

## Carta della Mobilità 2024



**Sede Legale e operativa:** via della Fisica30 - 30175 Marghera (VE) tel. 0415470646

**Unità Locale:** viale Fantuzzi 21/C - 32100 Belluno

**Unità Locale:** via Rotari 3 – 37133 Verona

**Unità Locale:** via Enrico Fermi 13 – 36015 Schio Vicenza

C.F. e P.Iva 03204450278 capitale sociale interamente versato € 3.160.000

[www.lalineaspa.it](http://www.lalineaspa.it) [info@lalineaspa.it](mailto:info@lalineaspa.it) [lalineaspa@postacert.com](mailto:lalineaspa@postacert.com)

## **Sommario**

### **SEZIONE I → Principi**

1. Cos'è la Carta della Mobilità 3
2. I principi che guidano La Linea SpA 4
3. I diritti e i doveri del viaggiatore 5
4. L'azienda e il suo servizio di trasporto 6

### **SEZIONE II → Monitoraggio**

1. Premessa 10
2. Aspetti relazionali 11
3. Modalità di monitoraggio 12

### **SEZIONE III → Reclami e rimborsi**

1. Procedure di reclamo 14
2. Modalità di rimborso o ristoro 14

### **SEZIONE IV → Tutela della Privacy e garanzie**

1. Modalità di tutela 15

### **SEZIONE V → Condizioni di viaggio** 16

### **SEZIONE VI → Fattori di Qualità (dati e indicatori)** 20

## SEZIONE I → Principi

### 1. *Cos'è la Carta della Mobilità*

**La carta della Mobilità** è un documento che regola i rapporti fra impresa che eroga i servizi di trasporto pubblico di persone sul territorio e i cittadini che ne usufruiscono; ha lo scopo di aumentare positivamente la collaborazione reciproca, di far conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nel bacino di traffico servito dall'impresa e rappresenta anche lo strumento attraverso il quale il cliente può conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi, cioè gli impegni dell'azienda, riferiti al servizio offerto. Nel settore trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di Carta della Mobilità ed è redatta in attuazione di disposizioni europee e nazionali.

#### **VALIDITÀDELLACARTADIMOBILITÀ**

La Carta della Mobilità viene sottoposta periodicamente a revisione e aggiornamento ed è consultabile in formato elettronico: il documento è scaricabile dal sito internet [www.lalineaspa.it](http://www.lalineaspa.it)

#### **Contesto normativo di riferimento:**

L'azione di rivalorizzazione dei servizi pubblici è stata avviata da alcuni stati CEE negli anni '90 mediante richiesta agli enti erogatori di un miglioramento della qualità dei servizi offerti agli utenti-clienti anche attraverso l'elaborazione e la diffusione della "Carta della Mobilità".

E' opportuno ricordare che il diritto alla mobilità è di rango costituzionale che all'art. 16 prevede: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo gli obblighi di legge".

Inoltre, nelle normative europee è prevista la libertà di circolazione e soggiorno delle persone all'interno dell'UE e rappresenta una pietra miliare della cittadinanza dell'Unione, introdotta dal trattato di Maastricht del 1992.

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli Enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;

- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

## 2. I principi che guidano la Società La Linea SpA

Nell'offrire i propri servizi di trasporto, La Linea SpA garantisce a tutti i cittadini il rispetto del generale principio della libertà di circolazione nonché dei seguenti principi:

### Eguaglianza ed Imparzialità

La Linea SpA si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni. Si impegna inoltre a promuovere iniziative adeguate a migliorare l'accessibilità al servizio e alle infrastrutture da parte degli anziani e delle persone con difficoltà motorie e a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee. Nell'offrire il proprio servizio La Linea SpA si impegna a garantire il rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### Continuità

L'obiettivo prioritario di La Linea SpA è garantire la continuità e la regolarità dei servizi di trasporto, senza interruzioni, fatta eccezione per le interruzioni imputabili a cause di forza maggiore, casi fortuiti, dovuti a terzi, stati di necessità indipendenti dalla volontà di La Linea SpA. In ogni caso La Linea SpA si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per ridurre la durata del disservizio e arrecare ai Clienti il minor disagio possibile. In caso di sciopero La Linea SpA si impegna ad assicurare la massima divulgazione, preventiva e tempestiva, sui servizi minimi garantiti. I servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146, e sue modifiche e integrazioni, come recepita nel vigente Accordo nazionale di categoria.

### Efficienza ed efficacia

La Linea SpA, compatibilmente con le proprie risorse, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, volte al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

### Partecipazione e Trasparenza

La Linea SpA assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e procedure indicate nella presente carta. La Linea SpA riconosce ai Clienti il diritto di presentare reclami per migliorare il servizio e si impegna a valutare proposte quali momenti indispensabili al fine di indirizzare

la propria politica di orientamento del mercato. Si impegna altresì ad aggiornare la Carta della Mobilità dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti secondo le modalità indicate nella presente carta.

## Chiarezza dei messaggi e libertà di scelta

La Linea SpA si impegna ad informare gli utenti circa le caratteristiche del servizio erogato, le modalità di erogazione dello stesso e i relativi prezzi, le modalità di fatturazione in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice. La Linea SpA unitamente agli Enti Preposti (Comuni, Regioni) si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali.

## 3. I diritti e i doveri del viaggiatore

**Al cliente che fruisce dei servizi di trasporto sono riconosciuti i seguenti diritti:**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i mezzi necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e della frequenza, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo a bordo degli autobus previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n. 753.
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti o reclami e risposta agli stessi da parte di La Linea SpA.

**Il cliente ha i seguenti doveri da rispettare:**

- non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia;
- non viaggiare sui mezzi di trasporto senza biglietto;
- non occupare più di un posto a sedere;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980 n. 753;

- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo d'emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza,
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto 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 stesso e per tutti quelli che viaggiano.

## 4. L'Azienda e il suo servizio di trasporto



Il **La Linea SpA** nasce nel 2000 e oggi rappresenta il principale Gruppo Privato nel settore del trasporto persone su gomma in Veneto. Il consolidamento del Gruppo nel settore della mobilità delle persone ha acquisito negli anni un valore di sicuro interesse. La dislocazione delle strutture aziendali riguarda l'intero ambito della Regione Veneto, sorgendo in aree che rivestono un rilevante valore strategico. La Linea Spa esercita i propri servizi (servizi di noleggio con conducente, servizi atipici e servizi di trasporto pubblico locale, gestione aree di sosta, pulizie industriali) direttamente o attraverso le società partecipate.

Limitatamente ai servizi di Trasporto Pubblico Locale esercita nelle Province di Venezia, Belluno, Verona e Vicenza. Il parco mezzi di proprietà di La Linea SpA, composto per il 70% da autobus full electric, per il 20% da autobus diesel Euro 6 e per il restante 10% da autobus inferiori all'euro 6, è testimonianza dell'inizio del cambiamento.

Da sempre, in materia di emissioni inquinanti dei veicoli impiegati per il trasporto urbano, a tutela dunque dell'ambiente e della collettività, si osservano le direttive comunitarie e nazionali in materia. A garanzia del buon rendimento dei veicoli e del più basso tasso di inquinamento vengono effettuati tutti i controlli tecnici e manutentivi che sono predisposti dalla casa costruttrice. I fattori di qualità sono esplicitati in una apposita tabella tecnica, formante parte integrante della presente carta, in cui figurano i fattori di qualità, gli indicatori adottati, il livello di servizio promesso e le modalità di rilevazione.

### **Un lungo cammino inizia da un primo passo e La Linea SpA in questo è pioniera.**

Il costante impegno di La Linea SpA e la ricerca della massima collaborazione con tutti gli stakeholder pubblici e privati del territorio garantiscono le condizioni ottimali per il miglioramento del sistema mobilità di persone. I dati che abbiamo, ottenuti dalla nostra lunga esperienza nel settore, dimostrano che il trasporto pubblico se gestito con le migliori best practice, improntate alla sostenibilità, riesce a migliorare la qualità di vita dei territori e delle città.

### **CERTIFICAZIONI DI QUALITA'**

- **ISO 9001:2015 Qualità**
- **ISO 14001:2015 Ambiente**
- **ISO 45001:2018 Sicurezza**
- **ISO 37001:2016 Corruzione**
- **ISO 39001:2012 Sicurezza stradale**
- **EN 13816:2002 Trasporto Pubblico Locale**
- **MODELLI ORGANIZZATIVI D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.**
- **CODICE ETICI E DI COMPORTAMENTO**
- **CSR – Bilancio di Sostenibilità**
- **Rating di Legalità 3° stellette**





## La Linea SpA



Un nuovo gestore per il territorio

## **Il sistema tariffario, limitatamente ai servizi di TPL di Schio (VI), prevede:**

- biglietti ordinari: validi 60 minuti dal momento dell'obliterazione per la rete urbana e per i Comuni contermini;
- abbonamenti mensili ordinari e/o per studenti e lavoratori: validi 30 giorni dalla data di obliterazione per la rete urbana e per i Comuni contermini;
- abbonamenti annuali ordinari per studenti e lavoratori: validi 12 mesi dalla data di rilascio per la rete urbana e per i Comuni contermini;
- agevolazioni per fasce deboli: tutti i tipi di abbonamento richiesti da fasce deboli dell'utenza (pensionati, invalidi, ecc.);
- abbonamenti mensili integrati LA LINEA SpA/SVT: validi 30 giorni dalla data di obliterazione per la rete urbana, per i Comuni contermini e per dieci fasce chilometriche diverse di servizi offerti da SVT nel territorio provinciale.

I prezzi dei titoli di viaggio sono, su indicazione della Provincia di Vicenza, quelli stabiliti dall'Amministrazione Comunale di Schio Vicenza.

I titoli di viaggio di corsa semplice sono acquistabili presso l'Autostazione di Schio (VI) o a bordo degli autobus, senza alcuna maggiorazione di prezzo; tutti gli altri titoli di viaggio sono acquistabili on line.

## **SEZIONE II → Monitoraggio**

### *Premessa*

La finalità prioritaria della presente "Carta della Mobilità" è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del cliente.

La qualità rappresenta un obiettivo strategico e un fattore chiave per La Linea SpA.

Il Decreto del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ogni viaggio, attribuendo a ciascuno specifici indicatori di qualità.

Perciò il servizio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale.

Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del viaggio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obiettivo "dinamico", soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più

ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al servizio stesso.

Nell'allegata scheda modale sono indicati gli standard di qualità "promessi", alcuni di questi sono espressi con indicatori qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili concettualmente secondo il senso comune:

- **Sicurezza del viaggio**
- **Sicurezza personale e patrimoniale**
- **Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi**
- **Pulizia e condizion igieniche dei mezzi**
- **Confortevolezza del viaggio**
- **Servizi per passeggeri a ridotta mobilità**
- **Informazione e servizi alla clientela**
- **Aspetti relazionali e comportamentali**
- **Attenzione all'ambiente**

## 1. Aspetti relazionali e comportamentali del personale

**Riconoscibilità:** un indispensabile fattore di qualità che l'impresa assicura; la riconoscibilità del personale è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali sono riportati in modo visibile i dati anagrafici di La Linea SpA, il nome di battesimo e la foto del conducente.

**Comportamento:** il personale, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro informazioni richieste ove ne sia a conoscenza.

Il personale è tenuto inoltre a utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra La Linea SpA e Cliente.

### **Assistenza ai clienti**

Di fondamentale importanza, per il raggiungimento di un ottimo livello qualitativo del servizio esercito, è l'operato qualificato dei propri addetti che in qualsiasi circostanza devono garantire prontezza e disponibilità nella risoluzione delle problematiche inerenti il viaggio. La buona riuscita del viaggio inizia da una sinergica collaborazione tra azienda e utente. La Linea SpA è impegnata nel rendere semplice ed esplicita qualsiasi forma di comunicazione con il cittadino/utente.

## **Per informazioni Autolinee:**

Le informazioni relative alle Linee possono essere richieste:

**Indirizzo**      **posta elettronica:**      [grossi@lalineaspa.it](mailto:grossi@lalineaspa.it)      [ruggeri@lalineaspa.it](mailto:ruggeri@lalineaspa.it)  
[ivan.tiozzo@lalineaspa.it](mailto:ivan.tiozzo@lalineaspa.it)      [info@lalineaspa.it](mailto:info@lalineaspa.it)

**Telefono: 041.5477910**

**Telefono: 041.3125324**

**Centralino: 041.5470646**

**Comune di Schio Ufficio Mobilità TPL: 0445.691324**

Le informazioni sono inoltre visibili e scaricabili sul sito internet [www.lalineaspa.it](http://www.lalineaspa.it)

## **2. Modalità di monitoraggio**

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati da La Linea SpA è utilizzata per delineare piani di monitoraggio progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti, rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato nella presente Carta.

Nelle pagine che seguono sono riportati i risultati del monitoraggio degli indicatori relativi agli standard di qualità erogata e alla customer satisfaction.

Per rendere più facile la lettura sono specificati il nome dell'indicatore, il dato monitorato, l'unità di misura con % soddisfazione, standard qualità auspicato per l'anno successivo.

Ogni anno inoltre La Linea SpA predispose una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente (norma UNI EN 13816:2002); i fattori di qualità che caratterizzano il servizio di trasporto pubblico e che vengono monitorati periodicamente da La Linea SpA, alcuni ad integrare quelli previsti dalla presente "Carta della Mobilità".

La qualità rappresenta un obiettivo strategico e un fattore chiave per La Linea SpA. Per offrire un servizio di qualità La Linea SpA tiene conto in particolare delle esigenze espresse dalla clientela sia attraverso le indagini di soddisfazione sia attraverso le segnalazioni e/o reclami pervenuti.

Per monitorare le prestazioni del servizio esercito, La Linea SpA prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessivo dei fattori di qualità;

- andamento dei reclami

FATTORI DI QUALITA'	DATI DA MONITORARE
Sicurezza del viaggio	Incidentalità degli autobus Vetustà degli autobus/ manutenzioni Dispositivi di sicurezza aggiuntivi
Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero	N. furti/viaggiatori N. bus videosorvegliati/totale
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia interna ed esterna
Comfort del viaggio	Spazio medio a disposizione per passeggero
	Climatizzazione
Servizi aggiuntivi a bordo	Possibilità di acquisto dei titoli di viaggio a bordo; Prese USB/viaggiatore
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità e riconoscibilità Comportamento, modi e linguaggio Qualità e sicurezza della guida
Accessibilità per viaggiatori con handicap	Mezzi con accessibilità e postazioni per le persone con mobilità ridotta
Informazioni al Cliente	Linee telefoniche, tempi di attesa per ottenere informazioni, sito web
Livello qualitativo del servizio	Tempi di attesa, ritardi, mancate corse Riscontro proposte o reclami

La sintesi dei risultati conseguiti sui predetti fattori di qualità, monitorati annualmente, viene sistematicamente utilizzata dall'Azienda nell'ambito del processo di continuo miglioramento del servizio esercito e divulgata nonchè consegnata al Comune contestualmente all'aggiornamento della presente "Carta dei Servizi".

## SEZIONE III → Reclami e rimborsi

### 1. Procedure di reclamo e segnalazione

Ogni violazione ai principi e agli impegni assunti dall’Azienda e riassunti nella presente “Carta della Mobilità” devono essere segnalati.

Tutti i reclami e le segnalazioni vengono inoltrati alla Direzione con l’istruttoria dei responsabili delle unità operative ed entro quindici giorni è data risposta motivata all’utente o in casi particolari si procede ad incontri diretti con gli utenti stessi onde approfondire o chiarire la problematica posta.

I reclami e/o segnalazioni possono essere presentati attraverso apposita sezione “reclami” del sito internet aziendale [www.lalineaspa.it](http://www.lalineaspa.it) oppure tramite e-mail [info@lalineaspa.it](mailto:info@lalineaspa.it)

### 2. Modalità di rimborso o ristoro

I fatti che generano disservizi una volta acclarati, attribuiscono al cliente il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato del pregiudizio patrimoniale. Non sono previste forme di rimborso qualora, per forze di causa maggiore e in ogni caso non dipendenti dalla volontà dell’Azienda, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Limitatamente alle linee nella quali La Linea SpA gestisce anche i titoli di viaggio (TPL Vicenza) sono state esplicitate delle tipologie di situazioni e delle casistiche che danno diritto a forme di rimborso e che possono riassumersi come segue:

- Per mancata effettuazione del servizio dovuta a cause interne all’azienda fatta eccezione degli eventuali scioperi del personale;
- Servizio sospeso senza preventiva informazione all’utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali dell’azienda;
- Non garantito proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al doppio del tempo di percorrenza della linea a causa di guasti al mezzo;
- Provocato grave e palese danno al cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali;
- Ritardata effettuazione del servizio per un periodo superiore ai 30 giorni.

La richiesta scritta di rimborso per anomalie imputabili all'Azienda deve essere inoltrata tramite indirizzo e-mail [info@lalineaspa.it](mailto:info@lalineaspa.it) o in carta semplice a La Linea SpA via della Fisica n. 30 Marghera Venezia 30175, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea...).

Successivamente alla verifica da parte dell'azienda, e comunque nell'arco di un periodo non superiore a cinque giorni, si trasmetterà la richiesta di rimborso al rivenditore ubicato presso l'autostazione delle autolinee, che provvederà a consegnare il rimborso rispettando le modalità scelte dall'utente e comunque entro il termine di tre giorni.

## SEZIONE IV → Tutela della Privacy e garanzie

### 1. Modalità di tutela

Con riferimento ai servizi per i quali l'Azienda gestisce anche i titoli di viaggio (TPL Vicenza) La Linea SpA garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del codice per la protezione dei dati personali D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016.

Il Cliente ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscere l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento.

Il Cliente può altresì richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, il blocco dei dati trattati ritenuti in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

#### **VIDEOSORVEGLIANZA**

Si informa che a bordo dei mezzi di trasporto è attivo un impianto di videosorveglianza per finalità di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale, di cui è titolare La Linea SpA. Le immagini saranno oggetto di trattamento con l'ausilio di strumenti elettronici e nel rispetto

della normativa a tutela dei dati personali e del Provvedimento Generale del Garante dell'8 aprile 2010 per la protezione dei dati personali, che non richiede di acquisire un preventivo

consenso dell'interessato. Il presupposto giuridico è il perseguimento del legittimo interesse del titolare.

## **SEZIONE V → Condizioni generali di viaggio**

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

La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Tutte le fermate sono a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con un cenno della mano o alzando il braccio al sopraggiungere del mezzo, per la discesa utilizzando gli appositi segnalatori di fermata situati all'interno dell'autobus.

Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

In caso di sovraffollamento alla partenza, hanno diritto di precedenza alla salita i passeggeri che devono percorrere il tragitto più lungo.

### **MOBILITÀ DELLE PERSONE CON RIDOTTE CAPACITÀ MOTORIE, DIVERSAMENTE ABILI SU SEDIE A ROTELLE E TRASPORTO DI CARROZZINE O PASSEGGINI PER BAMBINI**

Al fine di agevolare la fruizione del servizio da parte di persone con ridotte capacità motorie o in condizioni di potenziale difficoltà (anziani, donne in stato di gravidanza, ecc.), gli autobus sono dotati di dispositivo di "abbassamento" del pianale (kneeling) verso la banchina di fermata, la salita o la discesa possono eventualmente avvenire anche attraverso la porta centrale.

Le persone con disabilità motoria, che viaggino su sedia a rotelle, devono stazionare nello spazio appositamente attrezzato all'interno dei mezzi. All'interno dell'apposito spazio la sedia a rotelle deve essere posizionata nel senso contrario alla marcia del veicolo, appoggiata con lo schienale alla paretina di sostegno (o in assenza di tale sostegno vincolata al veicolo con gli appositi dispositivi di blocco) e con i freni bloccati.

A bordo è consentito altresì il trasporto di sedie motorizzate per persone con disabilità motorie o di sedie manuali con ruotino rimovibile, purché le stesse siano omologate al trasporto su altri mezzi e le cui dimensioni in termini di massimo ingombro non superino quelle dello spazio appositamente attrezzato all'interno degli autobus. Gli spazi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedie a rotelle, se da queste non occupati, possono essere utilizzati per una sola carrozzina o un solo passeggino, anche non ripiegati, per il trasporto di bambini. Comunque, non è consentito il trasporto di



passeggini/carrozine non richiudibili per bambini al di fuori degli spazi suddetti (nel senso che al di fuori di detti spazi i passeggini/carrozine per bambini dovranno essere ripiegati). Non è consentito altresì il trasporto di scooter o sedie motorizzate per uso esterno.

Nel caso in cui, durante il tragitto, salga sui mezzi una persona con disabilità motoria che si serva di sedia a rotelle, l'area all'uopo attrezzata dovrà essere immediatamente liberata per consentirne il posizionamento. In tal caso, per motivi di sicurezza la carrozzina o il passettino dovrà essere ripiegata/o.

Se l'area attrezzata per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedia a rotelle è già occupata da un soggetto con analoga disabilità, per motivi di sicurezza non sarà possibile ammettere il trasporto di altro soggetto che utilizzi la sedia a rotelle. In ogni caso, le operazioni di salita e discesa dal mezzo sono svolte dalle persone con disabilità motoria in piena autonomia.

## TRASPORTO DI COSE

### Bagaglio a mano

Ogni viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio può trasportare con sé gratuitamente:

- tre bagagli o pacchi non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni;
- uno strumento musicale entro le dimensioni di cm. 150;
- una canna da pesca contenuta in apposita custodia (max 5);
- un paio di sci;
- un carretto della spesa per uso domestico;
- una bicicletta pieghevole o un monopattino pieghevole riposti nelle apposite custodie entro i cm. 150 quale somma delle tre dimensioni;
- una carrozzina o passettino per bambini solo se ripiegati, salvo quanto indicato sopra.

Per bagagli di tipologia diversa o eccedente per numero rispetto alle indicazioni sopra riportate, il cliente deve acquistare e validare il titolo di viaggio allo stesso prezzo del passeggero, secondo le tariffe vigenti, in rapporto di un titolo di viaggio ogni tre bagagli, ovvero da uno a tre bagagli, comunque sempre entro i limiti di cm 150 quale somma delle tre dimensioni. I bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi devono essere posati a terra o nelle apposite aree in modo da non arrecare disagio agli altri viaggiatori. Bagagli o pacchi non possono essere appoggiati sui posti a sedere o comunque ingombrarli impedendone l'uso, ovvero ostruire le vie di passaggio.

E' vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possono sporcare i mezzi o dare disturbo ai passeggeri. Il trasporto di bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio dell'autista dell'autobus, in caso di affollamento o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo dell'autobus stesso e del servizio di trasporto. La Linea Spa non è in

alcun caso responsabile del furto, smarrimento o comunque perdita degli oggetti personali dei clienti né dei loro bagagli e/o loro contenuto, durante il trasporto o l'attesa dei mezzi.

## OGGETTI SMARRITI

Tutti gli oggetti rinvenuti a bordo dei veicoli dal personale di guida o dagli addetti alle pulizie vengono depositati presso l'Ufficio Movimento di La Linea SpA.

Il proprietario dell'oggetto smarrito dovrà fare richiesta tramite indirizzo e-mail: [info@lalineaspa.it](mailto:info@lalineaspa.it) oppure telefonicamente ai numeri 041.3125324 - 041.3097368. L'oggetto smarrito viene tenuto in custodia per un periodo non superiore ai tre mesi.

## TRASPORTO ANIMALI

A bordo dei mezzi sono ammessi al trasporto gratuito, nel numero massimo di uno per passeggero:

- cani-guida per non vedenti, muniti di museruola, come previsto dalla normativa vigente;
- cani di piccola taglia purchè tenuti a guinzaglio o in braccio, muniti di museruola, come previsto dalla normativa vigente;
- altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc) purchè chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte non superiori ai cm 150 quale somma delle tre dimensioni;
- Previo acquisto di idoneo titolo di viaggio allo stesso prezzo del passeggero, è ammesso il trasporto di animali purchè chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte non superiori ai cm 150 quale somma delle tre dimensioni;
- Le gabbie e/o i contenitori devono impedire, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno durante il trasporto e devono essere tenuti in modo tale da non arrecare fastidio e/o danno a persone e cose;
- Il trasporto dei suddetti animali, ad eccezione dei cani-guida per non vedenti, potrà essere limitato o escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di situazioni di particolare sovraffollamento del mezzo o qualora il trasporto stesso pregiudichi la sicurezza dei passeggeri; in ogni caso la persona che accompagna l'animale è l'unica responsabile dei danni provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di comportamenti o fatti provocati dallo stesso animale.

## SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITA' NEI TITOLI DI VIAGGIO

Come previsto dalla normativa vigente (L.R. 25/1998 e s.m.i.) i clienti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di un valido titolo di viaggio, a validarlo anche all' inizio di ogni singola tratta del viaggio, in conformità alle apposite prescrizioni, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. In caso di violazione, i clienti sono tenuti oltre al pagamento del normale titolo di viaggio a prezzo ordinario, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo del cliente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti. Per le procedure di accertamento, notifica o riscossione si rinvia alla legge nazionale e regionale

vigente e a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo. L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. 25/1998 e s.m.i., da parte degli Agenti Accertatori, che in tale veste ricoprono la funzione di agente di polizia amministrativa.

Il cliente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità del titolo di viaggio è tenuto a fornire all'Agente Accertatore le proprie generalità accertabili da valido documento di identità personale.

I trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'Agente Accertatore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del biglietto a prezzo ordinario. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale. Per i minori si applica quanto previsto dalla Legge 689/1981.

Qualora il cliente non possa o non intenda pagare all'Agente Accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità fornite dal trasgressore. In base agli art. 494, 495, 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. Il cliente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia. Il rifiuto di fornire i dati di identificazione comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 651 del C.P.

La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465, 466 del C.P. Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall' art. 496 del C.P.

## **AVVISI E ORARI AL PUBBLICO**

Limitatamente ai servizi di TPL di Vicenza gli orari sono pubblicati nel sito internet aziendale [www.lalineaspa.it](http://www.lalineaspa.it)

Per tutti gli altri servizi di trasporto pubblico, gli orari di partenza e di transito dei mezzi sono esposti presso gli impianti di fermata, all'interno delle rivendite autorizzate, disponibili telefonicamente presso i call center o sui siti internet dei rispettivi committenti pubblici. Gli orari di transito alle fermate e di arrivo ai capolinea sono comunque indicativi in quanto condizionati anche da fattori e cause indipendenti dalla volontà dell'azienda che quindi declina ogni responsabilità per mancate coincidenze rispetto all'orario indicato.

I clienti saranno informati, nei termini di legge, su interruzioni del servizio dovute a scioperi legittimamente proclamati.

In caso di mancata coincidenza, per cause dovute a responsabilità aziendale, si autorizzerà la prosecuzione del viaggio, eventualmente per altra via, per permettere di giungere a destinazione senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso.

## SEZIONE VI → Fattori di Qualità (dati e indicatori)



## **Dati e indicatori**

FATTORI DI QUALITA'	DATI DA MONITORARE	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ prossimo anno
Sicurezza del viaggio	<b>Incidentalità degli autobus</b>	Riduzione al 20% negli ultimi tre anni. Dall'analisi dei dati emerge che il numero di sinistri stradali rapportato al numero dei km percorsi risulta essere estremamente basso negli ultimi. Se si considerano inoltre solamente i sinistri passivi (con colpa del conducente) la frequenza è ancora più bassa e in notevole calo nell'ultimo anno.	Ulteriore riduzione dei sinistri portandoli al 10%
	N. sinistri/corse N. feriti/sinistro N.morti/sinistro	0,04% sinistri/totale corse 0,83 feriti/totale sinistri 0,58 morti/totale sinistri	01% sinistri/totale corse 0 feriti/totale sinistri 0 morti/totale sinistri
	<b>Vetustà degli autobus</b>	6 % bus > di cinque anni	98 % bus < a due anni
	<b>Mezzi sicuri/ rispetto manutenzioni ordinaria e straordinaria</b>	100%/totale bus	100% bus/totale bus
	<b>Autobus basso impatto ambientale</b>	94% < a un anno di cui 80% full electric	95% bus elettrici impiegati

FATTORI DI QUALITA'	DATI DA MONITORARE	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ prossimo anno
	<b>Dispositivi sicurezza aggiuntivi ( videosorveglianza ecc.)</b>	94 % bus con dispositivi di sicurezza ad alta tecnologia.	97 % bus con dispositivi di sicurezza ad alta tecnologia.
	Percezione complessiva dei clienti	98 % soddisfatti	100 % soddisfatti
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	<b>Entità fenomeno</b>	1 furti/30.000 viaggiatori	1 furti/30.000 viaggiatori
	<b>Circuito di videosorveglianza a bordo dei mezzi</b>	94% dei bus è dotato di circuito di videosorveglianza composto da tre telecamere interne	97% dei bus con dotazione di impianto di videosorveglianza
	Percezione complessiva dei clienti	98 % soddisfatti	100 % soddisfatti
<b>Pulizia Igienizzazione e condizioni igieniche</b>	<b>Pulizia esterna</b>	100 % bus / totale	100 % bus / totale
	<b>Pulizia e igienizzazione interna</b>	100 % bus / totale	100 % bus / totale
	Percezione complessiva dei clienti	100 % soddisfatti	100 % soddisfatti
<b>Comfort del viaggio</b>	<b>Spazio medio a disposizione per passeggero</b>	0,2 mq/viaggiatore	0,2 mq/viaggiatore
	<b>Climatizzazione</b>	100 % bus / totale	100 % bus / totale
	Percezione complessiva dei clienti	95 % soddisfatti	98 % soddisfatti
<b>Servizi aggiunti a bordo</b>	<b>Possibilità di acquisto dei titoli di viaggio a bordo dei bus</b>	100 % bus / totale	100 % bus / totale
	<b>Presenza USB/viaggiatore</b>	67% bus/totale	90% bus/totale

FATTORI DI QUALITA'	DATI DA MONITORARE	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ prossimo anno
	Percezione complessiva dei clienti	94 % soddisfatti	98 % soddisfatti
Servizi per viaggiatori con handicap	<b>Accessibilità a disabili</b>	98 % bus attrezzati totale	100 % bus attrezzati totale
	Percezione complessiva dei clienti	98 % soddisfatti	100 % soddisfatti
Informazioni al cliente	<b>Linee telefoniche a disposizione</b>	n. 3 linee n. 1 linea Comune di Schio Ufficio Relazioni con il Pubblico (limitatamente ai servizi di trasporto di Schio e Contermini)	n. 3 linee n. 1 linea Comune di Schio Ufficio Relazioni con il Pubblico (limitatamente ai servizi di trasporto di Vicenza)
	<b>Tempestività: tempo medio di attesa per ottenere informazioni</b>	5 minuti	5 minuti
	<b>Sito web</b>	presente	presente
	Percezione complessiva dei clienti	100 % soddisfatti	100 % soddisfatti
Aspetti relazionali e comportamentali	<b>Presentabilità / riconoscibilità / comportamento/ modi e linguaggio</b>	100 % conducenti	100 % conducenti
	<b>Qualità e sicurezza della guida</b>	100% conducenti	100% conducenti
	Percezione complessiva dei clienti	100 % soddisfatti	100 % soddisfatti
<b>Livello qualitativo del</b>	<b>Tempo di attesa alla fermate, ritardi e</b>	98 % corse regolari/totale	100 % corse regolari/totale



FATTORI DI QUALITA'	DATI DA MONITORARE	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ prossimo anno
servizio	mancate corse	corse	corse
Riscontro proposte e reclami	Tempistica di risposta	15 giorni per dare risposta al cliente	15 giorni per dare risposta al cliente
	Percezione complessiva dei clienti	99 % soddisfatti	100 % soddisfatti

**Sede Legale e operativa:** via della Fisica30 - 30175 Marghera (VE) tel. 0415470646

**Unità Locale:** viale Fantuzzi 21/C - 32100 Belluno

**Unità Locale:** via Rotari 3 – 37133 Verona

**Unità Locale:** via Enrico Fermi 13 – 36015 Schio Vicenza

C.F. e P.Iva 03204450278 capitale sociale interamente versato € 3.160.000

www.lalineaspa.it info@lalineaspa.it lalineaspa@postacert.com