di Cremona			

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



Servizio	Ufficio	Giorni	Fascia Oraria
Per le sanzioni relative a:			
- Servizio Urbano di Pavia	LINE – Via Donegani 21 – 27100 PAVIA	Dal Lunedì al Venerdì feriali	- Dalle ore 9,00 alle ore 12 - Dalle ore 14,00 alle ore 16,00
- Servizio Urbano di Vigevano			

#### Si precisa che:

- l'abbonamento presentato **deve essere in corso di validità** ossia deve essere **regolarmente compilato** nelle parti richieste e deve **essere stato convalidato in data / orario antecedente** alla sanzione;
- ai fini della dimostrazione della titolarità dell'abbonamento, lo stesso deve essere accompagnato da tessera di riconoscimento, per tale ragione sono ammessi solo gli abbonamenti che prevedono la tessera di riconoscimento;
- l'abbonamento e la tessera di riconoscimento devono essere presentati in originale, a tal fine non saranno considerati validi riproduzioni della documentazione in fotocopia, per fax o per scansione;
- le presenti disposizioni valgono anche per i titolari di abbonamenti "lo viaggio ovunque in Lombardia" – "lo viaggio ovunque in Provincia".

#### Scritti difensivi

Attraverso la sanzione amministrativa è possibile presentare scritti difensivi e documenti entro 30 giorni dalla data del verbale o dell'eventuale notifica, indirizzandoli alla Direzione di LINE Spa in Via Cavallotti, 62 – 26900 LODI, in uno dei seguenti modi:

- per posta ordinaria all'indirizzo sopra indicato
- per e-mail all'indirizzo [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it)
- per PEC [lineservizi@raccomandata-ar.com](mailto:lineservizi@raccomandata-ar.com)
- per fax al n.0371.67016 (solo se non devono essere allegate copie dei documenti di viaggio)

Gli scritti difensivi dovranno comprendere:

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

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

Per tutto quanto qui non espressamente riportato, si rimanda alle Condizioni Generali di Viaggio, alle Leggi ed ai Regolamenti vigenti.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale





## COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

### SERVIZIO INFORMAZIONI

CONTATTI		
<b>Call center</b>	<i>Numero verde</i> 800. 111717	Operativi solo per informazioni sul servizio dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 18.00.
	<i>Centralino:</i> 0382.469.293	
<b>Ufficio Affari Generali</b>	<i>Indirizzo:</i>	I – 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0382.469293
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>E-mail:</i>	<a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a>
<b>Sede legale</b>	<i>Indirizzo:</i>	I - 27100 PAVIA – Via Donegani n. 21
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.449184
	<i>Uffici:</i>	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
<b>Sede secondaria</b>	<i>Indirizzo:</i>	I – 26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62
	<i>Telefono:</i>	0382.469293 (centralino)
	<i>Telefax:</i>	0371.67016
	<i>Uffici:</i>	Direzione Generale Direzione di Esercizio Direzione Amministrativa Direzione del Personale Affari Generali e Giuridici Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico e Comunicazione Settore Autoriparazione
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a>	

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

<b>Sito internet</b>	<a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a> Informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linee</li> <li>▪ Orari</li> <li>▪ Servizio serale</li> <li>▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe)</li> <li>▪ Rete di vendita</li> <li>▪ Avvisi alla clientela</li> <li>▪ Contatti</li> <li>▪ Carta della Mobilità</li> <li>▪ Segnalazioni e reclami</li> <li>▪ Condizioni generali di viaggio</li> <li>▪ Link istituzionali</li> <li>▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi)</li> </ul>
<b>Orari alle fermate</b>	A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, indicazioni per il servizio serale, punti vendita più vicini, telefoni ed indirizzi LINE.
<b>Mappa della rete</b>	Presso gli Uffici LINE di Pavia saranno resi disponibili, in formato pieghevole, le mappe della rete di trasporto, con la cartina dei percorsi.
<b>Avvisi alla clientela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono impiegati per la comunicazione di situazioni ed eventi nuovi o contingenti (scioperi, interruzioni e deviazioni di percorso, variazioni di orario, chiusura estiva delle rivendite, eccetera).</li> <li>• Hanno il seguente contenuto minimo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti,</li> <li>✓ la dizione "Avviso alla clientela",</li> <li>✓ l'oggetto,</li> <li>✓ eventuali riferimenti,</li> <li>✓ scadenza/validità,</li> <li>✓ luogo e data di emissione,</li> <li>✓ settore emittente .</li> </ul> </li> <li>• Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ affissione alle paline di fermata,</li> <li>✓ affissione a bordo degli autobus,</li> <li>✓ pubblicazione sul sito internet,</li> <li>✓ affissione all'Autostazione di Pavia,</li> <li>✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).</li> </ul> </li> </ul>

## RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

<b>Il reclamo</b>	<p>Il reclamo è un'azione che il cliente può presentare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, per comunicare che la prestazione fornita non è coerente con le sue aspettative, relativamente ad uno o più requisiti del servizio.</p> <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ omissioni di corsa/fermata</li> <li>▪ omissioni e carenze connesse alla vendita dei documenti di viaggio</li> <li>▪ omissioni e carenze di informazioni</li> <li>▪ omissioni e carenze concernenti l'integrazione modale</li> <li>▪ anticipi/ritardi</li> <li>▪ irregolarità di guida</li> <li>▪ inadeguatezza degli aspetti relazionali e comportamentali</li> <li>▪ inadeguatezza dei mezzi (pulizia, manutenzione, comfort, eccetera)</li> <li>▪ inadeguatezza degli impianti di fermata</li> <li>▪ sovraffollamento</li> <li>▪ disagi per nuovi orari</li> <li>▪ inquinamento</li> </ul> <p>Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a LINE altre segnalazioni, quali proposte,</p>
-------------------	---

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

	suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.
<b>Presentazione</b>	<p>Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>telefonticamente</b>, ai seguenti recapiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero verde 800.11.17.17, attivo dal lunedì al sabato, dalle 8,00 alle 18,00</li> </ul> </li> <li>• <b>personalmente</b>, presso gli Uffici LINE di Pavia , Via Donegani n. 21</li> <li>• <b>per iscritto</b>, 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, Ufficio Affari Generali (telefax: 0371.67016)</li> <li>• <b>in forma elettronica</b>, utilizzando il modulo visualizzato sulla pagina "Diritto di parola" del sito internet LINE (<a href="http://www.lineservizi.it">www.lineservizi.it</a>), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a>.</li> </ul>
<b>Riscontro</b>	<p>I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio Affari Generali di LINE (AG).</p> <p>Il <b>riscontro</b> può essere <b>scritto o telefonico</b>, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro <b>trenta giorni</b> dalla data del protocollo di ricezione, salvo situazioni particolari che richiedano accertamenti prolungati; in questo caso il cliente riceverà da LINE una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni.</p> <p>Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).</p>

## Rimborsi ed Indennizzi

<b>Disservizi</b>	<p>LINE prevede meccanismi di rimborso e di indennizzo forfetario per i seguenti disservizi, imputabili alla propria organizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 30 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale;</li> <li>2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista dopo più di 30 minuti.</li> </ol>
<b>Esclusioni</b>	<p>Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a LINE quali, ad esempio, calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, scioperi, cortei, manifestazioni di piazza, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, incidenti, problemi di viabilità.</p>
<b>Indennizzo e rimborso</b>	<p>Qualora si verifichi uno dei disservizi sopra descritti, al cliente sarà corrisposto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il rimborso del prezzo del biglietto acquistato e, in caso di settimanale o di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla validità del settimanale o dell'abbonamento;</li> <li>- un indennizzo forfetario pari ad un "multiplo 10 viaggi" o al relativo controvalore in denaro, a scelta del cliente, previa richiesta del passeggero, adeguatamente motivata.</li> </ul> <p>Qualora il cliente, per effetto dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad utilizzare altri mezzi di trasporto, LINE procederà al rimborso delle spese sostenute, previa esibizione dei relativi documenti di spesa.</p> <p>Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a LINE entro 15 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto. A pena di rigetto della richiesta, la stessa dovrà essere corredata di copia del titolo di viaggio e degli altri documenti eventualmente necessari e dovrà contenere le generalità dell'interessato, una descrizione dettagliata delle circostanze del disservizio (giorno, linea, direzione, fermata, orario, eccetera), nonché la motivazione dell'eventuale indennizzo. La richiesta dovrà essere così indirizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I- 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62 (telefax: 0371.67016)</li> <li>• e-mail <a href="mailto:info@lineservizi.it">info@lineservizi.it</a></li> </ul> <p>Le richieste inviate oltre 15 giorni dal fatto non saranno ritenute valide. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta farà fede, quale data di presentazione, il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo o la data di registrazione del messaggio di posta elettronica.</p> <p>Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.</p>

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



## COPERTURA ASSICURATIVA

LINE ha stipulato polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:

- responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e rischi diversi (massimale per sinistro autobus euro 15.000.000,00);
- incendio di beni mobiliari ed immobiliari;
- furto ed eventi complementari;
- infortuni nell'esercizio delle attività aziendali;
- responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso dipendenti (RCO).

I clienti che venissero coinvolti in sinistri e/o danneggiamenti possono segnalare il fatto:

- scrivendo a LINE (26900 - LODI, Via F. Cavallotti, 62 - e-mail [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it))
- contattando telefonicamente l'Ufficio Sinistri di LINE (0371 – 449.108).

## NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE

LINE ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela. In particolare:

- **Riconoscibilità:** ai dipendenti è stato consegnato un cartellino di riconoscimento da portare in evidenza sulla divisa camicia, sul quale sono riportate la fotografia, la mansione ed il numero di matricola.
- **Presentabilità:** il personale è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, ad indossare capi di abbigliamento decorosi e puliti, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.
- **Comportamenti, modi e linguaggio:** il personale a contatto con l'utenza è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra la clientela e LINE. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali sia scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile ai clienti-utenti. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

In conformità alle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, al cliente che si sposta sul territorio utilizzando i servizi di trasporto pubblici, LINE riconosce, relativamente ai servizi ricevuti in affidamento ed ai locali aperti al pubblico rientranti nella disponibilità delle Imprese consorziate, i seguenti diritti:

## DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- integrazione e coordinamento degli orari con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con le condizioni di viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, eccetera);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali/spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

### **DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- non salire sui mezzi di trasporto senza un valido titolo di viaggio e/o prenotazione (se obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere e, senza averne diritto, e quelli riservati a mutilati ed invalidi;
- non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumare;
- non salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o altre sostanze ad esse assimilate;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite da LINE;
- non gettare oggetti dal finestrino;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il preventivo consenso di LINE;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal vettore (LINE) e le indicazioni ricevute dagli operatori (personale di guida e/o di controllo);
- utilizzare i mezzi di trasporto e le infrastrutture seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per gli altri viaggiatori;

### **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

- la salita e la discesa dagli autobus sono consentite solo in corrispondenza dei capolinea e delle fermate previste lungo le linee;
- se la fermata è a richiesta il viaggiatore è tenuto a segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus, utilizzando le porte contrassegnate con apposita simbologia;
- non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo;

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



- in caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

## TITOLI DI VIAGGIO

- i viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio o di un documento attestante l'ammissione alla libera circolazione a bordo degli autobus, in conformità alla normativa vigente;
- se previsto, è possibile acquistare il biglietto di corsa semplice anche a bordo dell'autobus, con pagamento dell'eventuale maggiorazione prevista dal regolamento;
- il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo, utilizzando le apposite obliterate, secondo le modalità di convalida previste per ogni documento;
- il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio e fino al momento della discesa, avendo valore di scontrino fiscale;
- in caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliterate, il passeggero è tenuto ad avvertire immediatamente il conducente; il viaggiatore provvederà ad annullare il titolo di viaggio scrivendo a penna sul biglietto: giorno, mese, anno ed ora di utilizzo;
- i viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione devono esibire il titolo di viaggio al conducente al momento della salita in vettura;
- il viaggiatore è tenuto ad esibire il titolo di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di LINE, in divisa o in borghese, munito di regolare documento di identificazione (vedi anche "Obbligo di declinare le proprie generalità");
- gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sul tagliando dell'abbonamento a cura del viaggiatore;
- il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso con le modalità definite dalla Regione e dagli Enti pubblici affidanti (per informazioni rivolgersi all'Ufficio Affari Generali e Giuridici di LINE telefonare al numero 0382.469293);
- le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti n. 62, 26900 Lodi;
- è vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi (ticket crossing).

## SANZIONI AMMINISTRATIVE

I passeggeri sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e fino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza.

L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie pari a **cento volte** il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di rete urbana, oltre al pagamento della tariffa ordinaria (articolo 34 della legge Regione Lombardia n. 11 del 14/07/2009).

E' ammesso il pagamento di una somma in misura ridotta, pari alla terza parte della sanzione sopra indicata, se il pagamento avviene al momento della contestazione ovvero entro 60 giorni dalla stessa (articolo 16 della legge 689/81).

Entro 30 giorni dalla data della contestazione l'interessato può far pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera alla Direzione Generale di LINE e può chiedere di essere sentito dalla medesima autorità.

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



In caso di ripetuto abuso delle tessere di abbonamento o di libera circolazione è previsto il sequestro cautelativo del documento, oltre al pagamento della sanzione e della tariffa di riferimento.

#### **TRASPORTO DI BAMBINI**

- ogni viaggiatore provvisto di regolare titolo di viaggio può far viaggiare gratuitamente con sé un bambino di altezza non superiore al metro;
- qualora accompagni più bambini inferiori al metro di altezza, il viaggiatore deve acquistare, oltre al biglietto per sé, un biglietto ogni due bambini;
- i bambini non paganti non possono occupare posto a sedere e devono essere tenuti in grembo. E' consentito trasportare gratuitamente passeggini e carrozzine per bambini purché ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

#### **TRASPORTO DI ANIMALI**

- è consentito il trasporto di animali domestici di piccola taglia a condizione che agli stessi siano applicati congegni atti a renderli inoffensivi (museruole, gabbiette, scatole, eccetera) e che siano accompagnati;
- i cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare 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 secondo le tariffe in vigore;
- durante il trasporto l'animale deve essere tenuto al guinzaglio, in braccio e presso la persona che l'accompagna (mai sui sedili), in modo da non ingombrare la piattaforma, la corsia o le porte e non deve arrecare disturbo ai viaggiatori: qualora ciò avvenisse, l'animale sarà allontanato dall'autobus senza che per questo il viaggiatore abbia diritto al rimborso dei biglietti;
- se l'animale insudicia o deteriora il veicolo il viaggiatore è tenuto al rimborso dei danni;
- il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere limitato o rifiutato in caso di affollamento dell'autobus od altre esigenze di servizio, a giudizio del personale di LINE.

#### **TRASPORTO DI BAGAGLI**

- ciascun viaggiatore ha diritto di portare gratuitamente con sé un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono tali dimensioni il viaggiatore è tenuto ad acquistare un regolare biglietto secondo le tariffe in vigore;
- il viaggiatore che trasporta bagagli, colli o pacchi è responsabile della loro custodia e dei danni che i medesimi dovessero eventualmente arrecare a cose e/o persone. I bagagli devono essere tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori, oltre a salvaguardare la loro incolumità;
- sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile;

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale



- la perdita e l'avaria del bagaglio dei viaggiatori sono soggette a responsabilità aziendale se determinate da causa imputabile a LINE; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450;
- non è consentito in nessun caso il trasporto di biciclette a bordo bus.

#### **PRESCRIZIONI PER LA SICUREZZA DEI VIAGGIATORI**

- gli autobus sono omologati per il trasporto di un determinato numero di persone, di cui una parte con posti a sedere ed una parte con posti in piedi;
- i viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme, poste a tutela della loro incolumità e sicurezza:
  - occupare tutti i posti a sedere fino a che non ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato;
  - viaggiare in piedi solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni e ai mancorrenti;
  - vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose sotto la propria responsabilità;
- LINE declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni sopra indicate;
- Il viaggiatore deve attenersi a tutte le altre avvertenze e disposizioni emanate dal personale aziendale per la sicurezza e la regolarità del servizio.

#### **OBBLIGO DI DECLINARE LE PROPRIE GENERALITA'**

Il viaggiatore è tenuto a declinare e documentare le proprie generalità al personale aziendale addetto alla vigilanza, in borghese o in divisa, munito di regolare documento di riconoscimento.

Nell'esercizio delle loro funzioni gli operatori addetti alla vigilanza sono tutelati dalle norme, anche di diritto penale, previste per i pubblici ufficiali e gli incaricati in pubblico servizio.

#### **ORARI E COINCIDENZE**

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni per esigenze di servizio, caso fortuito o cause di forza maggiore.

LINE declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e qualsiasi altro evento indipendente dalla propria volontà.

#### **OGGETTI SMARRITI**

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico possono essere reclamati dal legittimo titolare, previa puntuale descrizione dell'oggetto smarrito e dimostrazione della titolarità dell'oggetto.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli Uffici LINE (tel. 0382/469293) per un congruo periodo di tempo e quindi consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di riferimento qualora non reclamati dal legittimo titolare. Per i documenti, essi vengono recapitati agli uffici del Comando di Polizia Locale del Comune di riferimento non appena rinvenuti.

<b>REDAZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale





## RIMBORSI ED INDENNIZZI

Le modalità di rimborso ed indennizzo per disservizi imputabili a LINE sono definite nelle varie edizioni della Carta della Mobilità, ognuna delle quali si riferisce ad un gruppo omogeneo di autolinee, individuate in base all'Ente Pubblico affidante. Per maggiori informazioni telefonare al numero 0382.469293 o consultare il sito internet [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it).

## RECLAMI

Le segnalazioni del pubblico sono ammesse in forma scritta od orale non anonima e riscontrate a cura dell'Ufficio Affari Generali (AG), previa istruttoria del Responsabile di settore. Per maggiori informazioni consultare la pertinente edizione della Carta della Mobilità, il sito internet [www.lineservizi.it](http://www.lineservizi.it) oppure rivolgersi all'Ufficio Affari Generali di LINE, Via Felice Cavallotti n. 62, 26900 Lodi, telefono n. 0382.469293, telefax n. 0371.67016, e-mail: [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it).

## NORME FINALI

- per quanto non specificamente previsto e richiamato nel presente regolamento si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753;
- il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali di cui al presente regolamento può non essere accettato in vettura o essere fatto scendere prima di aver completato il viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controllori e funzionari della Società, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione legale. Le persone allontanate nel corso del viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare;
- nel caso di controversie circa lo svolgimento del servizio e sulla interpretazione delle norme suddette si invitano i signori viaggiatori ad evitare qualsiasi discussione con il personale e a far pervenire le proprie segnalazioni alla Direzione Generale di LINE, Via Felice Cavallotti n. 62, 26900 Lodi, telefono n. 0382.469293, telefax n. 0371.67016, e-mail: [info@lineservizi.it](mailto:info@lineservizi.it).

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

## QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori ed indicatori rilevanti. Ad esempio:

- il fattore "sicurezza del viaggio" può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero dei sinistri e l'anzianità dei mezzi;
- il fattore "sicurezza personale e patrimoniale" può essere percepito e valutato sulla base di indicatori quali il numero di denunce per furti, danni e molestie ed il numero di mezzi collegati alla centrale operativa.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati:

- un valore, che esprime il livello di qualità del servizio garantito;
- un obiettivo prestabilito annualmente dal soggetto che eroga il servizio.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità, sia gli obiettivi dell'anno precedente (**2015**) sia l'obiettivo prefissato per l'anno (**2016**), sulla base delle indicazioni contenute nel D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 e delle prescrizioni derivanti dal contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Pavia, in vigore dal 13 settembre 2004. I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata, in conformità a quanto prescritto dal citato contratto di servizio.

Il voto medio di soddisfazione complessiva per i **servizi urbani a Pavia** è risultato, su una scala da 1 a 10, di **6,97** (l'anno precedente era **6,87**).

Il voto medio di soddisfazione complessiva per i **servizi a chiamata a Pavia** è risultato **7,77** (l'anno precedente era **8,11**), su una scala da 1 a 10.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Incidentalità mezzi di trasporto (*)	n° sinistri ogni 10.000 km	≥ 0,441	≥ 0,441
Incidentalità passiva mezzi di trasporto (*)	N° sinistri passivi ogni 10.000 km*	≥ 0,10	≥ 0,10
Mezzi collegati alla sala operativa	% mezzi sul totale	100%	100%
Anzianità media dei mezzi	età parco mezzi/n° mezzi	10,67	≤ 10,67
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	98,8%	≥ 98,8%
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	100%	100%

\* i sinistri passivi sono quelli in cui è stata accertata la responsabilità di LINE, quelli in cui la responsabilità è ancora in via di accertamento e quelli con un concorso di colpa da parte di LINE

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

## SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce ogni 100.000 viaggiatori	0	0
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	81,5% (*)	≥ 81,5%
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	100%	100%

## REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Territorio servito	Popolazione residente/kmq Città di Pavia:	71.227	71.227
	Comuni dell'area urbana:	30.148	30.148
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	99%	≥ 99%
Frequenza corse	min/corsa per gruppi di linea: rete urbana:	Media: 15,87' Orario Invernale Media: 17,5' Orario Estivo	Media: 15,87' Orario Invernale Media: 17,5' Orario Estivo
	rete area urbana:	Media: 55,12' Orario Invernale' Media 71,71 Orario Estivo	Media: 55,12' Orario Invernale' Media 71,71 Orario Estivo
Copertura giornaliera	n° ore servizio/giorno rete urbana:	20 ore	20 ore
	rete area urbana:	14 ore	14 ore
Distanza media fermate	lunghezza rete/n° fermate rete urbana:	311 metri	311 metri
	rete area urbana:	558 metri	558 metri
Velocità commerciale	Km/h rete urbana:	17,097	17,097
	rete area urbana:	24,096	24,096
Puntualità del servizio nelle ore di punta	% autobus in orario (0'-5')	98,90%	≥ 98,90%
	% autobus in ritardo (5'-15')	1,10%	≤ 1,13%
Puntualità del servizio nelle ore rimanenti	% autobus in orario (0'-5')	98,90%	≥ 98,90%
	% autobus in ritardo (5'-15')	1,10%	≤ 1,13%
Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	76,00%	≥ 76,00%
Percezione complessiva	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	98%	≥ 98%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
regolarità e puntualità servizio			

## PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Pulizia ordinaria interna	Frequenza	giornaliera	giornaliera
Pulizia ordinaria esterna	Frequenza	settimanale	settimanale
Pulizia straordinaria	Frequenza	ogni 6 settimane	ogni 6 settimane
Pulizia con disinfezione	Frequenza	semestrale	semestrale
Pulizia impianti (pensiline)	Frequenza	15 giorni	15 giorni
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	70,30%	≥ 70,30%
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	998%	≥ 98%

## CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Affollamento dei mezzi	viaggiatori / posti offerti totali / 100	16,68	≥ 16,68
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	89,87%	≥ 89,87%
Accessibilità facilitata (pianale Semi ribassato)	% mezzi sul totale	8,86%	≥ 8,86%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	66,8%	≥ 66,8%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	94%	≥ 94%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

## SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Autobus con pedana estraibile	% di mezzi sul totale	100%	100%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	87,20%	≥ 87,20%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	98%	98%

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Tempestività	fascia oraria di operatività del numero verde	lun-sab 8.00-18.00	lun-sab 8.00-18.00
Diffusione	% di autobus con indicatore elettronico	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%
Mappe della rete con orari	n° copie in distribuzione gratuita	5.000	5.000
Percezione complessiva informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	84,20%	≥ 84,20%
Percezione complessiva informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	100%	100%

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Percezione complessiva (presentabilità, cortesia, riconoscibilità, competenza)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	90,70% (*)	≥ 90,70%
Percezione complessiva (presentabilità, cortesia, riconoscibilità, competenza)	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	100%	≥ 100%

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale

## SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Punti vendita	n° punti aperti ogni 1.000 residenti	≥ 1,04	≥ 1,04
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: servizi urbani	87,50% (*)	≥ 87,50%
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti: servizi a chiamata	95,90%	≥ 95,90%

## GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Coincidenze con il servizio ferroviario	n° corse intermodali/totale corse	57%	≥ 57%
Coincidenze con il servizio interurbano	n° corse intermodali/totale corse	64%	≥ 64%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi urbani</b>	78,7% (*)	≥ 78,7%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	93,80%	≥ 93,80%

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	CALCOLO	VALORE 2015	OBIETTIVO 2016
Mezzi alimentati a metano	% di mezzi sul totale	43,04%	≥ 43,04%
Mezzi alimentati con gasolio ecologico: gasolio a basso tenore di zolfo (10 parti per milione) – BTZ 10 ppm	% di mezzi sul totale	56,96%	≥ 56,96%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3 ( <i>vedi nota 1</i> )	% di mezzi sul totale	32,91%	≤ 32,91%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 4 – Euro 5 ( <i>vedi nota 1</i> )	% di mezzi sul totale	13,92%	≤ 13,92%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 6 ( <i>vedi nota 1</i> )	% di mezzi sul totale	10,13%	≥ 10,13%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>Servizi Urbani</b>	71,60%	≥ 71,60%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti: <b>servizi a chiamata</b>	100%	100%

**Nota:**

- 1 riduzione delle emissioni inquinanti da polveri sottili dei motori a diesel, mediante installazione di filtri attivi antiparticolato (FAP).

REDAZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Numero: 15 Data: Dicembre 2016	Il Direttore Generale