

Carta Della Mobilità 2023



0

Carta Della Mobilità 2023

INDICE

2. PREMESSA
3. PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ
4. RIFERIMENTI NORMATIVI
5. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELL'OFFERTA DI SERVIZIO
8. IL SISTEMA TARIFFARIO
14. LE RIVENDITE
20. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI VIAGGIO
21. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI
22. DIVIETI SISTEMATICI
23. TRASPORTO PASSEGGINI, BICICLETTE E MONOPATTINI
24. RISARCIMENTI, OGGETTI RINVENUTI
25. SANZIONI
28. CUSTOMER CARE
29. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
30. PRESENTAZIONE DEI RECLAMI
31. ANALISI SEGNALAZIONI E RECLAMI PERIODO ANNO 2023
34. RIMBORSI
35. ASSICURAZIONE, QUALITÀ CERTIFICATA
36. PARCO BUS
37. STANDARD DI QUALITÀ



Carta Della Mobilità 2023

PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, è stato adottato dalla Azienda Movibus Srl in attuazione dell'art.2, comma 2 della legge 11 luglio 1995 n.273, sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998. La carta della mobilità è stata pubblicata ad OTTOBRE e comunicata agli Utenti mediante la pubblicazione in versione integrale sul sito internet aziendale www.movibus.it.

2



Carta Della Mobilità 2023

PRINCIPI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra le Aziende che offrono servizio di trasporto pubblico ed i Clienti che ne fruiscono. Essa rappresenta un impegno nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti coerentemente con quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98. MOVIBUS si impegna ad erogare il servizio di trasporto in affidamento da AGENZIA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia in ottemperanza ai seguenti principi:

3

- **Eguaglianza e Imparzialità:** garantire l'accessibilità al servizio di trasporto a tutta la Clientela, senza effettuare discriminazioni ed iniquità.
- **Continuità e regolarità:** garantire quotidianamente un servizio affidabile, continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà aziendale.
- **Efficienza ed Efficacia:** utilizzare, compatibilmente con le risorse disponibili, adeguate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali al fine di operare in un'ottica di soddisfazione del Cliente.
- **Partecipazione:** favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine si riconosce al Cliente il diritto di ottenere tutte le informazioni sul servizio, di inoltrare richieste, proposte e reclami.
- **Rispetto dell'ambiente:** rispettare e migliorare continuamente le prestazioni ambientali.
- **Trasparenza:** promuovere la trasparenza sul livello di servizio offerto e sulla gestione attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei suoi contenuti.

Carta Della Mobilità 2023

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Mobilità MOVIBUS è stata redatta in conformità alle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- 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 della Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n° 7/17698 “Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l’affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dal 01 gennaio 2003”.
- Contratto di servizio relativo all’affidamento dell’esercizio di trasporto pubblico locale automobilistico interurbano denominata Lotto 6 (Dal 11 luglio 2017 la competenza Amministrativa è migrata da Città Metropolitana di Milano ad Agenzia del Trasporto Pubblico Locale della città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia).

Carta Della Mobilità 2023

Il Servizio

Il territorio denominato LOTTO 6 è servito da 24 autolinee interurbane. Sull'area insistono circa ottocento fermate, con otto interscambi ferroviari (Magenta, Legnano, Parabiago, Vanzago, Rho, Pregnana Milanese, Vittuone, Castano Primo e Santo Stefano Ticino) e TRE con la metropolitana (M1 Molino Dorino, Lampugnano, Cadorna M1 e M2). La percorrenza annua AUTORIZZATA a circa 6 milioni e 230 mila bus-km anno a cui vanno sommati 62.000 km/anno esercitati sulla linea di area urbana 424 avuta in affidamento da ATM SpA

6

Il Territorio servito

MOVIBUS copre linee di grande interesse, segnaliamo in particolare 3 linee portanti radiali in direzione Capoluogo; z620 Magenta – Milano che si sviluppa lungo l'asse della EX Strada Statale SS11 conosciuta come "la Via Novara", z601, z602 e z603 che collegano il legnanese e il rhodense con Milano sia via Sempione SS33 che via autostrada (A8), z649 che collega i paesi del Bustese e Arlunese con Milano. Quattro sono i depositi operativi: San Vittore Olona, Busto Garolfo, Pero e Magenta



Carta Della Mobilità 2023

ELENCO LINEE

LINEA	Descrizione tratta	LINEA	Descrizione tratta
z601	Milano - Legnano via Sempione	z622	Cuggiono - Inveruno - Osona - Vittuone
z602	Legnano - Milano via Autostrada	z625	Busto Garolfo - Busto Arsizio
z603	Cerro M. - S.Vittore O. - Nerviano - Milano diretto A8	z627	Inveruno - Arconate - Busto G. - Villa Cortese - Legnano
z606	Cerro M. - Rho - Milano	z636	Inveruno - Vanzaghello - Magnago - Legnano
z611	Legnano - Canegrate - Parabiago	z641	Castano Primo - Nosate - Magenta - Corbetta
z612	Legnano - Cerro Maggiore -Lainate - Arese	z642	Magenta - Parabiago - Legnano
z616	Pregnana Milanese - Rho FS	z643	Magenta - Vittuone
z617	ORIGGIO - LAINATE - MILANO	z644	Arconate - Busto G. - Parabiago
z618	RHO - VANZAGO - ROGOROTTO	z646	Magenta - Marcallo - Cuggiono - Castano
z619	LAINATE - PARABIAGO MAGGIOLINI con dist. A Canegrate	z647	Cornaredo - Ist. G.Torno (ex Z649)
z620	Magenta - Corbetta - Vittuone - Sedriano - Cornaredo - Milano	z648	Arconate - Busto G. - Milano Via Autostrada (ex Z649)
z621	Milano - Cuggiono via autostrada	z649	Castano Primo - Busto Garolfo - Milano

Carta Della Mobilità 2023

IL SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO DEL BACINO DI MOBILITÀ (STIBM)

Dal 15 luglio 2019 entra in vigore il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) in sostituzione del Sistema Integrato Tariffario dell'Area Milanese (SITAM); esso si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città Metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza (compreso Busto Arsizio e Origgio in provincia di Varese per quanto concerne le linee di MOVIBUS)

I nuovi titoli di viaggio sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati come MOVIBUS nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del Bacino STIBM.

8

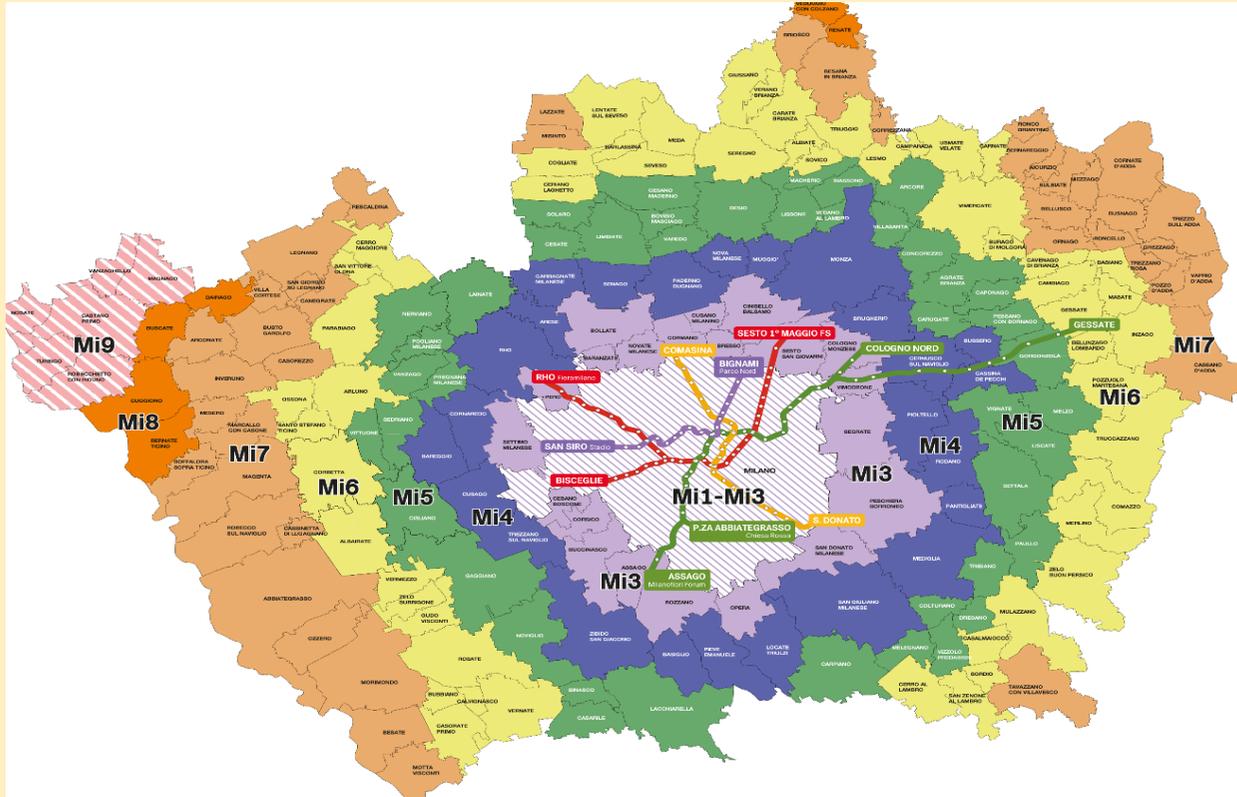
LA SUDDIVISIONE DEL TERRITORIO DEL BACINO DI MOBILITÀ IN ZONE TARIFFARIE

Nel nuovo Sistema Tariffario la città di Milano è considerata come centro del Bacino di Mobilità: il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche, ciascuna di ampiezza di circa 5 km; ogni corona rappresenta una zona tariffaria a cui è stato attribuito un codice identificativo.

La città di Milano è compresa in un'area più vasta che include i 21 comuni ad essa confinanti e la stazione di Rho Fieramilano della Linea 1 della metropolitana. Quest'area corrisponde a 3 zone tariffarie ed è identificata dai codici Mi1-Mi3; le zone tariffarie successive alla Mi3 sono identificate, in funzione della loro distanza da Milano, con un codice crescente che va da Mi4 a Mi9. Ogni comune del Bacino, con tutte le fermate e le stazioni in esso presenti, è interamente ed univocamente assegnato ad una singola zona tariffaria.



Carta Della Mobilità 2023



Carta Della Mobilità 2023

IL CALCOLO DELLA TARIFFA

La tariffa tra due località, cioè quella di origine e quella di destinazione del viaggio, è calcolata in base al numero di zone all'interno delle quali si viaggia, perciò il suo valore cresce con l'aumentare del numero di zone interessate dallo spostamento. A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone tariffarie (Mi1-Mi3) e il costo del biglietto ordinario è pari a 2,20 €. In tutti gli altri comuni del Bacino di Mobilità la tariffa minima acquistabile è pari a 2 zone e il costo del biglietto ordinario di tariffa minima è pari a 1,70 €.

Questo biglietto vale anche per spostamenti all'interno dello stesso comune e tra comuni appartenenti alla stessa zona tariffaria.

Altre opportunità del SISTEMA TARIFFARIO

Il nuovo Sistema Tariffario Integrato consente, nell'ambito della validità temporale e delle zone acquistate, di spostarsi percorrendo più tratte e combinando più mezzi, in modalità sia continuativa sia con più soste intermedie. È pertanto possibile effettuare con lo stesso biglietto viaggi di andata e ritorno, anche con più ingressi in metropolitana e sulle ferrovie Trenord. Le principali novità sono:

1. con il nuovo biglietto ordinario 3 zone Mi1-Mi3 da 2,20 €, entro i 90 minuti di validità, è possibile viaggiare in tutta la città di Milano e nei 21 comuni della zona Mi3
2. le zone di validità sono espressamente indicate sul biglietto, così come la validità oraria;
3. vengono introdotte nuove agevolazioni valide in tutto il Bacino per giovani con età inferiore a 26 anni, per senior con età superiore a 65 anni e per persone con basso reddito

Carta Della Mobilità 2023

1. PER SPOSTARSI A MILANO

Per chi utilizza i titoli occasionali (biglietti ordinari, giornalieri, 3 giorni e carnet 10 biglietti) o gli abbonamenti settimanali è necessario acquistare la tariffa di 3 zone che consente di viaggiare in tutta l'area compresa tra le zone Mi1-Mi3, inclusi i 21 comuni confinanti con Milano. Chi utilizza gli abbonamenti mensili e annuali può continuare ad acquistare gli abbonamenti urbani validi per viaggiare soltanto entro i confini di Milano.

2. PER SPOSTARSI TRA MILANO E LE LOCALITÀ EXTRAURBANE

Per questa tipologia di spostamenti è sempre necessario che la tariffa acquistata comprenda la zona Mi1. Per spostarsi tra Milano e i 21 comuni della zona Mi3 è necessario acquistare una tariffa da 3 zone Mi1-Mi3 (ad esempio il biglietto ordinario da 2,20 €). Se ci si sposta invece tra Milano e le località ubicate nelle zone Mi4, Mi5, Mi6, Mi7, Mi8 e Mi9 è necessario acquistare una tariffa da 4 a 9 zone.

3. PER SPOSTARSI TRA LOCALITÀ EXTRAURBANE

Per viaggiare tra località extraurbane è necessario acquistare una tariffa da 2 a 7 zone, in funzione del numero di zone entro le quali si viaggia.

4. PER SPOSTARSI TRA LOCALITÀ EXTRAURBANE ATTRAVERSANDO I CONFINI DI MILANO

Se lo spostamento tra località extraurbane comporta un attraversamento dei confini di Milano, è sempre necessario acquistare anche la zona tariffaria Mi1; la tariffa è pertanto pari alle zone tariffarie incluse tra Mi1 e la zona tariffaria della località più lontana da Milano compresa nello spostamento.

Carta Della Mobilità 2023

I TITOLI DI VIAGGIO

Nel nuovo Sistema Tariffario sono disponibili i seguenti titoli di viaggio ordinari:

- **Biglietto ordinario Mi1-Mi3:** la validità temporale dalla prima convalida varia con il numero di zone acquistate: 75 minuti per due zone + 15 minuti per ogni zona aggiuntiva. A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone e vale dalla prima convalida per 90 minuti;
- **Carnet 10 biglietti:** sono in vendita soltanto carnet 10 biglietti di tariffa 3 zone Mi1-Mi3 ciascuno con validità di 90 minuti. Il carnet è utilizzabile solo sui servizi di ATM e Trenord; non può essere fruito da più persone contemporaneamente;
- **Biglietto giornaliero:** vale 24 ore dalla prima convalida, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **Biglietto 3 giorni:** vale 3 giorni consecutivi dal giorno della prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **Abbonamento settimanale:** vale da lunedì a domenica di una stessa settimana fino al termine del servizio della domenica, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- **Abbonamento mensile:** vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate; a Milano rimane sempre in vendita l'abbonamento mensile urbano;
- **Abbonamento annuale:** vale dodici mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate; a Milano rimane sempre in vendita l'abbonamento annuale urbano.

Carta Della Mobilità 2023

TITOLI DI VIAGGIO AGEVOLATI E GRATUITÀ PER RAGAZZI

Nel nuovo Sistema sono disponibili in tutte le zone tariffarie i seguenti titoli di viaggio con tariffa agevolata rispetto ai titoli di viaggio ordinari:

- per giovani (NON ESISTE PIU LA CATEGORIA STUDENTI) minori di 26 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- per senior dal compimento dei 65 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- per persone appartenenti a nuclei familiari con attestazione ISEE in corso di validità non superiore a 6.000,00 €: sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario;
- **Gratuità per ragazzi (anche se non accompagnati) minori di 14 anni.** Per gli abbonamenti urbani sono in vigore particolari agevolazioni; informazioni sul sito www.atm.it.

13

IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA (D.G.R. 1204 del 29 dicembre 2012)

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico, con DGR N. 1204 del 29 dicembre 2010, ha istituito tre tipologie di biglietti e abbonamenti agevolati, denominati "Io Viaggio".

Io Viaggio in Famiglia

Io Viaggio TrenoCittà

Io Viaggio Ovunque in Lombardia

Carta Della Mobilità 2023

ELENCO DELLE RIVENDITE PRESENTI SUL TERRITORIO (dato aggiornato al novembre 2022)

Città	Indirizzo	Tipo Esercizio	Giorno di chiusura	Ricariche elettroniche
ARCONATE	CONTRADA S. EUSEBIO 23	Edicola	Domenica	
ARCONATE	PIAZZA LIBERTA' - N°5	Tabaccheria	Domenica	
ARLUNO	C.SO XXVI APRILE 97	Tabaccheria	Domenica	Sì
ARLUNO	PZ DE GASPERI SNC	Edicola	Domenica	Sì
ARLUNO	V. SAN F. D'ASSISI, 29	Latteria	Lunedì	
BAREGGIO	VIA MAGENTA	Edicola	Domenica	
BAREGGIO	VIA MILANO 24	Tabaccheria	Domenica	Sì
BAREGGIO	VIA NOVARA 186	Edicola	nessuno	Sì
BERGAMO	P.ZA MARCONI, 4 INT.STAZ.	Tabaccheria	nessuno	Sì
BUSCATE	VIA MARCONI 15	Cartoleria	Lunedì	
BUSTO ARSIZIO	P. VOLONTARI LIBERTA' 4	Edicola	Domenica	Sì
BUSTO GAROLFO	PIAZZA CAVOUR SNC	Edicola	Domenica	Sì
BUSTO GAROLFO	PIAZZA LOMBARDIA, 39	Cartoleria	Domenica	
CANEGRATE	PIAZZA MATTEOTTI 4	Tabaccheria	Domenica	
CANEGRATE	VIA GARIBALDI 39	Tabaccheria	Domenica	Sì
CANEGRATE	VIA VOLONTARI DELLA LIBERTA', 18	Tabaccheria	nessuno	

Carta Della Mobilità 2023

CANEGRATE	VIA VOLONTARI DELLA LIBERTA', SNC	Edicola	nessuno	
CASTANO PRIMO	V. ACERBI, 33	Cartoleria	Sabato	
CERRO MAGGIORE	V. CAPPUCINI 57	Tabaccheria	Domenica	Sì
CERRO MAGGIORE	V. SAN BARTOLOMEO 45	Tabaccheria	Domenica	
CERRO MAGGIORE	VIA GIACOMO MATEOTTI - N° 18	Tabaccheria	Domenica	
CORBETTA	P.ZZA BERETTA	Edicola	nessuno	
CORBETTA	V. PETRARCA, 25	Cartoleria	Domenica	Sì
CORBETTA	VIA MILANO, 56	Tabaccheria	Domenica	
CORBETTA	VIA VILLORESI, 35/E	Edicola	Domenica	Sì
CORNAREDO	V. MONZORO 6	Tabaccheria	Domenica	
CORNAREDO	VIA DUBINI 21/A	Edicola	nessuno	Sì
CORNAREDO	VIA GARIBALDI 78	Tabaccheria	Domenica	Sì
CORNAREDO	VIA MILANO 30 C/O BENNET	Tabaccheria	nessuno	
CORNAREDO	VIA SAN SIRO, 1	Cartoleria	nessuno	
CUGGIONO	PIAZZA SAN GIORGIO 23	Bar	Martedì	
DAIRAGO	VIA XXV APRILE 52	Edicola	Domenica	Sì
INVERUNO	PIAZZA SAN MARTINO, 5	Tabaccheria	Domenica	
INVERUNO	PZ SAN MARTINO 32	Bar	nessuno	Sì
LAINATE	LARGO VITTORIO VENETO,13	Tabaccheria	Domenica	Sì
LAINATE	VIA FILZI 34	Cartoleria	Domenica	

Carta Della Mobilità 2023

LAINATE	VIA MARCHE , 93/A	Edicola	nessuno	
LAINATE	VIA POMPEO LITTA 1	Tabaccheria	nessuno	
LAINATE	VIA RE UMBERTO ANG VIA DALLA CHIESA	Edicola	nessuno	
LAINATE	VIA SEMPIONE 16	Tabaccheria	Sabato	
LAINATE	VIA SICILIA 2	Edicola	nessuno	
LAINATE	VIALE RIMEMBRANZE 45	Bar	Domenica	
LEGNANO	CORSO GARIBALDI 111	Tabaccheria	Domenica	
LEGNANO	CORSO MAGENTA, 113	Tabaccheria	Domenica	
LEGNANO	CORSO SEMPIONE, 120	Cartoleria	Domenica	
LEGNANO	P.ZA BUTTI SNC	Bar	Sabato	Sì
LEGNANO	PZ MONTE GRAPPA	Edicola	Domenica	
LEGNANO	V. DEL FANTE 17/A	Edicola	Domenica	
LEGNANO	V. GRIGNA 2	Tabaccheria	Domenica	
LEGNANO	V. XXIX MAGGIO, 183	Altro	Domenica	
LEGNANO	VIA BARBARA MELZI, 162	Tabaccheria	Domenica	
LEGNANO	VIA MAURO VENEGONI, 58/60	Tabaccheria	Domenica	
LEGNANO	VIA XX SETTEMBRE, 5	Cartoleria	Domenica	
LEGNANO	VL GORIZIA 77	Bar	Domenica	Sì
MAGENTA	PZ GIOVANNI XXIII INT FS, 2	Bar	Domenica	
MAGENTA	VIA DANTE ALIGHIERI, 45/47	Bar	nessuno	

Carta Della Mobilità 2023

MAGENTA	VIA ESPINASSE C/O C. COMMERCIALE IDEA PIU'	Tabaccheria	nessuno	
MAGENTA	VIA IV GIUGNO 6	Bar	Domenica	Sì
MAGENTA	VIA MILANO, 39	Tabaccheria	nessuno	
MAGNAGO	VIA DIAZ 25	Bar	Martedì	Sì
MARCALLO CON CASONE	VIA ROMA 25	Edicola	nessuno	Sì
MESERO	VIA ROMA, 11	Altro	Domenica	
NERVIANO	V. MILANO 20	Edicola	Domenica	
NERVIANO	VIA G. GARIBALDI, 73/A	Bar	Lunedì	
NERVIANO	VL KENNEDY 46	Edicola	Domenica	
ORIGGIO	VIA REPUBBLICA 5	Edicola	Domenica	
OSSONA	VIA PADRE GIULIANI 19	Cartoleria	nessuno	
PARABIAGO	CS SEMPIONE 13	Tabaccheria	Domenica	
PARABIAGO	V. MARCONI 3	Tabaccheria	Domenica	
PARABIAGO	V. MATTEOTTI, 74 INT.STAZ	Edicola	Domenica	Sì
PERO	V. OLONA 24	Bar	Domenica	
PERO	V. SEMPIONE 145	Edicola	Domenica	
PERO	V. SEMPIONE 241	Bar	Domenica	
POGLIANO MILANESE	STRADA STATALE SEMPIONE, 28	Bar	nessuno	
POGLIANO MILANESE	V. MONSIGNOR PALEARI 50	Edicola	nessuno	

Carta Della Mobilità 2023

PREGNANA MILANESE	V. GIOVANNI XXIII/GENOVA	Edicola	Domenica	
PREGNANA MILANESE	VIA GIOVANNI XXIII, 35	Tabaccheria	Lunedì	Sì
PREGNANA MILANESE	VIALE LOMBARDIA 6	Bar	nessuno	
RHO	CORSO EUROPA, 148	Tabaccheria	nessuno	
RHO	CORSO EUROPA, 185/A	Tabaccheria	nessuno	
RHO	FIERAMILANO CENTRO SERVIZ	Edicola	nessuno	
RHO	P.ZZA LIBERTA' , 8	Bar	Domenica	Sì
RHO	PIAZZA DELLA CHIESA, 15	Bar	nessuno	
RHO	VIA CAPUANA	Edicola	nessuno	
RHO	VIA CAPUANA C/O RHOCENTER	Cartoleria	Domenica	
RHO	VIA CASTELLI FIORENZA 6	Edicola	nessuno	
RHO	VIA CAVOUR ANG. LAINATE	Edicola	nessuno	
RHO	VIA CORRIDONI, 36	Tabaccheria	Domenica	
RHO	VIA G. CASATI 32	Tabaccheria	Domenica	
RHO	VIA GRAMSCI ANG. VIA LABRIOLA, SNC	Edicola	Domenica	
RHO	VIA LARGA, 3	Tabaccheria	Domenica	Sì
RHO	VIA SAN CARLO 117	Edicola	Domenica	
SAN GIORGIO SU L.	VIA MILANO N°26	Tabaccheria	Lunedì	
SAN GIORGIO SU L.	VIA ROMA 13	Tabaccheria	Domenica	
SAN GIORGIO SU L.	VIA ROMA, 45	Bar	nessuno	

Carta Della Mobilità 2023

SAN VITTORE OLONA	CORSO SEMPIONE 118	Edicola	nessuno	
SAN VITTORE OLONA	VIA ROMA 75	Altro	Domenica	Sì
SANTO STEFANO TICINO	VIA DANTE 21	Tabaccheria	nessuno	
SANTO STEFANO TICINO	VIA TRIESTE 56	Edicola	Domenica	
SEDRIANO	V. FAGNANI, 9	Cartoleria	Domenica	Sì
SEDRIANO	VIA SAN MASSIMO, N° 50	Tabaccheria	nessuno	
SEDRIANO	VIA XXV APRILE , 17	Altro	Domenica	
SETTIMO MILANESE	V. GRAMSCI 45	Tabaccheria	Domenica	Sì
SETTIMO MILANESE	VIA CARLO D'ADDA , 14	Bar	Domenica	
SETTIMO MILANESE	VIA DEI GARIBALDINI 8	Altro	Domenica	
SETTIMO MILANESE	VIA DELLA LIBERTA', 40	Tabaccheria	Domenica	
SETTIMO MILANESE	VIA DI VITTORIO 47/A	Cartoleria	Domenica	Sì
SETTIMO MILANESE	VIA MEREGHETTI 14	Bar	Domenica	Sì
VANZAGHELLO	VIA G. VISCONTI 1	Bar	Giovedì	
VANZAGO	V. FERRARIO PAOLO 30	Edicola	nessuno	Sì
VANZAGO	VIA GATTINONI, N°11	Tabaccheria	Domenica	
VANZAGO	VIA VITTORIO EMANUELE 20	Edicola	Domenica	Sì
VILLA CORTESE	PIAZZA VITTORIO VENETO 1	Edicola	nessuno	
VITTUONE	LARGO XX SETTEMBRE 1	Bar	nessuno	
VITTUONE	VIA V. DELLA LIBERTA 46	Edicola	Domenica	Sì

Carta Della Mobilità 2023

ESTRATTO delle CONDIZIONI di VIAGGIO sulle autolinee

È fatto obbligo ai Clienti di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

Orari al pubblico: gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Gli orari di passaggio alle fermate sono indicativi in quanto possono essere variabili in funzione delle condizioni di traffico. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che deriva da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

Titoli di viaggio: il passeggero a bordo deve possedere uno dei titoli di viaggio vigenti validi per il percorso che deve effettuare o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Il passeggero è tenuto ad esibirlo ad ogni controllo eseguito dal personale di servizio al quale il passeggero non può rifiutarsi di documentare le generalità se richieste e, in mancanza, di fornirle a voce.

Validità dei titoli di viaggio: i titoli di viaggio devono essere convalidati appena saliti sul bus mediante le obliterate di bordo. Gli abbonamenti (settimanali, mensili, annuali) in corso di validità devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento. Nel caso di abbonamenti caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato dall'utenza e mostrato al verificatore in caso di controllo. Qualora l'obliterate di bordo fosse non funzionante il passeggero è tenuto a segnalarlo al conducente.

Carta Della Mobilità 2023

DIRITTI DEI VIAGGIATORI

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto
- Reperibilità degli orari di servizio
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe
- Rispetto degli orari di partenza e degli arrivi compatibilmente con le condizioni viabilistiche
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali aperti al pubblico nonché degli ambienti di lavoro
- Riconoscibilità del personale e della mansione svolta.
- Cortesia e accoglienza
- Facile accessibilità alla procedura di accesso ai reclami e alle informazioni e tempestiva risposta degli stessi.

DOVERI DEI VIAGGIATORI

- Conoscere le norme di viaggio e in particolare rispettare i divieti sistematici
- Viaggiare solo se provvisti di idoneo titolo di viaggio
- Non arrecare danni o sporcare mezzi di trasporto e infrastrutture
- Rispettare le indicazioni presenti all'interno della vettura in merito ad occupazione posti o altre limitazioni
- Non recare disturbo con il proprio comportamento agli altri conducenti.
- Non eccedere nelle conversazioni telefoniche ricordandosi che l'autobus è un ambiente pubblico.
- Attenersi alle norme che regolano le formalità relativi ai controlli in vettura
- Rispettare sempre le avvertenze e le disposizioni emanate dall'azienda al fine di non compromettere la regolarità del servizio erogato

Carta Della Mobilità 2023

DIVIETI SISTEMATICI

- è fatto divieto al passeggero di fumare, vedi legge n° 587/75 e successive modificazioni
- occupare più di un posto ed ingombrare i passaggi senza motivo
- esercitare attività pubblicitaria, commerciale o simili
- insudiciare, guastare e manomettere parte delle vetture
- fare un uso improprio del segnale di richiesta fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte
- gettare oggetti dall'autobus o sporgersi
- accedere al mezzo se si trovi in stato di ebbrezza, che offenda la decenza pubblica o che dia disturbo agli altri viaggiatori
- parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni

22

Animali a bordo

Ogni passeggero può portare con sé un animale domestico di piccola taglia in modo che sia inoffensivo (è richiesta la museruola) solo acquistando un ulteriore documento di viaggio. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus.

Trasporto bagagli

Ogni passeggero può trasportare un solo bagaglio, purché il lato maggiore non sia superiore a cm 50 (in deroga borse della spesa, passeggero piegato, strumenti musicali e cartelle porta disegni purché il lato maggiore non ecceda i 105 cm). Non è ammesso il trasporto di colli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili. Ogni passeggero deve custodire i propri bagagli. L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili e comunque nei limiti previsti da L. nr 202/54 e L. 450 /85.



Carta Della Mobilità 2023

TRASPORTO PASSEGGINI

VETTURE GENERICHE: è concesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, purché ripiegati. Pertanto, non è consentito per motivi di sicurezza, il trasporto di passeggini o carrozzine per bambini in posizione aperta;



SOLO PER LE VETTURE CON ESPOSTA ICONOGRAFIA RAPPRESENTATIVA DI PASSEGGINO: è concesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, senza obbligo di ripiegarli, purché vengano collocati entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella e posizionate come è descritto dall'adesivo presente nel vano disabili. Qualora la postazione sia già occupata da un disabile o da altro passeggino o carrozzina, il comportamento da assumere è quello descritto nel paragrafo VETTURE GENERICHE, stesso dicasi nel caso in cui il disabile salga in vettura in presenza dell'area occupata già da un passeggino

23

TRASPORTO BICICLETTE PIEGHEVOLI E MONOPATTINI

Per motivi di sicurezza, considerata la tipologia degli autobus utilizzata dalla scrivente per i servizi conferiti (extraurbani), potranno accedere a bordo autobus esclusivamente biciclette e monopattini di tipo pieghevoli.

SALITA e DISCESA PASSEGGIERI: la salita e la discesa dagli autobus può avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate e rispettando le indicazioni di salita e discesa: tutte le fermate sono a richiesta ed il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentita la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

Carta Della Mobilità 2023

RISARCIMENTI

L'azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati da bagagli o animali o mancato rispetto delle norme di viaggio.

OGGETTI RINVENUTI

Gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico vengono depositati presso gli sportelli URP aziendali. Gli oggetti rinvenuti, se di irrilevante valore venale, vengono conservati per 1/2 mesi e per il loro ritiro è sufficiente esibire un documento di identità. Dopo tale periodo ci si attiene alle norme del Codice Civile. Il presente regolamento è emanato in riferimento alle norme contenute nel DPR n° 753/80, nella legge 689/81 e, per le linee amministrate dalla Regione Lombardia, nelle Leggi Regionali n° 20/77, n° 73/82, n° 44/89 e n° 22/98 e successive modifiche.

SCIOPERO

In caso di sciopero della durata di 24 ore, il personale MOVIBUS assicura i servizi minimi di trasporto individuati da accordi sindacali e ritenuti idonei dalla Commissione di Garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali (L. 146/90, modificata dalla L. 83/2000).

Le fasce orarie di garanzia sono così definite: dalle ore 05.30 alle ore 08.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30

Carta Della Mobilità 2023

SANZIONI AMMINISTRATIVE dal 01 febbraio 2023



art. 46 L.R. 6/2012 e successive modifiche (pari a 100 volte il costo del biglietto di classe minima del sistema tariffario STIBM euro 1,70)

la sanzione può essere pagata:

A bordo dei mezzi: direttamente a mani del personale accertatore RIDOTTA ad 1/3 e scontata del 30% (oltre il prezzo della corsa)

Entro 5 giorni: dalla contestazione o notificazione ridotta a 1/3 e scontata del 30% (oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa)

Entro 60 giorni: dalla contestazione o notificazione ridotta a 1/3 (oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa)

Oltre 60 giorni: INTERA

TIPOLOGIA d'infrazione	TEMPISTICA DI PAGAMENTO	IMPORTO euro	SPESE PROCEDIMENTO	TOTALE
Per Tutte le Tipologie di Infrazione ai sensi della L.R. 6 / 2012 e Successive Modifiche	SE PAGATA ALL'ATTO DELLA CONTESTAZIONE A MANI DEL PERSONALE ACCERTATORE	39,30	0,00	39,30 + biglietto
	SE PAGATA entro 5 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	39,30	15,00	54,30 + biglietto
	SE PAGATA entro 60 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	56,50	15,00	71,50 + biglietto

TIPOLOGIA d'infrazione	TEMPISTICA DI PAGAMENTO	IMPORTO euro	SPESE PROCEDIMENTO	TOTALE
Biglietto Contraffatto o Manomesso d.lgs 507/1999. Art. 41 (modifica, depenalizzando, l'articolo 465 Cod. Penale).	SE PAGATA ALL'ATTO DELLA CONTESTAZIONE A MANI DEL PERSONALE ACCERTATORE	206,00	0,00	206,00 + biglietto
	SE PAGATA entro 5 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	206,00	15,00	221,00 + biglietto
	SE PAGATA entro 60 giorni DELLA CONTESTAZIONE O DALLA NOTIFICA	619,00	0,00	619,00 + biglietto

Non sarà addebitata alcuna spesa, nel caso in cui il titolo di viaggio **(no cartaceo)** regolarmente **caricato su tessera elettronica nominativa**, venga presentato entro le ore 15.00 del giorno successivo alla data di redazione del verbale dopo conseguente verifica tecnica del mancato utilizzo abusivo;

0,00

Per i soli abbonati con tessera elettronica nominativa regolarmente caricata (no cartaceo) ma non esibita al controllo, possono ottenere l'annullamento del verbale recandosi, tassativamente entro i 5gg solari successivi alla data del verbale, presso gli sportelli MOVIBUS di San Vittore Olona via Roma 75, e Busto Garolfo via Busto Arsizio 131, con pagamento delle sole spese di procedimento

15,00

il Prezzo del biglietto viene calcolato:

dalla località dichiarata dall'utente e comunque non oltre la località di destinazione della linea di trasporto utilizzata;

dalla località di partenza alla località immediatamente successiva a quella nella quale è stata accertata la violazione se il viaggiatore decide di scendere dal mezzo;

dalla località di partenza alla località di destinazione del mezzo di trasporto pubblico sul quale o presso il quale è stata accertata la violazione in caso di mancata dichiarazione da parte dell'utente.



Carta Della Mobilità 2023

SANZIONI

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. secondo le disposizioni determinate dalla Legge Regione Lombardia 04.04.2012 n.6 modificata e integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, con applicazione degli importi riportati nella tabella sotto indicata:

26

Eventuali ricorsi alle sanzioni dovranno essere indirizzati in forma scritta alla Direzione di MOVIBUS srl casella postale segreteria@movibus.it entro 30 giorni dall'emissione della stessa. 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

La sanzione può esser saldata attraverso i seguenti modi:

- a mezzo bollettino sul conto corrente postale n.92084292 intestato a Movibus srl – Via Roma, 75, 20028 San Vittore Olona (MI)
- direttamente presso la sede – Via Roma, 75 SAN VITTORE OLONA (MI);
- direttamente presso il deposito - Via Busto Arsizio n° 131, BUSTO GAROLFO (MI)
- direttamente al verificatore, che indica sul verbale l'avvenuto pagamento.



Carta Della Mobilità 2023

Disposizioni per l'annullamento della sanzione per l'utente in possesso di abbonamento

La Legge Regione Lombardia del 04.04.2012 n° 6 articolo 46 integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18, dispone che “qualora l'utente sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione deve essere annullata da parte dell'azienda di trasporto se l'utente dimostra, entro cinque giorni dalla data della sanzione, inequivocabilmente il possesso di un abbonamento personalizzato (scontrino di ricarica) in corso di validità al momento della sanzione”. 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 negli orari sotto indicati, entro 5 giorni dalla data di emissione 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 euro 15,00 quale contributo delle spese amministrative.

Per appuntamenti per la dimostrazione del possesso dell'abbonamento telefonare alla sede di SAN VITTORE OLONA via Roma 75, da lunedì a venerdì feriale dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 (0331.519423)

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. 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.

Carta Della Mobilità 2023

CUSTOMER CARE

Presso le sedi operative aziendali sotto elencate è possibile rapportarsi con l'azienda:

luogo	orari di apertura	attività svolte
San Vittore olona, via Roma75 DEPOSITO	da lunedì a venerdì feriale dalle ore 08.00 alle ore 19.00	ricevimento clienti -vendita documenti di viaggio - servizio
	sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 13.00	informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax e
	domenica e festivo chiuso	servizio mail - distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
luogo	orari di apertura	attività svolte
Busto Garolfo, via Busto Arsizio 131 DEPOSITO	da lunedì a venerdì feriale dalle ore 08.00 alle ore 17.30	ricevimento clienti -vendita documenti di viaggio - servizio
	sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 13.00	informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax e
	domenica e festivo chiuso	servizio mail - distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
luogo	orari di apertura	attività svolte
Magenta, via Tobagi 1 DEPOSITO	da lunedì a sabato feriale dalle ore 07.00 alle ore 9.30 ed alle 12.00 alle ore 14.30	ricevimento clienti -vendita documenti di viaggio - servizio
		informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax e
	domenica e festivo chiuso	servizio mail - distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
luogo	orari di apertura	attività svolte
Pero, via Pisacane 27 DEPOSITO	da lunedì a sabato feriale dalle ore 08.00 alle ore 14.00	servizio informazioni e assistenza online tramite linea telefonica e fax -
		distribuzione opuscoli, informative ed orari al pubblico
	domenica e festivo chiuso	

Carta Della Mobilità 2023

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Ogni fermata è dotata di palina
- Su ogni palina è presente una tabella oraria che indica tutte le corse in transito
- Sul nostro sito aziendale www.movibus.it sono pubblicati e presenti tutti gli orari aggiornati, le notizie che interessano il servizio (deviazioni e avvisi vari)
- La scrivente ha attivo un servizio di newsletter riservato a tutti i propri clienti iscritti (guarda l'apposita sezione del nostro sito)
- La scrivente mette a disposizione un numero VERDE **800-984362**
Da lunedì a venerdì feriali 07.30 – 19.30
Sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00
Domenica festivi nessun servizio
- **ALTRI NUMERI TELEFONICI UTILI**
 - **0331.519423 deposito di San Vittore Olona (fax 0331.511766)**
 - **0331.566222 deposito di Busto Garolfo**
 - **02.97002284 deposito di Magenta**
- La flotta MOVIBUS è interamente geolocalizzata, geolocalizzazione che consente alle nostre centrali operative di verificare l'andamento del servizio e di aver traccia di tutte le corse esercite durante la giornata con dettaglio di orari e fermate

Carta Della Mobilità 2023

MOVIBUS si impegna a:

- rendere facilmente accessibile ai propri clienti l'acquisizione di orari delle linee e relativi avvisi in caso di variazioni
- mettere a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio e le proprie sedi, gli orari delle linee e le informazioni utili per il corretto uso del servizio
- disporre, presso le paline di fermata i quadri orari riportanti orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini
- costituire e gestire una mailing list riservata ai Clienti della società per inviare avvisi e informazioni su novità e promozioni
- offrire, sul sito Web, dei form per la richiesta di informazioni e invio di segnalazioni.

30

PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

È possibile presentare reclami all'azienda tramite:

- Tramite telefono
- posta ordinaria
- posta elettronica info@movibus.it (con l'apposito modulo presente sul sito aziendale alla sezione Contatti – Invia segnalazioni)

I tempi di risposta scritta alle richieste e ai reclami presentanti dagli utenti sono fissati entro 5 giorni dal ricevimento degli stessi. Le risposte scritte ai reclami pervenuti in forma scritta sono riportati con estremi e relative risposte nel Registro dei Reclami, che è conservato presso la sede di Movibus fino alla scadenza del contratto.

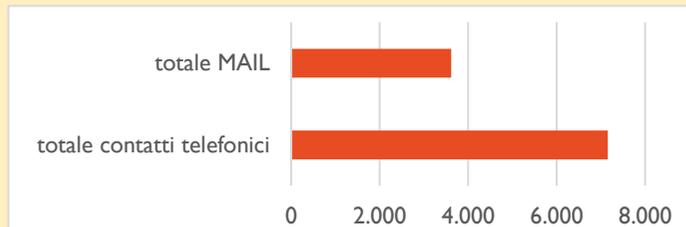


Carta Della Mobilità 2023

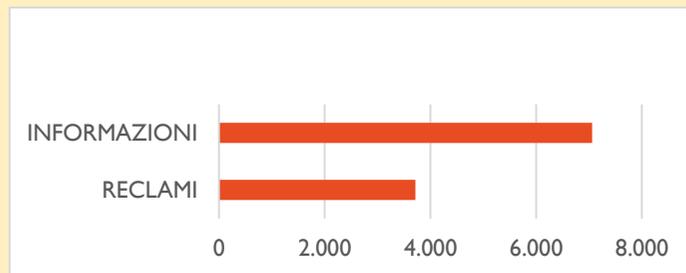
ANALISI DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE PERIODO anno 2023

Movibus, con l'intento dichiarato di rendere costantemente conto del proprio operato, presenta di seguito una dettagliata analisi delle segnalazioni/richieste di informazioni (sia telefoniche, sia via mail) pervenute nel corso dell'anno di gestione

Gestione numero verde	
totale contatti telefonici	7.153
totale MAIL	3.619
totale	10.772

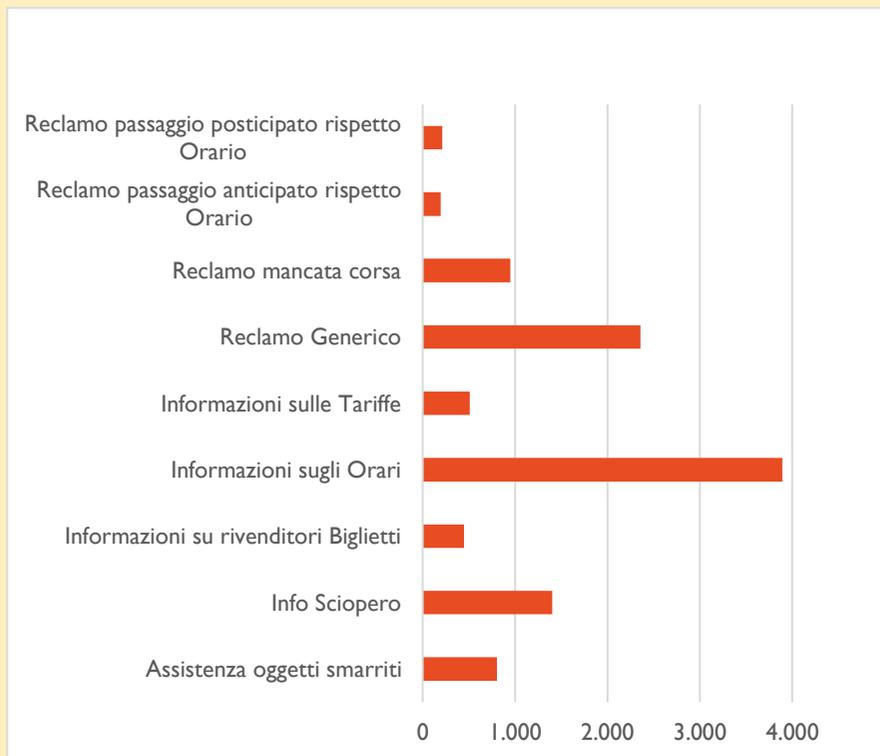


Tipologia del contatto	
RECLAMI	3.715
INFORMAZIONI	7.057
totale	10.772



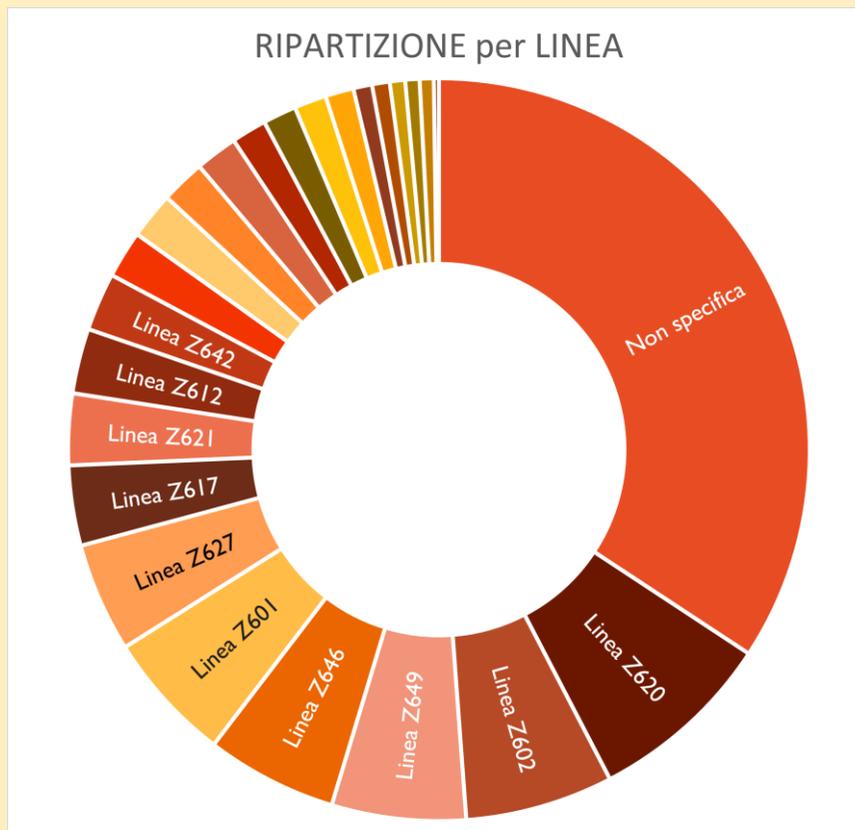
Carta Della Mobilità 2023

Oggetto del servizio	
Assistenza oggetti smarriti	803
Info Sciopero	1.402
Informazioni su rivenditori Biglietti	447
Informazioni sugli Orari	3.895
Informazioni sulle Tariffe	510
Reclamo Generico	2.358
Reclamo mancata corsa	949
Reclamo passaggio anticipato rispetto Orario	195
Reclamo passaggio posticipato rispetto Orario	213
totale	10.772



Carta Della Mobilità 2023

Classificazione servizio	
Non specifica	3.690
Linea Z601	612
Linea Z602	695
Linea Z603	208
Linea Z606	72
Linea Z611	165
Linea Z612	305
Linea Z616	66
Linea Z617	376
Linea Z618	83
Linea Z619	157
Linea Z620	874
Linea Z621	335
Linea Z622	219
Linea Z625	199
Linea Z627	513
Linea Z636	151
Linea Z641	222
Linea Z642	272
Linea Z643	133
Linea Z644	88
Linea Z646	616
Linea Z647	67
Linea Z648	24
Linea Z649	630
totale	10.772



Carta Della Mobilità 2023

RIMBORSI

Il viaggiatore può richiedere un rimborso pari al costo del biglietto ordinario indipendentemente dal titolo di viaggio utilizzato (abbonamento settimanale, mensile...) esclusivamente in caso di:

mancata partenza, o ritardo superiore ai 30 minuti per cause imputabili all'azienda

Il rimborso, nel caso in cui il reclamo risulti fondato, verrà erogato entro 15 gg dalla data di conferma dell'indennizzo e consisterà unicamente in un biglietto ordinario o in un buono di equivalente valore.

34

Il rimborso non è previsto in tutti gli altri i casi e in particolare:

in caso di rinuncia al viaggio per cause imputabili al cliente

in caso di sciopero o agitazione sindacale

in caso di condizioni di traffico e/o di eventi atmosferici che impediscano il regolare svolgimento del servizio

ART - AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'UE a bordo di treni, autobus, navi e aerei, riconoscendo un insieme di diritti essenziali comuni ai quattro modi di trasporto collettivo. Tali diritti sono garantiti per ciascun modo di trasporto, anche se la misura della copertura e le norme specifiche sono diverse da un regolamento all'altro.

Regolamento UE n° 181/2011, trasporto con autobus, Area Tematica "Trasporto Pubblico"



Carta Della Mobilità 2023

ASSICURAZIONE

Per garantire la sicurezza dei passeggeri e rispondere di eventuali danni causati a persone o cose, MOVIBUS ha stipulato polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale; in caso di danno occorre inviare tempestivamente (entro 3 giorni) una lettera raccomandata A.R. alla sede aziendale di riferimento della linea con allegata la documentazione dell'accaduto (la richiesta di eventuali danni deve comunque pervenire entro i termini previsti dalla legge vigente). Movibus, previa verifica delle circostanze, farà denuncia alla propria assicurazione entro 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

35

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI del personale MOVIBUS

- Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile tramite il logo aziendale. Il personale operante ai centralini si renderà riconoscibile alla risposta enunciando il proprio nome e l'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza; il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, per garantire la sicurezza e la regolarità dell'esercizio.
- tutto il personale aziendale è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

QUALITÀ, CERTIFICAZIONI CONSEGUITE

- ISO 9001
- ISO 14001
- SA8000

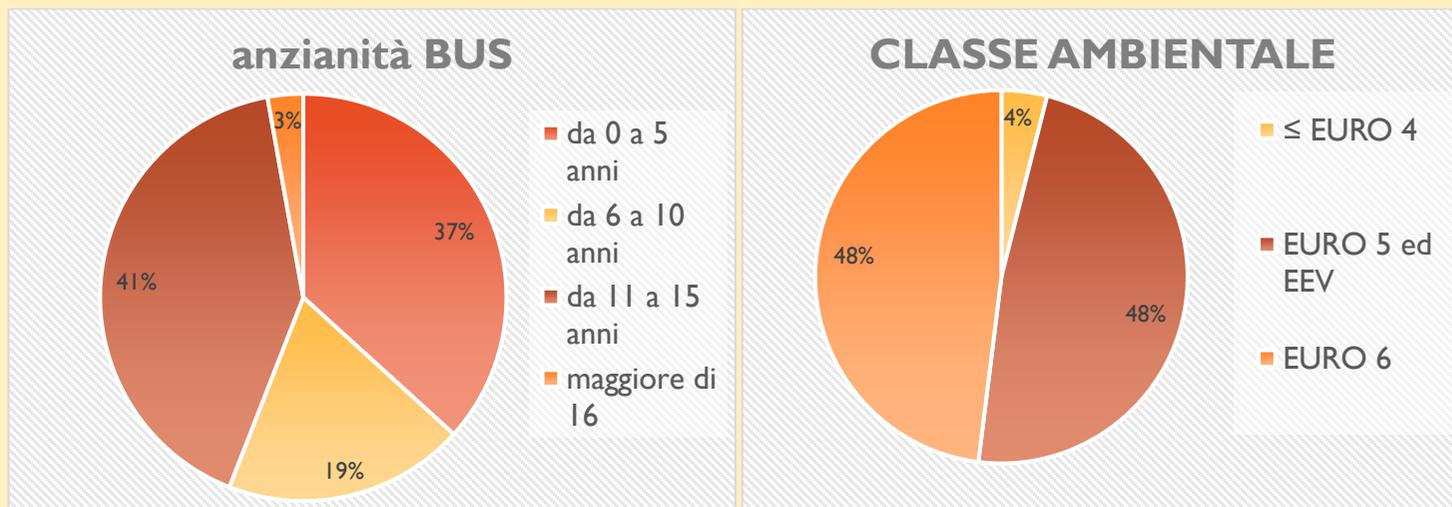


Carta Della Mobilità 2023

PARCO MEZZI

Al suo avvio MOVIBUS eredita un parco mezzi piuttosto anziano, con delle criticità per alcune tipologie di autobus (soprattutto quelle relative agli autobus articolati). MOVIBUS negli ultimi anni ha dispiegato forze e risorse per l'acquisto di nuovi autobus con contributo Regionale oltre che autobus acquistati sul mercato dell'usato con risorse proprie.

Al 31 dicembre 2023 l'anzianità media della flotta è di 8,4 anni ed è così articolata:



Carta Della Mobilità 2023

STANDARD DI QUALITÀ RAGGIUNTI	2023	ASPETTATIVE 2024
SICUREZZA		
NUMERO SINISTRI OGNI 100.000 KM	0,65	0,50
NUMERO SINISTRI CON FERITI	13	10
NUMERO MORTI	0	0
FLOTTA BUS		
NUMERO BUS IN FORZA SERVIZI AGENZIA	177,00	177,00
NUMERO BUS IN FORZA SERVIZI IN SUB AFFIDO	4,00	4,00
ANZIANITA DELLA FLOTTA BUS 181	8,60	9,60
MEZZI IN SERVIZIO IN ORARIO DI PUNTA	152	152
REGOLARITA DEL SERVIZIO <i>escluso cause di forza maggiore</i>	99,83%	99,90%
PARTENZA EFFETTUATA CON RITARDO > 5 MINUTI <15	3,00%	3,00%
COPERTURA ORARIO DI SERVIZIO (FERIALE 5 GIORNI)	18:00	18:00
GIORNI ANNO DI SERVIZIO	360	359
VELOCITA COMMERCIALE	28	28
MEZZI CON IMPIANTO DI CLIMATIZZAZIONE	100%	100%
MEZZI CON PEDANA	100%	100%
MEZZI GEOLOCALIZZATI	100%	100%
CUSTOMER CARE		
PUNTI INFORMAZIONE DIRETTI	3	3
NUMERO VERDE	1	1
NUMERI TELEFONICI A DISPOSIZIONE	n° 3 CONTATTI MULTILINEA	n° 3 CONTATTI MULTILINEA
RECLAMO/GIORNO	10,32	8,00
RISCONTRO RICHIESTE/RECLAMI	100%	100%
GG PER RISPOSTA	<5	<4
DATI SUL SERVIZIO		
KM EROGATI IN SERVIZIO <i>escluso vuoti</i>	6.223.000	6.250.000
NUMERO CORSE OFFERTE ANNO	285.031	286.000
ORE DI SERVIZIO OFFERTO ANNO	217.762	220.000

Carta Della Mobilità 2023

