

# 2004

## 2004

## Carta della Mobilità



La certificazione si riferisce alle attività ed alle sedi di cui al certificato n. 247

**SAIA** Trasporti

Via Foro Boario, 4/b - 25124 Brescia  
Tel. 030 2308811 - Fax 030 2308830  
[www.saiatrasporti.it](http://www.saiatrasporti.it) - [info@saiatrasporti.it](mailto:info@saiatrasporti.it)



[www.saiatrasporti.it](http://www.saiatrasporti.it)

## Indice

1. La Carta della Mobilità	3
Principi fondamentali	4
2. Profilo della società	5
3. Fattori ed indicatori della qualità	8
Fattori della qualità	9
4. Diritti e doveri del viaggiatore	14
Diritti del viaggiatore	14
Doveri del viaggiatore	14
5. L'azienda e l'utente	15
L'informazione	15
Oggetti smarriti	16
Personale a contatto con l'utenza	16
6. Tutela dell'utente	17
Reclami	17
Rimborso	17
Risarcimenti	18
7. In viaggio sulle autolinee SAIA Trasporti	19
Condizioni generali di trasporto	19
Le tariffe	20
Infrazioni e sanzioni	25

## La Carta della Mobilità

La **Carta della mobilità**, è un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi di trasporto pubblico sono tenute ad adottare in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 (G.U. 26 del 02/02/99).

Nel settore del trasporto di persone, la **Carta della Mobilità** rappresenta pertanto il riferimento specifico di applicazione della Carta dei Servizi, che i soggetti erogatori di servizi pubblici, nell'ambito dei rispettivi settori sono chiamati a recepire.

Secondo quanto stabilito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- Predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento degli standard adottati

L'obiettivo di questo documento è quindi di manifestare l'attuale realtà dei servizi erogati da SAIA Trasporti attraverso i fattori, gli indicatori e gli standard prescritti dal Decreto del 30/12/98; per meglio rispondere alle aspettative dell'utente-cliente. In questa ottica l'Azienda è dotata di un Sistema per la Gestione della Qualità aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma ISO 9001:2000 (certificazione N. 247 del 29.04.2002), per uniformare e pianificare al meglio i processi di organizzazione, produzione, gestione e sviluppo della propria attività.

In altri termini la Carta della Mobilità, giunta quest'anno alla sua quarta edizione, rappresenta per l'azienda uno strumento con il quale dichiarare ai propri clienti i traguardi che si impegna a raggiungere, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto.

Per gli utenti/clienti viceversa è un vero e proprio strumento per conoscere gli obiettivi dell'azienda, per controllarne e verificarne l'attuazione. La presente **Carta della mobilità** viene messa a disposizione di tutti utenti ed è data un'ampia possibilità di acquisizione, richiedendola direttamente presso le strutture aziendali di accesso al pubblico (Biglietteria/Autostazione) o agli uffici dell'azienda di Brescia, e Palazzolo S/O, oppure consultando direttamente il sito web [www.saiatrasporti.it](http://www.saiatrasporti.it).

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi della mobilità, nell'ambito dei servizi pubblici, occupano uno spazio rilevante nel contesto del vivere e dello sviluppo sociale. In questo quadro contesto la direttiva del 27.01.1994 traccia gli indirizzi generali che prevedono il rispetto dei seguenti principi, che SAIATRASPÒRTI si impegna a salvaguardare.

### Uguaglianza e imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua religione ed opinioni.
- Accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, degli anziani e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, anche in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.
- Garanzia di 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

- Assicurare la continuità e la regolarità dei servizi di trasporto, nel rispetto dei programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti (fatta eccezione per le interruzioni dovute a: causa di forza maggiore, caso fortuito o di terzi, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore);
- Garanzia di servizi sostitutivi, in caso di necessità o interruzioni programmate. Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore
- Definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero con la massima divulgazione, preventiva e tempestiva dei programmi di servizio garantito.

### Partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### Efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, e degli standard prefissati, adotta le misure necessarie per assicurare un processo di erogazione dei servizi improntato al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

### Libertà di scelta

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

## Profilo della Società

**SAIA TRASPORTI** rappresenta, a livello provinciale, una importante e significativa realtà aziendale nel settore del trasporto pubblico di persone mediante servizi di linea e nell'attività dei trasporti turistici. SAIA TRASPORTI fa parte del Gruppo SAB che costituisce un sicuro riferimento nel sistema dei trasporti pubblici extraurbani in Lombardia con una quota di mercato superiore al 20% (40 mil. km/anno con un parco veicoli di oltre 900 unità).

Oltre a SAIA TRASPORTI fanno parte del **Gruppo SAB** le aziende S.A.B. Autoservizi di Bergamo, capogruppo, SIA - Società Italiana Autoservizi di Brescia, S.A.L. di Lecco.

L'organizzazione e la gestione dell'attività d'impresa dell'Azienda avviene attraverso la Direzione che è dotata di una propria struttura suddivisa in aree e/o settori e precisamente: Amministrazione Generale, Direzione di Esercizio, Servizio Tecnico Manutentivo.

Pur sviluppando prevalentemente la propria attività nel trasporto pubblico locale (TPL) interurbano ed extraurbano, SAIA TRASPORTI gestisce altre attività riguardanti la mobilità delle persone ed in particolare:

- trasporti turistici ed occasionali (servizi di noleggio con conducente)
- trasporti continuativi per committenza predefinita (servizi scolastici, servizi per operai)
- trasporti urbani (servizi comunali)

Relativamente all'azienda, si riportano di seguito alcune informazioni generali:

Ragione sociale e forma giuridica:

SAIA TRASPORTI SPA

Capitale sociale: 5.700.000 (Euro)

Sede Legale e amministrativa: via Foro Boario, 4/b - 25124 Brescia

Telefono 030 2308811 - Fax 030 2308830

E-Mail: [info@saiatrasporti.it](mailto:info@saiatrasporti.it)

<http://www.saiatrasporti.it>

Distaccamento: via Milano, 40 - 2506 Palazzolo sull'Oglio

Telefono 030 738022 - Fax 030 738265

Codice Fiscale Partita IVA: 03580680175

Dati caratterist S.A.B.	2003	2002	
Autobus circolanti	131	125	di linea
	13	13	di noleggio
Dipendenti	150	152	totale
	125	125	di cui personale viaggiante
Percorrenze (mil. km)	5,71	5,60	trasporto pubblico locale
	0,85	0,710	noleggi e altri servizi
Viaggiatori trasportati (mil.)	1,75	1,72	ordinari
	4,82	4,60	abbonamenti
	0,18	0,11	noleggi e altri servizi
Valore produzione (mil. €)	14,1	13,5	(in milioni di €)
Investimenti (mil. €)	1,8	2,1	(in milioni di €)

La società opera prevalentemente nel settore del trasporto pubblico di persone su strada. Relativamente al trasporto pubblico locale extraurbano, SAIA TRASPORTI gestisce complessivamente 23 linee in concessione e 1 linea di Gran Turismo.

In dettaglio le autolinee sono le seguenti:

#### LINEE EXTRAURBANE

Brescia - Ponteviso (in pool con KM)  
 Ponteviso - Cremona (in pool con KM)  
 Brescia - Sirmione - Verona  
 Brescia - Castelcovati - Urago d'Oglio  
 Brescia - Alfianello - Seniga  
 Brescia - Castellaro L.  
 Brescia - Isorella - Asola  
 Brescia - Trescore B.  
 Brescia - Borgo S.G. - Quinzano  
 Brescia - Orzinuovi - Pompiano  
 Brescia - Roccafranca  
 Brescia - Orzinuovi - Soncino  
 Brescia - Gambara - Asola

Brescia - Pralboino - Milzano - Ostiano  
 Asola - Montichiari - Verolavecchia  
 Villachiara - Orzinuovi  
 Orzinuovi - Chiari - Pontoglio  
 Orzinuovi - Manerbio  
 Iseo - Adro - Palazzolo - Chiari  
 Iseo - Paratico - Sarnico  
 Sarnico - Palazzolo - Pontoglio  
 Palazzolo - Palazzolo  
 Pavone Mella - Verolanuova

#### LINEE GRAN TURISMO

Edolo - Iseo - Rovato - Brescia - Cremona - Gabicce Mare

La rete dei servizi extraurbani si sviluppa sul territorio per una estensione di 1.454 km ed interessa principalmente la provincia di Brescia e marginalmente le province di Cremona, Verona, Bergamo e Mantova. L'offerta di trasporto, risulta essere dimensionata in relazione alle diffe-

renziate esigenze di mobilità ed è, coerentemente con la filosofia aziendale, sottoposta a verifiche periodiche al fine di poter meglio soddisfare le esigenze dell'utenza e consentire da un lato una migliore fruibilità del servizio e dall'altro la possibilità di acquisire nuovi passeggeri.

### La frequenza

Il servizio, nel rispetto delle caratteristiche che contraddistinguono il trasporto pubblico di linea, viene esercitato secondo orari, tariffe e itinerari prestabiliti, tutti i giorni dell'anno con esclusione delle festività di Capodanno, 1° Maggio e Natale. Nelle festività di Pasqua e Ferragosto, il servizio viene svolto in forma ridotta.

### La regolarità del servizio

La organizzazione dei servizi, secondo orari e frequenze resi noti al pubblico, prevede una tolleranza non superiore a 5 minuti rispetto all'orario programmato di partenza, salvo problemi relativi alla viabilità e al traffico. Ogni giorno la percentuale delle corse effettuata è pari al 100% del servizio previsto (salvo cause di carattere contingente).

Per mantenere tali livelli, SAIA TRASPORTI ha messo in atto opportuni accorgimenti organizzativi interni, suscettibili di adeguamento e perfezionamento, mirati a:

- Razionalizzare il servizio in caso di scioperi, incidenti e ingorghi
- Ripristinare il servizio in caso di interruzione per avaria degli autobus
- Controllare gli orari di effettuazione delle corse (orario di partenza e transito alle fermate intermedie, coincidenze etc.), mediante l'impiego del proprio personale ispettivo e di controllo.

## Fattori ed indicatori della qualità

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998, ha individuato i **fattori** fondamentali che caratterizzano la **qualità** del servizio, con particolare riferimento agli aspetti principali della prestazione di trasporto (sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, etc.) e gli specifici **indicatori di qualità** che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

L'azienda, ha introdotto nel proprio apparato organizzativo e gestionale un sistema di rilevazione periodica *dell'indice di soddisfazione del cliente*.

L'attività di monitoraggio non è finalizzata esclusivamente a misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ma consente inoltre di:

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

L'attività di monitoraggio della soddisfazione dell'utente è effettuata sugli aspetti del servizio riportati nella tabella che segue.

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

Gli obiettivi del sistema di monitoraggio, verso i quali Azienda dedicherà la massima attenzione ed impegno, sono sostanzialmente i seguenti:

- Garantire il rispetto delle norme di sicurezza del trasporto prevenendo incidenti ai passeggeri ed effettuare i servizi di trasporto nel rispetto dei programmi di viaggio prefissati e comunicati al pubblico,
- Garantire disponibilità, chiarezza e accessibilità alle informazioni inerenti il servizio,
- Garantire correttezza da parte del personale addetto e il livello di qualità dichiarato del servizio.
- Migliorare il controllo sull'utilizzo dei servizi di trasporto per una più razionale gestione delle risorse,

- Definire e diffondere una corretta ed aggiornata topografia delle fermate
- Migliorare l'informazione all'utenza sull'offerta di trasporto;
- Contenere i disservizi ed attuare tutte le procedure e gli interventi necessari per la prevenzione e la riduzione degli stessi.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

### I FATTORI DELLA QUALITÀ

Nelle tabelle di seguito riportate sono evidenziati, per i fattori di qualità, e gli indicatori definiti dalla Direttiva, gli standard SAIA TRASPORTI riferiti all'anno 2003 e 2002 e gli obiettivi da raggiungere per l'anno 2004.

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard	
		2003	2002
<b>Sicurezza del viaggio</b>			
Incidentalità mezzo di trasporto	N. morti/milioni viaggiatori km	0	0
	N. feriti/milioni viaggiatori km	0,34	0,35
	N. sinistri/milioni vetture km	33,71	33,97
Incidentalità passiva mezzi di trasporto	N. morti/milioni viaggiatori km	0	0
	N. feriti/milioni viaggiatori km	0,20	0,19
	N. sinistri/milioni vetture km	18,78	19,92
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	30,5	32,0
<b>Percezione complessiva livello sicurezza viaggio</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>44,6</b>	<b>72,3</b>
	% molto soddisfatti	<b>43,4</b>	<b>15,3</b>

### Sicurezza personale e patrimoniale

Denunce (furti e molestie)	N. denunce/milioni viaggiatori	0	0
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% abbastanza soddisfatti	Non applicato	
	% molto soddisfatti		
<b>Percezione complessiva livello di sicurezza personale</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>68,6</b>	<b>70,3</b>
	% molto soddisfatti	<b>27,8</b>	<b>24,1</b>

Per assicurare una migliore sicurezza del viaggiatore, il personale viaggiante ha in dotazione un telefonino cellulare per comunicare in caso di emergenza con gli uffici aziendali interessati. Presso autostazione di Brescia è stato istituito un presidio stabile di Polizia Municipale con compiti di vigilanza e controllo.

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard	
		2003	2002
<b>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</b>			
Territorio servito	Popolazione residente/kmq	635,2	
Regolarità compless. del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,67	99,76
Frequenza o quantità corse	N. corse giorno	784	771
	Frequenza media giorn. (corse/h)	1,44	1,41
	N. corse in fasce di orario di punta	480	472
	N. corse in altre fasce di orario	304	299
	Tempo medio per corsa (min.)	48,0	47,8
Distan. media fermate (escl. ferm. facult.)	Metri	3048	3048
Velocità commerciale	Km/h	34,15	34,26
Puntualità (nelle ore di punta)	% bus in orario (0'/5')	96,25	95,98
	% bus in ritardo (5'/15')	2,86	3,19
	% bus in ritardo (tot.)	0,89	0,68
Puntualità (nelle ore rimanenti)	% bus in orario (0'/5')	98,89	98,85
	% bus in ritardo (5'/15')	0,91	0,90
	% bus in ritardo (tot.)	0,20	0,24
<b>Percezione complessiva regolarità del servizio</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>57</b>	<b>65</b>
	% molto soddisfatti	<b>17</b>	<b>9,8</b>

**Obiettivi 2004:** Nel 2004 verranno assicurati standard di servizio in linea con le prescrizioni richiamate nei Contratti di Servizio che verranno sottoscritti a seguito della avvenuta aggiudicazione delle gare esperite dalla Provincia di Brescia. Nel corso dell'anno verranno migliorati alcuni aspetti caratteristici del servizio grazie alla immissione di 10 nuovi autobus dotati di sistemi tecnologici avanzati (migliorando l'accessibilità e l'informazione). Questi nuovi veicoli saranno impiegati sulle direttrici principali ed attrezzati con un sistema di tele rilevazione e localizzazione attraverso il quale sarà possibile avvisare i passeggeri (tramite display interno) sulla prossima fermata, chiamare la centrale operativa nel caso di ritardi sopra i 15' e registrare il servizio effettuato. È inoltre prevista una costante azione di monitoraggio degli orari di esercizio al fine di prevenire situazioni di criticità, soprattutto per le direttrici di traffico interessate da un elevato congestionamento.

### Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e strutture

Pulizia ordinaria	% n. interventi giornalieri/n. mezzi	94,1	93,9
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	60	60
Pulizia autostazioni	Frequenza media in giorni	Non di comp.	
<b>Percezione complessiva livello di pulizia</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>28,6</b>	<b>48,2</b>
	% molto soddisfatti	<b>25,2</b>	<b>12,6</b>

**Obiettivi 2004:** La pulizia dei veicoli, già svolta con risultati apprezzabili, sarà ulteriormente migliorata, con particolare riferimento alla ciclicità dei lavaggi esterni. Anche l'attività di pulizia dovrà rispettare gli standard previsti dai Contratti di Servizio.

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard	
		2003	2002

### Confortevolezza del viaggio

Affollamento nelle ore di punta	Posti offerti tot./viaggiatori	4,64	4,55
	Posti offerti seduti/viaggiatori	2,96	2,97
Affollamento nelle altre ore	Posti offerti tot./viaggiatori	7,57	7,56
	Posti offerti seduti/viaggiatori	5,10	5,09
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	61	54
Access. facilit. (pianale ribassato)	% mezzi sul tot.	18,5	21,8
<b>Percezione complessiva confort viaggio</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>46,8</b>	<b>72,1</b>
	% molto soddisfatti	<b>17,2</b>	<b>8,2</b>

**Obiettivi 2004:** Tutti i nuovi veicoli che verranno acquistati nell'anno saranno con pianale ribassato e dotati di impianto di climatizzazione.

### Servizi aggiuntivi

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

### Servizi per viaggiatori portatori di handicap

Eventuali servizi agg (pedane mobili, ancoragg carrozz., ...)	% mezzi sul totale	34,8	34,4
<b>Percezione complessiva servizi per viaggiatori portatori di handicap</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>32,4</b>	<b>60,1</b>
	% molto soddisfatti	<b>5,4</b>	<b>4,9</b>

### Informazione alla clientela

Tempestività	tempo medio (anche telefono)	< 2'	
	tempo medio sui disservizi	5' (Tel.) 30 gg (risp. scritta)	
	fascia oraria di operat. (anche telefono)	07.30-19.30	
Diffusione	% mezzi con disp.acustici-visivi/n. mezzi tot.	58,02	47,5
Diffusione orari alle fermate	% sul tot.	87	85
<b>Percezione esaustività dell'informazione</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>59</b>	<b>73,2</b>
	% molto soddisfatti	<b>25,4</b>	<b>10,8</b>

**Obiettivi 2004:** Nel 2004 verranno assicurati standard di servizio in linea con le prescrizioni richiamate nei Contratti di Servizio Si prevede di dotare di orari, con indicazione dei fermi di esercizio e di call-center, il 100% delle paline.

Indicatori aziendali della qualità	Unità di misura	standard	
		2003	2002

### Aspetti relazionali e comportamentali

<b>Percezione complessiva livello aspetti relazionali</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>45</b>	<b>65,1</b>
	% molto soddisfatti	<b>31</b>	<b>15,8</b>

**Obiettivi 2004:** Nel corso dell'anno 2004 tutto il personale di nuova assunzione e quello in forza all'azienda, a contatto con l'utenza, parteciperà ai corsi di formazione sulla qualità del servizio e sulla sicurezza.

### Livello servizio sportello

Punti vendita territ. (Pr. Bs)	n. sportelli aperti/10.000 abitanti	187	187
Raccolta reclami	modalità	scritta/verbale	
Riscontro reclami per iscritto	gg.	30	30
<b>Percezione complessiva livello servizio sportelli</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>51,2</b>	<b>52,1</b>
	% molto soddisfatti	<b>27,6</b>	<b>6,9</b>

### Grado integrazione modale

Coincid. con altre modalità	n. corse intermodali/tot. corse	0,34	0,32
<b>Percezione complessiva livello integraz. modale</b>	% abbastanza soddisfatti	non applicato	
	% molto soddisfatti		

Su tutta la rete aziendale è in vigore il sistema tariffario integrato a zone della Provincia di Brescia. Sono inoltre vigenti accordi di integrazione con la società Brescia Trasporti, per la Urbana di Brescia, e con le aziende SIA, SAB, KM, APAM e FNMA per la emissione di documenti di viaggio integrati (abbonamenti) che interessano le linee extraurbane rispettivamente esercitate. L'autostazione di Brescia è situata in prossimità della stazione ferroviaria (FS e FNME), dall'area di interscambio con i servizi Urbani ed parcheggio dei taxi. Nella parte sottostante all'autostazione è situato un autostop per il parcheggio delle vetture.

### Attenzione all'ambiente

Carbur. a basso tenore di zolfo	consumi carbur. con zolfo < 0,05%	7,23	7,12
Mezzi elettrici o ibridi	% sul tot.	non presenti	
Mezzi aliment. con carb. altern.	% sul tot.	22,6	22
Mezzi con mot. sec. standard Euro 2	% sul tot.	49,6	42,4
<b>Percezione compl. livello attenzione all'ambiente</b>	% abbastanza soddisfatti	<b>36,4</b>	<b>46,4</b>
	% molto soddisfatti	<b>5,8</b>	<b>12,8</b>

Parte dei veicoli in servizio di TPL utilizzano carburante alternativo, che riduce le emissioni di sostanze inquinanti, emulsionato con acqua (Gecam).

### Note relative agli standard indicati nella tabella:

- Tutti i dati sono relativi ai soli autobus utilizzati nel trasporto pubblico locale;
- Gli standard relativi alla regolarità del servizio e puntualità dei mezzi sono riferiti a un giorno tipo individuato nel lunedì scolastico;
- I dati relativi alla soddisfazione del cliente sono stati rilevati attraverso un sondaggio condotto da una società specializzata utilizzando un questionario con risposte di tipo "chiuso" (scala vincolata su cinque livelli da "molto" a "per nulla").
- Relativamente all'indagine sulla percezione complessiva del servizio (customer satisfaction), i dati riportati si riferiscono alle indagini eseguite nell'anno 2003 e 2004.

## Diritti e doveri del viaggiatore

Tra cittadino che utilizza i mezzi di trasporto pubblico, munito di regolare documento di viaggio, e SAIA TRASPORTI in qualità di vettore incaricato del servizio si viene a determinare un impegno (di natura contrattuale) caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione del servizio. Dette condizioni possono così essere esplicitate:

### DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari di servizio e delle informazioni generali riguardanti il trasporto;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni; tempestive informazioni in ordine alla possibilità proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di imprevisti o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- facilità di accesso alla procedura dei reclami e rispetto dei tempi di risposta agli stessi;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle strutture aziendali aperte al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;

### DOVERI DEL VIAGGIATORE

- non salire sui mezzi di trasporto senza valido documento di viaggio e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa sugli autobus senza un valido motivo;
- occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia la disponibilità, rimanere seduti per tutta la durata del viaggio utilizzando i sistemi

di ancoraggio ai sedili (cinture di sicurezza) sugli autobus che ne siano dotati;

- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture adibite al servizio;
- rispettare il divieto di fumare, sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare oggetti dal mezzo utilizzato;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- non trasportare sostanze e/o oggetti nocivi e pericolosi;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando di emergenza per l'apertura delle porte;
- rispettare le indicazioni e le disposizioni fornite dall'azienda, anche a mezzo di avvisi esposti a bordo, o dal personale per non compromettere in alcun modo la regolarità e la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda.

## L'Azienda e il Cliente

### L'INFORMAZIONE

L'azienda si è dotata di un proprio sistema organizzativo per soddisfare in modo tempestivo e con efficienza le richieste di informazioni da parte del pubblico. Ad ogni utente è concessa la possibilità di:

- Ricevere informazioni su orari, tariffe condizioni di viaggio etc.
- Inoltrare proposte, suggerimenti ed indicazioni utili ai fini dell'ottimizzazione del servizio
- Esporre reclami
- Segnalare disservizi

rivolgendosi telefonicamente a:

#### **UFFICIO INFORMAZIONI**

**Sede di Brescia (via Foro Boario 4/B)**

**tel. 030 2308811 - fax 030 2308830**

**tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 19.00**

#### **UFFICIO INFORMAZIONI**

**distaccamento di Palazzolo S/O (via Milano 40)**

**tel. 030 738022 - fax 030 738265**

**dal Lunedì al Venerdì feriali dalle ore 8.30 alle ore 12.00**

**il Sabato feriale dalle ore 8.30 alle ore 12.00**

**L'indirizzo per la posta elettronica è [info@saiatrasporti.it](mailto:info@saiatrasporti.it)**

Il personale dell'Azienda è fornito di apposito cartellino di riconoscimento come in eguale modo tutti gli automezzi sono numerati al fine di facilitare la riconoscibilità verso l'utenza.

SAIATRASPORTI ha predisposto un documento informativo contenente le indicazioni inerenti le "CONDIZIONI DIVIAGGIO", sta provvedendo alla nuova pubblicazione degli orari delle linee (invernali ed estivi) da distribuire presso gli Uffici Aziendali, nelle principali rivendite di titoli di viaggio. Gli orari sono inoltre disponibili, in forma aggiornata, sul sito web. [www.saiatrasporti.it](http://www.saiatrasporti.it) e possono essere consultabili o scaricabili da ogni utente interessato. Nel sito aziendale sono riportate tutte le principali informazioni inerenti il servizi e le attività svolte.

L'Azienda informa tempestivamente l'utenza circa possibili variazioni o

modifiche al servizio, mediante avvisi che possono essere esposti sugli autobus, nei punti di fermata, nel area news del sito, oppure attraverso gli organi di informazione locale (giornali e/o reti radio televisive).

Le "Condizioni generali di viaggio" sono esposte su tutti gli autobus

### OGGETTI SMARRITI

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

**Ufficio Movimento - c/o SAIA TRASPORTI Brescia  
(Via Foro Boario 4/b) - telefono: 030 2308821-22  
orario: dal lunedì al venerdì,  
dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00**

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

### IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

SAIA TRASPORTI ritiene particolarmente importante tutti gli aspetti inerenti i rapporti con la clientela. In questo senso, ha assunto specifiche disposizioni per assicurare un comportamento conforme e qualificato tra il personale del servizio e gli utenti.

Durante il servizio, il personale viaggiante indossa la divisa aziendale ed espone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento (contenente il proprio numero di matricola e la mansione svolta), al fine di rendere più trasparente il rapporto con l'utente.

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolando l'esercizio dei propri diritti e fornendo le informazioni ed indicazioni richieste. Il personale deve mantenere comportamenti tali da favorire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda e Utente.

L'Azienda assume tutti gli opportuni accorgimenti affinché le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti.

Periodicamente, vengono organizzate e svolte attività specifiche di formazione, mirate ad un costante miglioramento del livello di preparazione e qualificazione del personale.

## Tutela del Cliente

### RECLAMI

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta, devono essere inoltrate direttamente a:

**SAIA TRASPORTI Spa - Direzione di Esercizio**  
**Via Foro Boario 4/b - 25124 Brescia**  
**tel. 030 2308811 Fax 030 2308830**  
**tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 19.00**

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

L'accaduto o l'oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note all'utente al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio. È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'Azienda, che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite dal D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di dati personali".

L'Azienda, entro trenta giorni successivi alla presentazione del reclamo o segnalazione, provvederà a fornire risposta scritta.

### RIMBORSI

SAIA TRASPORTI prevede forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie direttamente imputabili all'azienda stessa, la partenza di una corsa avvenga con un ritardo superiore a 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nell'arco dello stesso periodo di tempo.

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

Nel caso previsto il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso in cui il viaggiatore sia in possesso di abbonamento, ne riconoscimento di un indennizzo pari al valore di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla classe tariffaria della tratta corrispondente all'abbonamento.

Qualora l'utente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto,

l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fisso fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto del percorso non effettuato.

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate in forma scritta, entro e non oltre le 48 ore successive all'evento, documentando in modo adeguato il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale etc.) e le motivazioni per le quali si ritiene di avere diritto ad ottenere il rimborso a:

**SAIA TRASPORTI Spa - DIREZIONE DI ESERCIZIO**  
**Via Foro Boario 4/b - 25124 Brescia**

Si sottolinea che l'Azienda privilegia soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es: arbitrato).

### RISARCIMENTI

La SAIA TRASPORTI ha provveduto a coprire con polizza assicurativa secondo le disposizioni vigenti i propri viaggiatori durante tutto il percorso in cui utilizzano automezzi in servizio.

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

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

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

**SAIA TRASPORTI Spa**  
**Via Foro Boario 4/b - 25124 Brescia - (tel. 030 2308811)**  
**orario: dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00**

che provvederà a espletare le procedure necessarie.

## In viaggio sulle autolinee SAIA Trasporti

### CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

#### Salita e discesa dagli autobus

La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate lungo i percorsi delle linee.

Nel caso in cui la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per salire con la presenza in corrispondenza della fermata alcuni minuti prima del transito del veicolo nell'orario previsto, per scendere utilizzando gli appositi segnalettori di fermata (situati all'interno dell'autobus).

Il viaggiatore è tenuto ad osservare, le per la salita e la discesa dagli autobus, l'apposita segnaletica posizionata sulle porte laterali, al fine di disciplinare meglio la movimentazione dei passeggeri.

Non è ammessa la salita sull'autobus nel caso in cui sia stato raggiunto il numero complessivo massimo di carico passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

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

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.

#### Utilizzazione dei servizi

Prima di salire a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso dall'Azienda, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, oppure della tessera personale di libera circolazione.

Sulle linee e nei casi previsti, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa semplice, pagando la maggiorazione prevista dalla Legge regionale n. 22/98 (attualmente determinata in €1,00; pari al prezzo di un biglietto ordinario della prima classe di tariffa).

Il documento di viaggio deve essere:

- convalidato appena saliti a bordo. In caso di guasto o mal funzionamento dell'apparecchiatura di convalida, il viaggiatore è tenuto a darne tem-

pestivo avviso al conducente, presentando al tempo stesso il documento di viaggio;

- conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale;
- esibito ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda.

Gli utenti muniti di abbonamento o tessera di libera circolazione, devono esibire al conducente il documento di viaggio in possesso al momento della salita sull'autobus.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere sempre correttamente riportato sull'abbonamento.

Nel caso in cui il viaggiatore fosse sprovvisto del documento di viaggio o in caso di riscontrate irregolarità, deve fornire le proprie generalità evitando discussioni con il personale preposto al controllo.

I biglietti da convalidare hanno validità illimitata fino al loro annullamento, ma non sono rimborsabili.

Per il rimborso dei titoli di viaggio preferenziali, si fa esplicito riferimento alle disposizioni di legge vigenti (L.r. 20/77).

In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardi per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'azienda, a qualsiasi titolo.

### Trasporto bambini

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini, aventi altezza inferiore al metro, in aggiunta al documento di viaggio per l'accompagnatore è necessario l'acquisto di un biglietto per ogni due bambini. I bambini ammessi a viaggiare gratuitamente, non hanno diritto di occupare posti a sedere e devono pertanto essere tenuti in grembo.

### Trasporto animali domestici

Ogni viaggiatore, munito di regolare documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che vengano utilizzati gli accorgimenti necessari per poterlo rendere inoffensivo (muse-ruola, guinzaglio gabbiette, scatole etc.) È compito del possessore evitare

che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danno o disturbo agli altri viaggiatori. Nel caso ciò accada, il possessore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni arrecati. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di sovraffollamento dell'autobus. I cani guida, sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto a viaggiare gratuitamente; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

### Trasporto di cose

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente un solo bagaglio purchè le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore. L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al Vettore stesso, il risarcimento del danno non può comunque eccedere i limiti previsti dall'art. 2 della Legge n. 450/85.

### Libera circolazione

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea:

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

## LE TARIFFE

### Il Sistema Tariffario

Il Sistema tariffario in vigore sulla rete dei servizi SAIA TRASPORTI è a "ZONE". Detto sistema è stato introdotto a partire dal 1994, con l'approvazione da parte della Provincia di Brescia e Cremona, ottemperando alle disposizioni in materia tariffaria stabilite dalla Legge Regionale n. 44/1989.

Con il sistema a zone, il territorio è stato suddiviso in aree e ogni area in zone, ciascuna delle quali generalmente di ampiezza pari alla estensione territoriale di uno o due comuni, con le relative frazioni.

### Tipologia dei titoli di Viaggio

#### **BIGLIETTO ORDINARIO:**

Consente di effettuare un solo viaggio sulla relazione corrispondente alla classe di tariffa prevista. Il Biglietto deve essere convalidato al momento dell'utilizzo a bordo dell'autobus e conservato per tutta la durata del viaggio. All'utente in possesso del biglietto di corsa semplice non è consentita alcuna interruzione di viaggio, ad eccezione dei casi in cui si renda necessario effettuare il cambio autobus o linea per il completamento del tragitto prescelto.

#### **ABBONAMENTO SETTIMANALE A VISTA:**

(Titolo di viaggio per lavoratori e utenti ordinari muniti di tessera di riconoscimento)

Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi nell'ambito della settimana di validità, ovvero, dal lunedì alla domenica. L'abbonamento settimanale può essere acquistato dal giovedì al lunedì; nell'apposito spazio deve essere riportata la settimana di utilizzo ed il numero della tessera di riconoscimento. Questo titolo di viaggio non può essere rilasciato agli studenti, fatta eccezione per gli universitari ai quali è concessa la facoltà di scegliere se utilizzare il sistema tariffario previsto per gli studenti o quello ordinario (come per i lavoratori).

Gli abbonamenti settimanali vengono rilasciati previa esibizione della tessera personale di riconoscimento e deve essere convalidato al momento della effettuazione del primo viaggio.

#### **ABBONAMENTO MENSILE:**

(Titolo di viaggio per utenti ordinari, lavoratori e per tutti gli studenti muniti di tessera di riconoscimento)

Consente di effettuare, sul percorso prescelto ed indicato sulla tessera di riconoscimento emessa, un numero illimitato di viaggi, compresi i giorni festivi, dal primo all'ultimo giorno del mese di validità. Ai possessori del

presente titolo di viaggio è concessa la facoltà di interrompere e riprendere il viaggio a condizione che la località di risalita (sull'autobus) sia compresa tra quelle inserite nella relazione prescelta ed indicata sulla tessera di riconoscimento emessa.

L'abbonamento mensile si distingue nelle seguenti tipologie:

- **Abbonamento ordinario** (per lavoratori e utenti generici)  
Questo titolo di viaggio è acquistabile liberamente da qualsiasi utente, esclusi gli studenti. Per riconoscerne la validità è necessario che nell'apposito spazio sia riportato il mese di riferimento, il numero della tessera di riconoscimento e deve essere convalidato al momento della effettuazione del primo viaggio.
- **Abbonamento ordinario integrato linea extraurbana rete urbana** (per lavoratori e utenti generici)  
Questo titolo di viaggio, valido sulla relazione extraurbana prescelta e sull'intera rete urbana della città di Brescia, è acquistabile liberamente da qualsiasi utente con esclusione degli studenti. L'abbonamento mensile integrato ordinario è messo in vendita da SAIA TRASPORTI applicando uno sconto (10%) sia alla tariffa corrispondente alla relazione extraurbana e che sul prezzo dell'abbonamento ordinario del servizio urbano (20%).
- **Abbonamento studenti**  
Questo titolo di viaggio è acquistabile solamente dagli studenti. Viene messo in vendita sotto forma di "bollino" e per riconoscerne la validità è necessario che sia collocato nello spazio riferito al mese di utilizzo e che venga riportato il numero della tessera di riconoscimento.
- **Abbonamento studenti integrato linea extraurbana rete urbana**  
Questo titolo di viaggio, valido sulla relazione extraurbana prescelta e sull'intera rete urbana della città di Brescia, è rilasciato a tutti studenti che frequentano Istituti scolastici situati nella città di Brescia. Consente l'utilizzo in modo indifferenziato ed incondizionato tutti gli autobus urbani e extraurbani per gli spostamenti interni alla Città. L'abbonamento

mensile integrato studenti è messo in vendita da SAIA TRASPORTI con tariffa maggiorata di una quota da riconoscere al vettore urbano.

### **ABBONAMENTO ANNUALE:**

(Titolo di viaggio per utenti ordinari, lavoratori e per tutti gli studenti muniti di tessera di riconoscimento)

Ai possessori di questo titolo di viaggio è consentito effettuare un numero illimitato di viaggi, compreso i giorni festivi nel periodo di validità:

studenti: dal 1 settembre al 31 agosto

ordinari: 12 mesi dal mese di emissione

Per gli studenti che frequentano Istituti scolastici situati nella città di Brescia l'abbonamento annuale è di tipo integrato.

È posto in vendita con un prezzo corrispondente a otto mensili e presenta le stesse caratteristiche dell'abbonamento mensile.

### **Altri titoli di viaggio**

#### **BIGLIETTO CUMULATIVO:**

Viene emesso, a richiesta, dagli uffici dell'Azienda esclusivamente per gruppi o comitive qualora raggiungano un numero minimo di 20 persone. Il prezzo del presente titolo di viaggio è calcolato in funzione della classe tariffaria corrispondente al percorso prescelto ed al numero di persone, applicando sull'importo totale uno sconto del 10%.

#### **TESSERA DI TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE:**

Le tessere di libera circolazione (tessera verde), rilasciate dalle Amministrazioni Provinciali della Lombardia avranno validità fino a tutto il 31 Luglio 2004. A partire dal 1° Agosto 2004 entrerà in vigore il nuovo sistema di agevolazioni tariffarie definito dalla Regione Lombardia con legge regionale 09 dicembre 2003 n. 25. Il nuovo sistema prevede nuovi criteri e modalità per il rilascio di tessere regionali di tipologia e agevolazione diversificata; Tessera di Libera Circolazione, Tessera Regionale Agevolata, Tessera Regionale Ridotta, Tessera Regionale Intera. (La documentazione necessaria per ottenere il rilascio delle tessere regionali è reperibile presso gli uffici postali, incaricati della raccolta e successivo inoltro). Ai possessori delle tessere regionali è consentito di viaggiare con un unico abbonamento su tutti i mezzi di trasporto pubblico locale della Lombardia senza limitazioni di orario e di viaggi.



In ottemperanza alle indicazioni fornite dalle Province e dalla Regione Lombardia, la SAIA TRASPORTI ha definito specifici accordi con altre aziende di trasporto che operano sul territorio, riguardanti in particolare:

- **Integrazione tariffaria studenti in ambito urbano**

SAIA TRASPORTI, come del resto tutte le aziende di trasporto esercenti servizi di linea extraurbani, ha sottoscritto la convenzione con Brescia Trasporti per la integrazione delle tariffe e dei servizi che interessa tutti gli studenti che frequentano istituti scolastici situati nell'ambito della città di Brescia.

### INTEGRAZIONE TARIFFARIA CON ALTRI VETTORI

- **Integrazione tariffaria SAIA TRASPORTI - SIA**

Tra SAIA TRASPORTI e SIA è stato raggiunto un accordo attraverso il quale è consentito agli utenti muniti di abbonamento (settimanale, mensile ordinario, mensile integrato), rilasciato dall'una o dall'altra azienda ed in corso di validità, di poter effettuare spostamenti sulla relazione prescelta utilizzando gli autobus SAIA TRASPORTI o SIA sui percorsi comuni ai due vettori. Gli utenti interessati a compiere spostamenti che prevedono in parte l'utilizzo dei servizi SAIA TRASPORTI ed in parte dei servizi SIA (e viceversa) potranno utilizzare una unica tessera di riconoscimento ed un unico abbonamento (relativamente al percorso prescelto) la emissione dei quali sarà di competenza del vettore sul quale viene svolto il percorso prevalente.

- **Integrazione tariffaria SAIA TRASPORTI - KM**

Gli accordi di integrazione tariffaria sono strettamente legati all'esercizio in "pool" delle linee Brescia - Pontevedico e Pontevedico- Cremona.

La integrazione tariffaria riguarda in particolare sia i biglietti di corsa semplice che gli abbonamenti e pertanto agli utenti in possesso di titolo di viaggio rilasciato dall'una o dall'altra azienda è consentito il libero accesso sugli autobus in servizio sulle linee esercitare in "pool".

- **Integrazione tariffaria SAIA TRASPORTI - SAB**

Tra le aziende permane un accordo di integrazione che prevede sostan-

zialmente il reciproco riconoscimento degli abbonamenti mensili emessi dall'una o dall'altra azienda sulle relazioni che hanno origine da località comprese tra Bergamo e Grumello D/M oppure da località (servite da linee SAB) situate lungo la parte occidentale del Lago d'Iseo (Lovere, Tavernola etc.) con destinazione Iseo

- **Integrazione tariffaria SAIA TRASPORTI - APAM**

Le intese intercorse riguardano esclusivamente la emissione di abbonamenti mensili (cumulativi) per località di partenza in località servite da un'azienda ed aventi destinazione località servite dall'altra.

- **Integrazione tariffaria SAIA TRASPORTI - APTV**

Tra le aziende è in corso di perfezionamento un accordo attraverso il quale si prevede il reciproco riconoscimento degli abbonamenti emessi dall'una o dall'altra azienda relativamente ai servizi svolti sulla relazione Verona - Castelnuovo - Cavalcaselle - Peschiera.

- **Integrazione tariffaria SAIA TRASPORTI - FNMA**

SAIA TRASPORTI e FNM Autoservizi, hanno assunto l'impegno ad assicurare, per le rispettive reti di trasporto, la emissione di documenti di viaggio cumulativi (abbonamenti) che consentono all'utente di poter effettuare, mediante l'interscambio, spostamenti dalla località di partenza a quella di destinazione su relazioni di traffico non servite dallo stesso vettore.

## **INFRAZIONI E SANZIONI**

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa fissata dalla Legge regionale n. 22/98 (per un importo corrispondente a 100 volte il prezzo del biglietto della prima classe di tariffa).

Il viaggiatore che contravviene alle norme di comportamento, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

Edizione: 4<sup>a</sup>  
Finito di stampare: giugno 2004  
Progetto: Pi-Tre - Cremona