

Sommario

Sommario	1
Premessa	2
Sezione I - Principi fondamentali	3
1. Eguaglianza ed Imparzialità	3
2. Continuità.....	3
3. Partecipazione	3
4. Efficienza ed Efficacia	4
5. Libertà di scelta	4
6. Monitoraggio	4
BUS COMPANY: la storia	5
1. Dalle origini di A.T.I Trasporti Interurbani a BUS COMPANY	5
2. Dalle origini di SEAG a BUS COMPANY	7
3. BUS COMPANY.....	8
BUS COMPANY oggi	9
BUS COMPANY in cifre	9
Infrastrutture	9
La rete dei servizi	10
Linee in esercizio	10
Mappa della rete TPL	10
Indirizzi e recapiti	11
Il noleggio autobus	12
Tipologia dei titoli di viaggio	13
Sistema integrato Formula	14
Particolari condizioni di viaggio	15
Sanzioni a carico dei viaggiatori	17
Reclami e rimborsi	18
In caso di sciopero	19
Sezione II - Analisi del servizio	20
La qualità percepita	21
Le schede tematiche	22

Premessa

La Carta della Mobilità, detta anche Carta dei Servizi, è un documento che tutte le aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere in attuazione di precise disposizioni legislative (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n° 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998).

La Carta della Mobilità BUS COMPANY è a disposizione della Clientela presso gli Uffici Aziendali e le rivendite dei titoli di viaggio dislocate sul territorio.

Nella Sezione I sono descritti i principi fondamentali della Carta e sono fornite informazioni su BUS COMPANY e sui servizi offerti.

Nella Sezione II, costituita da 11 schede, sono indicati e descritti i "fattori di qualità", atti a rappresentare e a misurare, con specifici indicatori, il livello qualitativo del servizio offerto.

Sezione I - Principi fondamentali

Con l'emissione della Carta della Mobilità, BUS COMPANY, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- miglioramento del rapporto tra Clienti e fornitore dei servizi.

Nello svolgimento del servizio BUS COMPANY si impegna ad assicurare le proprie prestazioni nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti nella carta del settore trasporti:

1. Eguaglianza ed Imparzialità

BUS COMPANY intende garantire il servizio di trasporto rispettando l'eguaglianza dei diritti degli utenti, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie di utenza;
- accessibilità ai servizi di trasporto senza distinzione alcuna tra utenti e fasce di utenti;
- adozione di misure adeguate per favorire l'accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide.

BUS COMPANY si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2. Continuità

BUS COMPANY si impegna a fornire i servizi in modo continuo e regolare. Le interruzioni dovute a causa di forza maggiore o stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda sono gestite in conformità alla normativa.

Si adottano, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai viaggiatori il minor disagio possibile.

3. Partecipazione

BUS COMPANY rende possibile la partecipazione della Clientela a momenti di analisi sulle principali problematiche dei servizi offerti, invitando i viaggiatori a formulare suggerimenti e ad inoltrare reclami.

L'azienda si impegna inoltre a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio tramite indagini presso i vari segmenti di utenza.

4. Efficienza ed Efficacia

BUS COMPANY si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative, necessarie a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili.

5. Libertà di scelta

È garantito, in accordo con tutti gli Enti coinvolti (Comuni, Provincia, Regione) il diritto alla mobilità dei cittadini facilitando la libertà di scelta tra più soluzioni.

6. Monitoraggio

BUS COMPANY prevede un sistema di monitoraggio interno atto a valutare e quindi migliorare la qualità del servizio offerto, in particolare per quanto riguarda:

- il livello di comfort e di sicurezza degli automezzi;
- l'efficienza della struttura organizzativa;
- la professionalità del Personale.

BUS COMPANY: la storia

1. Dalle origini di A.T.I Trasporti Interurbani a BUS COMPANY

Le origini dell'Azienda risalgono ad oltre un secolo fa e coincidono con l'inizio dei servizi di trasporto pubblico della Provincia di Cuneo.

Il 23 novembre 1879 la Compagnie Générale des Tramways à Vapeur Piémontais (CGTP) inaugura la linea tranviaria a vapore Cuneo - Dronero. In pochi anni la "Belga", così come comunemente veniva chiamata la CGTP, estende la rete dei servizi fino a Saluzzo e Torino, diramandosi verso la valle Po, la valle Varaita ed il Monregalese.

Nel 1935 la Società Anonima Autolinee Piemontesi, consociata della CGTP, inizia la gestione dei primi servizi di trasporto automobilistico.

Nel 1936 dalla fusione di queste due società nasce la SATIP, Società Anonima Tramvie Interprovinciali Piemontesi, con sede a Saluzzo.

I danni bellici e il progressivo deteriorarsi delle linee e del materiale rotabile impongono l'abbandono del sistema tranviario e nel 1949 vede la luce la Nuova SATIP S.p.A., che provvede alla sostituzione integrale delle tranvie con i servizi automobilistici.

Il 1° maggio 1983, grazie all'impegno congiunto dell'Amministrazione Provinciale di Cuneo e di quattro Società di trasporto pubblico cuneesi, viene costituita l'A.T.I. Trasporti Interurbani S.p.A. che rileva l'intera rete dei servizi esercitata dalla Nuova Satip ed inizia la sua attività.

Nel 2000 cambia l'assetto societario dell'A.T.I. Trasporti Interurbani S.p.A.: l'Amministrazione Provinciale di Cuneo cede la propria quota azionaria, concludendo così un periodo di quasi 20 anni di proficua collaborazione.

A.T.I. Trasporti Interurbani entra a far parte di un gruppo di aziende, Bus Company, che vanta un parco di circa 250 autobus utilizzati su servizi di linea urbana ed extraurbana, che collegano l'asse Torino - Cuneo, le principali vallate del cuneese, la zona del monregalese e delle Langhe nonché per il noleggio granturismo a livello nazionale ed internazionale.

Dal 2001 nell'ambito della provincia di Cuneo, A.T.I. Trasporti Interurbani riveste il ruolo di capofila del gruppo di aziende che gestiscono i servizi interurbani provinciali, secondo quanto previsto dalla nuova normativa in materia di Trasporto Pubblico Locale, volta a preparare l'avvio della liberalizzazione del settore.

A.T.I. Trasporti Interurbani ottiene nel luglio 2002 la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo gli standard della Norma UNI EN ISO 9001-2000, poi aggiornati alla UNI EN ISO 9001-2008: una tradizione lunga oltre un secolo di esperienza, professionalità, innovazione e qualità dei servizi.

Nel maggio del 2004 A.T.I. Trasporti Interurbani costituisce insieme alla quasi totalità delle Aziende operanti nel settore del trasporto pubblico locale della Provincia di Cuneo il consorzio Granda Bus, concretizzando le esperienze di gestione collettiva del servizio iniziate nell'anno 2001 con le Associazioni Temporanee di Imprese costituite per la gestione del trasporto pubblico interurbano provinciale e dei servizi della Conurbazione di Cuneo.

Il Consorzio Granda Bus, che ha per oggetto sociale la disciplina, la promozione e lo svolgimento delle attività inerenti, ausiliarie e connesse all'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Cuneo e degli altri Enti Locali aventi sede nella Provincia di Cuneo, nel giugno 2004 presenta l'offerta alla gara della Conurbazione di Cuneo.

Il 27 settembre dell'anno 2004 la gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale della Conurbazione di Cuneo viene aggiudicata al Consorzio Granda Bus.

Nel 2009 il consorzio Granda Bus partecipa alla gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale della Provincia di Cuneo (12 milioni di chilometri anno), vincendo la gara.

Il 30 marzo 2010 il Consorzio Granda Bus sottoscrive il contratto di servizio con la Provincia di Cuneo: il contratto ha validità 6 anni.

Il 23 dicembre 2010 è l'inizio dell'esercizio del Consorzio Granda Bus come gestore del servizio di trasporto pubblico della Provincia di Cuneo.

Nel 2011 l'azienda Autolinee Fratelli Fogliati S.r.l. viene fusa per incorporazione in A.T.I. Trasporti Interurbani.

Sempre nel 2011 tutti i servizi in capo alla Trasporti Monregalesi S.p.A. passano ad A.T.I. Trasporti Interurbani, compresa la gestione della funicolare di Mondovì.

2. Dalle origini di SEAG a BUS COMPANY

L'azienda SEAG, costituita nel 1972 iniziò la sua attività nel 1973, subentrando nella concessione di 6 autolinee extraurbane alla preesistente ditta Ricca, con un parco di 14 autobus ed una sede di circa 500 metri quadri.

Nel 1980 entrò a far parte del gruppo la Giachino Linea Verde di Torino, titolare di 15 licenze da noleggio con conducente.

Nel 1984 l'azienda si trasferì nell'attuale sede, circa 6.000 metri quadri di coperto, dove ancora adesso si trovano gli uffici, l'officina, la carrozzeria, il lavaggio automatico ed il deposito autobus.

Nel 1989 assorbì altre 4 autolinee extraurbane sul bacino di Pancalieri, precedentemente in concessione alla ditta Ricca.

Nel 1997 subentrò alla gestione di altre 3 autolinee extraurbane ed una licenza da noleggio con conducente precedentemente in carico alla Soffietti di Fiano.

Nel 2000 l'Azienda entrò come azionista nell'A.T.I. Trasporti Interurbani S.p.A., azienda che gestisce i servizi che collegano l'asse Cuneo-Torino, le principali valli del cuneese, delle Langhe, del Monregalese, i servizi urbani nella città di Cuneo, di Alba e di Mondovì, nonché la funicolare di Mondovì.

Nel 2001 l'Azienda ottenne la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la Norma UNI-EN-ISO 9002:2000. Nel novembre 2003 SEAG ottenne il passaggio della certificazione del proprio Sistema Qualità secondo gli standard della Norma UNI EN ISO 9001:2000 (Vision).

Nel maggio 2004 SEAG ha costituito insieme alle principali aziende della Provincia di Cuneo il Consorzio Granda Bus, concretizzando le esperienze di gestione collettiva del servizio iniziate nell'anno 2001 con le Associazioni Temporanee di Imprese costituite per la gestione del trasporto pubblico interurbano provinciale e dei servizi della Conurbazione di Cuneo.

Il Consorzio Granda Bus, che ha per oggetto sociale la disciplina, la promozione e lo svolgimento delle attività inerenti, ausiliarie e connesse all'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Cuneo e degli altri Enti Locali aventi sede nella Provincia di Cuneo, nel giugno 2004 ha presentato l'offerta alla gara della Conurbazione di Cuneo.

Il 2 agosto 2004 SEAG, ha modificato la sua forma giuridica da società in nome collettivo a società a responsabilità limitata.

Il 27 settembre dell'anno 2004 la gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale della Conurbazione di Cuneo viene aggiudicata al Consorzio Granda Bus.

Il 01 gennaio 2005 è stato acquisito il ramo d'azienda del noleggio della Giachino Linea Verde con l'assorbimento del personale.

SEAG entra a far parte di un gruppo di aziende, Bus Company, che vanta un parco di 250 autobus utilizzati su servizi di linea urbana ed extraurbana, nonché di noleggio granturismo a livello nazionale ed internazionale.

Nel dicembre 2009 SEAG insieme alle altre aziende che operano nella Provincia di Torino ha partecipato alla gara per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma della Provincia di Torino, delle Comunità Montane e dei Comuni di Pinerolo, Ivrea, Bardonecchia, Carmagnola e Giaveno.

In data 23 dicembre 2010, il consorzio Granda Bus, del quale fa parte SEAG, ha iniziato a svolgere i servizi aggiudicatisi con la vittoria della gara per l'affidamento del servizio di trasporto extraurbano della Provincia di Cuneo.

In data 01 gennaio 2011 la società consortile Extra.To, della quale fa parte SEAG, ha iniziato ad effettuare i servizi extraurbani della Provincia di Torino.

In data 01 agosto 2012 la società consortile Extra.To, della quale fa parte SEAG, ha iniziato l'effettuazione dei servizi di competenza dell'Agenzia per la Mobilità Metropolitana.

3. BUS COMPANY

Dal 1° novembre 2015 A.T.I. Trasporti Interurbani è stata incorporata in SEAG ed è nata la nuova società BUS COMPANY S.r.l. con sede legale in Torino, sede amministrativa e Direzione d'esercizio in Saluzzo.

BUS COMPANY S.r.l. dispone di certificazione del Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015, di certificazione del Sistema di gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015 e da novembre 2022 di certificazione Sicurezza UNI EN ISO 45001:2018.

Si segnala inoltre, che la titolarità dei contratti stipulati a suo tempo dal consorzio Granda Bus e dalla società consortile Extra.To, è passata in capo all'Agenzia della Mobilità Piemontese.

BUS COMPANY oggi

BUS COMPANY in cifre

Territorio servito		Estensione della rete		Numero linee		Passeggeri trasportati
Comuni serviti	136	Lunghezza rete	2.003 Km	Linee extraurbane	43	
				Linee urbane Linee Scolastiche	15 22	
Popolazione residente	2.578.940	Fermate	2.792	Funicolare	1	
				TOTALE		*

* I dati dell'anno 2022 saranno definiti soltanto con la trasmissione dei moduli Conto Nazionale Trasporti richiesti dagli Enti in scadenza il 31 Dicembre 2023.

Parco autobus		Personale	
Urbani	56	Autisti	289
Extraurbani	185	Tecnici e meccanici	54
Noleggio	50	Impiegati	68
Linea Internazionale	6	Dirigenti	1
TOTALE	297	TOTALE	412

Infrastrutture

Località	Sede Amministrativa	Autostazioni	Uffici	Officine	Depositi	Funicolare
SALUZZO	●	🚌	📞	🔧	🚐	
VILAFRANCA P.TE			📞	🔧	🚐	
SAN MAURO TORINESE			📞	🔧	🚐	
CUNEO			📞	🔧	🚐	
ALBA		🚌	📞	🔧	🚐	
MONDOVI'				🔧	🚐	
MONDOVI' FUNICOLARE			📞			●
PANCALIERI					🚐	
CARIGNANO					🚐	
VINADIO					🚐	
PAESANA					🚐	
ROCCABRUNA					🚐	

La rete dei servizi

Linee in esercizio

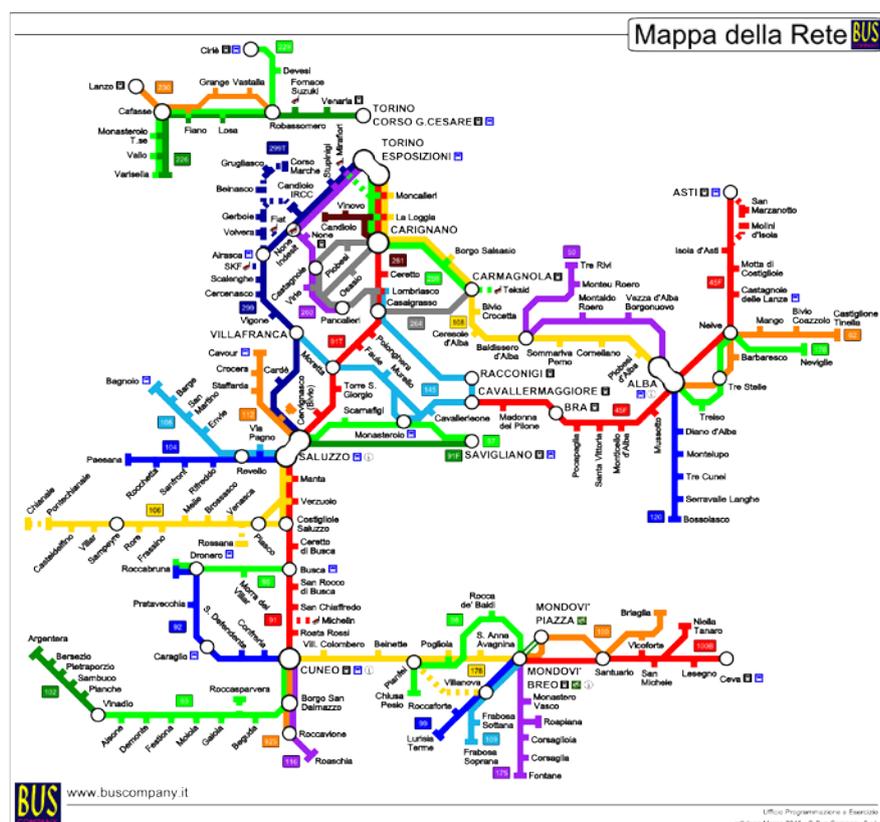
BUS COMPANY ha in esercizio **58 linee extraurbane ed urbane, 22 linee scolastiche e la Funicolare di Mondovì**, con un'estensione di **2003 km** e con una elevata capillarità del servizio (**2792 fermate**).

La percorrenza nel **2022** è stata di circa **8.544.144,98 km**.

Esercise inoltre **7 linee FLIXBUS, 2 linee ATIPICHE, 20 linee in SUB_AFFIDAMENTO** di tipologia urbana ed extraurbana.

Mappa della rete TPL

Le linee sono articolate in modo da permettere il collegamento diretto o tramite coincidenze di tutti i punti nevralgici del territorio servito.



Indirizzi e recapiti

Uffici	Orari	
SALUZZO Via Circonvallazione, 19 12037 tel. 0175 - 478.811 fax 0175 - 478.819 buscompany@buscompany.it	dal lunedì al venerdì	8.30 – 17.30
	al sabato	8.30 - 12.30
SAN MAURO TORINESE Via Liguria, 7 10099 tel. 011 - 2263190	dal lunedì al venerdì	8.30 - 13.00 14.00 - 17.30
	al sabato	8.30 - 12.30
ALBA Piazza A. M. Dogliotti, 1 12051 tel. 0173 - 440.216	dal lunedì al venerdì	08.30 - 17.30
	al sabato	8.30 - 12.30
VILLAFRANCA PIEMONTE Via Vigone, 8 10068 Ufficio Noleggio tel. 011-980.00.00 noleggio@buscompany.it	dal lunedì al venerdì	8.30 - 18.00
	al sabato	8.30 - 12.00
CUNEO Via Carlo Pascal, 7 12100 tel. 0171 - 301617 biglietteria.cuneo@grandabus.it	dal lunedì al venerdì	8.30 - 17.30
	al sabato	8.30 - 12.30
MONDOVI' FUNICOLARE Via della Funicolare, 27 12084 tel. 0174 – 55.45.69 fax 0174 – 55.54.34	dal lunedì al venerdì	8.30 - 12.30 14.30 - 17.00
	al sabato	8.30 - 12.00
Alla Domenica e nei Festivi infrasettimanali gli uffici sono chiusi		

Il noleggio autobus

BUS COMPANY, forte della grande esperienza maturata nel settore, offre servizi di noleggio per viaggi brevi e per tour in Italia e all'estero curati in ogni aspetto, con mezzi dotati di ogni comfort e nel rispetto della massima sicurezza.

Gli standard di qualità sono garantiti dalla selezione di personale qualificato e da un parco mezzi Gran Turismo molto confortevole e mantenuto in perfetta efficienza grazie a scrupolosi controlli.

Da oltre un decennio BUS COMPANY ha adottato e sviluppato un complesso e sofisticato sistema informatico per gestire in modo automatico e razionale la manutenzione "programmata" del parco autobus. Tale sistema insieme all'elevata professionalità del personale tecnico consentono di operare in condizioni di massima sicurezza e affidabilità.

Gli autisti che operano con gli autobus a noleggio vengono selezionati per attitudine, formazione ed esperienza nell'ambito dei **289 conducenti** che costituiscono l'organico aziendale. Il rispetto puntuale e severo della normativa che disciplina le condizioni di lavoro, i tempi di riposo giornaliero e settimanale scrupolosamente fruiti consentono al personale di guida di operare nelle migliori condizioni psico-fisiche per la tutela della sicurezza dei passeggeri.

La flotta BUS COMPANY è composta da **50 autobus** Gran Turismo con capienza fino a 83 posti, dotati dei più moderni comfort, come l'impianto di climatizzazione, gli apparecchi video e stereo, il servizio frigobar ed alcuni la toilette.

Ogni anno gli autobus di noleggio BUS COMPANY percorrono circa **1.500.000** chilometri. La società mantiene rapporti di reciproca assistenza con le più importanti aziende di trasporto nazionali ed internazionali, al fine di assicurare il massimo livello di garanzia e di affidabilità ai propri viaggi a medio e lungo raggio.

Tipologia dei titoli di viaggio

Le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio, e le sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, sono stabilite dalla REGIONE PIEMONTE con Delibera della Giunta Regionale.

La vendita dei titoli di viaggio viene effettuata dalle rivendite a terra e dagli Uffici Aziendali. L'elenco completo ed aggiornato delle rivendite a terra si trova a questo link: <http://grandabus.it/dove-acquistare/>

TITOLO DI VIAGGIO	SUPPORTO	NOTE	VALIDAZIONE
CREDITO TRASPORTO	CARTA BIP	Valido 1 corsa singola.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE SIA IN SALITA (CHECK IN) CHE IN DISCESA (CHECK OUT)
ACQUISTI IN APP	SMARTPHONE	Valido 1 corsa singola.	ANNULLO ATTRAVERSO LETTURA DEL QR CODE DI BORDO CON LO
BIGLIETTO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	BIGLIETTO CARTACEO	Valido 1 corsa singola.	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)
CARNET MULTICORSE	CARTA BIP	Valido per più corse	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI SETTIMANALI	CARTA BIP	Valido tutti i giorni della settimana, festivi compresi, da lunedì a domenica	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI MENSILI	CARTA BIP	Valido tutti i giorni del mese, festivi compresi, dal primo all'ultimo giorno del mese.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI TRIMESTRALI	CARTA BIP	Valido come il mensile, per un periodo di 3 mesi consecutivi.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI ANNUALI STUDENTI	CARTA BIP	Valido dal 1 Settembre al 30 Giugno dell'anno successivo, tutti i giorni, festivi compresi. È riservato agli studenti dai 15 ai 25 anni di età. Deve essere accompagnato da un documento comprovante l'iscrizione scolastica.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
ABBONAMENTI ANNUALI ORDINARI	CARTA BIP	Valido per un periodo di 12 mesi, tutti i giorni dell'anno, festivi compresi. La validità inizia il primo giorno del mese.	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)
BAGAGLIO VENDUTO A BORDO DALL'AUTISTA	BIGLIETTO CARTACEO	Tariffa unica applicata per bagaglio voluminoso	NESSUNA VALIDAZIONE (TITOLO PREVALIDATO)
PROMOZIONE OVER 65 ABBONAMENTO ANNUALE	CARTA BIP	RISERVATO AGLI OVER 65 Valido su tutti i servizi GRANDA BUS (Urbani ed Extraurbani), tutti i giorni dell'anno in corso senza limite di orario RISERVATO AGLI OVER 65 Valido su tutti i servizi GRANDA BUS (Urbani ed Extraurbani), tutti i giorni dell'anno in corso dalle ore 9.00 in poi	È OBBLIGATORIA LA VALIDAZIONE IN SALITA (CHECK IN)

Sistema integrato Formula

Dal novembre 2002 BUS COMPANY fa parte del Sistema Integrato Formula, che prevede un abbonamento (settimanale, mensile o annuale) che consente di viaggiare nella città di Torino e nell'area metropolitana circostante sui mezzi GTT, TRENITALIA e su quelli delle aziende private.

L'abbonamento Formula è personale e viene emesso esclusivamente su Tessera BIP personale. Deve essere validato ad ogni salita sull'autobus entro la prima fermata.

Qualora ricorra un caso di irregolarità, l'utente è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa.

Gli abbonamenti sono validi nella area Formula sulle tratte BUS COMPANY che operano nella Provincia di TORINO. Per informazioni più dettagliate consultare il sito <http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/abbonamenti/abbonamenti-per-l-area-integrata-formula>

Settimanale	È valido dal lunedì alla domenica (compresa) della settimana in cui è stato convalidato
Mensile	È valido per tutto il mese solare in cui è stato convalidato. Può essere convalidato e utilizzato a partire dal giorno 28 del mese precedente.
Annuale	Ha validità per 12 mesi solari
Annuale Studenti	Valido dal 1° Settembre al 30 Giugno

Particolari condizioni di viaggio

1. Ogni viaggiatore con documento di viaggio può portare con sé gratis un **bambino** di altezza inferiore al metro. Per ragioni di sicurezza carrozzine / passeggini (il cui trasporto è gratuito) vanno chiusi e tenuti in posizione tale da non ostacolare il corridoio e le uscite. Il trasporto dei passeggini aperti, SOTTO ESCLUSIVA RESPONSABILITA' DELL'ACCOMPAGNATORE, è consentito esclusivamente su autobus dotati di spazio per carrozzine disabili, qualora sia presente un numero limitato di passeggeri sul veicolo e non sia presente / salga una persona in carrozzina che ha diritto prioritario all'occupazione di tale spazio. Chi accompagna più di un bambino, anche di altezza inferiore ad un metro, deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
2. Le **persone invalide** in possesso della tessera di viaggio rilasciata dalla Regione Piemonte fruiscono gratuitamente dei servizi. Se indicato sulla tessera, la gratuità viene estesa anche all'accompagnatore della persona invalida. (La tessera può essere richiesta alla provincia o al comune di residenza).
3. Le **persone invalide in carrozzina** possono richiedere per i servizi di linea l'impiego di autobus attrezzati con la pedana per il sollevamento della carrozzina, telefonando ad uno dei nostri uffici e comunicando gli orari in cui desiderano utilizzare il servizio. Tale procedura è al momento indispensabile in quanto non tutti gli autobus sono attrezzati con pedana.
4. È concessa la **libera circolazione** agli appartenenti ai Corpi di Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Copro Forestale, Vigili del Fuoco e Polizia Locale, quest'ultima limitatamente all'ambito di competenza territoriale, che viaggino in divisa e non, purché domiciliati o residenti in Piemonte. Nel caso in cui gli appartenenti alle predette Forze dell'Ordine non viaggino in divisa, è concessa la libera circolazione previa esibizione del tesserino del corpo di appartenenza al conducente e/o al controllore. È concessa la libera circolazione esclusivamente al personale in divisa appartenente all'Esercito Italiano, alla Marina Militare ed all'Aeronautica.
5. Militare, in attività di servizio, purché domiciliati o residenti in Piemonte. È concessa inoltre la libera circolazione ai Funzionari della Motorizzazione Civile, agli Assessorati Trasporti delle Amministrazioni Regionali, Provinciali e Comunali, sulle linee di propria competenza, per svolgere i controlli competenti alla loro funzione. Per usufruire del trasporto gratuito devono essere in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
6. Il trasporto degli **animali** non deve essere motivo di pericolo per gli altri viaggiatori. Gli animali non devono essere alloggiati sui sedili. I cani di media e grossa taglia devono essere tenuti al guinzaglio presso le persone che li accompagnano e devono inoltre essere muniti di museruola. Vengono assoggettati al pagamento del biglietto a

7. tariffa intera. I cani e gli animali di piccola taglia (e/o le gabbie in cui sono custoditi) devono essere tenuti in grembo dal proprietario. In questo caso il trasporto degli animali è gratuito. Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.
8. Ogni viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di **un bagaglio** di dimensione ragionevole e di peso non eccedente i 20 kg. Il bagaglio eccedente la franchigia è soggetto al pagamento del biglietto a tariffa fissa prevista per il trasporto bagagli.
9. Il trasporto dei passeggini per bambini e degli sci al seguito del viaggiatore è gratuito.
10. Il trasporto delle biciclette al seguito del passeggero è gratuito e possibile esclusivamente sulle linee extraurbane e sulla Funicolare di Mondovì, ed è subordinato alla disponibilità del posto nel bagaglio dell'autobus.
11. L'Azienda si riserva comunque la facoltà di non accettare il trasporto di cose ed animali che possano essere di pericolo e/o arrecare disturbo al servizio di trasporto pubblico.

Sanzioni a carico dei viaggiatori

La Regione Piemonte con decorrenza 1° luglio 2022, ha modificato l'art. 20 della L.R. 1/2000 relativo alle SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO.

Le modifiche dell'art 20 da un lato introducono nuove motivazioni per l'applicazione delle sanzioni relative al sistema di biglietteria elettronica BIP, dall'altro prevedono un inasprimento della sanzione massima applicabile che viene triplicata rispetto alla situazione precedente, passando da 60 a 180 volte l'importo del biglietto minimo.

Si ritiene opportuno, nel rispetto della normativa sopra citata, di applicare, per tutti i contratti in essere, i medesimi importi delle sanzioni come di seguito indicato.

COMPORTEMENTO SANZIONATO	TERMINI DI PAGAMENTO DALLA DATA DI CONTESTAZIONE E/O NOTIFICAZIONE	IMPORTO SANZIONI	SANZIONI ACCESSORIE
Utente sprovvisto di idoneo e/o valido titolo di viaggio Utente con ABBONAMENTO fuori tratta o scaduto di validità.	Regolarizzazione direttamente a bordo	€ 25,00 (*)	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato
	Entro 7 giorni	€ 51,00	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato e spese del procedimento
Utente con CREDITO TRASPORTI che non ottemperi alla validazione obbligatoria all'inizio del viaggio (CHECK IN)	Entro 60 giorni	€ 102,00	
	Oltre 60 giorni	€ 306,00	
Utente che per dimenticanza dell' ABBONAMENTO idoneo e valido non è in grado di esibirlo al momento del controllo, ma può dimostrare che ne è in possesso e che tale abbonamento non è stato utilizzato nell'orario della contestazione.	Entro 7 giorni	€ 1,70	no
	Entro 60 giorni	€ 102,00	Pagamento del biglietto per il percorso effettuato e spese del procedimento
	Oltre 60 giorni	€ 306,00	
Utente con ABBONAMENTO idoneo e valido che non ottemperi alla validazione obbligatoria all'inizio del viaggio (CHECK IN)	Regolarizzazione direttamente a bordo o entro 7 giorni	€ 1,70	no
	Oltre 7 giorni	€ 17,00	Spese del procedimento
Utente con CREDITO TRASPORTI idoneo e valido che non ottemperi alla validazione obbligatoria al termine del viaggio (CHECK OUT)	NESSUNA SANZIONE		NESSUN RIMBORSO per l'eventuale tratta non fruita
DANNI ALL'ARREDO	LEGGE REGIONALE 1/2000 art. 20 e s.m.	da € 45,00 a € 270,00	Risarcimento Danni e spese procedimento
DIVIETO DI FUMARE	LEGGE 3/2003 e s.m.	da € 25,00 a € 250,00 (**)	Spese procedimento

(*) L'utente minorenne ha 48 ore di tempo per procedere a regolarizzare il pagamento della sanzione in forma ridotta.

(**) La sanzione è raddoppiata se la violazione è commessa in presenza di una donna in gravidanza o di bambini fino a 12 anni.

In caso di contravvenzioni, eventuali contestazioni possono essere inviate per iscritto (utilizzando eventualmente l'apposito modulo), entro 30 giorni, a BUS COMPANY, via Circonvallazione 19, 12037 SALUZZO.

Reclami e rimborsi

1. **I titoli di viaggio non possono essere ceduti, modificati o rimborsati.** La mancata effettuazione del viaggio per fatto proprio del viaggiatore o da qualsiasi evento fortuito non dà diritto al rimborso del prezzo del biglietto o dell'abbonamento, né alla proroga della loro validità.
2. **Sono previsti rimborsi dei titoli di viaggio non fruiti dai clienti nei casi di accertata responsabilità dell'azienda.** Il cliente che ritiene di aver diritto al rimborso del titolo di viaggio non utilizzato dovrà farne richiesta scritta alla Direzione aziendale.
3. Gli abbonamenti (multi corse esclusi) possono essere rimborsati **per totale mancata fruizione** a causa di malattia (dietro presentazione di certificato medico) o **per furto** (dietro presentazione di denuncia esposta all'Autorità di P.S.).
4. Segnalazioni/suggerimenti possono essere inviati all'indirizzo mail info@buscompany.it; consegnati direttamente, a mezzo posta o fax eventualmente compilando il modulo presente sul sito www.buscompany.it e presso gli uffici Bus Company; non saranno trattate segnalazioni / suggerimenti anonimi. I reclami andranno fatti sull'apposito modulo (presente sul sito e negli uffici Bus Company) ed inviati via Raccomandata / PEC (buscompany@pec.buscompany.it) / o consegnati direttamente. Entro 30 giorni dal ricevimento di un reclamo scritto Bus Company si impegna a rispondere nel modo più soddisfacente ed esaustivo possibile, notificando se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. In seconda istanza, trascorsi almeno 30 giorni, i clienti possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti via Nizza, 230 – 10126 Torino, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 181/2011. Il reclamo all'Autorità è improcedibile qualora il passeggero non abbia già presentato un reclamo all'impresa o qualora non sia inutilmente decorso il termine di tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo.
5. Il risarcimento di eventuali danni subiti a bordo degli autobus e/o il rimborso dei titoli di viaggio potranno essere riconosciuti a seguito di comprovata colpa e responsabilità imputabili a BUS COMPANY. Le richieste dovranno essere inoltrate per iscritto alla direzione.

In caso di sciopero

Per tutelare il diritto della persona alla mobilità, costituzionalmente tutelato, la legge 146/90 ha definito il Trasporto Pubblico Locale SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE. Ne consegue che il diritto allo sciopero deve essere fruito garantendo un congruo preavviso e l'erogazione di livelli minimi di servizio. Un'apposita Commissione di Garanzia vigila sul comportamento di aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori; ad essa possono rivolgersi le associazioni degli utenti. Le principali garanzie a tutela del diritto alla mobilità sono le seguenti:

- gli scioperi sono esclusi nei periodi di più intenso traffico;
- tra due scioperi, da chiunque proclamati, che incidano sullo stesso bacino d'utenza deve intercorrere un intervallo di almeno 10 giorni;
- preavviso agli utenti, con almeno 5 giorni di anticipo, delle modalità di effettuazione dello sciopero;
- garanzia del servizio completo in due fasce orarie di almeno 6 ore.

Sezione II - Analisi del servizio

Questa sezione è dedicata all'analisi del servizio offerto da BUS COMPANY mediante l'uso di schede tematiche e indicatori della qualità del servizio.

Attraverso questo sistema la qualità prodotta all'interno di BUS COMPANY a favore della Clientela può essere tradotta in indicatori numerici, verificabile da parte di tutti e confrontabile sia con altre aziende del settore che all'interno della stessa BUS COMPANY.

Le principali grandezze ed unità di misura per il calcolo degli indicatori utilizzati in ciascuna scheda tematica sono le seguenti:	
Comuni raggiunti dalle linee	136
Popolazione del territorio servito	2.578.940
Vetture / km	8.544.144,98
Passeggeri trasportati	*

* I dati dell'anno 2022 saranno definiti soltanto con la trasmissione dei moduli Conto Nazionale Trasporti richiesti dagli Enti in scadenza il 31 Dicembre 2023.

La qualità percepita

BUS COMPANY ha svolto un'indagine sulla soddisfazione dei propri utenti al fine di conoscere e misurare la qualità percepita dei propri servizi ed individuare preziosi spunti per il miglioramento.

L'indagine ha coinvolto un campione omogeneo delle linee esercite dalla società, attraverso un questionario distribuito a bordo autobus.

Nella tabella successiva è riportata una sintesi dei risultati ottenuti.

SCHEDE TEMATICHE	Risultati 2022
	% soddisfatti
1) Sicurezza del viaggio	96,50%
2) Attenzione all'ambiente	91,59%
3) Regolarità del servizio	93,49%
4) Puntualità dei mezzi	87,04%
5) Servizi per viaggiatori con handicap	95,99%
6) Qualità dei veicoli	89,61%
7) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	87,52%
8) Informazioni alla Clientela	92,44%
9) Riscontro ai reclami	90,64%
10) Aspetti relazionali e comportamentali	94,15%
11) Qualità del servizio	96,49%

Le schede tematiche

1) Sicurezza del Viaggio Veicoli pre_euro ed euro_0 / veicoli circolanti x 100 Controlli manutentivi ordinari annui / veicoli circolanti Età media veicoli Grado di soddisfazione della Clientela	risultati 2022 0 >=12 10 96,50%	obiettivi 2023 0 >=12 <=10 >70%
2) Rispetto ambientale Veicoli da euro 3 e oltre / veicoli circolanti x 100 Grado di soddisfazione della Clientela	risultati 2022 96,68% 91,59%	obiettivi 2023 >=85% >70%
3) Regolarità del servizio % corse effettive/programmate Grado di soddisfazione della Clientela	risultati 2022 99,57% 93,49%	obiettivi 2023 >=95% >70%
4) Puntualità del servizio ORE DI PUNTA % autobus in orario nelle ore di punta da 0 a 5 min % autobus in ritardo nelle ore di punta da 6 a 15 min % autobus in ritardo nelle ore di punta >15 min ORE RIMANENTI % autobus in orario nelle ore rimanenti da 0 a 5 min % autobus in ritardo nelle ore rimanenti da 6 a 15 min % autobus in ritardo nelle ore rimanenti >15 min Grado di soddisfazione della Clientela	risultati 2022 88,63% 10% 1,37% 90,11% 8,96% 0,93% 87,04%	obiettivi 2023 >=85% <=10% <=5% >=90% <=9% <=1% > 70%
5) Servizi per viaggiatori con handicap Accessibilità facilitata - sollevatore carrozzine Grado di soddisfazione della Clientela	risultati 2022 98,34% 95,99%	obiettivi 2023 >=50% >70%
6) Comfort e qualità dei veicoli % mezzi con dispositivi acustici/visivi sul totale mezzi Climatizzazione Grado di soddisfazione della Clientela	risultati 2022 100% 100% 89,61%	obiettivi 2023 >=99 >=70% >70%

7) Pulizia e condizioni igieniche	risultati 2022	obiettivi 2023
Pulizia Ordinaria (interv. gg/mezzi)	>=1	>=1
Pulizia Radicale (interv. anno/mezzi)	>12	>=12
Grado di soddisfazione della Clientela	87,52%	>70%
8) Informazione alla Clientela	risultati 2022	obiettivi 2023
Tempo medio attesa informazioni via telefono	<1,5 min	<= 1,5 min
Tempo medio attesa informazioni via fax e/o posta elettronica	Entro 24h gg feriali e 72 h nei gg festivi	Entro 24h gg feriali e 72h gg festivi
Fascia oraria d'operatività	vedi orari uffici	vedi orari uffici
Consultazione orari tramite APP e INTERNET	100%	100%
Numero di rivendite / centri abitati	100%	>=60%
Grado di soddisfazione della Clientela	92,44%	>=70%
9) Riscontro reclami della Clientela	risultati 2022	obiettivi 2023
Tempo medio di riscontro ai ricorsi / reclami in giorni lavorativi	<= 5	<=5
Grado di soddisfazione della Clientela	90,64%	>70%
10) Aspetti relazionali e comportamentali	risultati 2022	obiettivi 2023
Grado di soddisfazione della Clientela	94,15%	>70%
11) Complessiva qualità del servizio	risultati 2022	obiettivi 2023
Grado di soddisfazione della Clientela	96,49%	>70%