

2004

2004

Carta della Mobilità

SAL

SERVIZI AUTOMOBILISTICI LECCHESI s.r.l.

sal@sal-autoservizi.it

Indice

1. La Carta della Mobilità	2
Principi fondamentali	2
2. Profilo della società	4
3. Fattori ed indicatori della qualità	6
Monitoraggio	6
Fattori della qualità	7
4. Diritti e doveri del viaggiatore	12
Diritti del viaggiatore	12
Doveri del viaggiatore	12
5. L'azienda e il cliente	13
Informazione al cliente	13
Oggetti smarriti	13
Aspetti relazionali e comportamentali del personale	14
6. Tutela del cliente	15
Reclami	15
Rimborso per servizi non effettuati o irregolari	15
Risarcimento danni per responsabilità civile	16
7. In viaggio sulle Autolinee S.A.L.	17
Condizioni generali di trasporto	17
Sistema tariffario	20
Tipologia dei titoli di viaggio	20
Tariffe in vigore	22
Integrazioni tariffarie	23
Infrazioni e sanzioni	23
Sospensione del servizio	24
Servizi garantiti in caso di sciopero	24

La Carta della Mobilità

La **Carta della Mobilità** è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi.

L'adozione della Carta dei Servizi da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della Mobilità").

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

L'obiettivo di questo documento, che è alla sua sesta edizione, è quello di fotografare la realtà dei servizi attualmente erogati da SAL attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/98; per meglio rispondere alle aspettative del cliente, l'Azienda nel corso del 2002 si è dotata anche di un Sistema aziendale di gestione per la Qualità certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la SAL si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

- garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;

- garantire un trattamento uguale, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

Continuità

- garantire un'erogazione dei servizi continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore);
- definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

Partecipazione

- istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda ed i clienti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed efficacia

- adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Libertà di scelta

- assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Profilo della Società

SAL Servizi Automobilistici Lecchesi s.r.l. è l'attuale denominazione dell'originario nucleo aziendale che iniziò ad operare nel 1906, con il nome di "Società Anonima Trasporti con automobili per la Valsassina". Attualmente il territorio di pertinenza del proprio servizio di trasporto pubblico di persone (T.P.L.), è quello della provincia di Lecco.

Nel 1992, SAL s.r.l. è stata acquisita da S.A.B. Autoservizi s.r.l. di Bergamo, con cui fa parte, insieme a S.I.A. Autoservizi di Brescia e S.A.I.A. Trasporti di Brescia, del **Gruppo SAB**.

Il Gruppo SAB costituisce un sicuro riferimento nel sistema dei trasporti pubblici extraurbani in Lombardia con una quota di mercato superiore al 20% (40 mil. km/anno con un parco veicoli di oltre 900 unità); Il Gruppo è attivo anche nei servizi di trasporto urbano con la gestione della rete dei Comuni e delle Province di Trieste e di Cremona (14 mil. km/anno) e l'affidamento in sub - concessione di alcune linee nella Provincia d'Imperia.

Nel 2002 il Gruppo SAB è stato acquisito da Arriva International Ltd, azienda detenuta da **Arriva plc**, leader a livello europeo nel settore del trasporto pubblico, con una consolidata esperienza nei servizi urbani ed interurbani su gomma e su ferro e nei servizi integrati gomma-ferro (Regno Unito, Svezia, Danimarca, Paesi Bassi, Spagna, Portogallo).

S.A.L. inoltre, come mandataria di una Associazione Temporanea di Imprese presenti sul territorio, è risultata idonea all'assegnazione per l'esecuzione del servizio di TPL sul territorio della provincia di Lecco e la cui attivazione, con assegnazione definitiva della Gara, dovrebbe avvenire entro la fine del corrente anno.

Anche se l'attività di SAL si sviluppa prevalentemente nel campo del trasporto pubblico locale interurbano ed extraurbano, l'Azienda gestisce altre attività legate al settore, quali:

- i servizi di noleggio da rimessa;
- altri servizi a committenza continuativa (scuole, stabilimenti, etc.);

Dati caratterist S.A.L.	2003	2002	
Autobus circolanti	92	93	
Dipendenti	97	98	totale
	87	87	di cui personale viaggiante
Percorrenze autobus (mil. km)	2,75	2,85	trasporto pubblico locale
	0,20	0,19	gran turismo, noleggi e altri servizi
Viaggiatori trasportati (mil.)	0,83	0,75	ordinari
	2,72	2,70	abbonamenti
	0,04	0,03	noleggi e altri servizi
Valore produzione (mil. €)	7,0	6,7	(in milioni di €)
INVESTIMENTI (mil. €)	0,6	1,8	(in milioni di €)

Nell'ambito del trasporto pubblico locale, suburbano ed extraurbano, SAL gestisce 14 linee in concessione con collegamenti fino a Milano.

Lecco - Cisano (°)	Oggiono - Monza - Milano
Celana - Olgiate	Lecco - Annone (*)
Lecco - Brivio (*)	Seregno - Lecco
Cremella - Besana	Bellano - Dervio - Tremenico (°)
Lecco - Margno (*)	Prestabbio - Oggiono
Milano - Premana (*)	Bellano - Lezzano - Vendrognò
Lecco - Cainallo (°)	Varenna - Taceno - Premana (°)

NOTA: (°) con diramazioni; (*) con deviazioni e diramazioni

La rete complessiva della SAL è di 418 km.

Nella provincia di Lecco i Comuni serviti da SAL sono circa il 74% del totale dei Comuni (a cui corrisponde l'80% del totale del territorio e l'80% della popolazione residente).

Fattori ed indicatori della qualità

Il D.P.C.M. del 30/12/98, ha definito i **fattori** fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici **indicatori della qualità** che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

MONITORAGGIO

SAL verifica periodicamente il grado di soddisfazione del cliente attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali della qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- indagini periodiche di customer satisfaction sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici.

Gli aspetti del servizio sui quali è eseguito il monitoraggio sono evidenziati nella tabella alla pagina successiva.

Aspetti del servizio	Elementi che caratterizzano gli aspetti del servizio
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Frequenza/numero delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari
Confortevolezza e pulizia dei mezzi	Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, ...), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere, disponibilità di pedane mobili e ancoraggio carrozzine
Informazioni e servizi alla clientela	Informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i titoli di viaggio, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità del personale
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico e atmosferico

FATTORI DELLA QUALITÀ

Nelle tabelle riportate di seguito sono evidenziati, per i fattori della qualità e gli indicatori definiti dalla Direttiva, gli standard SAL relativi agli anni 2003 e 2002 ottenuti dall'estrapolazione dei dati aziendali; *non sono invece evidenziati gli obiettivi di miglioramento per l'anno 2004.*

L'Azienda infatti ritiene che gli stessi non possano essere ora dichiarati considerato che l'Amministrazione Provinciale di Lecco, quale Autorità competente sul servizio attualmente erogato da SAL, non ha ancora esaurito le procedure concorsuali per l'affidamento dei contratti di servizio

come previsto dal D.Lgs. 422/1997 e dalla Legge Regione Lombardia 22/1998; *gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi offerti da SAL saranno coerenti con quanto definito in sede di gara.*

Sarà peraltro impegno dell'Azienda mantenere sotto controllo e - per quanto possibile - migliorare gli standards qualitativi previsti dalla Direttiva anche nel corso dell'attuale periodo di transizione.

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard	
		2003	2002
Sicurezza del viaggio			
Incidentalità mezzo di trasporto	N. morti /milioni viaggiatori km	0	0
	N. feriti /milioni viaggiatori km	0,15	0,16
	N. sinistri /milioni vetture km	30,2	27,1
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	N. morti /milioni viaggiatori km	0	0
	N. feriti /milioni viaggiatori km	0,15	0,16
	N. sinistri /milioni vetture km	13,83	12,3
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	25	25
Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	52,6	66,0
livello sicurezza viaggio	% molto soddisfatti	43,4	27,4

Sicurezza personale e patrimoniale

Denunce (furti e molestie)	N. denunce / milioni viaggiatori	0	0
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% abbastanza soddisfatti	Non applicato	
	% molto soddisfatti		
Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	55,2	41,8
livello di sicurezza personale	% molto soddisfatti	41,8	52,2

Per assicurare una migliore sicurezza del viaggiatore, tutto il personale viaggiante ha in dotazione un telefonino cellulare per comunicare in caso di emergenza con gli uffici aziendali interessati.

L'autostazione di Bergamo è inoltre vigilata da personale di un istituto privato di sorveglianza.

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard	
		2003	2002

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Territorio servito	Popolazione residente/kmq	476	
Regolarità compless. del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,6	99,14
Frequenza o quantità corse	Min. corsa per linea/gruppi di linee	30'	
Distanza media fermate	Metri	1335	1344
Velocità commerciale	Km/h	27,4	
Puntualità	% bus in orario (0'/5')	71,8	77,7
(nelle ore di punta)	% bus in ritardo (5' / 15')	25,4	25,4
Velocità commerciale	% bus in ritardo (tot.)	28,2	28,3
Puntualità	% bus in orario (0'/5')	93,5	93,4
(nelle ore rimanenti)	% bus in ritardo (5' / 15')	5,9	5,9
	% bus in ritardo (tot.)	6,5	6,6
Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	71,6	64,8
regolarità del servizio	% molto soddisfatti	21,0	7,4

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e strutture

Pulizia ordinaria	% n. interventi giornalieri/n. mezzi	50	50
Pulizia generale	Frequenza media in giorni	180	180
Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	60,6	48
livello di pulizia	% molto soddisfatti	30,4	12

Confortevolezza del viaggio

Affollamento nelle	Posti offerti tot./viaggiatori	2,7	2,8
ore di punta	Posti offerti seduti/viaggiatori	1,6	1,7
Affollamento nelle altre ore	Posti offerti tot./viaggiatori	10,8	12,0
	Posti offerti seduti/viaggiatori	6,3	7,3
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	50	43,3
Access. facilit. (pianale ribassato)	% mezzi sul tot.	23,8	23,8
Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	60,2	58,6
confort viaggio	% molto soddisfatti	38,2	13,8

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard 2003 2002
---------------------------------------	-----------------	-----------------------

Servizi aggiuntivi

Eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica sui singoli posti, ecc.)	% mezzi sul tot.	Non applicato
Percezione complessiva servizi aggiuntivi	% abbastanza soddisfatti % molto soddisfatti	Non applicato

Servizi per viaggiatori portatori di handicap

Eventuali servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozine,)	% mezzi sul totale	36,3 36,2
Percezione complessiva servizi per viaggiatori portatori di handicap	% abbastanza soddisfatti % molto soddisfatti	51,6 44,2 18,2 12,0

Informazione alla clientela

Tempestività	tempo medio (anche telefono) tempo medio sui disservizi fascia oraria di operat. (anche telefono)	< 1' Non disponibile 06.00-18.30
Diffusione	% mezzi con disp.acustici-visivi/n. mezzi tot.	0 0
Diffusione orari alle fermate	% sul tot.	89,7 89,7
Percezione esaustività dell'informazione	% abbastanza soddisfatti % molto soddisfatti	69,6 76,2 29,2 12,2

Aspetti relazionali e comportamentali

Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	48,2 47,6
livello aspetti relazionali	% molto soddisfatti	49,2 33,8

Livello servizio sportello

Punti vendita territ. (Pr. BG)	n. sportelli aperti/10.000 abitanti	4,2 4,2
Raccolta reclami	modalità	scritta/verbale
Riscontro reclami per iscritto	gg.	entro 20 gg
Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	56,2 42,4
livello servizio sportelli	% molto soddisfatti	25,0 9,4

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard	
		2003	2002

Grado integrazione modale

Coincid. con altre modalità	n. corse intermodali / tot. corse	vedi nota	
Percezione complessiva	% abbastanza soddisfatti	non applicato	
livello integrazione modale	% molto soddisfatti		

Tutta la rete aziendale è integrata. Esistono inoltre accordi di integrazione con Trenitalia meglio specificati nel capitolo 7 alla sezione: "Integrazioni tariffarie". Il capolinea di Lecco si trova in corrispondenza con la stazione FS ed è anche punto di riferimento del servizio di taxi e capolinea di alcune linee urbane ed extraurbane di altre Società.

Attenzione all'ambiente

Mezzi elettrici o ibridi	% sul tot.	non presenti	
Mezzi alimentati con carburanti alternativi (*)	% sul tot.	100	100
Mezzi con motore secondo standard Euro 2	% sul tot.	34,4	33,87
Percezione compl. livello	% abbastanza soddisfatti	66,2	64,8
attenzione all'ambiente	% molto soddisfatti	15,8	5,0

(*) Tutti i veicoli per il TPL utilizzano carburante alternativo emulsionato con acqua (Gecam) che riduce le emissioni inquinanti

Note relative agli standard indicati nella tabella:

- Tutti i dati sono relativi ai soli autobus utilizzati nel trasporto pubblico locale;
- Gli standard relativi alla regolarità del servizio e puntualità dei mezzi sono riferiti a un giorno tipo individuato nel lunedì scolastico;
- I dati relativi alla soddisfazione del cliente sono stati rilevati attraverso un sondaggio condotto da una società specializzata utilizzando un questionario con risposte di tipo "chiuso" (scala vincolata su cinque livelli da "molto" a "per nulla").

Diritti e doveri del viaggiatore

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e SAL nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

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 di facile reperibilità degli orari di servizio;
- 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 la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

Vedi **Capitolo 7** alla Sezione “Disposizioni Generali”

L'Azienda e il Cliente

INFORMAZIONE AL CLIENTE

Le informazioni relative a orari, tariffe e rivendite autorizzate alla vendita di titoli di viaggio possono essere richieste a:

Uffici SAL - via della Pergola, 2 - 23900 Lecco
telefono: 0341.363148
orario: dalle 06,00 alle 18,30 nei giorni feriali
e-mail:
sal@sal-autoservizi.it - sito internet: www.sal-autoservizi.it

SAL pubblica anche degli opuscoli con gli orari delle linee (invernali ed estivi) distribuiti presso gli Uffici Aziendali, nelle principali rivendite di titoli di viaggio e disponibili sul sito Internet.

Le informazioni relative agli orari e alle rivendite di titoli di viaggio sono esposte sulle paline di fermata delle principali linee e in tutti i maggiori punti di interscambio. Le "Condizioni generali di viaggio" sono esposte su tutti gli autobus.

OGGETTI SMARRITI

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico presso:

Uffici SAL - via della Pergola, 2 - 23900 Lecco
telefono: 0341.363148
orario: dalle 09,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì
e-mail: sal@sal-autoservizi.it
sito internet: www.sal-autoservizi.it

Se possibile, viene contattato il legittimo proprietario e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo massimo di tre mesi dal ritrovamento.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

SAL si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale a contatto con l'utente-cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità a quanto definito nella documentazione del Sistema aziendale di gestione per la qualità.

Durante il servizio, il personale viaggiante indossa la divisa aziendale e appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento contenente il proprio numero di matricola e la mansione svolta.

Il personale è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolando l'esercizio dei loro diritti e fornendo le informazioni richieste. È tenuto ad usare un linguaggio chiaro e a comportarsi in modo d'esprimere il rapporto di fiducia e collaborazione fra Azienda e Cliente.

Tutela del Cliente

RECLAMI

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate direttamente a:

SAL s.r.l. - Direzione di Esercizio

via della Pergola, 2 - 23900 Lecco

telefonicamente a:

Uffici SAL - 0341.363148

orario: dalle 06,00 alle 18.30 nei giorni feriali

e-mail: sal@sal-autoservizi.it

sito internet: www.sal-autoservizi.it

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo.

L'accaduto o l'oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'Azienda, che è tenuta ad osservare la normativa sulla "Tutela della privacy" (Decreto Legislativo 196/2003).

Entro 20 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Azienda provvede a fornire risposta per iscritto al cliente.

RIMBORSO PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

SAL prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Nel caso previsto il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora il cliente per causa motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effet-

tuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) a:

SAL s.r.l.
Direzione d'Esercizio
Via della Pergola, 2 - 23900 Lecco

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

SAL prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi (compresi i passeggeri trasportati) dalla circolazione dei veicoli;
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è quello previsto dall'art.2 della Legge n. 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare:

SAL Ufficio Sinistri
telefono: 0341.363148
orario: dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00,
dal lunedì al venerdì

che provvederà a espletare le procedure necessarie.

In viaggio sulle autolinee SAL

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Il trasporto sulle autolinee SAL è vincolato alle seguenti norme:

Disposizioni generali

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico (Legge n. 584/75);
- non gettare oggetti dall'autobus.
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne fosse provvisto.

Documenti di viaggio

- prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso dall'Azienda e acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vi-

genti. Ove previsto, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa semplice, pagando la maggiorazione prevista dalla Legge Regionale n° 44/89, pari alla tariffa ordinaria minima.

- il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. Gli abbonamenti mensili e settimanali devono essere convalidati la prima volta in cui vengono utilizzati. In caso di mal funzionamento dell'obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale;
- i viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. I viaggiatori in possesso d'abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio. I biglietti, se non convalidati, hanno validità illimitata fino alla loro obliterazione;
- la salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee. Il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.;
- ove previsto, utilizzare per la salita e la discesa, le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

Bambini

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha la facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino d'altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

Animali domestici

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con se un animale domestico di piccola taglia, purché munito di museruola e guinzaglio, o trasportato in apposito contenitore.

È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

Soltanto i cani guida sono ammessi gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

Bagagli

Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio, può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per quelli che eccedono le dimensioni suddette e per ogni ulteriore bagaglio, dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge n. 450/85.

Libera Circolazione

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea:

- gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.
- i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

nota: con effetto 1 agosto 2004 entreranno in vigore nuove disposizioni al riguardo emanate dalla Regione Lombardia, sulle quali sarà cura dell'Azienda informare i viaggiatori con appositi avvisi.

SISTEMA TARIFFARIO

Caratteristiche

Il sistema tariffario in vigore sulle autolinee SAL è a “tratte”, ad esclusione delle linee della Val Varrone dove è in vigore il sistema tariffario a zone, e attuato in riferimento all’Articolo 4 della Legge Regionale 44/1989. Con delibera n. VII/8489 del 15/03/2002 “Adeguamento tariffario dei servizi pubblici di trasporto ai sensi del L.R. n. 1 del 12/01/2002” la Regione Lombardia ha modificato il sistema delle classi chilometriche e delle tariffe del Trasporto Pubblico Locale.

Le nuove classi tariffarie e le nuove tariffe sono entrate in vigore a partire dal 1° maggio 2002; le tariffe sono state successivamente adeguate dal 1° gennaio 2004.

TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO

Biglietto ordinario di corsa semplice

- dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate.
- è valido dal momento in cui viene convalidato a bordo dell’autobus.

Il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi il cliente deve servirsi della prima coincidenza disponibile.

Abbonamento mensile

- ha validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida;
- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario;
- permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

Il cliente, per rendere valido il titolo di viaggio deve:

- riportare il numero della tessera di riconoscimento nell’apposito spazio predisposto sul tagliando di abbonamento;
- convalidarlo in occasione del primo viaggio;
- conservarlo unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall’Azienda.

Abbonamento settimanale

Può essere di due tipi:

- cinque giorni: ha validità da lunedì a venerdì;
- sei giorni: ha validità da lunedì a sabato.

Presenta le stesse caratteristiche dell'abbonamento mensile.

Biglietto multitariffa a matrice a strappo

È emesso dal personale di guida quando si effettua servizio ad agente unico nelle zone in cui non esiste alcuna rivendita aperta; nei casi previsti, al prezzo della tariffa occorre aggiungere il sovrapprezzo per l'emissione a bordo.

Tessera regionale di libera circolazione

Viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali della Lombardia e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee aziendali. Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore che ha diritto a viaggiare come tale, non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato e non in assenza di questi.

Nota: con effetto 1 agosto 2004 entreranno in vigore nuove disposizioni al riguardo emanate dalla Regione Lombardia, sulle quali sarà cura dell'Azienda informare i viaggiatori con appositi avvisi.

Tariffe in vigore dal 1° Gennaio 2004

Km	Tariffa	Tariffa	Abbonamenti		
			Settimanale		Mensile
			5 giorni	6 giorni	
0-5	A	0,95	5,70	6,70	23,50
5,1-10	B	1,25	7,20	8,60	30,00
10,1-15	C	1,50	8,80	10,40	36,50
15,1-20	D	1,75	10,20	12,10	42,00
20,1-25	E	2,00	11,60	13,70	48,50
25,1-30	F	2,30	12,90	15,40	54,00
30,1-35	G	2,50	14,30	16,90	59,00
35,1-35	H	2,80	15,50	18,30	64,50
40,1-50	I	3,30	17,50	20,80	73,00
50,1-60	L	3,85	19,40	23,00	80,50
60,1-70	M	4,25			
70,1-80	N	4,70			
80,1-90	O	5,10			
90,1-100	P	5,50			
100,1-120	Q	6,35			
120,1-140	R	7,20			
140,1-160	S	8,05			
160,1-180	T	8,85			

INTEGRAZIONI TARIFFARIE

Sulle autolinee: Lecco - Calolzio – Cisano; Lecco – Mandello; Lecco – Oggiono è attivo un accordo di integrazione tariffaria con Trenitalia che, con l'utilizzo di documenti di viaggio integrati, consente:

- l'utilizzo dell'autobus e del treno sulla tratta corrispondente alla tariffa del documento emesso da SAL;
- l'utilizzo dell'autobus anche con documento ferroviario, sulla tratta compresa tra le stazione FS di: Lecco - Mandello, Lecco- Calolzio, Lecco - Oggiono.

Nelle ore di punta i bus che si attestano alle stazioni ferroviarie di Calolzio, Mandello ed Oggiono sono in coincidenza con i treni.

Analoga integrazione è attiva anche sulla linea Oggiono – Monza – Milano per i viaggiatori diretti a Sesto San Giovanni/Milano con interscambio con Trenitalia alle stazioni ferroviarie di Arcore e Monza; la maggior parte delle corse della linea sono in coincidenza con i treni. I documenti di viaggio integrati relativi alla linea in oggetto devono essere oblitterati su entrambi i vettori (SAL e Trenitalia) e permettono di viaggiare in seconda classe sui treni regionali, interregionali e diretti. La validità del biglietto di corsa semplice scade dopo 6 ore dalla prima convalida ed un'ora dopo la convalida per Trenitalia.

INFRAZIONI E SANZIONI

- Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dall'art.16 della Legge Regionale n. 22/98 pari a cento volte il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima.
- in caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.
- il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Le linee sono sospese completamente il giorno di Natale.

SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

SAL garantisce in caso di sciopero l'effettuazione di tutte le corse in partenza dalle ore 06:00 alle ore 8:30 e dalle ore 12:00 alle 15:30.

La comunicazione dello sciopero è fatta tramite avvisi nelle autostazioni, annunci su mass media locali e sul sito web sal@sal-autoservizi.it.

Edizione: **6^a**

Finito di stampare: **giugno 2004**

Progetto: **Pi-Tre - Cremona**



La certificazione si riferisce alle attività
ed alle sedi di cui al certificato n. 100

SAL s.r.l.

Via della Pergola, 2 - 23900 Lecco

Tel. 0341 363148

sal@sal-autoservizi.it

www.sal-autoservizi.it