



CARTA DELLA MOBILITA'

**"SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:
AREA EXTRAURBANA MILANO SUD-OVEST"**

"PROVINCIA DI MILANO"

EDIZIONE 2018

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



INDICE

PRESENTAZIONE

- Premessa
- Riferimenti normativi
- Contenuto della Carta della Mobilità
- Principi del servizio pubblico di trasporto

PROFILO AZIENDALE

- Costituzione
- Attività
- Struttura
- Certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza
- Politica del sistema di gestione integrata per la Qualità, Ambiente e Sicurezza

RETE DI ESERCIZIO

- Territorio servito
- Caratteristiche contrattuali
- Caratteristiche della rete
- Linee

DOCUMENTI DI VIAGGIO

- Tipologie
 - Sistema tariffario lineare PMT
 - Tessera di riconoscimento PMT
 - Rimborsi dei titoli di viaggio PMT
 - Sistema tariffario SITAM
 - Io viaggio
 - Carta regionale dei trasporti (CRT)
- Titoli di gratuità
- Tessere di riconoscimento
- Tariffe di trasporto pubblico locale extraurbano
- Punti vendita
- Sanzioni amministrative (legge regionale n° 6/2012)

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

- Servizio informazioni
- Reclami ed altre segnalazioni
- Rimborsi ed indennizzi
- Copertura assicurativa
- Norme comportamentali del personale
- Diritti e doveri dei passeggeri

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

QUALITA' DEL SERVIZIO

- Mystery client
- Tabelle Modali – Fattori:
QUALITÀ DEL SERVIZIO
 - Mystery Client
 - Tabelle Modali - Fattori:
 1. Sicurezza del viaggio
 2. Sicurezza personale e patrimoniale
 3. Regolarità del servizio
 4. Puntualità
 5. Pulizia e condizione igieniche dei mezzi e delle infrastrutture
 6. Confortevolezza del viaggio
 7. Servizi aggiuntivi
 8. Informazioni alla clientela
 9. Grado Integrazione Modale
 10. Attenzione all'Ambiente

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

PRESENTAZIONE

PREMESSA

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

In Italia, le disposizioni europee sono state recepite attraverso:

- una Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- la legge n° 273/95 (destinata a regolamentare, in generale, i servizi pubblici a rilevanza imprenditoriale);
- per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della "Carta dei Servizi" del settore trasporti o "**Carta della Mobilità**");

P.M.T. S.r.l., da sempre all'avanguardia ed attenta all'innovazione, ha pubblicato la propria Carta della Mobilità per la prima volta nel 2012; quest'edizione rappresenta il 6° aggiornamento al documento iniziale.

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

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

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

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

In particolare, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 stabilisce che gli erogatori di servizi pubblici devono:

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

L'obiettivo di questo documento è una descrizione chiara e sintetica delle diverse realtà che compongono la P.M.T. S.r.l. dalla sua struttura societaria ai diversi aspetti produttivi che concorrono a realizzare il servizio finale da noi offerto.

La Carta viene presentata seguendo i dettami della normativa nazionale e regionale, con alcune integrazioni per adeguare il documento alla normativa **UNI EN 13816:2002**, la cui certificazione è stata conseguita nel corso dell'anno **2016**.

La Carta della Mobilità è destinata ad essere divulgata presso il pubblico, pertanto è disponibile su internet e direttamente scaricabile dal sito aziendale: www.pmtsrl.it.

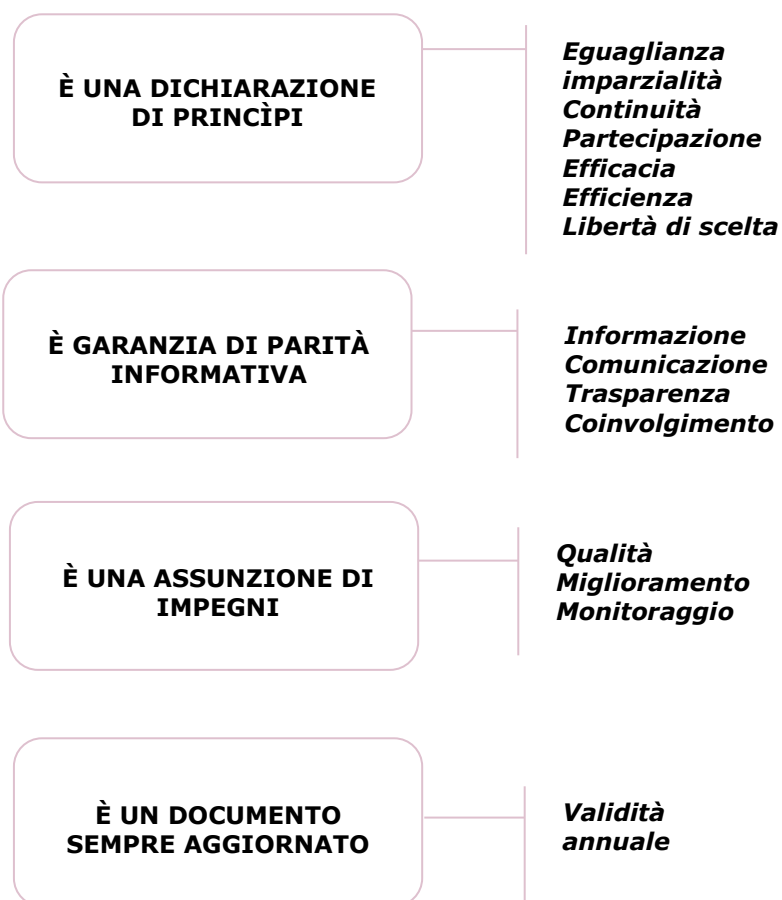
RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, concernente l'individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*" (articolo 2, secondo comma).
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)*".
- Norma UNI 10600:2001 "*Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici*".
- Deliberazione Giunta Regionale 27 dicembre 2001, n. 7/7698, "*Obiettivi e Indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale a partire dall'1 gennaio 2003*".

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

CONTENUTO DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è la Carta dei Servizi per il servizio pubblico di trasporto, finalizzata a migliorare la qualità dei servizi forniti ed il rapporto tra il cliente ed il gestore dei servizi.



Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



PRINCÌPI DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

Coerentemente con gli indirizzi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998, PMT S.r.l. si impegna ad erogare i servizi di trasporto ricevuti in affidamento dalla Provincia di Milano in conformità ai seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, area geografica, lingua, religione ed opinioni.
- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone con menomazioni, disabilità o handicap (secondo la classificazione adottata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità), attraverso la progressiva adozione di adeguate iniziative, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

- Garantire servizi di trasporto regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità e comunque a cause indipendenti dalla volontà di PMT Srl).
- Garantire servizi continuativi in caso di necessità o interruzioni programmate.
- Definire e comunicare esternamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Partecipazione

- Garantire la partecipazione dei clienti-utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

Efficienza ed efficacia

- Adottare le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito di competenza di PMT Srl.

Libertà di scelta

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

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



PROFILO AZIENDALE

Aggiornamento al 31 dicembre 2017

COSTITUZIONE

PMT Srl (Pavia Milano Trasporti) da aprile 2016 è una società a socio unico (LINE Spa), costituita il **14.10.2010** per effetto del fallimento della società SILA Spa di cui ha assorbito i servizi di trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Pavia e della Provincia di Milano.

Il Capitale Sociale, interamente versato, di PMT Srl ammonta a 90.000 Euro.

PMT ha sede legale, amministrativa e di esercizio a **Pavia in Via Donegani, 7** e sei unità locali site sul territorio pavese e milanese adibite a rimessaggio dei mezzi.

Cod. fiscale - Part. IVA – Reg. Impr. di Pavia n. 02382110183

Iscritta al n. PV 0268734 di R.E.A. – C.C.I.A.A. di Pavia

ATTIVITA'

L'attività principale di PMT è il trasporto pubblico locale su gomma di persone che attualmente svolge in forza di contratti sottoscritti rispettivamente con:

- la Provincia di Pavia per la Sottorete Pavese
- la Città Metropolitana di Milano per il Lotto 5/B
- il Comune di Pavia per il Servizio Palestre Provincia di Pavia
- la Società SETA per il subappalto di servizi di linea extraurbani della Provincia Piacenza
- la Società LINE Servizi per la Mobilità Spa per il subappalto di servizi di linea extraurbani del Comune di Pavia.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



STRUTTURA

PMT Srl ha un organico di **140** dipendenti così suddivisi:

✓ Dirigente	1
✓ Quadri e Impiegati:	14
✓ Addetti all'esercizio:	7
✓ Addetti alla manutenzione:	9
✓ Operatori di esercizio:	109
COMPLESSIVO	140

PMT Srl opera su 7 siti, uno dei quali costituisce la sede legale ed operativa; gli altri sono distaccamenti periferici:

Sede legale ed operativa	Via Donegani n. 7 27100 PAVIA
Distaccamenti Periferici (Deposit):	Torre d'Isola – Via Del Commercio 3 Pieve Porto Morone – Via Cà De Bassi snc Filighera – Via Privata Marocco, 10 Lacchiarella - S.da Prov.le Binasco-Melegnano (Centro Comm.le "Il Girasole") San Donato Milanese – Via Marignano MM3 Milano Famagosta – Via Palatucci snc

PMT Srl ha in dotazione n° **113** autobus, così distribuiti:

Tipologia autobus	N° vetture
Mezzi Provincia di Pavia – Sottosettore Pavese	81
Mezzi Provincia Milano – Area Sud Ovest Pavese	32
Totale	113

CERTIFICAZIONI QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

PMT S.r.l. opera con un sistema di gestione per la Qualità, che l'Organismo di certificazione ANCIS ha certificato essere conforme alle norme UNI EN ISO 9001 il 5 settembre 2011.

Nel 2014 P.M.T. Srl ha esteso la Certificazione per la Sicurezza e l'Ambiente a norma OH SAS 18001 e UNI EN ISO 14001 e nel 2016, ha ottenuto la certificazione a norma UNI EN 13816, per la gestione del Sistema di Misurazione della Qualità del Servizio.

La certificazione da parte di Organismi accreditati a livello nazionale ed internazionale è il riconoscimento, attestato in modo indipendente, che **PMT S.r.l.** dispone di adeguati sistemi di gestione integrati per la qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



Le norme della serie ISO 9000, ISO 14001 e OHSAS 18001 aiutano l'impresa a:

- progettare e produrre beni e servizi finalizzati a soddisfare le esigenze del cliente,
- migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera,
- tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei terzi coinvolti nel processo di produzione del servizio, attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative

in una prospettiva di miglioramento continuo delle prestazioni interne ed esterne.

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA PER LA QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

La Direzione ha adottato una politica orientata al miglioramento continuo delle attività svolte, supportata dall'approccio sistemico nella gestione dei processi aziendali, la leadership di ogni livello organizzativo aziendale per garantire unità d'intenti e d'indirizzi, lo spirito partecipativo che caratterizza tutti i collaboratori, il rispetto e la valorizzazione del contesto sociale in cui P.M.T. S.r.l. è inserita.

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

È fondamentale garantire il Cliente e gli Stakeholder il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

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

I principali valori che la politica e la cultura di P.M.T. S.r.l. esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- i rapporti di reciproco beneficio con le parti interessate;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa sia quella relativa la salute e sicurezza, sia la sicurezza del traffico stradale, sia quella ambientale, e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la tutela dell'ambiente, con l'impegno a perseguire la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente determinato dalle proprie attività;
- la prevenzione degli incidenti o quasi incidenti;
- la professionalità del personale;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti iniziali e finali**

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

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



- ✓ Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.
- ⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori e i partners:**
 - ✓ servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo:
 - nei servizi offerti,
 - negli accordi contrattuali stabiliti,
 - nella salvaguardia dell'ambiente, dell'etica e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti,
 - negli aspetti legali: codice della strada, conformità normativa e legislativa
 - ✓ servirsi di fornitori che garantiscono un rapporto di reciproco beneficio e continuità di lavoro.
- ⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna: azionisti e dipendenti:**
 - ✓ Introdurre, certificare e mantenere attivo il Sistema gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001. OHSAS 18001 e UNI EN 13816;
 - ✓ Accrescere la tutela ai sensi del Decreto 231/2001 sulla responsabilità di impresa in caso di incidente.
 - ✓ Garantire un adeguato equilibrio economico, patrimoniale e finanziario per potenziare lo sviluppo futuro;
 - ✓ Perseguimento del miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività;
 - ✓ Garantire un ambiente di lavoro confortevole e idoneo al personale;
 - ✓ Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il personale;
 - ✓ Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare;
 - ✓ Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale;
 - ✓ Garantire la qualità dei servizi erogati mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli;
 - ✓ Operare secondo i requisiti del sistema di gestione integrato;
 - ✓ Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza dei dipendenti e la salvaguardi dell'ambiente e ove possibile dei terzi coinvolti nella gestione del servizio di trasporto ed attuare, quando previsto, la relativa mitigazione;

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



- ✓ Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, sicurezza interna e stradale, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

La politica è portata a conoscenza anche a tutte le persone che lavorano per P.M.T. S.r.l. o per conto di essa, mediante la collaborazione dei Responsabili di settore.

Tutti i dipendenti sono impegnati ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.

La Direzione Generale

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

RETE DI ESERCIZIO

Aggiornamento al 31 dicembre 2017

TERRITORIO SERVITO

Struttura del territorio:	pianeggiante
Kmq.:	205
Residenti:	115.567
Abitanti per Kmq.	562,81
Passeggeri trasportati (2017)	1.545.346

CARATTERISTICHE CONTRATTUALI

Contratto di servizio: Città Metropolitana di Milano – sottorete Sud Ovest - Lotto 5B

CARATTERISTICHE DELLA RETE

Tipologia di servizi:	servizio ad orario (orari e percorsi prestabiliti)	
Lunghezza ella rete:	km.	303
Lunghezza della rete (km)/n° Fermate:		2,10
Penetrazione territoriale del servizio:	Km. / km ² :	1,48
Numero delle fermate:		144
Numero di fermate totali/Km ²		0,26
Lunghezza rete (Km) / numero fermate:		2,10

Linee:

LINEA
z501 Milano – Binasco – Casarile
z509 Motta Visconti – Milano
z510 Milano - Lacchiarella
z515 Milano - Zibido San Giacomo
z516 Rosate - Binasco - Milano

copertura:	353 giorni di trasporto nell'arco dell'anno
fasce orarie:	dalle 05.30 alle 21.14 nei giorni feriali dalle 07,38 alle 20.42 nei giorni festivi
velocità commerciale:	38,14 km/h
festività:	il servizio è sospeso nei giorni festivi non domenicali (1° gennaio, 6 gennaio, lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8-25-26 dicembre).
sciopero:	il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste dalla normativa vigente: dalle 06,30 alle ore 09.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18,00.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

DOCUMENTI DI VIAGGIO

TIPOLOGIE

I viaggiatori devono essere in possesso di un valido titolo di viaggio, che può essere acquistato presso i punti vendita autorizzati o in vettura direttamente dal conducente (in questo secondo caso viene applicato un sovrapprezzo). Esistono diversi sistemi tariffari ed agevolazioni per poter viaggiare sui mezzi PMT:

1) **SISTEMA TARIFFARIO LINEARE PMT**

Sulle linee PMT è valido il sistema di tariffe lineare previsto da Regione Lombardia che prevede, in base alla tratta percorsa, una tariffa da pagare. Generalmente il collegamento ha una tariffa unica a prescindere dall'autolinea PMT utilizzata con solo alcune eccezioni date dalla particolarità della rete. Tranne che in Milano, nella quale è prevista una tariffa dedicata alla fermata di "Milano-Ripamonti Capolinea del 24", la tariffa non dipende dalla singola fermata di salita o discesa dal bus, ma solo dalla località di salita o discesa (pertanto il collegamento Motta Visconti-Pavia ha medesima tariffa a prescindere dalla fermata di discesa in Pavia). Non è consentito il trasporto interno ad una singola località (ad esempio non è possibile salire sugli autobus PMT a Milano-Famagosta e scendere a Milano-Via Chiesa Rossa oppure salire a Locate di Triulzi-Via Aldo Moro e scendere a Locate di Triulzi-Stazione).

Attualmente sono in vigore i seguenti documenti di viaggio, individuati dalla Città Metropolitana di Milano sulla base delle indicazioni normative della regione Lombardia:

Tipologia	Biglietto di corsa semplice
Validità	Durata del viaggio dalla località di partenza a quella di destinazione. Il biglietto convalidato è personale e non cedibile.
Convalida	All'inizio del viaggio a mezzo oblitteratrice a cura dell'Utente. Qualora l'oblitteratrice non fosse funzionante il titolo di viaggio deve essere annullato dall'autista o direttamente dall'utente apponendo giorno e ora di salita sul mezzo.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

Tipologia	Carnet 10 viaggi
Validità	dà diritto ad effettuare 10 (dieci) viaggi per la relazione corrispondente alla tratta acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate.
Convalida	Solo in caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, il passeggero è tenuto ad avvertire il conducente che provvederà direttamente all'annullamento del titolo di viaggio oppure, se questi fosse impossibilitato, autorizzerà l'utente ad annullare il biglietto apponendo a penna data e ora di salita a bordo autobus. La matrice, identificata dalla dicitura "matrice" posta in diagonale sul retro dell'ultimo biglietto, deve essere conservata fino all'effettuazione dell'ultimo viaggio. Può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni passeggero, purché uno di essi sia in possesso della matrice

Tipologia	Abbonamento 7 giorni a vista
Validità	Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi nella settimana di validità per la relazione corrispondente alla tratta indicata sulla tessera di riconoscimento, indipendentemente dal numero di linee utilizzate. Il timbro della settimana di validità viene apposto dalla rivendita, è cura del passeggero verificarne la correttezza. Deve essere mostrato al conducente ad ogni salita sui mezzi PMT.
Convalida	All'inizio del primo viaggio a mezzo obliteratrice a cura dell'Utente.
Ulteriori Obblighi	L'abbonamento ha validità solo se accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento abbonati PMT. Il numero di tessera di riconoscimento deve essere riportato a penna sull'abbonamento.

Tipologia	Abbonamento mensile a vista
Validità	Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi nel mese solare di validità per la relazione corrispondente alla tratta indicata sulla tessera di riconoscimento, indipendentemente dal numero di linee utilizzate. Il timbro del mese di validità viene apposto dalla rivendita, è cura del passeggero verificarne la correttezza. Deve essere mostrato al conducente ad ogni salita sui mezzi PMT.
Convalida	All'inizio del primo viaggio a mezzo obliteratrice a cura dell'Utente.
Ulteriori Obblighi	L'abbonamento ha validità solo se accompagnato dalla tessera personale di riconoscimento abbonati PMT. Il numero di tessera di riconoscimento deve essere riportato a penna sull'abbonamento.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

Tipologia	Abbonamento annuale a vista
Validità	dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi in 12 mesi solari consecutivi di validità per la relazione corrispondente alla tratta indicata sullo stesso abbonamento, indipendentemente dal numero di linee utilizzate.
Convalida	Il titolo di viaggio viene rilasciato presso la sede PMT di Pavia via Donegani 7 nei seguenti orari d'ufficio: (lun. - gio. ore 9:00/12:30 - 14:00/16:30 - ven. ore 9:00/12:30 - 14:00/15:30) presentando una foto-tessera, lo stesso non necessita della tessera di riconoscimento.

Tipologia	Biglietto di corsa semplice acquistato a bordo autobus
Validità	È possibile acquistare il biglietto direttamente a bordo autobus pagando una piccola sovrattassa . In caso di acquisto in vettura, come disposto dalla normativa regionale, è previsto il pagamento di un sovrapprezzo pari al prezzo del biglietto di corsa semplice di fascia 1 (attualmente pari a 1,40 €). L'acquisto del biglietto a bordo è consentito solo con banconote di valore non superiore a 10,00 €.

Tessera di riconoscimento PMT

L'abbonamento è personale e non cedibile e ha valore esclusivamente se associato alla tessera di riconoscimento. Per ottenere la tessera, l'utente deve compilare la domanda su apposito modulo e presentarla unitamente a una fototessera recente, in tutte le rivendite autorizzate di PMT, tranne quella dell'autostazione di Pavia che dispone di un suo modulo. Il costo della tessera di riconoscimento per gli abbonamenti è pari a 5 volte la tariffa minima del biglietto di corsa semplice. Per i sessanta giorni successivi alla data in cui è stata presentata la domanda, l'utente è autorizzato a viaggiare con l'abbonamento se e solo se in possesso del tagliando debitamente compilato e timbrato dalla rivendita. Ricevuta la tessera, VALIDA CINQUE ANNI, al momento dell'acquisto dell'abbonamento, l'utente è tenuto ad apporre nell'apposito spazio sull'abbonamento il numero della tessera, nonché a verificare sullo stesso il periodo di validità temporale timbrato dalla rivendita e la corrispondenza della tratta tariffaria con quella del percorso indicato sulla tessera. L'abbonamento deve essere convalidato nell'obliteratrice all'inizio del primo viaggio, mostrato al Conducente al momento della salita a bordo autobus ad ogni successivo viaggio ed al personale di controlleria dell'Azienda ad ogni richiesta di verifica. L'Azienda sanzionerà secondo la normativa vigente i viaggiatori sprovvisti di abbonamento o con titolo non valido, falso o manomesso.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



Per avere maggiori informazioni o per poter scaricare i moduli di autocertificazione e richiesta tessera di riconoscimento visitare il sito www.pmtsrl.it

RIMBORSI DEI TITOLI DI VIAGGIO PMT:

L'art. 31 del Regolamento Regionale 10 giugno 2014 n. 4 (Sistema tariffario integrato regionale del trasporto pubblico) prevede il rimborso di titoli di viaggio acquistati e non obliterati prima della scadenza. Il **rimborso è riconosciuto:**

- per gli **abbonamenti annuali**, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni come mese intero;
- per **biglietti ordinari e giornalieri, abbonamenti settimanali e mensili, non obliterati o prima dell'inizio della validità**, in misura pari al 90% del prezzo di vendita;
- **per i biglietti multicorsa, in misura pari al 90 % della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più biglietti ordinari corrispondenti** al numero di viaggi già utilizzati;

A seguito di adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per i sessanta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso. Decorso tale termine non possono essere utilizzati salvo nel caso di abbonamenti annuali con validità residua. In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi. Per ottenere il rimborso l'Utente deve inoltrare richiesta scritta indirizzata a P.M.T. S.r.l., Via Donegani, 7, 27100 Pavia. Alla richiesta deve essere allegato il titolo di viaggio in originale.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

2) SISTEMA TARIFFARIO SITAM

I Servizi dell'area Sud di Milano (da Milano sino a Casarile, Motta Visconti e Giussago) rientrano nel così detto **SITAM (Sistema Integrato Tariffario Area Milanese)** che consente agli utenti di poter utilizzare indistintamente i mezzi extraurbani di molte aziende di trasporto della Provincia di Milano e i servizi Urbani di Milano con un unico titolo di viaggio a tariffe agevolate. Il SITAM prevede la suddivisione del territorio circostante a Milano in corone circolari concentriche, progressivamente sempre più ampie, identificate da differenti colori. Ogni corona è a sua volta divisa in più parti (così detta semizona). Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione.

ATTENZIONE: per poter utilizzare sulle linee extraurbane i titoli di viaggio caricati sulla tessera elettronica di ATM **devono essere obbligatoriamente accompagnati dallo scontrino cartaceo** che viene rilasciato al momento della ricarica. L'utente sprovvisto di scontrino verrà considerato a tutti gli effetti privo di regolare titolo di viaggio ed incorrerà quindi nelle previste sanzioni.

Il sistema SITAM prevede i seguenti titoli di viaggio:

- **Documenti Interurbani:** sono validi sui servizi interurbani integrati e sulla metropolitana sino alla fermata di Loreto M2 e di Lodi M3.
- **Documenti Cumulativi:** consentono di utilizzare sia i servizi extraurbani che i servizi urbani.

⇒ DOCUMENTI INTERURBANI

◆ **Biglietto ordinario (tariffazione a zone)**

Presenta tariffe e validità temporali diverse. Deve essere obliterato appena saliti a bordo autobus

◆ **Settimanale 2X6 (tariffazione a zone)**

Consente due viaggi nelle giornate dal lunedì al sabato (qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno è possibile utilizzare il titolo di viaggio la domenica) sulle linee integrate SITAM. Deve essere obliterato all'inizio di ogni viaggio appena saliti a bordo autobus.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

- **Abbonamento settimanale interurbano (tariffazione ad area)**
Consente un numero illimitato di viaggi all'interno della zona/area coperta dall'abbonamento dal lunedì alla domenica di una determinata settimana. Deve essere convalidato al primo viaggio e consente di viaggiare a vista nella settimana della convalida. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.
- **Abbonamento mensile interurbano (tariffazione a zone)**
Consente un numero illimitato di viaggi, limitatamente al percorso prescelto, per l'intero mese solare in cui è stato convalidato. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.
- **Abbonamento mensile interurbano per studenti (tariffazione a zone)**
Consente un numero illimitato di viaggi per l'intero mese solare in cui è stato convalidato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.
- **Abbonamento annuale interurbano (tariffazione ad area)**
Consente un numero illimitato di viaggio per 12 mesi solari consecutivi. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.

⇒ **DOCUMENTI CUMULATIVI**

- **Biglietto ordinario cumulativo (tariffazione a zone)**
Presenta tariffe e validità temporali diverse. Deve essere obliterato appena saliti a bordo autobus.
- **Settimanale 2X6 cumulativo (tariffazione a zone)**
Consente due viaggi nelle giornate dal lunedì al sabato (qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno è possibile utilizzare il titolo di viaggio la domenica) sulle linee integrate SITAM. Deve essere obliterato all'inizio di ogni viaggio appena saliti a bordo autobus.
- **Giornaliero di area cumulativo (tariffazione ad area)**
Vale nel giorno di convalida.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

- **Abbonamento settimanale cumulativo (tariffazione ad area)**
Consente un numero illimitato di viaggi all'interno della zona/area coperta dall'abbonamento dal lunedì alla domenica di una determinata settimana. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.
- **Abbonamenti mensili cumulativo (tariffazione ad area)**
Consente un numero illimitato di viaggi, limitatamente al percorso prescelto, per l'intero mese solare in cui è stato convalidato. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.
- **Abbonamento mensile per studenti cumulativo (tariffazione a zone)**
Consente un numero illimitato di viaggi per l'intero mese solare in cui è stato convalidato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.
- **Abbonamento annuale cumulativo (tariffazione ad area)**
Consente un numero illimitati di viaggio per 12 mesi solari consecutivi. Se caricato sulla tessera elettronica, deve essere accompagnato dallo scontrino di ricarica.

⇒ **TESSERA ELETTRONICA SITAM**

✓ **Come ottenerla**

Si può richiedere la tessera elettronica on line, presso uno degli ATM Point, una delle rivendite situate in metropolitana oppure presso una delle rivendite extraurbane autorizzate, portando con sé una foto formato tessera, un documento d'identità valido e il codice fiscale.

In questi esercizi è in distribuzione il modulo Domanda di rilascio della tessera elettronica, che si deve compilare e consegnare.

Al momento della consegna del modulo, presso le rivendite viene rilasciata una ricevuta che attesta la presentazione della propria domanda.

La tessera vale 4 anni e ha un costo di emissione di 10 €. Il ritiro della tessera avviene nello stesso ATM Point o nella stessa rivendita in cui è stata presentata la domanda: presso gli ATM Point il rilascio è immediato, presso le rivendite avviene dopo 15-20 giorni circa

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



dalla richiesta esibendo in queste ultime la ricevuta ottenuta al momento della presentazione del modulo.

È possibile controllare se la tessera è pronta per il ritiro presso il sito: www.pmtsrl.it/sitam/

Quando viene rilasciata la tessera è "vuota": va infatti caricata con un abbonamento che si può acquistare presso gli ATM Point, i distributori automatici presenti in tutte le stazioni della metropolitana, le rivendite autorizzate, i bancomat del circuito UniCredit. Ogni volta che si carica la tessera, viene rilasciata una ricevuta di carica che deve essere mostrata in caso di controllo.

Si raccomanda perciò la conservazione, la cura e di portarla sempre appresso durante i viaggi. La tessera va conservata con cura e mantenuta integra; si raccomanda pertanto di non piegarla, di non forarla e di evitare di accostarla a fonti elettromagnetiche.

Si ricorda che la tessera è strettamente personale e non cedibile e che va mostrata a ogni richiesta del personale di controllo. Per poter viaggiare sui servizi PMT deve sempre essere portato con sé, oltre alla tessera di riconoscimento, anche lo scontrino di avvenuta ricarica.

Chi viaggia sprovvisto di tessera, con tessera non valida o privo dello scontrino di ricarica è soggetto alle sanzioni previste dalla normativa vigente. Presso alcune rivendite extraurbane, non ancora abilitate alla carica degli abbonamenti, viene rilasciato un tagliando magnetico del valore dell'abbonamento di proprio interesse che va sempre accompagnato alla tessera elettronica.

Per la validità del tagliando si deve trascrivere sullo stesso il numero della tessera e il percorso previsto dall'abbonamento.

Va convalidato come la tessera elettronica cioè all'inizio del viaggio e ogni volta che si cambia il mezzo.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano www.atm-mi.it.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

3) IO VIAGGIO

Sui servizi all'interno della Regione Lombardia sono attivi le seguenti agevolazioni:

♦ ***Io Viaggio Ovunque in Famiglia spostamenti Occasionali (IVOF occasionali):***

È una agevolazione per le famiglie con figli minori di 14 anni (non compiuti) che viaggiano con i servizi di trasporto pubblico in Lombardia. Tale agevolazione consente ai minori di 14 di viaggiare gratuitamente se accompagnati da un parente (genitore, nonno, zio o fratello) in possesso di titolo di viaggio valido.

Per potere avere la tessera di riconoscimento del minore che consenta di usufruire dell'agevolazione occorre che il genitore compili l'autocertificazione "Io viaggio in famiglia – occasionali" disponibile sul sito Internet, presso l'URP aziendale di Milano, alcune rivendite dell'area Milanese e Pavese e gli ATM Point. Le tessere di riconoscimento "Io Viaggio" sono valide su tutti i servizi della Regione Lombardia; pertanto se si è già in possesso di una rilasciata da un'altra azienda (Trenord, ATM, ecc...) si può utilizzarla anche per usufruire i servizi PMT.

Per viaggiare sui servizi PMT il minore deve:

- possedere la tessera "Io Viaggio in Famiglia – Occasionali";
- essere accompagnati da un adulto in possesso di titolo di viaggio valido (il cui nominativo sia riportato sulla tessera), che dovrà a sua volta esibire il proprio documento di identità in caso di controllo da parte del personale aziendale.

Qualora l'utente, in caso di smarrimento o furto o deterioramento della tessera, richieda un duplicato della tessera "Io viaggio in famiglia" esso verrà rilasciato previo pagamento della somma di 5 euro all'azienda presso la quale viene presentata la richiesta.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

♦ **Io Viaggio Ovunque in Famiglia Abbonamenti (IVOF Abbonamenti):**

È una agevolazione che consente alle famiglie con figli minori di 18 anni (non compiuti) che viaggiano con i servizi di trasporto pubblico in Lombardia di usufruire di una speciale scontistica sugli abbonamenti acquistati.

I minori di 18 anni, appartenenti allo stesso nucleo familiare, hanno diritto ad una scontistica sui titoli di viaggio mensili e annuali a tariffa ordinaria (sono esclusi gli abbonamenti con tariffe già agevolate) secondo le seguenti modalità:

- abbonamento acquistato al 1° figlio: tariffa intera;
- abbonamento acquistato al 2° figlio: sconto del 20%;
- successivi abbonamenti acquistati: gratuità.

Per poter usufruire della scontistica, gli abbonamenti (mensili o annuali) devono avere tutti medesimo periodo di validità. La scontistica maggiore verrà applicata al titolo di viaggio meno costoso.

Per potere usufruire dell'agevolazione occorre che il genitore:

- compili l'autocertificazione "Io Viaggio in Famiglia - abbonamenti" disponibile sul sito Internet, presso l'URP aziendale di Milano e alcune rivendite dell'area Milanese e Pavese.
- Presenti, al momento dell'acquisto, i titoli già acquistati che danno diritto alla scontistica con relative tessere di riconoscimento. In ogni caso i titoli di viaggio esibiti per usufruire dello sconto dovranno avere il medesimo periodo di validità del titolo di viaggio che si intende acquistare.

♦ **Io Viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL):**

Sono titoli di viaggio agevolati validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia. Esistono le seguenti tipologie:

- **Giornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio.
- **Bi-giornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio.
- **Tri-giornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei due giorni successivi fino al termine del servizio.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



- **Settimanale:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio.
- **Mensile:** valido nel mese solare di riferimento.
- **Trimestrale:** valido 3 mesi solari consecutivi.
- **Annuale:** valido 12 mesi solari consecutivi.

I titoli di viaggio sono venduti alle biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, le emettitrici automatiche ferroviarie e di ATM, presso le rivendite PMT di Milano-Famagosta e l'Autostazione di Pavia. Gli abbonamenti mensili annuali e trimestrali devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento "Io Viaggio" di seguito riportata, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, gli URP di PMT compilando l'apposito modulo e consegnando due fototessera; alla consegna del modulo verrà rilasciata la tessera provvisoria. Le tessere di riconoscimento "Io Viaggio" sono valide su tutti i servizi della Regione Lombardia; pertanto se si è già in possesso di una rilasciata da un'altra azienda (Trenord, ATM, ecc...) si può utilizzarla anche per usufruire i servizi PMT.

Nel caso il titolo di viaggio venga ricaricato su tessera elettronica per viaggiare sui mezzi PMT **occorre conservare ed esibire lo scontrino di ricarica**. Nel caso l'abbonamento venga caricato sulla nuova Carta Regionale dei Servizi (CRS) con funzione trasporti, la CRS è valida come tessera "Io Viaggio"; deve però sempre essere accompagnata da un documento di riconoscimento in corso di validità.

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

♦ ***Io Viaggio Ovunque in Provincia (IVOP):***

È un titolo di viaggio mensile a tariffa agevolata che consente di viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali di una Provincia. Per quanto riguarda i servizi di PMT, possono essere utilizzati i titoli IVOP di Pavia oppure di Milano-Monza Brianza (per ulteriori informazioni visitare il sito internet dedicato della Regione Lombardia: www.ioviaggio.regione.lombardia.it). Per poter utilizzare questi titoli di viaggio è necessario che l'origine e la destinazione del viaggio appartengano alla stessa provincia.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



Gli abbonamenti IVOP devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento "Io Viaggio" di seguito riportata, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, gli URP di PMT compilando l'apposito modulo e consegnando due fototessera; alla consegna del modulo verrà rilasciata la tessera provvisoria. Le tessere di riconoscimento "Io Viaggio" sono valide su tutti i servizi della Regione Lombardia; pertanto se si è già in possesso di una rilasciata da un'altra azienda (Trenord, ATM, ecc...) si può utilizzarla anche per usufruire i servizi PMT.

Nel caso il titolo di viaggio venga ricaricato su tessera elettronica per viaggiare sui mezzi PMT **occorre conservare ed esibire lo scontrino di ricarica**. In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

4) **CARTA REGIONALE DEI TRASPORTI (CRT)**

La Carta Regionale di Trasporto (CRT) è un titolo di viaggio agevolato che consente di utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico sui quali si applicano le tariffe regionali della Lombardia: può essere richiesta dai cittadini residenti in Lombardia compilando un semplice modulo e il suo costo dipende dalle caratteristiche del richiedente. **La CRT consente ai cittadini residenti in Lombardia di viaggiare su tutta la rete del trasporto pubblico lombardo:** autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, in seconda classe sui treni suburbani e regionali, funivie, funicolari e battelli sul Lago di Iseo. E' inoltre possibile utilizzare la CRT sui treni Intercity e similari (IntercityNotte, EuroCity, EuroStarCity, EuroNight, FrecciaBianca) in abbinamento alla CartaPlus Lombardia.

In attesa che tutte le aziende di trasporto si possano dotare di sistemi di bigliettazione elettronica in grado di leggere le informazioni caricate sulla tessera per consentire i controlli a bordo dei mezzi pubblici, Regione Lombardia ha definito che i titolari di agevolazione viaggi devono portare sempre con sé:

- il bollettino postale premarcato (ma non più ologrammato) utilizzato per il pagamento dell'agevolazione e riportante le informazioni relative a nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, tipo di agevolazione riconosciuta (con o senza il diritto all'accompagnatore), n° agevolazione (riportato anche sulla tessera per facilitare la controlleria);

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

- un documento di riconoscimento personale in corso di validità;
- la tessera elettronica IVOL agevolata (dal momento del suo recapito a domicilio).

Poiché la produzione della tessera elettronica, da parte delle aziende che sottoscriveranno la Convenzione di cui all'allegato D della D.G.R.2275/2014 (al 1° gennaio 2015 Trenord), e la sua domiciliazione all'utente richiederanno indicativamente 30 giorni di tempo, per consentire agli utenti di viaggiare da subito, l'allegato C.1 alla d.g.r. 2275/2014 ha stabilito che, per un periodo massimo di 45 giorni dal pagamento del bollettino postale (desumibile dal timbro riportato sul medesimo bollettino), l'utente viaggia soltanto con la ricevuta di pagamento del bollettino postale premarcato e un documento di riconoscimento in corso di validità. Conseguentemente, dal momento del recapito al domicilio della tessera elettronica, l'utente sarà tenuto a viaggiare munito anche della stessa. La validità della tessera è stabilita in 4 anni, a decorrere dal mese di validità dell'abbonamento già caricato sulla tessera elettronica inviata al recapito del cittadino.

Inoltre si ricorda che i pagamenti ammessi sono solo annuali (v. punto 9 del deliberato della DGR 2275/2014 con il quale è stata infatti eliminata la possibilità di versamenti trimestrali, mentre sono state confermate le attuali tariffe) e l'abbonamento vale fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo al pagamento; a titolo esemplificativo:

- un'agevolazione pagata in un qualsiasi giorno del mese di marzo, avrà validità dal giorno del pagamento fino al 31 marzo dell'anno successivo;
- un'agevolazione pagata in un qualsiasi giorno di dicembre, avrà validità dal giorno del pagamento fino al 31 dicembre dell'anno successivo.

L'unica modalità di pagamento prevista è presso gli sportelli di Poste Italiane S.p.A. e, pertanto, il bollettino postale dovrà presentare l'apposito timbro di avvenuto pagamento.

La CRT è disponibile in 3 tipologie:

- Carta Regionale di trasporto gratuita;
- Carta Regionale di trasporto agevolata;
- Carta Regionale di trasporto ridotta.

Regione Lombardia ha istituito un numero verde (**800.318.318**) cui far riferimento in caso di richieste di chiarimenti e/o informazioni.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



TITOLI DI GRATUITÀ

La circolazione gratuita e le agevolazioni tariffarie per la circolazione a bordo dei bus del bacino sono regolate dai provvedimenti normativi della Regione Lombardia. In particolare la Deliberazione della Giunta Regionale 12.03.04 n° 7/16747 "Nuovo sistema delle tessere di trasporto pubblico regionale".

La Regione Lombardia rilascia direttamente le Tessere di Libera circolazione, che sono di 4 tipi:

- Tessera di libera circolazione gratuita
- Tessera di libera circolazione agevolata
- Tessera di libera circolazione a tariffa intera
- Tessera di libera circolazione a tariffa ridotta.

Per informazione e richieste:

- Numero Verde della Regione Lombardia 840.00.00.08 (da telefoni fissi) o centralino 02.67087474, ovvero rivolgersi allo Spazio Regione della Lombardia, via Dante 136 a Cremona: lun-gio 9.30-12.30 e 14.30-16.30 e ven. 9.30-12.30.
- Telefonare al numero 0371.449.11 negli altri casi.

TESSERE DI RICONOSCIMENTO ABBONATI

La tessera di riconoscimento ha validità **quinquennale** e deve essere abbinata a qualsiasi titolo di viaggio in abbonamento PMT, in relazione al quale la tessera ne assicura la non cedibilità. Il modulo riporta in calce un tagliando di ricevuta che deve essere rilasciato all'Utente all'atto della consegna alla rivendita del modulo compilato. Il tagliando, debitamente timbrato dalla rivendita, autorizza l'Utente ad acquistare abbonamenti nei sessanta giorni successivi alla data di consegna della richiesta, termine entro il quale PMT garantisce la consegna della tessera.

L'Utente deve compilare l'apposito modulo disponibile presso le Rivendite autorizzate, da sottoscrivere per l'accettazione delle norme in esso contenute, ed allegare due foto tessere recenti. L'emissione della tessera di riconoscimento ha un costo pari a **5 volte il prezzo del biglietto corsa semplice di "tratta 1"**. In caso di smarrimento, furto o cambio di percorso, va data comunicazione scritta a PMT, richiedendone il duplicato o la sostituzione.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



TARIFE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE EXTRAURBANO

- Con DGR 1204 del 29 dicembre 2010 Regione Lombardia ha introdotto una serie di nuovi titoli di viaggio. Per avere maggiori informazioni o per poter scaricare i moduli di autocertificazione e richiesta tessera di riconoscimento consultare il sito www.pmtsrl.it/scopri-la-tua-tariffa/

PUNTI VENDITA

- I titoli di viaggio possono essere acquistati:
 - nei punti vendita autorizzati, contrassegnati con il logo PMT ed elencati sul sito internet www.pmtsrl.it.

SANZIONI AMMINISTRATIVE (LEGGE REGIONALE N° 6/2012)

Ai sensi dell'art. 46 della Legge Regionale n° 6 del 04/04/2012 come modificato dalla Legge Regionale n. 18 del 09/12/2013 "gli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa **da un minimo di 30 ad un massimo di 100 volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima**". L'Utente del servizio è considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio altresì quando:

- pur essendo in possesso del biglietto:
 - abbia ommesso di convalidarlo non appena salito in vettura;
 - abbia ommesso di mostrarlo al conducente per la punzonatura in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice a bordo autobus ovvero, nel caso di documento multicorse, di **annullarlo apponendo nell'apposito spazio a penna la data e l'orario di inizio viaggio**;
 - sul biglietto siano apposte più convalide;
 - sul biglietto siano presenti segni di alterazione o contraffazione;
- pur essendo in possesso di abbonamento:
 - non lo abbia convalidato all'inizio del primo viaggio;
 - l'abbonamento sia scaduto;
 - l'abbonamento non riporti il numero della tessera di riconoscimento;
 - il viaggiatore non sia il titolare della tessera di riconoscimento;
 - sia utilizzato un abbonamento a tariffa non corrispondente a quella prevista dalla tessera;

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

- sull'abbonamento o sulla tessera di riconoscimento siano presenti segni di alterazione o contraffazione.

L'Utente è inoltre considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

- dichiararsi di essere abbonato ma non sia in grado di esibire contestualmente l'abbonamento;
- sia in possesso della tessera senza l'abbonamento;
- utilizzi un abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento.

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto sono accertate e contestate, ai sensi della legge n. 689 del 24.11.1981 (modifiche al sistema penale) dal personale a ciò espressamente incaricato dalle aziende di trasporto. Il passeggero, quando gli è richiesto, è tenuto a dare e documentare le proprie generalità agli agenti accertatori i quali, nell'esercizio delle loro funzioni, sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelati dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale. Qualora il viaggiatore si rifiuti di fornire e dimostrare le proprie generalità, potrà essere richiesto l'intervento delle competenti autorità per gli accertamenti del caso. In caso di contraffazione, alterazione o cancellazione della convalida del titolo di viaggio, questo viene ritirato dal personale incaricato dell'Azienda che ha accertato la violazione e il contravventore, oltre ad essere assoggettato alla sanzione amministrativa per la mancanza del titolo di viaggio, sarà soggetto ad una ulteriore sanzione per violazione degli artt. 465 o 466 Codice Penale, depenalizzati ai sensi del D. Lgs. 507/1999. Gli **importi delle sanzioni** sono consultabili al sito: <http://www.pmtsrl.it/regolamento-di-viaggio/>.

L'importo della sanzione verrà raddoppiato in caso di reiterazione della stessa entro tre anni. Gli utenti che dichiarino di essere abbonati, ma non siano in grado di mostrare l'abbonamento, saranno sanzionati. La sanzione sarà annullata, previo pagamento delle spese di procedura, se l'utente dimostrerà, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione, esibendo l'originale presso gli uffici della sede di PMT in Pavia, Via Donegani, 7.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

La sanzione può essere pagata con le seguenti modalità:

- versamento sul conto corrente postale n. 6578054 intestato a P.M.T. S.r.l. Via Donegani, 7, 27100, Pavia (indicando sul bollettino il numero e la data del verbale).
- bonifico bancario a favore di P.M.T. S.r.l. sul c/c Poste Italiane S.p.A. IBAN IT57 R076 0101 6000 0000 6578 054 (indicando quale causale il numero e la data del verbale).
- presso la sede di P.M.T. S.r.l. in Via Donegani, 7, 27100, Pavia (dal lunedì al venerdì dalle h. 9:00 alle h. 13:00 e dalle h. 14:00 alle h. 16:00).

Entro 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, l'interessato può far pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera indirizzati a P.M.T. S.p.A. Via Donegani, 7, Pavia. Decorso il termine di 60 giorni dalla notificazione della violazione, senza che vi sia stata oblazione da parte dell'Utente, PMT emetterà ordinanza d'ingiunzione. Dalla notifica dell'ordinanza, decorre il termine di trenta giorni (sessanta per i residenti all'estero) per il pagamento.

Avverso il provvedimento, è possibile proporre opposizione davanti al Giudice di Pace entro il termine di trenta giorni (sessanta per i residenti all'estero) decorrenti dalla data di notifica. L'opposizione non sospende l'esecuzione del provvedimento, salvo che il giudice, concorrendo gravi motivi, disponga diversamente con ordinanza inoppugnabile. In caso di mancato pagamento l'Azienda procederà, con aggravio di tutte le maggiori spese, all'esecuzione forzata ai sensi dell'art. 27 Legge 689/81.

Altre sanzioni amministrative

Gli agenti incaricati del controllo hanno il potere ed il dovere di impedire ogni turbativa al pubblico servizio, di accertare e di fare rapporto di illeciti penali e/o amministrativi e di ogni altro atto o fatto che possa arrecare danno all'azienda. Gli agenti accertatori provvedono anche a contestare le altre violazioni in materia di trasporto pubblico contenute nel D.P.R. 11.7.80 n. 753 e per le quali sia prevista la irrogazione di una sanzione amministrativa. In caso di alterazione, contraffazione, cancellazione della convalida del titolo di viaggio, questo viene ritirato dagli agenti di vigilanza che hanno accertato la violazione. In questo caso il contravventore oltre ad essere assoggettato alla sanzione amministrativa per mancanza del titolo di viaggio, sarà soggetto ad una ulteriore sanzione per la violazione degli artt. 465 o 466 c.p. depenalizzati ai sensi del D. Lgs 507/1999. Eventuali reati accertati dal personale di vigilanza saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle norme

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



penali. Il passeggero, quando gli è richiesto, è tenuto a dare e documentare le proprie generalità agli agenti accertatori i quali, nell'esercizio delle loro funzioni, sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelati dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale. Qualora il viaggiatore si rifiuti di fornire e dimostrare le proprie generalità, potrà essere richiesto l'intervento delle competenti autorità per gli accertamenti del caso.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

SERVIZIO INFORMAZIONI

CONTATTI			
Call center	<i>Numero verde</i> 800. 111.717	<i>Operativo solo per informazioni sul servizio</i> - dal lunedì al sabato nei giorni feriali, dalle ore 7.00 alle ore 20.00.	
	<i>Centralino:</i> 0371.449.11		
URP	<i>Indirizzo:</i>	I – 26700 PAVIA – Via Donegani 7	
	<i>Telefono:</i>	0371.449.11	
	<i>Telefax:</i>	0371.449.184	
	<i>E-mail:</i>	infoMilano@pmtsrl.it	
Sede legale Ed operativa	<i>Indirizzo:</i>	I - 27100 PAVIA – Via Donegani n. 7	
	<i>Telefono:</i>	0371.449.11	
	<i>Telefax:</i>	0371.449.184	
	<i>Uffici:</i>	Direzione Generale Direzione Esercizio Movimento Qualità – Ambiente - Sicurezza Call center Centralino	
E-mail	Info@pmtsrl.it		
Sito internet	www.pmtsrl.it		
	Informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Linee ▪ Orari ▪ Documenti di viaggio (tipologia e tariffe) ▪ Rete di vendita ▪ Avvisi alla clientela ▪ Contatti ▪ Carta della Mobilità ▪ Segnalazioni e reclami ▪ Condizioni generali di viaggio ▪ Link istituzionali ▪ Dati aziendali (attività, organizzazione, sedi, immagini, storia, progetti innovativi) 		
Orari alle fermate	A tutte le fermate sono affissi gli orari, con le seguenti informazioni: linea, percorso, rivendite, telefoni ed indirizzi PMT Srl		
Avvisi alla clientela	<ul style="list-style-type: none"> • Sono impiegati per la comunicazione di situazioni ed eventi nuovi o contingenti (scioperi, interruzioni e deviazioni di percorso, variazioni di orario, chiusura estiva delle rivendite, eccetera). • Hanno il seguente contenuto minimo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ logo aziendale, indirizzo e recapiti, ✓ la dizione "Avviso alla clientela", 		
Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ l'oggetto, ✓ eventuali riferimenti, ✓ scadenza/validità, ✓ luogo e data di emissione, ✓ settore emittente. <ul style="list-style-type: none"> • Sono comunicati alla clientela con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> ✓ affissione alle paline di fermata, ✓ affissione a bordo degli autobus, ✓ pubblicazione sul sito internet, ✓ altre modalità a seconda della necessità (stampa locale, punti vendita, eccetera).
--	--

RECLAMI ED ALTRE SEGNALAZIONI

Presentazione	<p>Il passeggero può presentare le sue segnalazioni con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefonticamente, ai seguenti recapiti: <ul style="list-style-type: none"> - numero verde 800. 111.717, attivo dal: dal lunedì al venerdì nei giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 17.00; sabato nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 13.00. - n. tel. 0371.449.11 • personalmente o per iscritto, 27100 PAVIA (PV), Via Donegani, 7, telefax: 0371.449178) • in forma elettronica, utilizzando il modulo visualizzato sul sito internet PMT (www.pmtsrl.it), oppure utilizzando l'indirizzo di posta elettronica info@pmtsrl.it
Riscontro	<p>I reclami e le altre comunicazioni del cliente vengono protocollati, registrati, istruiti dal responsabile e riscontrati dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico di PMT.</p> <p>Il riscontro può essere scritto o telefonico, a seconda della richiesta del cliente, ed è effettuato entro trenta giorni dalla data del protocollo di ricezione, salvo situazioni particolari che richiedano accertamenti prolungati; in questo caso il cliente riceverà da PMT una risposta interlocutoria, con le opportune indicazioni e motivazioni.</p> <p>Non saranno riscontrate le segnalazioni anonime o con dati personali incompleti (nome, cognome, indirizzo e/o telefono).</p>

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

RIMBORSI ED INDENNIZZI

Disservizi	<p>PMT Srl prevede forme di rimborso e di indennizzo forfetario nei seguenti casii, imputabili alla propria organizzazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a bordo del mezzo il cliente subisce un ritardo di oltre 60 minuti, senza possibilità di utilizzare corse sostitutive entro tale arco temporale; 2. il cliente subisce l'omissione della corsa o della fermata e la corsa successiva è prevista oltre 60 minuti.
Esclusioni	<p>Sono esclusi da qualsiasi forma di rimborso e/o indennizzo i disservizi dipendenti da cause non imputabili a PMT Srl quali, ad esempio, calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, scioperi, cortei, manifestazioni di piazza, interruzione del traffico stradale per disposizione della Pubblica Autorità, incidenti, problemi di viabilità.</p>
Indennizzo e rimborso	<p>Nei casi accertati di disservizio sopra descritti, al cliente sarà rimborsato il prezzo del biglietto acquistato e, in caso di abbonamento, il prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento;</p> <p>Qualora il cliente, a causa dei disservizi sopra descritti, sia stato costretto per motivi improrogabili e dimostrabili ad effettuare o proseguire il viaggio utilizzando altri mezzi di trasporto, PMT Srl concorrerà alle spese sostenute, previa esibizione della relativa documentazione, rimborsando al cliente un importo fino ad un massimo di cinque volte il costo del biglietto corrispondente alla tratta non effettuata.</p> <p>Per ottenere il rimborso e l'eventuale indennizzo, il cliente deve formulare richiesta scritta a PMT Srl entro 7 giorni dalla data in cui si è verificato il fatto. A pena di rigetto della richiesta, la stessa dovrà essere corredata di copia del titolo di viaggio e degli altri documenti eventualmente necessari e dovrà contenere le generalità dell'interessato, una descrizione dettagliata delle circostanze del disservizio (giorno, linea, direzione, fermata, orario, eccetera), nonché la motivazione dell'eventuale indennizzo. La richiesta dovrà essere così indirizzata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I- 27100 PAVIA (PV), Via Donegani n. 7 (telefax: 0371.449178) • e-mail info@pmtsrl.it <p>Le richieste inviate oltre i 7 giorni dal fatto non saranno ritenute valide. Ai fini della verifica di tempestività della richiesta farà fede, quale data di presentazione, il timbro aziendale apposto sulla richiesta o la data del protocollo aziendale in arrivo o la data di registrazione del messaggio di posta elettronica.</p> <p>Le richieste saranno trattate con i tempi e le modalità sopra descritte per i reclami.</p>

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



COPERTURA ASSICURATIVA

PMT Srl ha stipulato polizze assicurative per la copertura dei seguenti rischi:

- responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e rischi diversi (massimale per sinistro autobus euro 30.000.000,00);
- incendio di beni mobiliari ed immobiliari;
- furto ed eventi complementari;
- infortuni nell'esercizio delle attività aziendali;
- responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso dipendenti (RCO).

I clienti che venissero coinvolti in sinistri e/o danneggiamenti possono segnalare il fatto:

- scrivendo a PMT Srl (27100 – PAVIA, Via Donegani, 7 - email: info@pmtsrl.it)
- contattando telefonicamente l'Ufficio Sinistri di PMT (0371.449.11).

NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

PMT Srl ha divulgato al proprio personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela. In particolare:

- **Riconoscibilità:** ai dipendenti è stato consegnato un cartellino di riconoscimento da portare in evidenza sulla divisa, sul quale sono riportate la fotografia, la mansione ed il numero di matricola.
- **Presentabilità:** il personale è tenuto a svolgere il servizio in divisa, a curare il proprio aspetto personale, ad indossare capi di abbigliamento decorosi e puliti, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.
- **Comportamenti, modi e linguaggio:** il personale a contatto con la clientela è tenuto a mantenere comportamenti improntati a correttezza, rispetto e cortesia, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione fra la clientela e PMT Srl. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni, sia verbali sia scritte, deve essere chiaro e facilmente comprensibile ai clienti-utenti. Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando Servizi di Trasporto Pubblici, sono riconosciuti i seguenti diritti:

- **sicurezza e tranquillità** del viaggio;
- **continuità** e **certezza** del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e **facile reperibilità degli orari** che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile **accessibilità alle informazioni** sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalia o di incidente;
- **rispetto degli orari** in tutte le fermate programmate del percorso compatibilmente con le condizioni del traffico;
- **igiene e pulizia** dei mezzi e delle stazioni; **efficienza delle apparecchiature** di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte: il personale di contatto con il pubblico è tenuto a mantenere **comportamenti rispettosi e cortesi**, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione, e a presentarsi in servizio in maniera decorosa indossando la divisa aziendale con distintivo di riconoscimento;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ecc.);
- **rispetto** delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei **reclami** e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il passeggero collabora al miglioramento del servizio attenendosi a quei doveri che facilitano il buon operato dell'azienda, impegnandosi a:

- **rispettare le indicazioni** dell'azienda erogatrice del servizio e quelle ricevute dagli operatori;
- **viaggiare in possesso di un titolo di viaggio** regolarmente obliterato da esibire al conducente al momento della salita ovvero al personale di controllo ad ogni richiesta;

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

- fornire e documentare le proprie generalità agli agenti accertatori qualora questi ne facciano richiesta;
- **agevolare le persone anziane e i disabili** e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- **non tenere comportamenti** tali da recare **disturbo** agli altri viaggiatori; rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- **non mangiare a bordo** autobus e non insudiciare l'autobus;
- rispettare il **divieto di fumare** a bordo delle vetture;
- occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne siano disponibili, allacciando le cinture ove presenti e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato;
- viaggiare in piedi solo nei limiti entro i quali ciò sia previsto dal certificato di omologazione di ogni veicolo e solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti;
- **non occupare più di un posto** a sedere od ingombrare in qualsiasi modo le uscite;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- evitare di fermarsi vicino alle macchinette obliterate per **facilitare la timbratura del biglietto** da parte degli altri passeggeri;
- **non distrarre il conducente** durante la guida, non impedirlo od ostacolarlo nelle sue funzioni;
- non chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- rispettare il **divieto di sporgersi dai finestrini** e/o gettare oggetti fuori dal mezzo;
- 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;
- vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la propria custodia;
- **non trasportare oggetti** compresi tra quelli classificati nocivi e **pericolosi**, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda;

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



- **non** distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, **esercitare commercio** e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione da PMT, né svolgere alcuna forma di accattonaggio.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Le “**condizioni generali di viaggio**” individuano le regole alle quali devono attenersi i passeggeri che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico di linea erogato da PMT.

DEFINIZIONI:

Contratto: il contratto di trasporto tra l’Utente e PMT stipulato con l’acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell’accesso dell’Utente a bordo del mezzo.

Servizio: il servizio di trasporto effettuato con autobus da PMT.

Utente o Viaggiatore: qualunque persona fisica che usufruisce dei mezzi del trasporto pubblico.

Mezzi: autobus utilizzati nel servizio da PMT.

Titolo di viaggio: documento necessario per attestare la stipula del contratto di trasporto tra l’Utente e PMT.

Obliterare: convalidare, a mezzo dell’apposita apparecchiatura, il titolo di viaggio, per acquisire il diritto ad iniziare il viaggio.

Tariffa: il corrispettivo pagato dall’Utente per acquistare il titolo di viaggio e poter poi usufruire del servizio di trasporto.

Linea: il percorso prefissato, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra due capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie.

Rete: insieme di linee tra loro connesse funzionalmente.

Viaggio: itinerario prescelto dall’Utente usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

NORME COMPORTAMENTALI IN SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

La salita

- avviene esclusivamente in corrispondenza delle **fermate poste lungo i percorsi** delle varie linee ed indicate da apposite paline;
- ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale;
- la salita deve avvenire esclusivamente servendosi delle **porte di entrata segnalate** da apposita segnaletica all’interno e all’esterno del mezzo.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



- la salita sugli autobus di linea extraurbani è consentita **solo dalla porta anteriore**;
- è vietato salire quando la vettura non è **completamente ferma**;
- non è ammessa la salita sugli autobus quando gli stessi sono dichiarati **"completi"** (è stato raggiunto il **numero complessivo massimo** di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo);
- il Cliente è tenuto ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
- in caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di **precedenza** alla salita i **viaggiatori con difficoltà motorie**;
- PMT non è responsabile per l'eventuale mancanza di disponibilità di posti e/o l'impossibilità di salire sul mezzo di trasporto prescelto. La validità dell'offerta dei servizi di trasporto deve infatti considerarsi soggetta al limite della disponibilità dei posti consentiti dalla carta di circolazione del veicolo utilizzato.

La discesa

- ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere **facoltativo** e saranno effettuate dal personale autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva segnalazione, in prossimità della fermata richiesta, dell'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata".
- non è consentito scendere **fuori fermata**;
- la discesa deve avvenire esclusivamente servendosi delle **porte di discesa** segnalate da apposita segnaletica all'interno e all'esterno del mezzo;
- è vietato scendere quando la vettura **non è completamente ferma**.

VIAGGIARE CON I BAMBINI

Sono ammessi **gratuitamente** al trasporto i bambini di altezza fino al **metro**, **accompagnati da persona adulta pagante**, purché i bambini in caso di vettura affollata non occupino posti a sedere, ma siano tenuti in grembo. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al **documento di viaggio** per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I passeggini o le carrozzine per i bambini possono essere trasportati gratuitamente purché ripiegati, se possibile.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

TRASPORTO DI COSE

È consentito il trasporto gratuito di **due colli per passeggero**, di dimensioni **non superiori a cm 50x30x25**: è altresì garantito dal diritto di gratuità il trasporto di borse a rotelle per la spesa e passeggini per bambini. È consentito il trasporto di due colli per passeggero, di dimensioni non superiori a cm. 80x45x25 e il peso approssimativo di Kg 20, pagando un biglietto ordinario per ogni collo.

È vietato il trasporto dei colli eccedenti i limiti di peso o misura sopra indicati, salvo sci, strumenti musicali e canne da pesca, qualora l'affollamento della vettura lo consenta. È **vietato** il trasporto dei colli che presentino **spigoli appuntiti o angoli taglienti** o che contengono materie infiammabili, esplosivi od acidi corrosivi, che siano sudici o maleodoranti. In vettura i colli devono essere posati sul pavimento e in modo da non ingombrare i passaggi.

TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

È autorizzato l'accesso ed il trasporto di animali domestici secondo i seguenti criteri e limiti:

- trasporto **gratuito**, su tutte le vetture, dei **cani guida** che accompagnano i non vedenti. I cani dovranno essere muniti di **museruola** e tenuti al **guinzaglio**;
- trasporto **gratuito** di **animali domestici di piccola taglia** portati in braccio e muniti di museruola a maglie fitte o collocati in apposito contenitore le cui dimensioni non siano superiori, anche da un solo lato, ai cm 50x30x25;
- gli altri animali possono viaggiare, a pagamento, dentro **apposite gabbie** o contenitori protetti che comunque non superino le dimensioni massime consentite per il trasporto di oggetti. Le gabbie ed i contenitori devono impedire, anche accidentalmente, durante il trasporto il contatto fisico con l'esterno e devono essere tenuti in modo tale da non recare fastidio e/o danno a persone o cose;
- è ammesso il trasporto di **un solo animale per passeggero** e non più di due animali per vettura, non comprendendo in tale computo i cani guida per non vedenti;
- qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto a dichiarare le proprie generalità al personale aziendale ed al **risarcimento** del danno relativo, anche con successiva quantificazione, restando l'Azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

FOTOGRAFIE E RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche devono essere preventivamente **autorizzate dalla Direzione di PMT.**

RECLAMI E SUGGERIMENTI

P.M.T. **accoglie i reclami e i suggerimenti dell'utenza**, relativamente a ogni aspetto del suo servizio, in una logica di adeguamento progressivo alla normativa UNI 10600, relativa alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi.

L'Utenza può inoltrare tali comunicazioni in forma orale, telefonicamente oppure interpellando il Personale P.M.T., o in forma scritta, tramite fax, posta tradizionale, consegna a mano oppure attraverso il sito internet aziendale. A disposizione dell'utenza c'è un modulo standard, disponibile, in forma cartacea, presso i punti assistenza alla Clientela, le rivendite e scaricabile, in versione pdf, dal sito www.pmtsrl.it.

È quest'ultimo il mezzo più immediato per l'invio di tali comunicazioni. All'interno del sito, P.M.T. ha predisposto una sezione ad hoc, denominata "area Clienti": cliccando sulla voce [dillo a PMT](#), l'Utente viene guidato all'inserimento dei propri dati e alla corretta compilazione del reclamo o del suggerimento. Affinché il contenuto della segnalazione possa essere utilmente recepito, l'Utente deve avere cura di indicare le proprie generalità e un recapito; inoltre, è indispensabile che l'indicazione della corsa o della fermata cui si sta facendo riferimento sia precisa e contenga indicazioni quali l'orario di partenza, il percorso, la data.

Gestione dei reclami: P.M.T. garantisce l'attenta analisi di ogni reclamo trasmettendolo all'ufficio di competenza per le valutazioni del caso ed eventuali interventi. In caso di reclamo correttamente sporto, e per il quale sia dovuta una risposta, il Cliente riceverà una risposta entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso.

Gestione dei suggerimenti: A seguito della ricezione di ogni suggerimento, P.M.T. ha cura di avviare un processo di analisi. Per proposte e richieste di modifiche del servizio particolari e/o di interesse generale, viene proposta la realizzazione di incontri specifici con l'Utenza, nel corso dei quali l'Utente può illustrare il progetto direttamente a un incaricato, il quale provvederà a fornire spiegazioni al Cliente ed eventualmente ad avviare un'azione interna di valutazione della proposta.

MOTIVO DELLA REVISIONE	REVISIONE	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente denunciare il sinistro all'Ufficio Sinistri di P.M.T. a mezzo lettera raccomandata A/R, via fax al n. 0371.449178 o via e-mail a info@pmtsrl.it.

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il giorno, l'ora, la località, l'eventuale numero di matricola della vettura, il nominativo e indirizzo degli eventuali testimoni ed eventuale certificato medico. L'Azienda provvederà a denunciare l'infortunio alla propria Compagnia Assicuratrice, la quale, nei tempi che normalmente ricorrono per procedere alla liquidazione dei sinistri, provvederà al risarcimento dei danni.

OGGETTI SMARRITI – OGGETTI RINVENUTI

L'azienda non risponde dei bagagli e degli **oggetti smarriti** o lasciati da un passeggero sul veicolo, in stazione o in fermata. In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero sull'autobus, in stazione o in fermata, l'azienda, ove sia possibile l'identificazione del proprietario, provvede a fornirgli comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito. Gli oggetti rinvenuti sono consegnati all'Ufficio Movimento, **conservati per un periodo massimo di 30 gg** e restituiti a chi dimostri di esserne il legittimo proprietario. Decorso i termini indicati gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco di Pavia, ai sensi e per gli effetti degli artt. 927 e segg. del Codice Civile.

Tale termine può non essere osservato in caso di cose deperibili o pericolose o nocive, certificandone in tal caso l'esito in apposito processo verbale.

Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso **l'Azienda non risponde dei danni** che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione. Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito (per la presenza di carta di identità o altro documento) e il proprietario sia rintracciabile, l'Azienda provvederà a richiedere all'interessato di procedere al ritiro.

Questi, all'atto della consegna, apporrà nell'apposito registro oggetti smarriti la firma per ricevuta, dietro esibizione di un documento di riconoscimento. Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente (rilevandole da un documento di riconoscimento) ed esigerà dal medesimo una descrizione dettagliata dell'oggetto reclamato.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto dopo aver sottoscritto il registro oggetti smarriti. Tutti gli oggetti rinvenuti sugli autobus vengono consegnati all'ufficio oggetti smarriti che li registra ed archivia.

Se si ha smarrito un oggetto a bordo di un autobus PMT, inviare una mail a info@pmtsrl.it indicando il giorno e la corsa sulla quale è successo il fatto (fornendo anche una descrizione dell'oggetto smarrito in modo da poterlo individuare facilmente tra gli oggetti da noi rinvenuti). Verrà data conferma del ritrovamento e delle modalità di ritiro.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

QUALITA' DEL SERVIZIO

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

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

È infatti nostro interesse disporre di *report* periodici inerenti la situazione presente sulle linee da noi gestite in termini di possesso di quei requisiti di qualità/funzionalità che qualificano un'azienda come leader del settore.

Il monitoraggio sul campo della qualità percepita viene realizzato dal 2012 grazie al supposto di azienda esterna che effettua verifiche periodiche e mirate.

In aggiunta a quanto sin qui detto a proposito del monitoraggio della qualità percepita, P.M.T. S.r.l. ha attivato anche un sistema di monitoraggio della qualità erogata che permette di integrare i parametri di qualità percepita derivanti dalle indagini di cui sopra.

È in questo ambito che vengono effettuate anche le registrazioni ed il monitoraggio periodico inerente gli indicatori di efficacia, efficienza ed economicità in quanto

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



considerati indicatori direttamente determinabili a partire da parametri rilevati dal sistema di monitoraggio della qualità erogata.

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

L'organizzazione aziendale si rapporta ad essa ottimizzando la sua capacità in termini di efficienza tecnico – procedurale.

I fattori di qualità erogata e percepita e le metodologie di quantificazione sono stati, da quest'anno, estrapolati dal patrimonio informativo consolidato per la UNI EN 13816 secondo la quale dal 2016 P.M.T. S.r.l. è Certificata. Tale corrispondenza rigorosa permette la totale tracciabilità delle informazioni dal momento della rilevazione a quello dell'indicazione del risultato entro il criterio di qualità predeterminato.

MISTERY CLIENT

Con la certificazione UNI EN 13816, nel 2016 P.M.T. S.r.l. ha attivato la prima Indagine di Mystery Client, al fine di monitorare in modo anonimo il servizio erogato dall'azienda attraverso le osservazioni di un gruppo di ispettori/rilevatori esperto e formato, che si comporta come un gruppo di normali clienti.

Le indagini di Mystery Client consentono di:

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

Il "Cliente Misterioso" nel fruire il servizio, interagisce con gli operatori ed osserva una numerosità rilevante di situazioni e per ognuna di essa valuta diversi parametri assegnando loro un punteggio su un'apposita scheda.

Il Cliente Misterioso è un ispettore/rilevatore che in fase di progettazione dell'indagine riceve una formazione specifica e risulta idoneo alla misurazione oggettiva dei parametri predisposti e da osservare, riportando sulle schede di valutazione di cui è dotato durante i monitoraggi sul campo, i singoli risultati.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale



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

Il Mystery Client è dunque uno strumento di indagine e di valutazione della qualità del servizio erogato complementare alla Customer Satisfaction in quanto:

- non è influenzato dalla soggettività del giudizio (percezione e non dato reale);
- non risente dell'effetto memoria;
- non risente della diversa sensibilità del cliente;
- non è influenzato dal momento in cui viene fatta la rilevazione (es: stato d'animo del cliente intervistato, influenza "del sentito dire")

Grazie a tale strumento sarà possibile:

- integrare l'indagine di Customer Satisfaction;
- effettuare benchmark interni ed esterni su specifici parametri di servizio;
- individuare i punti di forza e di debolezza della propria proposta di valore;
- comprendere quali sono i principali gap da colmare e indirizzare le opportune azioni di miglioramento.

Pur essendo il primo anno di attivazione, i risultati ottenuti sono stati buoni soprattutto per quanto riguarda le rivendite, l'attesa in fermata / autostazione, l'esperienza di viaggio: il bus osservato da fuori, il conducente, il bus osservato da dentro, i canali di contatto: il call center

Tali aspetti hanno rispettato lo standard quasi nel 100% dei casi ad eccezione dei seguenti fattori: pensilina integra e pulita relativo al fattore attesa in fermata / autostazione; segnaletica orizzontale alla fermata relativo al fattore attesa in fermata / autostazione; controllo del titolo da parte del conducente relativo al fattore esperienza di viaggio: il conducente; cura del personale e divisa relativo al fattore esperienza di viaggio: il conducente; proattività del call center. È stato disposto un intervento immediato sui titoli di viaggio, sul conducente e sul call center. Mentre lo stato delle pensiline e la segnaletica orizzontale alle fermate, non essendo direttamente sotto la gestione dell'azienda ma dipendenti dagli enti proprietari delle strutture e delle strade si è intervenuto attraverso una segnalazione all'Ente Concedente e ai Comuni interessati dalle maggiori criticità.

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore dei fattori di qualità: gli obiettivi dell'anno precedente: **2017**, i valori effettivamente conseguiti nell'anno in corso: **2017**, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali; l'obiettivo prefissato per l'anno successivo: **2018**.

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

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Quantificazione al 31/12 di ciascun anno, della numerosità di incidenti, da circolazione stradale (attivi, passivi e concorsuali), occorsi durante l'effettuazione del servizio di linea esclusi trasferimenti a vuoto)	MDP 7.2.1	Numero incidenti totali / anno	≤ 5	11	≤ 11
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, della numerosità di incidenti con passeggeri feriti (esclusi cautelativi) a seguito di incidenti occorsi durante l'effettuazione del servizio di linea	MDP 7.2.1	Numero feriti in incidenti / anno	≤ 4	1	≤ 1
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, della numerosità di incidenti con passeggeri deceduti a seguito di incidenti.	MDP 7.2.1	Numero deceduti in incidenti/anno	0	0	0
Quantificazione delle percorrenze medie rispetto al numero sinistri annui	MDP 7.2.1	Bus km effettiv annuo/ n. sinistri circolazione annui	≤ 261.936,39	117.469,73	≤ 117.469,73
Quantificazione delle percorrenze medie rispetto al numero feriti annui	MDP 7.2.1	Bus km effettivi annuo/ n. feriti annui	≤ 327.420	1.292.167	≤ 1.292.167
Quantificazione delle percorrenze medie rispetto al numero morti annui	MDP 7.2.1	Bus km effettiv annuo/ n. morti annui	0	0	0
Sicurezza	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥ 98,60%	91,70%	≥ 91,70%

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

2. SICUREZZA PATRIMONIALE E PERSONALE

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Quantificazione al 31/12 del numero di autobus dotati di sistema di videosorveglianza rispetto al numero totale di autobus in servizio	MDP 7.1.1	Numero autobus con videosorveglianza / numero totale autobus in servizio	Tutti gli autobus di nuova immatricolazione hanno il sistema di videosorveglianza a bordo.	3,125%	Tutti gli autobus di nuova immatricolazione hanno il sistema di videosorveglianza a bordo.
Sicurezza	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	$\geq 98,60\%$	91,70%	$\geq 91,70\%$

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	VALORE 2016	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	OB 2018
Quantificazione della percorrenza chilometrica effettivamente realizzata	MDP 4.2.1	busKm	1.309.682	--	1.292.167	--
Quantificazione della percorrenza chilometrica effettivamente realizzata rispetto a quella programmata	MDP 4.2.1	busKm effettivi/busKm programmati	99,59%	$\geq 99,59\%$	99,95%	$\geq 99,95\%$
Quantificazione delle corse esercite, al 31/12 di ciascun anno, rapportate alle corse annue programmate	MDP 4.2.1	Corse esercite al lordo di cause di forza maggiore /Corse programmate	99,421%	$\geq 99,421\%$	100%	100%
Quantificazione delle corse esercite, al 31/12 di ciascun anno, rapportate alle corse annue programmate	MDP 4.2.1	Corse esercite al netto di cause di forza maggiore/Corse programmate	99,443%	$\geq 99,443\%$	100%	100%
Regolarità del servizio	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	98,20%	$\geq 98,20\%$	91,20%	$\geq 91,20\%$

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

4. PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Quantificazione delle corse effettivamente esercite, al 31/12 di ciascun anno, che sono giunte alla fermata capolinea di arrivo e termine corsa con un ritardo inferiore ai 5 minuti.	MDP 4.2.2	Corse in orario	≥ 99,301%	97,35%	≥ 97,35%
		Corse con ritardo inferiore ai 5'/Corse totali esercite	≥ 0,699%	2,65%	≤ 2,60%
Quantificazione delle corse effettivamente esercite, al 31/12 di ciascun anno, che sono giunte alla fermata capolinea di arrivo e termine corsa con un ritardo inferiore ai 15 minuti.	MDP 4.2.2	Corse con ritardo inferiore ai 15'/Corse totali esercite	--	1,87%	≤ 1,87%
Quantificazione delle corse effettivamente esercite, al 31/12 di ciascun anno, che sono giunte alla fermata capolinea di arrivo e termine corsa con un ritardo superiore ai 15 minuti.	MDP 4.2.2	Corse con ritardo superiore ai 15'/Corse totali esercite	--	0,78%	≤ 0,78%
Quantificazione dei mezzi effettivamente adibiti al servizio e dotati di sistema AVM 7 AVL rapportati al parco mezzi circolante, al 31/12 di ciascun anno	MDP 4.2.2	Mezzi dotati di AVM/Totale parco mezzi	100%	100%	100%
Puntualità del servizio	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥ 98,60%	91,70%	≥ 91,70%

5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Quantificazione della distanza fra i controlli sullo stato di integrità degli arredi.	MDP 6.2.1	numero di turni guida fra un controllo e l'altro	Controllo ad ogni cambio turno	Controllo ad ogni cambio turno	Controllo ad ogni cambio turno
Numero massimo di giorni tra un ciclo di pulizia esterna e il successivo	MDP 6.2.1	n. giorni	15,00	15,00	15,00
Quantificazione della frequenza dei cicli di pulizia interna dei mezzi adibiti al servizio.	MDP 6.2.1	Numero interventi/giorno	1,00	1,00	1,00
Quantificazione della frequenza dei cicli di disinfestazione e igienizzazione autobus/anno	MDP 6.2.1	Numero cicli di disinfestazione e igienizzazione/anno	1,00	1,00	1,00
Quantificazione della frequenza dei cicli di pulizia presso i punti vendita diretti aziendali	MDP 6.4.1	Numero cicli pulizia/giorno	Assenti	Assenti	Assenti
Pulizia	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥ 99,5%	93,60%	≥ 93,60%

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

6. CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Quantificazione del rapporto tra i mezzi adibiti al servizio e dotati di impianto di condizionamento ed il numero complessivo di mezzi circolanti e adibiti al servizio	MDP 6.3.2	Mezzi dotati di impianto di condizionamento/mezzi circolanti	100%	100%	100%
N. interventi ordinari su impianto di condizionamento all'anno	MDP 6.3.2	Numero interventi	1	1	1
Confort	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	$\leq 96,40\%$	91,70%	$\leq 91,70\%$

7. SERVIZI AGGIUNTIVI

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, dei mezzi circolanti adibiti al servizio e dotati di pianale ribassato con riferimento ai mezzi totali circolanti	MDP 2.2.2	Mezzi dotati di pianale ribassato/Mezzi totali	$\geq 96,88\%$	82,86%	$\geq 82,86\%$
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, dei mezzi circolanti adibiti al servizio e dotati di pedana mobile con riferimento ai mezzi totali circolanti.	MDP 2.2.2	Mezzi dotati di pedana mobile/Mezzi totali	$\geq 93,75\%$	94,29%	$\geq 93,29\%$
Quantificazione, al 31/12 di ciascun anno, dei mezzi circolanti adibiti al servizio e dotati di area di attracco per le carrozelle con riferimento ai mezzi totali circolanti.	MDP 2.2.2	Mezzi dotati di area attracco carrozelle/Mezzi totali	$\geq 93,75\%$	94,29%	$\geq 93,29\%$
Attenzione agli utenti diversamente abili	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	--	97,90%	$\geq 97,90\%$

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

8. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Quantificazione degli impianti di fermata, al 31/12 di ciascun anno, su cui sono stati affissi gli orari di transito dei mezzi, con riferimento alla numerosità complessiva degli impianti di fermata di cui al criterio	MDP 3.1.2	Impianti di fermata con orari affissi/Impianti di fermata totali	100% (su segnalazione intervento entro 15 gg)	100%	100% (su segnalazione intervento entro 15 gg)
Indicazione della frequenza annua di verifica, aggiornamento e controllo dello stato degli orari affissi presso gli impianti	MDP 3.1.2	Numero di verifiche/anno	Ad ogni modifica del programma d'esercizio	Ad ogni modifica del programma d'esercizio	Ad ogni modifica del programma d'esercizio
Quantificazione degli impianti di fermata, al 31/12 di ciascun anno, su cui sono state affisse informazioni sulle modalità di acquisto dei titoli di viaggio con riferimento alla numerosità complessiva degli impianti di fermata o acquisto on line	MDP 3.1.2	Impianti di fermata con modalità di acquisto dei titoli di viaggio affisse/Impianti di fermata totali	100% (su segnalazione intervento entro 15 gg)	100%	100% (su segnalazione intervento entro 15 gg)
Informazioni alla clientela	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	$\geq 94,60\%$	92%	$\geq 92\%$

9. GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Indicazione se la linea interscambia con linee del servizio urbano, in caso affermativo loro quantificazione e fermate di interscambio	MDP 2.2.1	--	PREVISIONI non definito dall'azienda	Interscambio con urbano di Milano presso la fermata M2 di Famagosta	PREVISIONI non definito dall'azienda
fermate di interscambio con altre linee extraurbane, in caso affermativo loro quantificazione e fermate di interscambio	MDP 2.2.1	--	Obiettivo non definito dall'azienda	I principali nodi di interscambio con altri servizi extraurbani sono: Motta Visconti, Lacchiarella e Binasco	Obiettivo non definito dall'azienda
fermate di interscambio con ferrovia, in caso affermativo loro quantificazione e fermate di interscambio	MDP 2.2.1	--	Obiettivo non definito dall'azienda	La fermata di interscambio con il ferro è quella di Lacchiarella (Villamaggiore)	Obiettivo non definito dall'azienda
Coincidenze con altre tipologie di trasporto (Ferroviario e/o Urbano/Extraurbano)	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	$\geq 99,10\%$	97,10%	$\geq 97,10\%$

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale

10. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

METODOLOGIA		UNITA' DI MISURA	PREVISIONI 2017	VALORE 2017	PREVISIONI 2018
Consistenza complessiva del parco mezzi adibiti al servizio.	MDP 8.1.1	Numero bus	≥ 32	35	≥ 35
Età media dei mezzi adibiti al servizio.	MDP 8.1.1	Anni	≥ 6,03	6,11	≥ 6,11
Consistenza della parte della flotta con età ≤ 5 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	≤ 25	13	≤ 13
Consistenza della parte della flotta con età > 5 anni e ≤ 10 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	≥ 1	16	≥ 16
Consistenza della parte della flotta con età > 10 anni e ≤ 15 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	≥ 6	6	≥ 6
Consistenza della parte della flotta con età > 15 anni	MDP 8.1.1	Numero bus	0	0	
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 0, 1 e 2 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%)Numero mezzi Euro 0-1-2/Numero totale mezzi	≤ 6,25%	5,71%	≤ 5,71%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 3 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%)Numero mezzi Euro 3/Numero totale mezzi	≤ 15,63%	11,43%	≤ 11,43%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 4 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%)Numero mezzi Euro 4/Numero totale mezzi	0,00%	0,00%	0,00%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 5 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%)Numero mezzi Euro 5/Numero totale mezzi	0,00%	0,00%	0,00%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 5 EEV rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%)Numero mezzi Euro 5 EEV/Numero totale mezzi	≤ 65,63%	60,00%	≤ 60,00%
Numerosità dei mezzi adibiti al servizio appartenenti alla classe Euro 6 rapportata al parco mezzi complessivo adibito al servizio.	MDP 8.1.1	(%)Numero mezzi Euro 6/Numero totale mezzi	≥ 12,50%	22,86%	≥ 22,86%
Verifica fumi	MDP 8.1.1	n. prova fumi all'anno	1 prova all'anno	1 prova all'anno	1 prova all'anno
Attenzione all'ambiente	ISC	Quota intervistati con giudizio ≥ 6	≥ 97,60%	97,10%	≥ 97,10%

Motivo della Revisione	Revisione	DATA	APPROVAZIONE
Emissione	0	Marzo 2018	Il Direttore Generale