



CARTA DELLA MOBILITA'

“SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO DELLA PROVINCIA di LODI”

EDIZIONE 2017

REDAZIONE

Responsabile Qualità

DATA

Maggio 2017

APPROVAZIONE

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

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

- 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 per viaggiatori con handicap
- Informazione alla clientela
- Rete di vendita
- Grado di integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



PRESENTAZIONE

RIFERIMENTI NORMATIVI

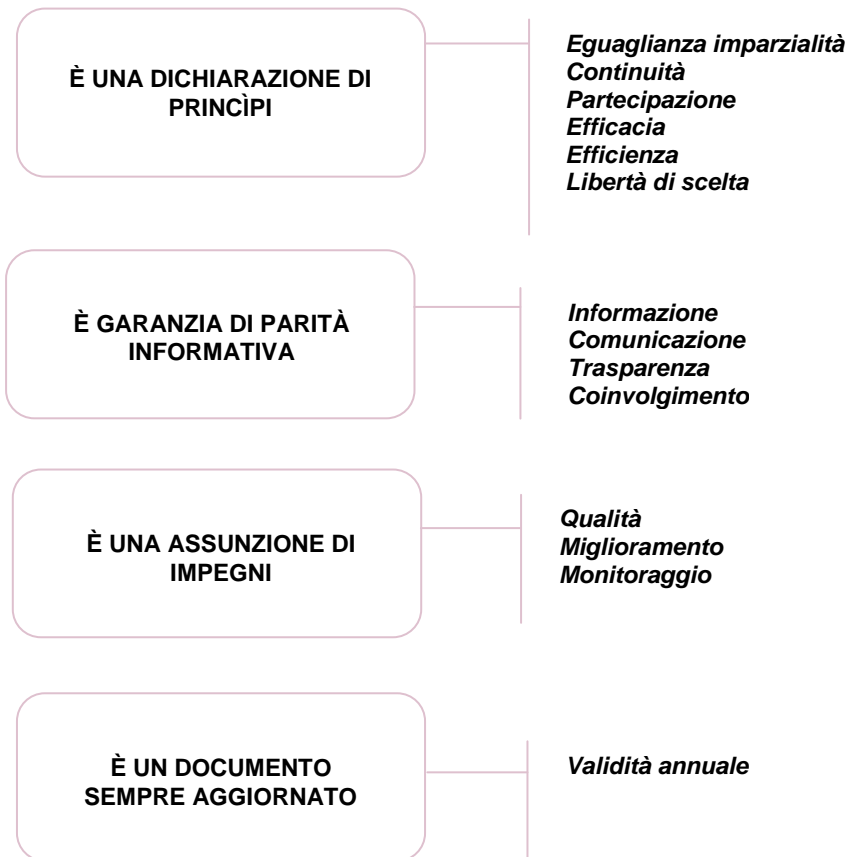
La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi; il **quadro normativo** di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 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).
- Legge n. 281 del 30.07.1998: "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- 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)*".
- 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*".
- Regolamento UE 181/ 2011 diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

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	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



PRINCÌPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dalla Provincia di Lodi 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 Servizi per la Mobilità Spa.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



PROFILO AZIENDALE
Aggiornamento al 31 dicembre 2016

COSTITUZIONE

LINE - Servizi per la Mobilità è una Società per Azioni costituita il 3 agosto 2001 a capitale interamente privato.

ATTIVITA'

LINE svolge le seguenti attività:

- ✓ trasporto persone: trasporto pubblico locale (linee urbane 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)
- ✓ segnaletica stradale

STRUTTURA

LINE ha un organico di 333 dipendenti così suddivisi:

Dirigenti:	2
Quadri:	6
Impiegati:	23
Addetti all'esercizio compresi verificatori	14
Addetti alla manutenzione:	10
Operai area mobilità:	8
Operatori di esercizio:	270

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



LINE Servizi Per La Mobilità S.p.A. opera su 17 siti, due dei quali costituiscono, rispettivamente, la sede legale e la sede secondaria; gli altri sono distaccamenti periferici:

Sede legale:	Via Donegani n. 21 27100 PAVIA	Esercizio Pavia Movimento Pavia Call center Centralino
Sede secondaria:	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
Distaccamenti Periferici (Depositi):	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), San Colombano al Lambro (MI), Cernusco Sul Naviglio (MI), S. Angelo Lodigiano (LO), Graffignana (LO).	

LINE Servizi per la Mobilità S.p.A. ha in dotazione n° 228 autobus, così distribuiti:

⇒ Urbano	100
⇒ Suburbano	23
⇒ Interurbano	99
⇒ Noleggio	6

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



POLITICA INTEGRATA QUALITÀ AMBIENTE, SICUREZZA E SICUREZZA DEL TRAFFICO STRADALE

La Direzione ha adottato una politica orientata al miglioramento continuo delle attività svolte, supportata dall'approccio sistemico nella gestione dei processi aziendali, la leadership di ogni livello organizzativo aziendale per garantire unità d'intenti e d'indirizzi, lo spirito partecipativo che caratterizza tutti i collaboratori, il rispetto e la valorizzazione del contesto sociale in cui LINE Servizi per la Mobilità Spa è inserita.

A tal fine LINE Servizi per la Mobilità Spa, coerentemente a quanto sopra, puntando anche ad uno sviluppo diffuso sul territorio, ha deciso di attivare e mantenere attivo il sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Sicurezza del Traffico Stradale in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001, UNI EN 13816 e UNI ISO 39001.

L'obiettivo primario della Società è quello di offrire alla propria Clientela servizi di qualità, mediante l'ausilio di mezzi confortevoli e nel rispetto delle norme di sicurezza (D.lgs. 81/08 e smi), Stradale (Codice della Strada) ed Ambientale (D.Lgs. 152/06 e smi) garantendo la regolarità del trasporto ed impiegando personale qualificato.

Ecco perché LINE Servizi per la Mobilità Spa si impegna fortemente per diffondere la comunicazione con la Clientela attraverso la Carta della Mobilità che viene aggiornata e distribuita ogni anno e contiene i risultati raggiunti e gli impegni futuri su tutti i vari aspetti che caratterizzano la qualità del servizio erogato. Partecipa, quando necessario, alla vita delle associazioni di categoria con Seminari, Meeting e Corsi di formazione.

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, Sicurezza negli ambienti di lavoro e Stradale;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa sia quella relativa la salute e sicurezza, sia la sicurezza del traffico stradale, 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, UNI EN 13816 e UNI ISO 39001 assunta a riferimento nonché alla legislazione cogente;
- Garantire il rispetto delle prescrizioni, delle leggi e dei regolamenti afferenti l'attività svolta (legislazione vigente e conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN 13816, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001 e UNI ISO 39001 sottoscritte volontariamente dall'azienda);
- Garantire e tutelare la soddisfazione del cliente-utente, in relazione alle sue aspettative implicite ed esplicite (impegno al continuo miglioramento delle proprie prestazioni in materia di qualità progettata ed erogata del servizio, soddisfazione del cliente, intesa come qualità attesa e percepita, prevenzione e protezione in ambito ambientale, nella sfera della salute e sicurezza e nella sicurezza del traffico stradale; monitoraggio costante degli aspetti ambientali e dei rischi per la salute e sicurezza legati alle attività lavorative svolte a livello di decisioni strategiche, sia nelle singole attività operative svolte direttamente o tramite fornitori e collaboratori);
- Destinare adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



- 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;
- 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.
- Accrescere la tutela ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità di impresa in caso di incidente.

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, applicando via via la qualità dei servizi secondo quanto indicato nella UNI EN 13816;
- 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

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



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:

- L'identificazione e la valutazione dei rischi di infortunio connessi alle attività lavorative e alle sedi di lavoro;
- La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del personale coinvolto nelle attività aziendali attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
- Il controllo del rapporto, sotto il profilo della sicurezza, con le ditte/impresе operanti presso le sedi della Società;
- La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del personale della Società e delle ditte/impresе operanti al suo interno;
- Il rispetto di leggi e norme seguendo la loro evoluzione;
- La definizione di obiettivi di miglioramento della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro e la verifica del loro conseguimento attraverso il monitoraggio dei rischi e delle cause di infortunio;
- Il coinvolgimento del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza per l'attuazione di un efficace sistema di miglioramento continuo.

Obiettivi per la Sicurezza del traffico stradale

- L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi alla sicurezza del traffico stradale;
- La riduzione dei fattori di rischio per la sicurezza del traffico stradale attraverso l'adozione delle misure tecnico organizzative più appropriate;
- La riduzione del numero degli incidenti;
- La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del traffico stradale al personale della Società;
- La potenziale riduzione dei rischi di eventuali citazione legale per negligenza;
- La riduzione dei costi per la riparazione dei propri mezzi;
- Il miglioramento dell'immagine aziendale nei confronti del committente;
- La fiducia dei Viaggiatori e degli Utenti della strada.

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 si che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e 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;

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



- 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 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

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

RETE DI ESERCIZIO

Aggiornamento al 31 Dicembre 2016

TERRITORIO SERVITO

Struttura del territorio:	pianeggiante
Popolazione Residente:	229.299 abitanti
Superficie:	1.266 kmq:
Densità:	181,13 abitanti/kmq
Passeggeri trasportati (2016)	1.608.779

CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio:	LINE Servizi Per La Mobilità S.P.A. eroga il servizio pubblico di trasporto della Provincia di Lodi sulla base di un Contratto di Concessione.
------------------------	--

CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti)	
distanza media delle fermate:	853 metri	
Lunghezza della rete:	1.132,25 km	
Numero delle fermate:	898	898 con palina 887 con informazioni

Linee:

LINEA
Castelnuovo Bocca D'Adda – Codogno – San Donato
Castelnuovo Bocca D'Adda – Piacenza
Crema – Codogno – Piacenza – Dir. Casalpusterlengo
Montanaso - Lodi
Borgo San Giovanni – Milano con diramazione
San Colombano al Lambro - Codogno
Lodi Vecchio Vidardo – Sant'Angelo Lodigiano
Villavesco - Milano
Vizzolo Predabissi - Lodi
Codogno – Ospedaletto - Lodi
Castiraga Vidardo – Lodi Vecchio - Lodi
Paullo – Cervignano – Lodi dir. Mulazzano M3
Parma - Milano
Milano – S.Rocco al Porto (*)

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



LINEA

Valera Fratta – Melegnano – Milano (*)

(*) Linee effettuate in pool con la Società STAR LODI S.p.A.

copertura:	361 giorni di trasporto nell'arco dell'anno
fasce orarie:	dalle 04.30 alle 23.30 nei giorni feriali dalle 06.00 alle 20.00 nei giorni festivi
velocità commerciale:	35,52 km/h
festività:	il servizio è sospeso nei giorni 1° Gennaio, 1° Maggio, 15 Agosto, 25 Dicembre.
sciopero:	il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: da inizio servizio alle ore 09.00 e dalle ore 12.30 alle ore 14.30.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

DOCUMENTI DI VIAGGIO

TIPOLOGIE E TARIFFE

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dalla Provincia di Lodi sulla base delle indicazioni normative della regione Lombardia:

Tipologia	biglietto ordinario di corsa semplice
Validità	durata del viaggio
Viaggio	una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Prezzo	è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla lunghezza del viaggio (percorrenza chilometrica). Sul biglietto è riportato il numero di riferimento
Vigenza	dal 9 dicembre 2003
Note	A) I biglietti sulle linee integrate LINE/STAR: ⇨ Valera Fratta – Melegnano – Milano ⇨ Milano – San Rocco al Porto ⇨ sono gestite da STAR

Tipologia	biglietto di corsa semplice multicorse (carnet di 10 biglietti)
Validità	durata del viaggio
Viaggio	una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Prezzo	è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla lunghezza del viaggio (percorrenza chilometrica). Sul biglietto è riportato il numero di riferimento
Vigenza	dal 9 dicembre 2003

Tipologia	abbonamento settimanale 5 giorni
Validità	5 giorni a scelta del cliente, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo la relazione riportata sulla tessera di riconoscimento
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Obblighi	riportare sull'abbonamento il numero di tessera e la settimana di validità- annullare i giorni di non utilizzo barrando le relative caselle nell'apposita tabella
Prezzo	è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla lunghezza del viaggio (percorrenza chilometrica). Sul biglietto è riportato il numero di riferimento
Vigenza	dal 1° gennaio 2012

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

Tipologia	abbonamento settimanale 5 giorni studenti
Validità	Da lunedì a venerdì senza limiti di orari e di più corse
Viaggio	una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo la relazione riportata sulla tessera di riconoscimento
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Obblighi	riportare sull'abbonamento il numero di tessera e la settimana di validità
Prezzo	è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla lunghezza del viaggio (percorrenza chilometrica). Sul biglietto è riportato il numero di riferimento
Vigenza	dal 1° gennaio 2012

Tipologia	abbonamento settimanale a vista 7 giorni
Validità	7 giorni nella settimana di appartenenza, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo la relazione riportata sulla tessera di riconoscimento
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Obblighi	riportare sull'abbonamento il numero di tessera e la settimana di validità
Prezzo	è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla lunghezza del viaggio (percorrenza chilometrica). Sul biglietto è riportato il numero di riferimento
Vigenza	dal 1° gennaio 2012

Tipologia	abbonamento mensile a vista (M)
Validità	▸ dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento
Viaggio	una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo la relazione riportata sulla tessera di riconoscimento
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Obblighi	▸ riportare sull'abbonamento il numero di tessera ed il mese di validità
Prezzo	è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla lunghezza del viaggio (percorrenza chilometrica). Sul biglietto è riportato il numero di riferimento
Vigenza	dal 9 dicembre 2003
Note	A) I biglietti sulle linee integrate LINE/STAR: ⇨ Valera Fratta – Melegnano – Milano ⇨ Milano – San Rocco al Porto ⇨ sono gestite da STAR

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



Tipologia	abbonamento annuale 12 mesi
Validità	12 mesi consecutivi dalla data di rilascio alla data di scadenza indicata sul frontespizio documento
Viaggio	una o più linee necessarie per congiungere la località di origine con quella di destinazione, secondo la relazione riportata sulla tessera di riconoscimento. Consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di giorni ed orari
Convalida	non deve essere convalidato in vettura
Rilascio	direttamente dall'azienda LINE su richiesta dell'interessato
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento
Prezzo	è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla lunghezza del viaggio (percorrenza chilometrica). Sul biglietto è riportata la tariffa di riferimento.
Vigenza	dal 9 dicembre 2003
Note	A) I biglietti sulle linee integrate LINE/STAR: ⇒ Valera Fratta – Melegnano – Milano ⇒ Milano – San Rocco al Porto ↻ sono gestite da STAR

L'abbonamento annuale è rilasciato solo se si è in possesso di tessera di riconoscimento LINE. Al momento del ritiro del primo abbonamento si dovrà compilare l'autocertificazione per certificare l'iscrizione scolastica e sottoscrivere un contratto di trasporto - clausola di integrazione in caso di ulteriori aumenti tariffari.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

NUOVI TITOLI DI VIAGGIO

Con DGR 1204 del 29 dicembre 2010 Regione Lombardia ha introdotto una serie di nuovi titoli di viaggio:

Tipologia	"IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Spostamenti occasionali
Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario	E' un incentivo all'utilizzo del trasporto pubblico per gli spostamenti occasionali dei nuclei famigliari. Un adulto in possesso di un titolo di viaggio ordinario valido per la tratta oggetto dello spostamento trasporta gratuitamente 1 o più ragazzi fino a 14 anni legati da un vincolo di parentela.
Altre Caratteristiche	I rapporti di parentela validi sono genitori-figli, nonni-nipoti, zii-nipoti, fratelli. Il rapporto di parentela è autocertificabile mediante la sottoscrizione di apposito modulo. Il modulo di autocertificazione debitamente compilato è da considerarsi documento valido per accedere ai servizi di TPL ai sensi della presente offerta.
Layout	Su richiesta dell'utente, a seguito della presentazione della copia del modulo di autocertificazione, l'azienda fornirà una tessera gratuita con il layout "Io Viaggio In Famiglia" definito da Regione Lombardia, intestata al minore e riportante i nominativi degli accompagnatori appartenenti al medesimo nucleo parentale. La tessera da diritto ad usufruire dell'offerta Io Viaggio in Famiglia presso tutte le aziende di trasporto operanti in Lombardia. E' lasciata discrezionalità alle aziende se accompagnare la tessera con un titolo gratuito con layout analogo a quello dei titoli di corsa semplice/biglietti a tempo oppure se non prevedere alcun documento di accompagnamento alla tessera/modulo autocertificato.
Obblighi	Il modulo di autocertificazione deve essere scaricabile dal sito internet degli Enti Locali e delle aziende e disponibile presso i punti vendita aziendali; l'azienda deve, inoltre, prevedere almeno un punto presso cui restituire compilato il modulo per la richiesta della tessera "Io Viaggio In Famiglia".

Tipologia	"IO VIAGGIO IN FAMIGLIA" - Abbonamenti
Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario	E' un'agevolazione per le famiglie in cui uno o più utenti sono abbonati ai servizi di TPL in Lombardia. Gli abbonamenti mensili ed annuali acquistati per i figli minori di 18 anni sono soggetti ai seguenti sconti rispetto alla tariffa ordinaria: - 1° figlio a tariffa intera - 2° figlio sconto del 20% - dal 3° figlio dello stesso nucleo familiare gratuit�. Sconti e gratuit� si applicano sugli abbonamenti mensili ed annuali che abbiano la stessa validit� temporale anche se emessi da aziende diverse. L'incentivo � valido per tutti gli abbonamenti mensili ed annuali a tariffa ordinaria venduti dall'azienda in base ai percorsi ed alle tabelle tariffe vigenti. Utilizzatore: minore fino a 18 anni , sconto 20% rispetto alla tariffa intera se il minore in questione � il secondo figlio e se il primo figlio sia dotato di pari abbonamento a tariffa intera, dal terzo figlio compreso, il documento � gratuito se il primo e secondo figlio sono dotati di pari documento.
Altre Caratteristiche	I figli devono appartenere allo stesso nucleo famigliare. Il rapporto di parentele � autocertificabile mediante il modulo scaricabile dal sito internet: www.lineservizi.it Lo sconto del 20% per l'acquisto dell'abbonamento per il secondo figlio, viene applicato sull'abbonamento venduto a tariffa inferiore rispetto al primo abbonamento. Nel caso di acquisto di un numero di abbonamenti superiore a due, dal 3° figlio in poi viene riconosciuta la gratuit� sul prezzo dell'abbonamento avente comunque prezzo inferiore rispetto al prezzo dell'abbonamento sul quale viene riconosciuto lo sconto del 20% per il 2° figlio. All'atto della richiesta di ogni singolo abbonamento si dovranno presentare i titoli di viaggio degli altri beneficiari.
Layout	il layout rimane quello ordinario dei titoli.
Obblighi	Il modulo di autocertificazione deve essere scaricabile dal sito internet degli Enti Locali e delle aziende e disponibile nei punti vendita aziendali, rilevabili nel sito internet: www.lineservizi.it Laddove esistano agevolazioni pi� favorevoli per l'utente, le stesse devono essere mantenute in vigore.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualit�	Maggio 2017	Il Direttore Generale

Tipologia	"IO VIAGGIO IN LOMBARDIA" <i>Giornaliera - Bigiornaliera - Trigiornaliera - Settimanale</i>			
Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario	<p>Titolo di viaggio integrato con validità rispettivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi fino al termine del servizio - nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio <p>E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.</p>			
TITOLO DI VIAGGIO	1 GG	2 GG	3 GG	Settimanale
Tariffa	16 €	27 €	32,5 €	43 €
Layout	Titolo venduto su supporto magnetico e cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: www.lineservizi.it			
Obblighi	Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più i punti vendita per le altre aziende di trasporto. L'introduzione di questo titolo di viaggio verrà emessa solo dopo autorizzazione da parte degli Enti.			

Tipologia	"IO VIAGGIO IN LOMBARDIA" <i>Mensile</i>			
Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario	<p>Titolo di viaggio integrato di sola 2° classe con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento.</p> <p>E' valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale.</p> <p>Può essere utilizzata in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali.</p>			
Livello Tariffario	Livello tariffario: 107 euro			
Layout	<p>TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: www.lineservizi.it</p> <p>Costituiscono titolo di viaggio la tessera elettronica affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio In Lombardia - Mensile" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout "Io Viaggio In Lombardia" definito da Regione Lombardia e riportato sul sito internet: www.lineservizi.it</p> <p>In una prima fase sperimentale, il titolo cartaceo mensile "Io Viaggio In Lombardia" sarà stampato unicamente da TreNord.</p>			
Obblighi	Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.			

Tipologia	"IO VIAGGIO IN LOMBARDIA" <i>Trimestrale ed Annuale</i>			
Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario	<p>Titoli di viaggio integrati di solo 2° classe con validità dal primo giorno del mese. Sono validi su tutti i mezzi di trasporto pubblico regionale con le sole eccezioni già previste per il titolo "Io viaggio ovunque in Lombardia" mese.</p> <p>Possono essere utilizzati, in abbinamento alla CartaPlus Lombardia annuale, per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express ed alla prima classe dei treni regionali..</p>			
Livello Tariffario	<p>E' confermato l'attuale livello tariffario del CRT a tariffa intera trimestrale e annuale corrispondente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 308 euro a trimestre - 1.027,50 euro all'anno 			
Layout	<p>TreNord emetterà su richiesta dell'utente una tessera elettronica gratuita con layout "Io Viaggio" definito da Regione Lombardia come riportato nel sito internet: www.lineservizi.it</p> <p>Costituisce titolo di viaggio la CRS integrata con le funzionalità per il settore trasporti affiancata dalla ricevuta di ricarica del titolo "Io Viaggio in Lombardia - Trimestrale/Annuale" oppure affiancata dal titolo cartaceo con layout definito da Regione Lombardia.</p>			
Obblighi	Disponibilità presso tutte le biglietterie ferroviarie regionali ed emettitrici automatiche SBME, più un congruo numero di punti vendita per le altre aziende di trasporto, fatto salvo fase sperimentale, come sopra riportato.			

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

Tipologia	"IO VIAGGIO TRENO-CITTA"
Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario	Abbonamento mensile a vista integrato di 1° e 2° cl. asse a tariffa TUR con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente l'utilizzo di servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa Unica Regionale (TUR), e l'uso dei servizi a tariffa comunale nei comuni capoluogo con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus, funicolare e filobus)
Livello Tariffario	La tariffa dell'abbonamento mensile "Treno-Città" è ottenuta sommando due componenti. La prima componente è la tariffa TUR mensile dei servizi ferroviari di I e II classe. La seconda componente è relativa all'abbonamento mensile a vista urbano, con sconto del 30%. La tariffa mensile è arrotondata ai 50 centesimi più prossimi. I livelli tariffari dell'abbonamento mensile sono aggiornati, una sola volta all'anno, all'atto di modifiche dei livelli tariffari delle due componenti che lo compongono. La tariffa viene aggiornata annualmente dall'Ente competente sui servizi comunali, sulla base delle tariffe deliberate da Regione relative ai servizi ferroviari; l'ente trasmette i nuovi livelli tariffari a Regione, almeno 15 giorni prima della modifica tariffaria.
Layout	Il layout è definito congiuntamente dalle aziende interessate ma deve obbligatoriamente prevedere: il marchio di "Lombardia in Movimento", "Io Viaggio Trenocittà" secondo le specifiche previste dai rispettivi manuali d'uso del marchio definiti con successivo atto. Il titolo di viaggio è da utilizzare in affiancamento alla tessera gratuita come riportato nel sito internet: www.lineservizi.it e rilasciata da Trenord.
Obblighi	Presso i punti vendita degli abbonamenti urbani per le aziende urbane; sulla rete di vendita ferroviaria in tutte le biglietterie Trenord e nelle emettitrici automatiche del sistema SBME.

Tipologia	IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA
Descrizione del titolo di viaggio e livello tariffario	Il nuovo abbonamento mensile integrato per muoversi su tutti i mezzi pubblici della propria provincia: - 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
Livello Tariffario	Abbonamento mensile integrato Ideale per chi utilizza più mezzi pubblici per raggiungere due località della stessa provincia, ha tariffe differenti per i diversi ambiti provinciali: - 75 euro al mese per Como, Lecco, Lodi, Sondrio e Varese - 81 euro per Cremona, Mantova e Pavia - 86 euro per Bergamo, Brescia e Milano+Monza e Brianza (che sono considerate insieme). 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. Ad esempio: il mensile integrato Ovunque in Provincia Milano+MonzaBrianza può essere utilizzato per viaggiare fra Milano e Turbigo (MI) con i treni della linea Milano-Saronno-Novara di Trenord, anche se il servizio attraversa località situate in provincia di Varese (Saronno).
Obblighi	Si acquista presso: - le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano, - la principale stazione ferroviaria di ogni provincia - le rivendite aziendali degli abbonamenti di tutte le aziende sulle quali il titolo è valido - i ns. punti vendita aziendali di Line Servizi Spa rilevabili nel sito internet: www.lineservizi.it

Per ulteriori informazioni visita il sito dedicato della Regione Lombardia: www.ioviaggio.regione.lombardia.it

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



TITOLI DI GRATUITÀ

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".

In base alla citata normativa, la Regione Lombardia rilascia le seguenti tessere di riconoscimento (personali con fotografia):

- tessera regionale di circolazione gratuita;
- tessera regionale a tariffa agevolata;
- tessera regionale a tariffa intera;
- tessera regionale a tariffa ridotta.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il call center regionale che risponde al numero verde 840.00.00.08 (per chiamate da telefoni fissi della Lombardia) o telefonare al numero 02.67087474 negli altri casi.

TESSERE DI RICONOSCIMENTO

La tessera di riconoscimento è un documento necessario per i titoli di viaggio nominativi, ossia gli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali, in relazione ai quali la tessera ne assicura la non cedibilità.

Al viaggiatore che fa richiesta di abbonamento, LINE consegna quindi un modulo (Richiesta Tessera di Riconoscimento per Abbonamento) da sottoscrivere per l'accettazione delle norme generali in esso contenute. Successivamente alla compilazione e sottoscrizione del modulo, LINE rilascia al cliente la tessera di riconoscimento necessaria per l'acquisto del tagliando settimanale o mensile.

Il rilascio della tessera è subordinato al pagamento di un importo pari a 5 volte la tariffa minima (01) del biglietto di corsa semplice (€ 6,50) e la sua validità è di 3 anni a partire dalla sua emissione, fatta eccezione per quella necessaria per l'acquisto dell'abbonamento mensile ultrasessantenni, che non ha scadenza.

In caso di smarrimento, furto o cambio di percorso, si può ottenere il duplicato della tessera, previo pagamento di un importo pari a 5 volte la tariffa minima del biglietto di corsa semplice, previa esibizione della denuncia o di altra pertinente documentazione.

Il numero della tessera di riconoscimento deve essere riportato in modo indelebile sul tagliando dell'abbonamento a cura dell'utente, 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.

Solo in caso di necessità, il tagliando può essere accompagnato da un documento personale diverso dalla tessera (ad esempio la carta di identità).

PUNTI VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo LINE ed elencati sul sito internet www.lineservizi.it.

RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO NON UTILIZZATI

Il rimborso dei titoli di viaggio non utilizzati è ammesso su richiesta del cliente, che deve essere indirizzata a LINE per iscritto. Il rimborso è riconosciuto:

- per gli abbonamenti annuali, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito; la richiesta di rimborso deve essere effettuata prima della scadenza dell'abbonamento;

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



- 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 telefonando al numero 0382.469.293).
- 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.

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.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

Sanzioni amministrative a decorrere dal 1° Febbraio 2014

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 130,00 € (pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima TUR – Tariffa Unica Regionale Regione Lombardia)				
	IMPORTO €	SPESE AMMINISTRATIVE €	BIGLIETTO €	TOTALE €
Se pagata entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	43,30	15,00	1,30	59,60
Se pagata entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notifica	30,30	15,00	1,30	46,60
Se pagata all'atto della contestazione	30,30	-----	1,30	31,60
Se pagata oltre 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica	130,00	15,00	1,30	146,30
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	
N°	LEGGI E DELIBERE
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.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

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 - Servizio Urbano di Casalpusterlengo - Servizio Urbano di Cernusco sul Naviglio - Servizio extraurbano della Provincia di Lodi - Servizio extraurbano della provincia di Cremona	LINE – Via Cavallotti 62 – 26900 LODI	Dal Lunedì al Venerdì feriali	- Dalle ore 9,00 alle ore 12 - Dalle ore 14,00 alle ore 16,00
Per le sanzioni relative a: - Servizio Urbano di Pavia - Servizio Urbano di Vigevano	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

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 "Io viaggio ovunque in Lombardia" – "Io viaggio ovunque in Provincia".

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



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
- per PEC 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	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

SERVIZIO INFORMAZIONI

CONTATTI		
Call center	<i>Numero verde</i> 800. 111717	<i>Operativo solo per informazioni sul servizio</i> <ul style="list-style-type: none">- dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 17.00;- sabato nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00.
	<i>Centralino:</i> 0382.469.293	
Ufficio Affari Generali	<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>	info@lineservizi.it
Sede legale	<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
Sede secondaria	<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 Amministrativa Direzione del Personale Direzione di Esercizio Affari Generali e Giuridici Qualità Ambiente Sicurezza Esercizio Lodi Cremona Movimento Lodi Cremona Settore Tecnico e Comunicazione Settore Autoriparazione

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



E-mail	info@lineservizi.it
Sito internet	<p>www.lineservizi.it</p> <p>Informazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Linee ▪ Orari ▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe) ▪ Rete di vendita ▪ Avvisi alla clientela ▪ Contatti ▪ Carta della Mobilità ▪ Segnalazioni e reclami ▪ Condizioni generali di viaggio ▪ Link istituzionali ▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi)
Orari alle fermate	A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, rivendite, telefoni ed indirizzi LINE.
Avvisi alla clientela	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • Hanno il seguente contenuto minimo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti, ✓ la dizione "Avviso alla clientela", ✓ l'oggetto, ✓ eventuali riferimenti, ✓ scadenza/validità, ✓ luogo e data di emissione, ✓ settore emittente. • Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> ✓ affissione alle paline di fermata, ✓ affissione a bordo degli autobus, ✓ pubblicazione sul sito internet, ✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).

RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

Il reclamo	<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"> ▪ omissioni di corsa/fermata ▪ omissioni e carenze connesse alla vendita dei documenti di viaggio ▪ omissioni e carenze di informazioni ▪ omissioni e carenze concernenti l'integrazione modale ▪ anticipi/ritardi ▪ irregolarità di guida ▪ inadeguatezza degli aspetti relazionali e comportamentali ▪ inadeguatezza dei mezzi (pulizia, manutenzione, comfort, eccetera) ▪ inadeguatezza degli impianti di fermata ▪ sovraffollamento ▪ disagi per nuovi orari ▪ inquinamento <p>Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a LINE altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.</p>
-------------------	---

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

Presentazione	<p>Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefonicamente, ai seguenti recapiti: <ul style="list-style-type: none"> - numero verde 800.11.17.17, attivo dal: dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 17.00; sabato nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00. • personalmente o per iscritto, 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62, (telefax: 0371.67016) • in forma elettronica, utilizzando il modulo visualizzato sulla pagina "Diritto di parola" del sito internet LINE (www.lineservizi.it), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica info@lineservizi.it
Riscontro	<p>I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio Affari Generali e Giuridici di LINE (AG).</p> <p>Il riscontro può essere scritto o telefonico, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro trenta giorni 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

Disservizi	<p>LINE prevede forme di rimborso e di indennizzo forfetario nei seguenti casi, imputabili alla propria organizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 60 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale; 2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista oltre 60 minuti.
Esclusioni	<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>
Indennizzo e rimborso	<p>Nei casi accertati di disservizio sopra descritti, al cliente sarà rimborsato il prezzo del biglietto acquistato e, in caso di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento;</p> <p>Qualora il cliente, a causa dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto per motivi improrogabili e dimostrabili ad effettuare o proseguire il viaggio utilizzando altri mezzi di trasporto, LINE concorrerà alle spese sostenute, previa esibizione della relativa documentazione, rimborsando al cliente un importo fino ad un massimo di cinque volte il costo del biglietto corrispondente alla tratta non effettuata.</p> <p>Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a LINE entro 7 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"> • I- 26900 LODI (LO), Via Felice Cavallotti n. 62 (telefax: 0371.67016) • e-mail info@lineservizi.it <p>Le richieste inviate oltre i 7 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	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	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)
- 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, 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 la clientela 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

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;
- ✓ 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;
- ✓ non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ non danneggiare e non sporcare i mezzi e le infrastrutture;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ non trasportare cose e/o animali senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dalla Società;

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



- ✓ 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;
- ✓ 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 se stessi e per tutti quelli che viaggiano.

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.
- Tutte le fermate sono a richiesta; il viaggiatore pertanto 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.
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.
- La salita è consentita solo dalla porta anteriore.

Titoli di viaggio

- I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere preacquistato presso i punti vendita autorizzati o acquistato in vettura direttamente dal conducente.
- 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.
- 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. L'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento, riportante i dati del passeggero ed il numero dell'abbonamento.
- 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.
- Il rimborso dei titoli di viaggio è ammesso con le seguenti modalità:
 - biglietto ordinario di corsa semplice: rimborso del 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterate.
 - biglietto multicorse 10 viaggi: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti.
 - abbonamento settimanale a vista 5 giorni: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obliterate. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento.
 - Abbonamento settimanale a vista 7 giorni: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti. Il rimborso deve essere richiesto entro il martedì della settimana di riferimento
 - abbonamento mensile a vista: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito.
 - abbonamento annuale a vista: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito.
 - per l'abbonamento annuale scolastico (TESSERONE), nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- In caso di adeguamento tariffario il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo pari a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.
- Le richieste di rimborso devono essere indirizzate alla Direzione Generale di LINE (26900 LODI – Via Felice Cavallotti n. 62).
- E' vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e, dopo l'inizio del viaggio, la cessione dei titoli di viaggio non nominativi.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



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. Eventuali passeggini e carrozzine per bambini devono essere ripiegati, in modo da non recare danno agli altri viaggiatori e ingombro per il passaggio.

Trasporto di animali

- E' 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 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, 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 colli devono essere posati sul pavimento, in posizione tale da non ingombrare i passaggi.
- La perdita e l'avaria al 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 articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
- E' vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengano materie infiammabili, esplosivi, acidi corrosivi e che siano sudici od esalino odori penetranti.

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 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 ed ai mancorrenti.
- Vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la loro custodia.

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 generalità

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 di pubblico servizio.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale



Divieti

Al viaggiatore è vietato:

- Salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento.
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- Occupare, senza averne diritto, i posti prenotati e i posti riservati a mutilati ed invalidi.
- Parlare al conducente (con esclusione delle persone prive della vista).
- Fumare e disturbare gli altri viaggiatori.
- Esercitare attività di commercio o attività pubblicitaria senza il consenso di LINE.
- Insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli.
- Salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili.
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte.
- Gettare qualsiasi oggetto dal veicolo.

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.

Il ritiro può essere effettuato presso gli Uffici di Lodi, Via Felice Cavallotti n. 62, telefono 0371.449122, aperti dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 18.00 ed al sabato dalle 7.00 alle 13.00.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli uffici aziendali per un periodo compreso tra un minimo di 7 giorni ed un massimo di 30 giorni e quindi consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Lodi qualora non reclamati dal legittimo titolare.

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 avere 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, 62 – 26900 Lodi – Tel. 0382.469293, fax 0371.67016, e-mail info@lineservizi.it.

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	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.

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: l'obiettivo dell'anno precedente (**2016**), il valore effettivamente conseguito nell'anno (**2016**), calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per il **2017**.

Il **voto medio di soddisfazione complessiva** è risultato pari a **7,99** (l'anno precedente era = **7,62**) su una scala da 1 a 10, leggermente in diminuzione rispetto l'anno precedente.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Incidentalità mezzi di trasporto	n° sinistri ogni 10.000 km	≤ 0,09	0,11	≤ 0,11
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	N° sinistri passivi ogni 10.000 km (nota 1)	≤ 0,03	0,06	≤ 0,06
Anzianità media dei mezzi	età parco mezzi	≤ 9,43	9,88	≤ 9,88
Percezione complessiva sicurezza del viaggio	% di clienti soddisfatti	≥ 96,30%	98,60%	≥ 98,60%

Nota 1: *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	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Denunce (furti, danni, molestie)	n° denunce ogni 100.000 viaggiatori	0	0	0
Percezione complessiva sicurezza patrimoniale e personale	% di clienti soddisfatti	≥ 98%	98,90%	≥ 98,90%

REGOLARITA' DEL SERVIZIO (E PUNTUALITA' DEI MEZZI)

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Regolarità del servizio	% corse effettuate/corse programmate	≥ 99,89%	99,99%	≥ 99,99%
Velocità commerciale	Km/h	35,84	35,52	35,52
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0-15')	≥ 99,98%	99,99%	≥ 99,99%
	% autobus in ritardo (0-15')	0%	0%	0%
Puntualità nelle ore rimanenti	% autobus in orario (0-15')	100%	100%	100%
	% autobus in ritardo (0-15')	0%	0%	0%
Percezione complessiva regolarità e puntualità servizio	% di clienti soddisfatti	≥ 91,70%	97,10%	≥ 97,10%

PULIZIA DEI MEZZI

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri per ogni mezzo	1	1	1
Disinfestazione igienizzazione / anno	^e fn°Cicli anno	2	2	2
Percezione complessiva pulizia mezzi e strutture	% di clienti soddisfatti	≥ 77,60%	84,50%	≥84,50%

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Affollamento dei mezzi	posti offerti totali/viaggiatori ogni 10.000 chilom.	≥ 39,79	41,77	≥ 41,77
Climatizzazione	% mezzi sul totale	≥ 97,62%	98,80%	≥ 98,80%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale	≥ 22,62%	21,69%	≥ 21,69%
Percezione complessiva confortevolezza del viaggio	% di clienti soddisfatti	≥ 90,4%	95%	≥ 95%

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Autobus con scivolo estraibile	% di mezzi sul totale	≥ 96,43%	95,18%	≥ 95,18%
Percezione complessiva servizi viaggiatori handicap	% di clienti soddisfatti	≥ 87,10%	93,30%	≥ 93,30%

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Tempestività	fascia oraria di operatività del numero verde	8.00 – 17.00 L/V 8.00 -13.00 S	8.00 – 17.00 L/V 8.00 -13.00 S	8.00 – 17.00 L/V 8.00 -13.00 S
Diffusione orari alle fermate	% sul totale delle fermate	100%	100%	100%
Percezione complessiva informazione alla clientela	% di clienti soddisfatti	≥ 80,30%	89,30%	≥ 89,30%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Percezione complessiva (cortesia, riconoscibilità, competenza)	% di clienti soddisfatti	≥ 94,80%	98%	≥ 98%

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale

SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Punti vendita	n° punti aperti ogni 1.000 residenti	140 punti vendita circa	140 punti vendita circa	140 punti vendita circa
Percezione complessiva servizio sportello	% di clienti soddisfatti	≥ 92%	97,50%	≥ 97,50%

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Coincidenze con il servizio ferroviario ed altre modalità	n° corse intermodali/totale corse	7,06%	7,06%	7,06%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti	≥ 83,40%	91,10%	≥ 91,10%

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE	CALCOLO	OBIETTIVO 2016	VALORE 2016	OBIETTIVO 2017
Mezzi alimentati con gasolio ecologico: gasolio a basso tenore di zolfo (10 parti per milione) – BTZ 10 ppm	% di mezzi sul totale	100%	100%	100%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 0 - 1	% di mezzi sul totale	0%	0%	0%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 2	% di mezzi sul totale	0%	0%	0%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 3	% di mezzi sul totale	≤ 8,33%	7,23%	≤ 7,23%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 4	% di mezzi sul totale	0%	0%	0%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO 5	% di mezzi sul totale	≤ 83,33%	81,93%	≤ 81,93%
Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 6 - EEV	% di mezzi sul totale	≥ 8,33%	10,84%	≥ 10,84%
Percezione complessiva grado di integrazione modale	% di clienti soddisfatti	≥ 80,90%	92,80%	≥ 92,80%

REDAZIONE	DATA	APPROVAZIONE
Responsabile Qualità	Maggio 2017	Il Direttore Generale