



# CARONTE S.R.L.

\* \* \*

VIALE RIMEMBRANZE 134  
20099 – SESTO SAN GIOVANNI (MI)

\* \* \*

C.F. E P.I. 03126990963

\* \* \*

R.I. DI MILANO N.° 03126990963  
R.E.A. N.° 1643274  
CAP.SOC. 1.750.000 EURO I.V.

## CARTA DELLA MOBILITA'

### Relazione sui risultati conseguiti al 31.12.2012

Articolo 2 co.2 legge 11 luglio 1995 n.° 273

Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994 (G.U. n.° 43 del 22.2.1994)

Decreto del P.C.M. 30 dicembre 1998 (G.U. n.° 26 del 2.2.1999).

REDAZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
Responsabile Garanzia Qualità NAVONI Angiolina	Numero: 1 Data: 01/06/99	Numero: 14 Data: 31/03/2013	Rappresentante di Direzione LIMONTA Giulia



# INDICE

## INTRODUZIONE

### SEZIONE PRIMA:

QUADRO NORMATIVO E PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

SERVIZI OFFERTI E TERRITORIO SERVITO

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

SISTEMA TARIFFARIO

RETE DI VENDITA

INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITA' E SUL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E

GESTIONE EX D.LGS.231/01

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

### SEZIONE SECONDA:

LE SCHEDE MODALI:

- Autolinee extraurbane in subaffidamento da Brianza Trasporti (linee Z218-Z229)
- Autolinee Regionali Aeroportuali
- Autolinee Internazionali

RELAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI NEL 2012 E GLI STANDARD PER IL 2013

### SEZIONE TERZA:

CUSTOMER CARE – CONTATTO CON GLI UTENTI

CUSTOMER CARE – GESTIONE DI SUGGERIMENTI, RECLAMI E RICHIESTE RIMBORSO

### ALLEGATI:

MODULO PER RECLAMI, SUGGERIMENTI E RICHIESTE DI RIMBORSO (MOD. DG04)

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



# INTRODUZIONE

Carissimo cittadino ed utente,

la "Carta della Mobilità" offre all'utenza l'opportunità di conoscere l'attività delle Aziende che erogano i servizi di trasporto pubblico su gomma nel bacino provinciale milanese e i principi a cui esse si ispirano, mettendo nel contempo a disposizione, in sintesi, tutte le informazioni pratiche per l'utilizzo del servizio offerto.

La Carta della Mobilità vuole essere uno strumento immediato e concreto: è pertanto concentrata sui fattori del servizio ed i corrispondenti standard di qualità, espressi con dati numerici. In questo modo le Aziende possono perseguire lo scopo di una crescita autentica e di un'integrazione costantemente aggiornata nel territorio in cui operano.

Riteniamo che attraverso la Carta, si attiva un confronto e una comunicazione permanente con l'utenza e che la carta della mobilità sia uno strumento di utile informazione, attraverso il quale il gestore dei servizi pubblici si assume con responsabilità impegni e doveri precisi verso gli utenti, indicando livelli di performance misurabili.

Quindi, il presente documento, come ogni anno, verrà pubblicato, sul nostro sito internet e tramite deposito nella sede aziendale.

## SEZIONE PRIMA

### QUADRO NORMATIVO E PRINCIPI FONDAMENTALI

Il quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalle seguenti disposizioni:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (abb. DPCM) del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (abb. DPCM) del 19/05/95
- Legge n. 273 dell' 11.07.95
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (abb. DPCM) del 30/12/98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)"

La Caronte applica i seguenti principi fondamentali (enunciati nel DPCM del 30.12.98) nel progettare e offrire i suoi servizi:

- Eguaglianza ed Imparzialità: garantire l'accessibilità al servizio di trasporto a tutta la clientela, senza effettuare discriminazioni ed iniquità, pur differenziando le tariffe in base a criteri obiettivi e noti;
- Continuità: erogare i servizi con regolarità e senza interruzioni, secondo i programmi di esercizio, salvo situazioni di casi fortuiti o di forza maggiore;

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



- **Partecipazione:** favorire la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti. A tal fine si riconosce al cliente il diritto di ottenere tutte le informazioni sul servizio, di inoltrare richieste, proposte e reclami;
- **Efficienza ed Efficacia:** attuare soluzioni a livello organizzativo, procedurale che consentono di migliorare l'efficienza e l'efficacia nel processo di erogazione dei servizi.

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La CARONTE s.r.l è una società a capitale privato che affonda le sue radici nel settore del trasporto persone su gomma nel 1979, quando nasce in Sesto San Giovanni come azienda individuale, ottenendo una prima autorizzazione per il noleggio autovettura con conducente dall'Amministrazione comunale.

Nel tempo, progressivamente, ha visto crescere in maniera esponenziale la propria attività, diversificando sia la gamma dei servizi di trasporto offerti, che comprendono Trasporto pubblico locale, Autolinee Aeroportuali, Autolinee Internazionali, servizi discrezionali e di noleggio, sia la propria clientela, che va dai privati agli Enti pubblici.

Il proprio "insediamento produttivo" è costituito da una ampia rimessa che si estende in un'area di circa 4.500 m<sup>2</sup> di cui 1.350 m<sup>2</sup> coperti in cui si trovano le aree destinate a rimessa degli automezzi, uffici, impianto di erogazione carburante, aree destinate a piccoli interventi di manutenzione, pulizia automezzi, magazzino di parti di ricambio.

## SERVIZI OFFERTI E TERRITORIO SERVITO

L'azienda svolge i propri servizi di trasporto pubblico principalmente nell'area di Milano e Nord di Milano, servendo Comuni della Provincia di Milano e di Monza Brianza. Infatti i servizi attraversano i Comuni di Cinisello Balsamo, Sesto San Giovanni, Monza, Cusano Milanino, Lissone, Muggiò, Paderno Dugnano, Palazzolo.

I servizi di TPL comprendono le linee z218, z229, che sono autolinee extraurbane in subaffidamento da Brianza Trasporti.

Comune	Linee In Transito	Nodi di Interscambio
Cinisello Balsamo	z229	Tranvia T31
Cinisello Balsamo	z218	/
Cusano Milanino	z229	Tranvia T1
Lissone	z218	Fs
Monza	z218	/
Muggiò	z218	/
Paderno Dugnano	z229	Tranvia T2
Palazzolo	z229	FNM
Sesto San Giovanni	z218-z229	M1-Fs

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



Oltre ai servizi di TPL extraurbano, l'azienda offre servizi di collegamento aeroportuale, di linea internazionale, di noleggio e servizi di trasporto finalizzato.

I servizi di collegamento aeroportuale comprendono tre linee: Linate/Sesto S.G./Malpensa, Monza/Sesto S.G./Malpensa e Milano Stazione Centrale/Malpensa.

## CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

I servizi di linea extraurbana sono svolti secondo orari e percorsi stabiliti nei programmi di esercizio e sono attivi tutti i giorni dell'anno secondo quattro periodi:

- Periodo invernale scolastico
- Periodo invernale non scolastico
- Periodo estivo non scolastico (alla chiusura delle scuole)
- Periodo estivo (4 settimane di agosto).

Il servizio garantito in caso di sciopero è quello previsto in ottemperanza all'A.N. 07/02/1991 nelle seguenti fasce orarie dalle 05:30 alle 08:30 e dalle 15:00 alle 18:00.

Variazioni di servizio (modifiche, sospensioni...) vengono rese note al pubblico con avvisi esposti a bordo dei mezzi, alle fermate e mediante il call center o il sito internet.

I servizi aeroportuali approvati con autorizzazione della Regione Lombardia sono svolti anch'essi secondo orari e percorsi stabiliti nei programmi di esercizio e sono attivi tutti i giorni dell'anno senza alcuna riduzione di servizio nel periodo estivo. L'orario è invariato per tutti i giorni della settimana. I servizi "Linate/Sesto S.G./Malpensa" e "Monza/Sesto S.G./Malpensa" si effettuano solo con la modalità a chiamata.

Le linee internazionali riguardano servizi di trasporto nel territorio europeo ed extraeuropeo e vengono svolti in pool con partners stranieri.

Di seguito si riepilogano i parametri principali cui sono ancorati molti indici contenuti nelle schede modali, cioè le vetture/chilometri prodotte e i passeggeri/chilometri trasportati, che nel 2012 sono stati i seguenti:

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013

**ANNO 2012****AUTOLINEE EXTRAURBANE PROVINCIALI IN SUBAFFIDAMENTO****Z218**

Vetture/km 157.327

passeggeri trasportati : 145.083

passeggeri/km : 1.177.058

**Z229**

Vetture/km 124.880

passeggeri trasportati : 229.115

passeggeri/km : 1.534.426

**AUTOLINEE REGIONALI AEROPORTUALI**

Vetture/km 799.156

Passeggeri trasportati 304.582

Passeggeri/km 15.928.932

**AUTOLINEE INTERNAZIONALI**

Vetture/km 2.754.004

passeggeri trasportati 4264

passeggeri/km 9.542.832

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



## SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario per i servizi di trasporto pubblico locale (urbano ed extraurbano) è il SITAM – Sistema Integrato Tariffario Area Milanese a cui aderiscono la maggior parte delle linee di trasporto pubblico su gomma in Provincia di Milano.

Tale sistema consente agli utenti di usufruire dell'integrazione tariffaria, per viaggiare su mezzi di aziende differenti (metro, ferro, bus interurbani, servizi urbani di Milano) con un unico documento di viaggio. Il territorio circostante a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate via via dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata "semizona". Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine a quella di destinazione. Le informazioni sulle tariffe si trovano sul sito dell'ATM che è il gestore del SITAM.

## RETE DI VENDITA

I documenti di viaggio possono essere acquistati presso i punti di vendita presenti in ogni Comune servito nell'area che rientra nel SITAM. Per le linee Z218 e Z229 i biglietti possono essere acquistati a bordo degli autobus dopo la chiusura delle rivendite.

Per i servizi di collegamento aeroportuale i titoli di viaggio possono essere acquistati presso le rivendite in stazione centrale di Milano e quelle ai Terminal 1 e 2 dell'aeroporto di Malpensa e a bordo degli autobus, tranne che per la linea Linate/Sesto S.G./Malpensa i cui biglietti si acquistano esclusivamente a bordo dell'autobus.

Per i servizi di linea internazionali i biglietti possono essere acquistati presso gli uffici della Caronte e/o dei partners stranieri. Per questi tipi di servizi la prenotazione è obbligatoria.

## INFORMAZIONI SUL SISTEMA QUALITA' E SUL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EX D.LGS.231/01

La nostra azienda, sin dal 1999 possiede un Sistema di Gestione Qualità certificato. La Certificazione di Qualità rilasciata secondo la UNI EN ISO 9001:2008, viene annualmente auditata e rinnovata.

Dal 2011 c'è un importante novità rappresentata dall'adozione del Modello di Organizzazione e Gestione (abbr. MOG) previsto dall'articolo 6 del D. Lgs. 231/2001 volto a prevenire i comportamenti illeciti delle attività imprenditoriali. Il modello si rivolge a tutti coloro che, ad ogni titolo, collaborano all'interno dell'azienda e prevede l'applicazione di un Codice Etico che costituisce parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei collaboratori, dei dipendenti e non, dell'Ente. Il Codice Etico ha il fine di indirizzare in modo etico i comportamenti

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



dell'Ente: individuare diritti, doveri e responsabilità; prescrivere ed inibire comportamenti; impostare e governare processi di controllo; determinare meccanismi sanzionatori.

### **ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI**

Riconoscibilità: il personale viaggiante a contatto con la clientela è identificabile dal tesserino di riconoscimento esposto indicante le generalità dell'autista e i dati aziendali.

Presentabilità: il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e deve avere sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito. Il personale viaggiante viene anche formato affinché rispetti i diritti dei viaggiatori e si adoperi con diligenza, anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

Comportamento: il personale aziendale a contatto con gli utenti è tenuto ad usare sempre la massima cortesia, ricorrendo ad un linguaggio corretto ed appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



## SEZIONE SECONDA

Attraverso le schede modali si rappresentano i fattori di qualità che vengono monitorati. Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

Si distinguono **10** fattori di qualità come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato:

1. SICUREZZA DEL VIAGGIO
2. SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEI VIAGGIATORI
3. REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO
4. CARATTERISTICHE DEL PARCO MEZZI IMPIEGATO SUL SERVIZIO
5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE
6. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI
7. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA
8. LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO
9. GRADO INTEGRAZIONE MODALE
10. SERVIZI AGGIUNTIVI

### LE SCHEDE MODALI

Esse riguardano:

- Autolinee extraurbane in subaffidamento (linea Z218) - (da scheda n.° 1 a scheda n.° 10).
- Autolinee extraurbane in subaffidamento (linea Z229) - (da scheda n.° 11 a scheda n.° 20).
- Autolinee Regionali Aeroportuali (da scheda n.° 21 a scheda n.° 30);
- Autolinee Internazionali (da scheda n.° 31 a scheda n.° 40).

### RELAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI NEL 2012 E GLI STANDARD PER IL 2013

Di seguito vengono riepilogati i vari aspetti che sono stati valutati nelle schede modali per i diversi servizi.

#### SICUREZZA DEL VIAGGIO

L'azienda ha una procedura interna per la gestione dei sinistri e garantisce il risarcimento attraverso la propria copertura assicurativa per quelli in cui ne viene accertata la responsabilità. Il dato dei feriti è esclusivamente dovuto a cadute

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



accidentali di passeggeri a bordo degli autobus con minime, se non nulle, conseguenze per i passeggeri stessi.<sup>1</sup>

La sicurezza del viaggio è garantita anche attraverso la prevenzione di guasti tecnici in linea. A tale fine tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale prevista dalle norme vigenti, sia a controlli periodici di manutenzione ispettiva effettuati da operatori specializzati su tutti i principali organi del mezzo (elettrici, pneumatici, meccanici, di carrozzeria), sia ad interventi di manutenzione programmata secondo cadenze chilometriche predefinite.

### **SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

In riferimento a questo aspetto c'è un livello di soddisfazione elevato dell'utenza che scaturisce dal fatto che il personale viaggiante è accorto nel recuperare e depositare in rimessa tutto quanto viene trovato sui bus e gli utenti riescono, attraverso il nostro ufficio degli oggetti smarriti, a riottenerli.

### **REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

Tutti i servizi si svolgono con regolarità, anche se, si possono verificare ritardi nelle corse che dipendono dal traffico, dalla presenza di cantieri e deviazioni stradali e da altre cause di forza maggiore che intralciano la viabilità.

### **IL COMFORT E L'ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO**

La qualità del servizio si estrinseca anche attraverso il comfort declinato sotto tanti aspetti: posti offerti, aria condizionata, accessibilità dei mezzi da parte di tutti con particolare e crescente attenzione alle persone con disabilità.

Per favorire la comodità di accesso i mezzi impiegati sui servizi di TPL sono provvisti per lo meno di pianale ribassato, una soluzione strutturale particolarmente utile per favorire l'accesso a chi ha difficoltà nella deambulazione.

Si evidenzia, inoltre, che una delle dotazioni, presente sui nostri bus, che viene percepita come importante elemento di confortevolezza a bordo è l'aria condizionata.

In particolare per i trasporti svolti con mezzi di noleggio e GT vengono forniti servizi aggiuntivi che consistono in distribuzione di bevande ed utilizzo di toilette.

### **IL PARCO MEZZI E IL RISPETTO DELL'AMBIENTE**

Si evidenzia il continuo sforzo dell'azienda per il miglioramento qualitativo del parco veicolare, così che l'anzianità media degli autobus impiegati sui servizi oggetto del presente documento, si è mantenuta su livelli di elevata qualità (intorno agli otto anni). Inoltre il 76% dei predetti mezzi è Euro4 o standard superiori e questo testimonia un impegno della nostra azienda verso un trasporto pubblico sempre più ecosostenibile.

La nostra attenzione all'ambiente comprende tra i principali obiettivi: la riduzione dei consumi, degli inquinanti in atmosfera ed il contenimento delle emissioni acustiche.

<sup>1</sup> Si deve considerare che l'aumento della sinistrosità potrebbe essere in buona parte addebitabile al peggioramento delle condizioni viabilistiche ed infrastrutturali delle aree servite ben note ed oggetto anche di frequente dibattito pubblico.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



Si evidenzia inoltre la presenza nel parco veicolare di mezzi a propulsione ibrida elettrico-endotermica .

#### **ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI**

Si punta al miglioramento continuo anche del capitale umano aziendale attraverso l'investimento di risorse nell'addestramento e nella formazione del proprio personale viaggiante e d'ufficio. In particolare a tutto il personale viaggiante, poiché è a contatto con il pubblico, nella formazione svolta al momento dell'assunzione e nel mansionario si pone rilievo sui seguenti aspetti: divisa, comportamento da tenere verso la clientela, conoscenza delle modalità di esercizio (mezzi e linee), modello comportamentale relativo alla prevenzione in generale.

Di questa attenzione rivolta agli "aspetti relazionali e comportamentali" si ha prova nell'alto livello di soddisfazione riscontrato da parte della clientela.

#### **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

L'organizzazione interna della nostra azienda è tale da garantire un buon livello di informazioni alla clientela attraverso uffici che hanno una copertura di servizio giornaliero molto ampia e attraverso le informazioni pubblicate sul sito internet.

I dati in merito alla percezione dei predetti miglioramenti e al livello di soddisfazione della clientela su altri aspetti, quali pulizia dei bus, regolarità del servizio, integrazione modale, informazioni alla clientela, aspetti relazionali e comportamentali del personale dipendente, sono stati ottenuti attraverso colloqui tra i nostri responsabili e l'utenza, ed emergono dagli standard qualitativi piuttosto elevati.

Nel corso del 2012, per l'esercizio delle autolinee, il dato dei reclami è diminuito rispetto all'anno precedente (4 nel 2012 contro 6 nel 2011).

L'azienda è pronta ad ascoltare le ragioni del cliente, attivandosi prontamente per risolvere la questione in virtù del suo forte orientamento alla customer satisfaction.

EDIZIONE		REVISIONE	
Numero:	1	Numero:	14
Data:	01/06/99	Data:	31/03/2013



## SEZIONE TERZA

### CUSTOMER CARE – CONTATTO CON GLI UTENTI

I canali di contatto tra Caronte Srl e i suoi utenti sono molteplici: trasmette agli enti interessati le schede orario delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio, espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti tutte le informazioni sulle linee, pubblica ogni avviso sul proprio sito web.

### CUSTOMER CARE – GESTIONE DI SUGGERIMENTI, RECLAMI E RICHIESTE RIMBORSO

La clientela può rivolgersi alla nostra azienda per inoltrare un reclamo o dare un suggerimento via telefono, fax, e-mail.

Tutto il personale d'ufficio è in grado di registrare le segnalazioni all'interno di Sistema Qualità, che è il software di supporto nella gestione del nostro sistema della qualità.

È messo a disposizione degli utenti, sul sito internet aziendale, il modulo DG04 (allegato anche al presente documento), che può essere utilizzato per esporre un reclamo, per indicare un suggerimento o per richiedere un rimborso.

Inoltre sulle Condizioni di Viaggio esposte sui bus sono indicate le modalità per segnalare reclami.

In particolare l'utente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo ed esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte dell'azienda.

E' cura del responsabile dell'azienda verificare gli elementi forniti (nome autista, targa o numero sociale dell'autobus, orario della corsa,... ecc.), effettuare un'indagine conoscitiva interna e rispondere per iscritto all'utente/cliente entro il termine di 30 giorni, per fornire tutte le spiegazioni e motivare il disservizio.

Sesto San Giovanni, 31/03/2013

La Direzione  
Sig.ra Limonta Giulia  
*Limonta Maria Giulia*

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1	Numero: 14
Data: 01/06/99	Data: 31/03/2013



**MODULO PER: RECLAMO - SUGGERIMENTO - RICHIESTA DI RIMBORSO**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
(cognome e nome)

Abitante a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n° 196 La informiamo, che i dati da Lei forniti saranno trattati da questa azienda nel rispetto della Sua privacy.

SPORGE RECLAMO PER IL SEGUENTE MOTIVO:

.....

.....

.....

LINEA ..... ORA ..... Cod. AUTISTA .....

SUGGERIMENTO:

.....

.....

.....

RICHIESTA DI RIMBORSO:

.....

.....

**DATA:** \_\_\_\_\_ **FIRMA:** \_\_\_\_\_

ATTENZIONE: il modulo compilato deve essere consegnato a mano o spedito presso la sede aziendale della Caronte S.r.l. Viale Rimembranze, 134 - 20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI) oppure inviato per e-mail all'indirizzo dicaterina@caronteweb.net. Solo in caso di richiesta di rimborso il modulo deve essere spedito tramite raccomandata A.R. entro il secondo giorno successivo a quello dell'accaduto.

La direzione della Caronte S.r.l. risponderà entro 30 giorni dalla data di ricevuata del presente modulo.

**PARTE RISERVATA ALL'AZIENDA**

DATA DI RICEVIMENTO: \_\_\_\_\_ RECLAMO N. \_\_\_\_\_ SIGLA DG \_\_\_\_\_

# LINEA Z218

## SCHEDA N.° 1 - FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Incidentalità del mezzo di trasporto	n.° morti / km	0	0	0	statistica interna
	n.° feriti / km	0,0000127	0,0000127	0	statistica interna
	n.° sinistri / km	0,0000508	0,0000762	0	statistica interna
Incidentalità passiva (ns. colpa)	n.° sinistri / km	0,0000000	0,0000051	0	statistica interna
Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	grado di soddisfazione	7,35	7,63	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 2 - FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEI VIAGGIATORI

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Denunce (furti, danni, molestie)	n.° denunce / n.° viaggiatori	0%	0%	0%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di sicurezza	grado di soddisfazione	7,07	7,63	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 3 - FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Regolarità complessiva del servizio	percentuale corse effettuate / corse programmate	99,94%	100,0%	100%	rilevazione
Frequenza corse ore di punta	minuti/n.° corse gruppi di linee omogenee	40	40	30	rilevazione
Frequenza corse ore di morbida	minuti/n.° corse gruppi di linee omogenee	49	49	60	rilevazione
Distanza media fermate	metri	507	523	500	rilevazione
Velocità commerciale	km / ore	19,69	19,69	20	rilevazione
Puntualità	percentuale autobus in orario (da 0 a 5 min.)	88,50%	78,4%	100%	rilevazione
	percentuale autobus in orario (da 5 a 15 min.)	10,00%	19,6%	0%	rilevazione
	percentuale autobus in ritardo (oltre 15 min.)	1,50%	2%	0%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di regolarità del servizio	grado di soddisfazione	6,2	5,53	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 4 - FATTORE DI QUALITA': CARATTERISTICHE PARCO MEZZI IMPIEGATO SUL SERVIZIO

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Velustà dei mezzi	percentuale dei mezzi con oltre 15 anni	0,00%	0,00%	0%	statistica interna
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con pedana mobile su totale	100,00%	100,00%	100%	statistica interna
	posti offerti totali per km / viaggiatori per km	12,70	13,19	15	rilevazione
Comfort - Affollamento	posti offerti seduti per km / viaggiatori per km	3,04	3,16	5	rilevazione
Comfort - Climatizzazione	% mezzi climatizzati su totale	25%	25%	30%	statistica interna
Comfort - Pianale Ribassato	% mezzi dotati di pianale ribassato su totale	100%	100%	100%	statistica interna
Attenzione all'ambiente	n. mezzi con carburante a basso tenore di zolfo/totale	100%	100%	100%	rilevazione
	n° mezzi elettrici o ibridi / totale	0%	0%	0	statistica interna
Attenzione all'ambiente	n° Mezzi con motore a scarico controllato (da EURO2 in poi)/tot	100%	100%	100%	statistica interna
Sistema AVM	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%	100%	statistica interna
Percezione complessiva del livello di soddisfazione del parco veicolare	grado di soddisfazione	5,90	5,53	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 5 - FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Pulizia ordinaria	n.° interventi giornalieri / n.° mezzi	1	1	1	rilevazione
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	30	30	30	rilevazione
Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	n/d	n/d	n/d	n/d
Percezione complessiva del livello di pulizia	grado di soddisfazione	6,1	5,26	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 6 - FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Presentabilità: ordine e pulizia personale	% dipendenti presentabili/tot. dipendenti	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di qualità dei servizi	grado di soddisfazione	7,12	6,75	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 7 - FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tempestività	tempo medio attesa per risposta telefonica (minuti)	0	0	0	rilevazione
	tempo medio su disservizi (risposta tel.) in minuti	0	0	0	rilevazione
Call center	fascia oraria operatività (ore per giorno)	14	14	8	rilevazione
Diffusione	percentuale dei mezzi con dispositivi acustici/visivi	0%	0%	0%	rilevazione
Diffusione informativa sul territorio	percentuale paline attrezzate con orari su totale fermate	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di esautività informazioni	grado di soddisfazione	6,43	4,47	9	sondaggio

# LINEA Z218

## SCHEDA N.° 8 - FATTORE DI QUALITA': LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Punti vendita sul territorio	n.° sportelli /popolaz. residente	**	**	0	rilevazione
Raccolta reclami	modalità	{mod. DG04, e-mail, internet}	{mod. DG04, e-mail, internet}	libera	rilevazione
Riscontro proposte e reclami	entro ...giorni	30	30	30	rilevazione
Percezione complessiva del livello di servizio allo sportello	grado di soddisfazione	7,04	4,71	9	sondaggio

Note: \*\* collettorie gestite da SITAM

## SCHEDA N.° 9 - FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Coincidenze con altre modalità	n.° corse intermodali / totale corse	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di integrazione modale	grado di soddisfazione	4,71	4,71	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 10- FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI \*

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Eventuali servizi aggiuntivi	percentuale mezzi dotati su totale	---	---	---	rilevazione
Percezione complessiva del livello di qualità dei servizi	grado di soddisfazione	---	---	---	sondaggio

Note: \* non esistono servizi aggiuntivi

## LINEA Z229

### SCHEDA N.° 11 - FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Incidentalità del mezzo di trasporto	n.° morti / km	0	0	0	statistica interna
	n.° feriti / km	0,0000160	0,0000000	0	statistica interna
	n.° sinistri / km	0,0000641	0,0000363	0	statistica interna
Incidentalità passiva (ns. colpa)	n.° sinistri / km	0,0000240	0,000007	0	statistica interna
Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	grado di soddisfazione	7,35	7,63	9	sondaggio

### SCHEDA N.° 12 - FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEI VIAGGIATORI

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Denunce (furti, danni, molestie)	n.° denunce / n.° viaggiatori	0%	0%	0%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di sicurezza	grado di soddisfazione	7,07	7,63	9	sondaggio

### SCHEDA N.° 13 - FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Regolarità complessiva del servizio	percentuale corse effettuate / corse programmate	99,93%	100,0%	100%	rilevazione
Frequenza corse ore di punta	minuti/n.° corse gruppi di linee omogenee	55	58	30	rilevazione
Frequenza corse ore di morbida	minuti/n.° corse gruppi di linee omogenee	60	62	60	rilevazione
Distanza media fermate	metri	488	527	500	rilevazione
Velocità commerciale	km / ore	21,68	10,00	20	rilevazione
Puntualità	percentuale autobus in orario (da 0 a 5 min.)	98,50%	78,4%	100%	rilevazione
	percentuale autobus in orario (da 5 a 15 min.)	10,00%	19,6%	0%	rilevazione
	percentuale autobus in ritardo (oltre 15 min.)	1,50%	2%	0%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di regolarità del servizio	grado di soddisfazione	6,2	5,53	9	sondaggio

### SCHEDA N.° 14 - FATTORE DI QUALITA': CARATTERISTICHE PARCO MEZZI IMPIEGATO SUL SERVIZIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Velustà dei mezzi	percentuale dei mezzi con oltre 15 anni	0%	0,00%	0%	statistica interna
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con pedana mobile su totale	0%	0,00%	100%	statistica interna
	posti offerti totali per km / viaggiatori per km	7,45	7,81	15	rilevazione
Comfort - Affollamento	posti offerti seduti per km / viaggiatori per km	2,26	2,01	5	rilevazione
Comfort - Climatizzazione	% mezzi climatizzati su totale	76%	50%	30%	statistica interna
Comfort - Pianale Ribassato	% mezzi dotati di pianale ribassato su totale	100%	100%	100%	statistica interna
	n. mezzi con carburante a basso tenore di zolfo/totale	100%	100%	100%	rilevazione
Attenzione all'ambiente	n° mezzi elettrici o ibridi / totale	0%	0%	0	statistica interna
	n° Mezzi con motore a scarico controllato (da EURO2 in poi)/totale	100%	100%	100%	statistica interna
Sistema AVM	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	100%	100%	100%	statistica interna
Percezione complessiva del livello di soddisfazione del parco veicolare	grado di soddisfazione	5,90	5,53	9	sondaggio

### SCHEDA N.° 15 - FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Pulizia ordinaria	n.° interventi giornalieri / n.° mezzi	1	1	1	rilevazione
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	30	30	30	rilevazione
Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	n/d	n/d	n/d	n/d
Percezione complessiva del livello di pulizia	grado di soddisfazione	6,1	5,26	9	sondaggio

### SCHEDA N.° 16 - FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Presentabilità:ordine e pulizia personale	% dipendenti presentabili/tot. dipendenti	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di qualità dei servizi	grado di soddisfazione	7,12	6,75	9	sondaggio

### SCHEDA N.° 17 - FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tempestività	tempo medio attesa per risposta telefonica (minuti)	0	0	0	rilevazione
	tempo medio su disservizi (risposta tel.) in minuti	0	0	0	rilevazione
Call center	fascia oraria operatività (ore per giorno)	14	14	8	rilevazione
Diffusione	percentuale dei mezzi con dispositivi acustici/visivi	0%	0%	0%	rilevazione
Diffusione informativa sul territorio	percentuale paline attrezzate con orari su totale fermate	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di esaurività informazioni	grado di soddisfazione	6,43	4,47	9	sondaggio

## LINEA Z229

### SCHEDA N.° 18 - FATTORE DI QUALITA': LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Punti vendita sul territorio	n.° sportelli /popolaz. residente	**	**	0	rilevazione
Raccolta reclami	modalità	per iscritto (mod. DG04, e-mail, internet)	per iscritto (mod. DG04, e-mail, internet)	libera	rilevazione
Riscontro proposte e reclami	entro ...giorni	30	30	30	rilevazione
Percezione complessiva del livello di servizio allo sportello	grado di soddisfazione	7,04	4,71	9	sondaggio

Note: \*\* collettorie gestite da SITAM

### SCHEDA N.° 19 - FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Coincidenze con altre modalità	n.° corse intermodali / totale corse	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di integrazione modale	grado di soddisfazione	4,71	4,71	9	sondaggio

### SCHEDA N.° 20- FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI \*

	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Eventuali servizi aggiuntivi	percentuale mezzi dotati su totale	---	---	---	rilevazione
Percezione complessiva del livello di qualità dei servizi	grado di soddisfazione	---	---	---	sondaggio

Note: \* non esistono servizi aggiuntivi intesi quali ad esempio giornali a bordo, diffusori di musica sui singoli posti

# LINEE AEROPORTUALI

## SCHEDA N.° 21 - FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Incidentalità del mezzo di trasporto	n.° morti / km	0	0	0	statistica interna
	n.° feriti / km	0,000000	0,000000	0	statistica interna
	n.° sinistri / km	0,000020	0,000019	0	statistica interna
Incidentalità passiva (ns. colpa)	n.° sinistri / km	0,000011	0,000011	0	statistica interna
Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	grado di soddisfazione	9,6	8	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 22 - FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEI VIAGGIATORI

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Denunce (furti, danni, molestie)	n.° denunce / n.° viaggiatori	-	0%	0%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di sicurezza	grado di soddisfazione	9,7	7	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 23 - FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Regolarità complessiva del servizio	percentuale corse effettuate / corse programmate	100,0%	100,0%	100%	rilevazione
Frequenza corse ore di punta	minuti/n.° corse gruppi di linee omogenee	30	30	30	rilevazione
Frequenza corse ore di morbida	minuti/n.° corse gruppi di linee omogenee	30	30	30	rilevazione
Distanza media fermate	km	15,76	15,76	16	rilevazione
Velocità commerciale	km / ore	54	55	54	rilevazione
Puntualità nelle ore di punta	percentuale autobus in orario (da 0 a 5 min.)	98,72%	75,0%	100%	rilevazione
	percentuale autobus in orario (da 5 a 15 min.)	1,28%	25,0%	0%	rilevazione
	percentuale autobus in ritardo (oltre 15 min.)	0%	0%	0%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di regolarità del servizio	grado di soddisfazione	9,5	6	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 24 - FATTORE DI QUALITA': CARATTERISTICHE PARCO MEZZI IMPIEGATO SUL SERVIZIO

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Vetustà dei mezzi	percentuale dei mezzi con oltre 15 anni	0,00%	0,00%	0%	statistica interna
Caratteristiche dei mezzi per disabili	% mezzi con pedana mobile su totale	0,00%	0,00%	100%	statistica interna
	posti offerti totali per km / viaggiatori per km	2,45	2,24	1	rilevazione
Comfort - Affollamento	posti offerti seduti per km / viaggiatori per km	1,88	1,89	1	rilevazione
Comfort-Climatizzazione	% mezzi climatizzati su totale	100,00%	100%	100%	statistica interna
Comfort - Pianale Ribassato	% mezzi dotati di pianale ribassato su totale	0,00%	0%	0%	statistica interna
Attenzione all'ambiente	n. mezzi con carburante a basso tenore di zolfo/totale	100,00%	100%	100%	rilevazione
	n.° mezzi elettrici o ibridi / totale	0,00%	0%	0%	statistica interna
	n.° Mezzi con motore a scarico controllato (da EURO2 in poi)	100,00%	100%	100%	statistica interna
Sistema AVM	% mezzi con sistemi di controllo e comunicazione	0,00%	0%	0%	statistica interna
Percezione complessiva del livello di soddisfazione del parco veicolare	grado di soddisfazione	9,20	8,50	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 25 - FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Pulizia ordinaria	n.° interventi giornalieri / n.° mezzi	1	1	1	rilevazione
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	30	30	30	rilevazione
Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	n/d	n/d	n/d	n/d
Percezione complessiva del livello di pulizia	grado di soddisfazione	9,2	8	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 26 - FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Presentabilità, ordine e pulizia personale	% dipendenti presentabili/tot. dipendenti	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di qualità dei servizi	grado di soddisfazione	9,3	6	9	sondaggio

## SCHEDA N.° 27 - FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tempestività	tempo medio attesa per risposta telefonica (minuti)	0	0	0	rilevazione
	tempo medio su disservizi (risposta tel.) in minuti	0	0	0	rilevazione
Call center	fascia oraria operatività (ore per giorno)	14	14	8	rilevazione
Diffusione	percentuale dei mezzi con dispositivi acustici/vistivi	71%	71%	50%	rilevazione
Diffusione informativa sul territorio	percentuale paline attrezzate con orari su totale fermate	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di esaurività informazioni	grado di soddisfazione	9,4	6	9	sondaggio

**SCHEDA N.° 28 - FATTORE DI QUALITA': LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO**

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Punti vendita sul territorio	n.° sportelli /popolaz. residente	**	**	0	rilevazione
Raccolta reclami	modalità	per iscritto (mod. DG04, e-mail, internet)	per iscritto (mod. DG04, e-mail, internet)	libera	rilevazione
Riscontro proposte e reclami	entro ...giorni	30	30	30	rilevazione
Percezione complessiva del livello di servizio allo sportello	grado di soddisfazione	9,5	9	9	sondaggio

Note: \*\* collettorie gestite da SITAM

**SCHEDA N.° 29 - FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Coincidenze con altre modalità	n.° corse intermodali / totale corse	100%	100%	100%	rilevazione
Percezione complessiva del livello di integrazione modale	grado di soddisfazione	9,9	6	9	sondaggio

**SCHEDA N.° 30 - FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI \***

INDICATORE DELLA QUALITA'	UNITA' DI MISURA	VALORE 2012	VALORE 2011	STANDARD	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Eventuali servizi aggiuntivi	percentuale mezzi dotati su totale	---	---	---	rilevazione
Percezione complessiva del livello di qualità dei servizi	grado di soddisfazione	---	---	---	sondaggio

Note: \* non esistono servizi aggiuntivi intesi quali ad esempio giornali a bordo, diffusori di musica sui singoli posti