STAR MOBILITY



Servizio Urbano nelle Città di **Lodi,**
Cernusco S/N, Casalpusterlengo e Vigevano

CARTA DELLA MOBILITÀ 2023

I N D I C E

PRESENTAZIONE
- Premessa
- Le Aziende e la Rete
- Riferimenti normativi
- I nostri princìpi
- Politica del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente,
- La Sicurezza dei Lavoratori e del Traffico Stradale

ATTIVITÀ **Pag. 9**
- Struttura di Star Mobility
- Territorio servito
- Caratteristiche della rete
- Linee

DOCUMENTI DI VIAGGIO **Pag. 12**
- Tipologie e tariffe in Provincia di Lodi
- Biglietto ordinario
- Abbonamento settimanale 7 giorni
- Abbonamento mensile a vista
- Abbonamento annuale 10 mesi
- Abbonamento annuale 12 mesi
- Titoli di gratuità
- Tessere di riconoscimento

DOCUMENTI DI VIAGGIO REGIONALI **Pag. 21**
- Io Viaggio Ovunque in Lombardia
- Io Viaggio Ovunque in Provincia di Lodi o Pavia
- Io Viaggio in famiglia
- Abbonamenti
- Rimborso dei Titoli di Viaggio non utilizzati

NORME GENERALI COMPORTAMENTALI **Pag. 24**
- Sanzioni Amministrative
- Scritti difensivi
- Informazioni per i viaggiatori a ridotta capacità motoria
- Servizio Informazioni
- Reclami ed altre segnalazioni
- Rimborsi ed indennizzi

NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE **Pag. 28**
- Condizioni Generali di Viaggio
- Diritti del Viaggiatore
- Doveri del Viaggiatore
- Salita e discesa dagli autobus
- Trasporto di bambini
- Trasporto di animali
- Trasporto di bagagli
- Prescrizioni per la sicurezza dei viaggiatori
- Divieti
- Oggetti smarriti

FATTORI INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO **Pag. 33**

PRESENTAZIONE

PREMESSA

La Carta della Mobilità nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che gestiscono i servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto destinatari del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, rafforza la garanzia della libertà di circolazione/mobilità dei cittadini prevista:

- dall'art. 16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale…" e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi…";
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare gli standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento dei propri standard.

Lo scopo della Carta della Mobilità è quindi anche quello di monitorare costantemente il miglioramento nell'erogazione del servizio offerto dall'Azienda attraverso la dichiarazione dei risultati raggiunti e l'indicazione degli obiettivi prefissati. Con questa pubblicazione l'utente/cliente può valutare gli standard e le performance raggiunte oltre a seguirne la loro evoluzione nel tempo.

La Carta della Mobilità è destinata ad essere divulgata a tutti i cittadini, pertanto è disponibile su internet e direttamente scaricabile dal sito aziendale: www.starmobility.it

L'AZIENDA E LA RETE

STAR Mobility S.p.A.
Sede: Lodi via Italia, 100 www.starmobility.it

A far data 19 novembre 2021 Line Servizi per la Mobilità S.p.A. ha cambiato la propria denominazione in Star Mobility S.p.A. e, nell'ambito di un processo di riorganizzazione infragruppo, dal 01 gennaio 2022 a seguito del conferimento del ramo d'azienda relativo all'attività di trasporto pubblico locale esercitata della controllante S.T.A.R. Società Trasporti Automobilistici Regionali S.p.A. e l'acquisto del ramo d'azienda relativo al trasporto pubblico locale extraurbano di passeggeri svolto dalla controllata P.M.T s.r.l., è subentrata nella gestione delle linee rafforzando così la propria operatività nell'esercizio dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale nel Lodigiano e nell'area Milanese.
STAR Mobility S.p.A ha sede legale in Viale Italia, 100 Lodi e sede secondaria in Via Cavallotti, 62 a Lodi oltre a disporre di altre succursali istituite per il deposito degli autobus (oltre 20), distribuite sul territorio dove viene sviluppato il trasporto pubblico.
STAR Mobility S.p.A ha per oggetto sociale la gestione di servizi di trasporto pubblico e privato; l'attività di riparazione e manutenzione di veicoli anche per conto terzi; l'attività di realizzazione e gestione di parcheggi sia in proprio sia per conto terzi; l'attività di progettazione e di esecuzione di segnaletica.
STAR Mobility gestisce quattro servizi urbani e tre servizi extraurbani, e precisamente:

- Servizio urbano di Vigevano (PV)
- Servizio urbano di Lodi
- Servizio urbano di Casalpusterlengo (LO)
- Servizio urbano di Cernusco sul Naviglio (MI)
- Servizio extraurbano della Provincia di Lodi
- Servizio extraurbano della Provincia di Cremona (in Associazione Temporanea di imprese)
- Servizio Extraurbano della Provincia di Milano (Lotto Sud Ovest)

Esercita inoltre il servizio in subappalto per conto di ATM S.p.a. sull'autolinea suburbana Pioltello – Milano

producendo oltre 10.000.000 di Km di linea all'anno.

STAR Mobility, nel mercato della gestione delle aree di sosta a pagamento tramite parcometri ed in struttura con sistemi a barriere è presente nei seguenti comuni: Lodi, Melegnano, Casalpusterlengo, Pero, Legnano, Alzano Lombardo, Sant' Angelo Lodigiano, Parma.

STAR Mobility possiede le seguenti certificazioni che vengono auditate e rinnovate annualmente:

- Certificazione per la Qualità UNI EN ISO 9001
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001
- Certificazione per la Salute e Sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001
- Certificazione per la Sicurezza del Traffico Stradale UNI ISO 39001
- Certificazione Trasporto pubblico di passeggeri: Misurazione della Qualità UNI EN 13816
- Certificazione di Responsabilità Sociale SA8000

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 "Princìpi 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 dal 1° gennaio 2003".
- Regolamento UE 181/ 2011 diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus



I NOSTRI PRINCIPI

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, le aziende si sono impegnate ad erogare i servizi nel rispetto dei principi di seguito riportati:

Uguaglianza ed imparzialità

La persona nella programmazione ed erogazione dei servizi che offriamo è un riferimento fondamentale e la mettiamo al centro, promuovendone il diritto alla mobilità. La nostra offerta di trasporto è progettata per cercare di soddisfare le necessità e le aspettative dei clienti, Siamo impegnati nella formazione di un personale di qualità, per migliorare l'efficienza dei nostri servizi e la professionalità verso i clienti.

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

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 della Società).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

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;
- Ascolto della propria utenza attraverso le associazioni di categoria.

Sostenibilità aziendale

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



POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA DEI LAVORATORI E 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 la SOCIETÀ è inserita.

A tal fine STAR Mobility Spa, coerentemente a quanto sopra, anche puntando ad uno sviluppo diffuso sul territorio, si è dotata di un sistema di Gestione integrato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, OHSAS 18001, UNI EN 13816 e UNI ISO 39001, partendo dal principio che i servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre gli Stakeholder di fronte ad esigenze inespresse ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti e degli Stakeholder.

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

- l'orientamento al cliente;
- i rapporti di reciproco beneficio con le parti interessate;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato Qualità Ambiente, Sicurezza sia negli ambienti di lavoro e sia in ambito stradale;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa sia quella relativa l'ambiente, la salute e sicurezza nei luoghi di lavore e durante il servizio di trasporto su strada, e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la protezione 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.



Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti iniziali e finali:

- Copertura territoriale dei servizi e attenzione alle esigenze degli stakeholder coinvolti;
- Erogare i servizi, secondo quanto stabilito contrattualmente;
- Competenza del personale;
- Garantire un contatto diretto con il Cliente, mediante:
- Contatti verso il cliente da parte di personale qualificato;
- Assistenza pre e post-vendita;
- Garantire informazioni tecniche complete:
- Sia online che tramite le tradizionali pubblicazioni cartacee;
- Prontezza nel risolvere le criticità;
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder;
- Analizzare e risolvere le segnalazioni dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo;
- Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.

Per la Qualità:

- L'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi al business aziendale;
- 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;

- 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;
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

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/imprese operanti presso le sedi della Società;
- La sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza del personale della Società e delle ditte/imprese 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;
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

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 eventuale citazione legale per negligenza;
- La riduzione dei costi e delle tempistiche per la riparazione dei propri mezzi;
- Il miglioramento dell'immagine aziendale nei confronti del committente;
- La fiducia dei Viaggiatori e degli Utenti della strada;
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

ATTIVITÀ

STAR Mobility svolge le seguenti attività:

- trasporto persone: trasporto pubblico locale (linee urbane ed interurbane), servizi finalizzati, noleggio autobus con conducente.
- aree di sosta: progettazione e gestione (Comuni di Lodi, Melegnano, Casalpusterlengo, Pero, Legnano, Alzano Lombardo, Sant Angelo Lodigiano, Parma).
- segnaletica stradale

STRUTTURA SOCIETÀ

STAR Mobility S.p.A ha un organico complessivo di 357 dipendenti così suddivisi:

Dirigenti	5
Amministrativi	27
Officina	22
Autisti	258
Addetti Esercizio	14
Addetti park	18
Ausiliari di Deposito	0
Custodi	1
Altri	4
Assistente attività officina	1

STAR Mobility S.p.A. ha un parco autobus complessivo di 300 autobus, così distribuiti:

Urbano	43
Suburbano	12
Interurbano	244
Noleggio	1



RETE DI ESERCIZIO

Aggiornamento al 31 Dicembre 2022

TERRITORIO SERVITO

Struttura del territorio:	pianeggiante
Popolazione Residente:	157.559 abitanti
Superficie:	161,57 kmq:
Densità:	975,17 abitanti/kmq

Passeggeri trasportati (2022) 1.099.709

CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabilti)
Lunghezza della rete:	275,1 km.
Numero delle fermate:	441
N° Fermate per km^2	0,37

Lunghezza della rete km. / Numero Fermate: 0,62

Velocità commerciale:	18,57 km/h
Copertura:	360 giorni di trasporto nell'arco dell'anno
Fasce orarie del servizio:	dalle 06.00 alle 21.00 nei giorni feriali dalle 08.25 alle 17.05 nei giorni festivi
Festività:	il servizio è sospeso 1°Gen, Pasqua, 1° Mag, 15 Ago, 25 Dic.
Fasce di sciopero:	*Area urbana del Comune di Lodi, di Vigevano e di Casalpusterlengo* dalle ore 9:00 alle ore 12.29 dalle ore 14.30 a fine servizio *Area urbana del Comune di Cernusco sul Naviglio* dalle ore 8:46 alle ore 14:59 dalle ore 18:01 a fine servizio

LINEE

Linee Urbane Lodi
I001 Olmo – Ospedale – Stazione FS – S. Grato
I002 Chiosino – Stazione FS – Ospedale - Riolo
I003 Albarola – Stazione FS – Ospedale – Tribunale – Stazione FS - Albarola
I004 Terminal – Polo Universitario - Terminal
I005 Navetta parcheggio – Ospedale - Centro
Linee Urbane Vigevano
v001 Brughiera – Cimitero – Ospedale – Posta – Parco Parri - Clinica
v002 Clinica - Parco parri- Posta - Ospedale – Cimitero - Brughiera
v003 Brughiera – Ospedale – Stazione - Parco Parri – Novara - Piccolini
v004 Piccolini – Novara - Parco Parri – Stazione – Ospedale - Brughiera
vb Stazione - Parco Parri- S. Giuliana – Cimitero – Cascame - Stazione
Vfrs Sforzesca – Morsella - Torino
Linee Urbane Cernusco Sul Naviglio
c021 Volta – Alessandrini - Volta
c022 Assunta – Adua - Assunta
c023 Assunta – Pavese – Assunta
c024 Volta – Don Milano – Volta
c025 Volta – Gobetti
c026 Assunta – Pavese – Fontanile – Assunta
c027 Volta – Fontanile – Pavese – Volta
c028 Mercabus
Linea Urbana Casalpusterlengo
U001 Urbano Casalpusterlengo

DOCUMENTI DI VIAGGIO

TIPOLOGIE E TARIFFE	CITTÀ DI LODI



Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dall'Agenzia del TPL Lodi, Vigevano e Milano, sulla base delle indicazioni normative della Regione Lombardia. Il prezzo del documento di viaggio è definito dalla pubblica amministrazione sulla base di tariffe che dipendono dalla durata del titolo di viaggio (ordinario corsa semplice, settimanale, mensile, etc.). Sul biglietto è riportata la tariffa di riferimento, Le tariffe sono pubblicate sul sito di www.starmobility.it

Tipologia	**biglietto ordinario di corsa semplice**
	biglietto di corsa semplice multicorse (carnet di 10 biglietti)
Validità	75 minuti dalla convalida il Carnet può essere utilizzato contemporaneamente da più persone nel medesimo viaggio. Il blocchetto deve rimanere integro.
Viaggio	Consente di effettuare un solo viaggio utilizzando una o più linee nel limite di 75 min.
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura

Tipologia	**abbonamento settimanale lunedì – sabato (6 giorni)**
Validità	dal lunedì al sabato, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento settimanale lunedì – domenica (7 giorni)**
Validità	dal lunedì alla domenica, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento mensile ordinario libero**
Validità	Tutti i giorni del mese, senza limite di orario e di corse, compresi i festivi
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento mensile per studenti**
Validità	Tutti i giorni del mese, senza limite di orario e di corse, ma solo durante il periodo scolastico
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento mensile Over 65**
Validità	*Per coloro che hanno compiuto 65 anni* Tutti i giorni del mese, senza limite di orario e di corse, compresi i festivi
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento annuale 10M Studenti STUDENTI SCUOLE SECONDARIE E UNIVERSITÀ**
Validità	10 mesi consecutivi dalla dal 1.9.2022 al 30.06.2023
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	non deve essere convalidato in vettura
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento

Tipologia	**abbonamento annuale 12 mesi**
Validità	12 mesi consecutivi dalla data di rilascio alla data di scadenza indicata sul frontespizio documento
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	non deve essere convalidato in vettura
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento

Tariffe in vigore nel Comune di Lodi

PREZZI DEI TITOLI DI VIAGGIO
PER IL SERVIZIO URBANO DI LODI
DELIBERA N. 10/2022 DEL 26.08.2022

DOCUMENTO DI VIAGGIO	IMPORTO
Corsa Semplice	1,50 €
Multi Corsa 10 corse	13,50 €
Settimanale 6 giorni	8,70 €
Settimanale 7 giorni	10,00 €
Mensile Libero	34,50 €
Mensile Studenti	24,50 €
Mensile Over 65	25,50 €
Annuale Libero	330,00 €
Abbonamento 10M	220,00 €

TIPOLOGIE E TARIFFE — CITTÀ DI VIGEVANO

Tipologia	**biglietto ordinario di corsa semplice**
	biglietto di corsa semplice multicorse (carnet di 10 biglietti)
Validità	60 minuti dalla convalida Il blocchetto deve rimanere integro, personale e non cedibile.
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura

Tipologia	**abbonamento settimanale a vista 7 giorni**
Validità	dal lunedì alla domenica, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento settimanale 12 corse**
Validità	dal lunedì al sabato, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	Consente di effettuare 12 corse, con validità oraria per ciasciuna corsa, sull'intera rete urbana
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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento mensile ordinario**
Validità	Dal primo all'ultimo giorno del mese
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento mensile studenti**
Validità	Dal primo all'ultimo giorno del mese

Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento annuale**
Validità	12 mesi, l'acquisto dell'abbonamento con validità per il mese in corso è consentito dal 1° al 15° giorno di ogni mese. Dal 16° all'ultimo giorno del mese, l'abbonamento verrà emesso con validità dal mese successivo.
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento

Tariffe in vigore nel Comune di Vigevano

PREZZI DEI TITOLI DI VIAGGIO
PER IL SERVIZIO URBANO DI VIGEVANO

DOCUMENTO DI VIAGGIO	IMPORTO
Corsa Semplice	1,40 €
Multi Corsa 10 corse	13,00 €
Settimanale 7 giorni	9,40 €
Settimanale 12 corse	8,20 €
Mensile Ordinario	33,00 €
Mensile Studenti	21,50 €
Annuale Libero	315,00 €



TIPOLOGIE E TARIFFE — CITTÀ DI CERNUSCO S/N

Tipologia	**biglietto ordinario di corsa semplice**
	biglietto di corsa semplice multicorse (carnet di 10 viaggi)
Validità	60 minuti dalla convalida
Viaggio	Il carnet può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni utente, il carnet è indivisibile e deve rimanere integro, non è cedibile
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura

Tipologia	**biglietto ordinario "servizio a chiamata MyLine"**
Validità	Consente di compiere un solo viaggio sull'intera rete urbana. È valido anche sulle corse del Servizio ordinario.
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura

Tipologia	**biglietto Andata/Ritorno "servizio a chiamata MyLine"**
Validità	Consente di compiere due viaggi (andata e ritorno) sull'intera rete urbana. È valido anche sulle corse del Servizio ordinario.
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura

Tipologia	**abbonamento settimanale**
Validità	dal lunedì alla domenica, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento mensile libero**
Validità	Dal primo all'ultimo giorno del mese senza limiti di orario e corse.
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana, compreso il Servizio a Chiamata MyLine
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento mensile studenti**
Validità	Dal primo all'ultimo giorno del mese, limitatamente al periodo scolastico
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana, compreso il Servizio a Chiamata MyLine
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	**abbonamento annuale**
Validità	12 mesi L'acquisto dell'abbonamento con validità per il mese in corso è consentito dal 1° al 15° giorno di ogni mese. Dal 16° all'ultimo giorno del mese, l'abbonamento verrà emesso con validità dal mese successivo.
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana, compreso il Servizio a Chiamata MyLine
Convalida	Non deve essere convalidato in vettura, l'abbonamento è personale e non è cedibile
Tessera	l'abbonamento deve essere accompagnato dalla tessera di riconoscimento

Per i residenti di Cernusco sul Naviglio, sono disponibili titoli di viaggio BrucoBus. Maggiori informazioni alla pagina web raggiungibile a questo link: https://starmobility.it/titoli-di-viaggio-cernusco/

Tariffe in vigore nel Comune di Cernusco sul Naviglio

PREZZI DEI TITOLI DI VIAGGIO
PER IL SERVIZIO URBANO DI CERNUSCO S/N

DOCUMENTO DI VIAGGIO	IMPORTO
Corsa Semplice	1,40 €
Corsa Semplice Myline	2,70 €
Corsa Semplice A/R Myline	4,90 €
Carnet Multicorsa 10 viaggi	13,50 €
Settimanale	10,00 €
Mensile Libero	35,50 €
Mensile Studenti	35,50 €
Annuale	341,00 €

ADEGUAMENTO TARIFFARIO dal 23 gen. 2023
c e Delibera Comunale n. 303 del 30/11/2022

TIPOLOGIE E TARIFFE — URBANO DI CASALPUSTERLENGO

Tipologia	biglietto ordinario di corsa semplice
Validità	Durata del viaggio di una singola corsa
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura

Tipologia	abbonamento settimanale lunedì – venerdì (5 giorni)
Validità	dal lunedì al venerdì, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	abbonamento settimanale lunedì – sabato (6 giorni)
Validità	dal lunedì al sabato, senza limiti di orari e di corse
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	abbonamento mensile libero
Validità	Dal primo all'ultimo giorno del mese no limiti di orario e corse.
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tipologia	abbonamento mensile studenti
Validità	Dal primo all'ultimo giorno del mese, limitatamente al periodo scolastico
Viaggio	Consentito su tutta la rete urbana
Convalida	all'inizio del primo 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 (a cura del rivenditore)

Tariffe in vigore nel Comune di Casalpusterlengo

PREZZI DEGLI ABBONAMENTI

PER IL SERVIZIO URBANO DI CASALPUSTERLENGO

DOCUMENTO DI VIAGGIO	IMPORTO
Corsa Semplice	1,00 €
Settimanale 5 giorni	6,50 €
Settimanale 6 giorni	7,10 €
Mensile Libero	15,70 €
Mensile Studenti	25,70 €

TITOLI DI GRATUITÀ

Le gratuità 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 traporto 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 informazioni è possibile scrivere a: regionali_in_treno@regione.lombardia.it

TESSERE DI RICONOSCIMENTO

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

La richiesta della Tessera di Riconoscimento può essere fatta compilando il modulo presso le rivendite, o la Biglietteria di Viale Dante - Lodi, (presentando foto tessera di riconoscimento e copia del documento di identità valido) oppure mediante il sito web www.starmobility.it alla voce "rilascio tessera di riconoscimento".
Acquistandola dal portale web potrà anche essere spedita a casa.

Il rilascio della tessera è subordinato al pagamento di un importo secondo la Delibera dell'Ente Concedente, la sua validità è di 3 anni a partire dalla data di emissione.

In caso di smarrimento, furto o cambio di percorso, si può ottenere il duplicato della tessera, previo pagamento della tariffa come da Delibera dell'Ente Concedente.

Il numero della tessera di riconoscimento deve essere riportato in modo leggibile e indelebile sull'abbonamento a cura dell'utente, unitamente agli altri dati eventualmente richiesti.

L'abbonamento non è cedibile, deve essere convalidato con le modalità previste ed è valido solo se abbinato alla tessera di riconoscimento.

PUNTI VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo STAR Mobility ed elencati sul sito internet www.starmobility.it
- E' possibile l'acquisto anche online o a mezzo APP dei biglietti di corsa semplice.
- Sul servizio **Urbano di Vigevano** è attivo anche il servizio di "vendita a bordo" del titolo di viaggio di corsa semplice. La vendita viene effettuata dal personale di guida e non è previsto sovraprezzo.
- Sulle linee urbane di **Cernusco sul Naviglio** è possibile acquistare il biglietto in vettura, servendosi dell'emettitrice automatica. Non è previsto sovrepprezzo.
- Sul servizio **Urbano di Casalpuserlengo** è attivo il servizio di "vendita a bordo" del titolo di viaggio di corsa semplice svolto dal personale di guida. Il costo del biglietto è comprensivo del sovraprezzo pari all'importo del biglietto corsa semplice di tariffa minima.

DOCUMENTI DI VIAGGIO REGIONALI

Biglietti e abbonamenti istituiti da Regione Lombardia per chi si sposta in Regione col trasporto pubblico, validi su tutti i mezzi, tranne IC-EC e similari, Malpensa Express e treni di I classe.

Io Viaggio Ovunque in Lombardia

Il documento di viaggio integrato per viaggiare con tutti i servizi di trasporto pubblico locale nella Regione Lombardia. I biglietti non devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento.
Sul biglietto 7 giorni è necessario indicare il proprio nome e cognome. I ticket vengono rilasciati da numerosi punti vendita in diversi formati, per garantire la facile reperibilità sul territorio. Si consiglia di convalidare a penna i biglietti emessi dalle emettitrici Trenord e utilizzati per la prima volta sul servizio pubblico Una volta raggiunta la stazione ferroviaria, andrà effettuata la convalida magnetica.
Maggiori informazioni per i prezzi sono disponibili sul sito della www.Regione.Lombardia.it

→ presso Biglietteria in Viale Dante 19, Lodi o presso Vigevano Via Montebello.

Tipologia	Biglietto giornaliero
Validità	1 giorno o 2 giorni o 3 giorni o 7 giorni
Viaggio	Ovunque in Lombardia con tutti i mezzi di servizio pubblico

Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	Non è obbligatoria
Obblighi	Sul biglietto di 7 giorni deve essere indicato il nome e cognome

Tipologia	**Abbonamento**
Validità	Mensile - Trimestrale - Annuale
Viaggio	Ovunque in Lombardia con tutti i mezzi di servizio pubblico
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	è obbligatoria
Obblighi	Riportare il Nome, Cognome, nr. di Tessera e obliterarlo al primo viaggio.



Io Viaggio Ovunque in Provincia di LODI o PAVIA

L'**abbonamento integrato**, ideale per chi utilizza **più mezzi pubblici** nella Provincia di Lodi o di Pavia, è disponibile solo nella versione mensile e deve essere accompagnato dalla tessera gratuita di riconoscimento.
Si acquista presso: le principali stazioni ferroviarie della provincia le principali rivendite delle aziende di trasporto In caso di smarrimento o deterioramento della tessera Io Viaggio sarà richiesto un rimborso per il rilascio del duplicato.
Maggiori informazioni per i prezzi sono disponibili sul sito della
www.Regione.Lombardia.it

→ presso Biglietteria in Viale Dante 19, Lodi o presso Vigevano Via Montebello.

Tipologia	Abbonamento Mensile
Validità	Un mese
Viaggio	Ovunque solo nella Provincia con tutti i vettori di servizio pubblico
Convalida	all'inizio del viaggio a cura del cliente, a mezzo dell'obliteratrice installata in vettura
Tessera	è obbligatoria
Obblighi	Riportare il Nome, Cognome, nr. di Tessera e obliterarlo al primo viaggio.

Io viaggio in famiglia

Sui servizi all'interno della Regione Lombardia sono attive le seguenti agevolazioni (per ulteriori informazioni visitare il sito dedicato della Regione Lombardia: www.ioviaggio.regione.lombardia.it): I ragazzi fino ai 14 anni d'età non compiuti possono viaggiare gratuitamente **se accompagnati** da un parente (genitore, zio/a, nonno/a ed eventuali fratelli o sorelle). L'accompagnatore deve avere compiuto la maggiore età, essere provvisto di titolo di viaggio valido per lo spostamento e di documento d'identità in corso di validità. Per richiedere la **tessera Io Viaggio in Famiglia** è sufficiente compilare il modulo, scaricabile dal sito della società nella sezione "Viaggia con noi", consegnarlo alla rivendita autorizzata e allegare la fototessera e un documento attestante la data di nascita del minore oltre alla fotocopia del documento d'identità del dichiarante. La tessera Io Viaggio in Famiglia è **nominativa** e riporta l'elenco degli accompagnatori con cui il minore potrà viaggiare gratuitamente. L'emissione non è immediata, la data di ritiro viene comunicata alla presentazione della domanda.
In caso di **smarrimento o deterioramento** è possibile richiedere un duplicato al costo di 5 euro.

ABBONAMENTI

In una stessa famiglia i figli fino ai 18 anni non compiuti possono acquistare abbonamenti mensili o annuali di STAR Mobility o di qualsiasi altro gestore):
1° Figlio: abbonamento mensile o annuale a tariffa intera rilasciato da qualsiasi vettore della provincia o regione, treni compresi. Rientrano nella categoria anche gli abbonamenti studenti, cumulativi provinciali e Treno-Città.
2° Figlio: l'abbonamento a tariffa ordinaria, della stessa durata (mensile o annuale) dell'abbonamento del primo fratello, è scontato del 20%. Lo sconto non si applica alle tariffe promozionali (abbonamento annuale studenti, Under 14...).

3° Figlio: Gratis.
Lo sconto si applica sempre all'abbonamento a tariffa inferiore, non è possible applicare la riduzione dell'abbonamento per il 2° o 3° figlio se le tariffe in vigore godono di altre agevolazioni. **Lo sconto non è cumulabile con altre agevolazioni**

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 all'azienda per iscritto.

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

Le richieste di rimborso devono essere indirizzate all'Ufficio Titoli di Viaggio STAR Mobility, Via Felice Cavallotti n° 62, 26900 Lodi oppure presentandosi con il titolo di viaggio valido c/o la Biglietteria di Viale Dante, 19 Lodi.

Il rimborso dei titoli di viaggio è ammesso, previa restituzione del titolo stesso, con le seguenti modalità:

- biglietto ordinario di corsa semplice: 90% del prezzo di acquisto del biglietto non obliterato.
- biglietto multicorse 10 viaggi: rimborso del 90% del prezzo di acquisto della quota relativa ai viaggi non compiuti.
- abbonamento settimanale a vista 5/6/7 giorni: rimborso del 90% del prezzo di acquisto dell'abbonamento non obiliterato. Il rimborso deve essere richiesto entro la settimana di riferimento prima della sua scadenza.
- L'abbonamento settimanale *acquistato online* non è rimborsabile e non può essere utilizzato per un periodo successivo alla sua validità.
- 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.
- abbonamento annuale 10 mesi scolastico, 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.

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

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



NORME GENERALI COMPORTAMENTALI

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, a mezzo di apposita obliteratrice, oppure se acquistato in APP confermando con il click sul tasto di convalida del titolo di viaggio secondo le caratteristiche della tipologia del documento.
L'utente deve essere sempre in possesso di documento di viaggio da mostrare sia al personale viaggiante sia al personale preposto ai controlli.
In particolare,

- **per i biglietti ordinari di corsa semplice, i carnet 10 viaggi 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, 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;
- **i titoli di viaggio la cui validità o il cui rinnovo è dimostrato da una ricevuta di pagamento,** devono essere sempre accompagnati da tale ricevuta, es. i titoli caricati su tessera IoViaggio.

Sanzioni amministrative

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 ed integrata dalla Legge Regione Lombardia 10.12.2013 n.18 e Delibera Giunta Regionale 9 gennaio 2015 n° X/3007.
Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Regione Lombardia (importo pari a 100 volte la tariffa minima) oltre al prezzo del biglietto ed alla maggiorazione prevista dalla normativa vigente e disponibile sul sito internet.

Il pagamento della sanzione può essere effettuato:
- a mezzo bollettino postale allegato al verbale
- a Lodi c/o Biglietteria Autostazione in via Dante,19.
- direttamente al controllor
- dal portale online a questo link: https://multe.starmobility.it/

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 prevista dalla normativa, 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 la Biglietteria di Viale Dante, 19 Lodi entro cinque giorni dalla data della sanzione, munito dell'abbonamento e della relativa tessera di riconoscimento in originale.

Scritti difensivi

Avverso la sanzione amministrativa è possibile presentare scritti difensivi e documenti entro 20 giorni dalla data del verbale o dell'eventuale notifica, indirizzandoli alla Direzione di STAR Mobility S.p.A. in Via Cavallotti, 62 – 26900 LODI, in uno dei seguenti modi:
- per posta ordinaria all'indirizzo sopra indicato
- compilando la pagina web dedicata: https://starmobility.it/invia-reclamo/
- per PEC starmobility@pec.it

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.

Informazioni per i viaggiatori a ridotta capacità motoria

Al fine di agevolare l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria potranno contattare il n. telefonico 0382.469293 per effettuare la prenotazione della corsa oltre che per avere informazioni specifiche sul servizio.

Le richieste di prenotazione della corsa potranno inoltre avvenire tramite e-mail all'indirizzo info@starmobility.it.

Si invita ad effettuare la prenotazione con un anticipo di almeno 24 ore al fine di poter garantire la presenza, sul servizio richiesto, di un mezzo adeguato alle esigenze del viaggiatore.



SERVIZIO INFORMAZIONI

CONTATTI		
Call center	0382.469293	Dal lunedì al venerdì: 07.00-18.00 Sabato: 07.00-14.00
Servizio Clienti	0382.469293	Da chiamare per prenotare prima del viaggio per garantire ai passeggeri con carrozzine, passeggini, sedia a rotelle l'accessibilità del servizio
Sede Legale	Indirizzo:	Viale Italia 100, 26900 Lodi
Sede Operativa	Indirizzo:	Via Felice Cavallotti, 62 – 26900 Lodi
Biglietteria Orario Invernale	Orario: Chiuso	Dal lunedì al venerdì: 07.00-18.00 Sabato: 07.00-14.00 Domenica e Festivi
Biglietteria Orario estivo	Orario: Chiuso	Dal lunedi al sabato: 7.00-14.00 Domenica e Festivi

RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

Il reclamo	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. Ad esempio: ▪ 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 Oltre al reclamo, il passeggero può presentare a STAR Mobility altre segnalazioni, quali proposte, suggerimenti, richieste relative al servizio, eccetera.
Presentazione	Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità: ▪ **telefonicamente**: contattando il Call Center al numero 0382.469293 ▪ **personalmente o per iscritto:** Biglietteria Viale Dante, 19 Lodi – compilando il modulo preposto; ▪ **in forma elettronica:** utilizzando il modulo visualizzato sulla pagina web: https://starmobility.it/invia-reclamo/
Riscontro	I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio Customer Service di STAR Mobility. 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 dall'azienda una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni. Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).

RIMBORSI ED INDENNIZZI

Disservizi	STAR Mobility prevede forme di rimborso e di indennizzo forfettario nei seguenti casi, imputabili alla propria organizzazione: 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	Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a STAR Mobility 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.
Indennizzo e rimborso	Nei casi accertati di disservizio sopra descritti, al cliente sarà rimborsato, previa dimostrazione di abbonamento valido, un titolo di viaggio di corsa semplice di pari tariffa; Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a STAR Mobility 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:

- STAR Mobility - Via Felice Cavallotti,62 26900 Lodi
- e-mail: info@starmobility.it
- dal modulo online: https://starmobility.it/invia-segnalazione/

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.

Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.

NORME COMPORTAMENTALI PER IL PERSONALE

STAR Mobility S.p.A. 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 STAR Mobility.
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;
- non gettare oggetti dal finestrino;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente 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 (STAR Mobility) 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.

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 STAR Mobility.

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 STAR Mobility; in ogni caso il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti articolo 2 della legge 22 agosto 1985, n. 450.
È 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.

STAR Mobility 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.

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.
- 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.



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.
Possono essere richieste informazioni online compilando il modulo al seguente indirizzo web: https://starmobility.it/oggetti-smarriti/

Il ritiro può essere effettuato presso gli Uffici di Lodi, Via Felice Cavallotti n. 62, aperti dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 12:30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00 ed il venerdì dalle 9.00 alle 12:30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00.
Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso gli uffici aziendali per un periodo massimo di 90 giorni. Decorso il periodo di custodia temporanea, gli oggetti vengono smaltiti.

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 STAR Mobility Spa, Via Felice Cavallotti, 62 – 26900 Lodi – Tel. 0382.469293, e-mail: info@starmobility.it

MISTERY CLIENT

Nell'ambito delle disposzioni previste dalla norma UNI EN 13816, STAR Mobility S.p.A. attiva regolarmente le Indagini di Mstery Client, al fine di monitorare in modo anonimo il servizio erogato dall'azienda attraverso le osservazioni di un gruppo di ispettori/rilevatori esperto e formato, che si comporta come un gruppo di normali clienti.

Le indagini di Mystery Client consentono di:
- definire un percorso personalizzato di audit in relazione alle specifiche esigenze aziendali;
- beneficiare di un giudizio imparziale da una Parte Terza specializzata nel settore del TPL e della mobilità;
- disporre di ispettori/rilevatori qualificati e formati;
- dare visibilità alla clientela delle iniziative intraprese sull'attenzione al Cliente;
- monitorare e migliorare le proprie prestazioni nel tempo.

Le schede di indagine riportano tutti gli indicatori ed i riferimenti utili ad esprimere la valutazione nel modo più oggettivo possibile.

Il Mystery Client è dunque uno strumento di indagine e di valutazione della qualità del servizio erogato complementare alla Customer Satisfaction in quanto:
- non è influenzato dalla soggettività del giudizio (percezione e non dato reale);
- non risente dell'effetto memoria;
- non risente della diversa sensibilità del cliente;
- non è influenzato dal momento in cui viene fatta la rilevazione (es: stato d'animo del cliente intervistato, influenza "del sentito dire")

FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le indagini condotte (indagini di customer satisfaction) assumono una funzione sempre più attiva nella definizione di quelle che sono le strategie d'azienda e la destinazione delle risorse a disposizione; in particolare la rilevazione e il monitoraggio sistematico della soddisfazione del cliente viene intesa come:

- strumento di crescita nella qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo;
- strumento per farsi giudicare in base ai livelli qualitativi del servizio, accertati in modo neutrale;

- strumento di ascolto razionale delle problematiche riguardanti la clientela (unitamente alle segnalazioni del pubblico);
- strumento attraverso il quale assume spessore e visibilità la problematica della trasparenza verso i cittadini;
- strumento per superare la presunzione che l'apparato produttivo sia il solo soggetto titolato ad esprimersi sui livelli di qualità del sistema – finora regolati sulla base dei programmi di investimento aziendali - ed accogliere l'opposta tesi secondo la quale il cittadino, sempre più esigente, selettivo, informato ed attento, è arbitro della qualità;
- componente essenziale dell'organizzazione del servizio: a monte come componente di un processo decisionale che considera indispensabile misurarsi con i dati sulla soddisfazione della clientela; a valle come patrimonio conoscitivo per incidere sulle funzioni organizzative.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità è associato un valore che esprime il livello del servizio erogato ed a fianco l'obbiettivo che Star Mobility si è prefissata per l'anno 2023.

Con il monitoraggio della qualità erogata si rileva l'effettivo livello qualitativo dei servizi prodotti, evidenziando gli eventuali scostamenti rispetto alle specifiche / standard progettati (la qualità programmata).

I fattori di qualità erogata e percepita e le metodologie di quantificazione sono stati estrapolati dal patrimonio informativo consolidato per la UNI EN 13816. Tale corrispondenza rigorosa permette la totale tracciabilità delle informazioni dal momento della rilevazione a quello dell'indicazione del risultato entro il criterio di qualità predeterminato.

TABELLE MODALI: FATTORI

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: l'obiettivo effettivamente conseguito nell'anno 2022, l'obiettivo prefissato per il 2023.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati mediante un sondaggio condotto da una società specializzata. Le Misure dirette di Prestazione sono indicate con la sigla "**MDP**" mentre l'indagine di Soddisfazione del Cliente è indicata con la sigla "**ISC**".

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI		UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Incidentalità totale mezzi	MDP	n° morti anno	0	0
	MDP	n° feriti anno	6	< 6
	MDP	n° sinistri Totali	28	< 28
Incidentalità Passiva	MDP	n° morti anno	0	0
	MDP	n° feriti anno	6	< 6
	MDP	n° sinistri anno	22	< 22
Anzianità Veicoli	MDP	Anni	11,21	10
Percezione Livello sicurezza (valore max 10)	ISC	Livello di soddisfazione indagine	7,46	7,50
Denunce Furti /molestie	MDP	N° denunce	0	0

Per ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la tranquillità dei passeggeri, gli autobus di recente immatricolazioni sono tutti dotati di impianto di video sorveglianza. I nostri autisti nel corso di formazione vengono formati per gestire situazioni conflittuali o di emergenza.

2. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE		UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Regolarità del servizio	MDP	% corse effettuate / corse programmate	99,80	99,90
Velocità Commerciale	MDP	KM / H	18,57	18,57
Puntualità ore punta	MDP	% ritardo 5' sul totale in partenza	1,5%	1,4%
	MDP	% ritardo 15' sul totale in partenza	0,2%	0,2%
Pulizia dei mezzi	MDP	Frequenza	giornaliera	giornaliera
Accessibilità facilitata	MDP	% di autobus dotati di accesso disabile	100%	100%
	MDP	Autobus a pianale ribassato	100%	100%
Regolarità del servizio	ISC	Voto Medio su base 10	7,80	7,90
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	95,00%	97,00%
Setema AVL (controllo a distanza)	MDP	Mezzi dotati di AVM/Totale parco mezzi	97,87%	100%
Ordine e decoro degli interni (mezzi)	ISC	Voto Medio su base 10	8,17	8,20
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	98,80%	98,90%
Pulizia esterna mezzi	ISC	Voto Medio su base 10	7,76	7,80
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	98,40%	98,50%
Affollamento mezzi	ISC	Voto Medio su base 10	7,94	8,00
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	97,30 %	98,00 %

3. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE		UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBETTIVO 2023
Aria Condizionata	MDP	Autobus dotati di impianto di condizionamento	100%	100%
N. interventi ordinari su impianto di condizionamento all'anno	MDP	Numero interventi	1	1
Climatizzazione	ISC	Voto Medio su base 10	8,10 %	8,50 %
	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	98,00 %	99,00 %

4. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORE		UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Quantificazione degli impianti di fermata, al 31/12 di ciascun anno, su cui sono stati affissi gli orari di transito dei mezzi, con riferimento alla numerosità complessiva degli impianti di fermata di cui al criterio	MDP	Impianti di fermata con orari affissi/Impianti di fermata totali	100%	100%
Indicazione della frequenza annua di verifica, aggiornamento e controllo dello stato degli orari affissi presso gli impianti	MDP	Numero di verifiche/anno	Ad ogni modifica del programma d'esercizio	Ad ogni modifica del programma d'esercizio
Quantificazione degli impianti di fermata, al 31/12 di ciascun anno, su cui sono state affisse informazioni sulle modalità di acquisto dei titoli di viaggio con riferimento alla numerosità complessiva degli impianti di fermata o acquisto online	MDP	Impianti di fermata con modalità di acquisto dei titoli di viaggio affisse/Impianti di fermata totali	100%	100%
Diffusione orari alle fermate	ISC	Voto Medio su base 10	7,79	7,80
	ISC	Quota intervistati con giudizio $\geq$ 6	98,40%	98,50%

5. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE		UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Consistenza complessiva del parco mezzi adibiti al servizio.	MDP	Numero bus	43	40
Età media dei mezzi adibiti al servizio.	MDP	Anni	11,21	10
Consistenza della parte della flotta con età ≤ 5 anni	MDP	Numero bus	7	7
Consistenza della parte della flotta con età > 5 anni e ≤ 10 anni	MDP	Numero bus	15	15
Consistenza della parte della flotta con età > 10 anni e ≤ 15 anni	MDP	Numero bus	11	9
Consistenza della parte della flotta con età > 15 anni	MDP	Numero bus	10	9
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 0, 1 e 2 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 0-1-2/Numero totale mezzi	0%	0%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 3 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 3/Numero totale mezzi	11,62%	5,00%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 4 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 4/Numero totale mezzi	0%	0%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 5 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 5/Numero totale mezzi	46,51%	50,00%

INDICATORE		UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 5 EEV rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 5 EEV/Numero totale mezzi		
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 6 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP	(%) Numero mezzi Euro 6/Numero totale mezzi	41,87%	45,00%
Verifica fumi	MDP	n. prova fumi all'anno	1 prova all'anno	1 prova all'anno
Attenzione all'ambiente	ISC	Voto Medio su base 10	7,98	8,00
	ISC	Quota intervistati con giudizio $\geq$ 6	97,30%	98,00%