



S.R.L. a S.U.

---

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2023



Regione Autonoma Valle d'Aosta  
**Trasporto pubblico con autobus**  
*Bacino centro valle*



*L'anno 2023, seppure sia iniziato da poco, ha già fatto emergere quanto la pandemia dovuta al COVID-19 abbia modificato la vita sociale ed economica del nostro Paese. Ciò è evidente anche per quanto riguarda il settore degli autotrasporti. In particolare, per quanto riguarda il TPL, si sono materializzati gli effetti dati dall'incertezza prospettata nel corso dell'anno 2022 per quanto riguarda i punti di vista economico, sociale e politico.*

*Non di meno, sono venute meno le misure cautelative introdotte nel corso del biennio pandemico al fine di contenere la diffusione del virus Covid19.*

*Nel prossimo paragrafo sono riepilogate le misure adottate nel 2022 e che sono state ritirate.*

## MISURE ATTUATE PER EMERGENZA COVID-19

---

Al momento della stesura della carta attinente all'anno 2022 eravamo nella cosiddetta "fase 2" e, dunque, erano ancora in vigore le misure di prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica. Per quanto riguarda i trasporti pubblici locali, la disciplina era contenuta nella delibera della Giunta Regionale n. 414 del 22/02/2020 e nell'ordinanza n. 223 del Presidente della Regione Valle d'Aosta, in cui sono delineate le misure di comportamento da parte delle società esercenti e degli utenti del servizio elencate di seguito.

In particolare, queste erano le misure in vigore:

- sui mezzi urbani era stata delimitata ed interdetta agli utenti l'area adiacente alla cabina di guida;
- la capienza massima dei mezzi era stata limitata al 50% dei posti omologati e segnati sulla carta di circolazione;
- l'utenza usufruiva del servizio di trasporto senza l'acquisto del titolo di viaggio; precauzione adottata al fine di evitare uno stretto contatto tra passeggeri e conducente;
- gli utenti erano tenuti ad indossare una mascherina che copri-va bocca e naso;
- i posti a sedere inibiti all'utilizzo erano visibilmente contrassegnati mediante apposite strisce colorate;

- era stata introdotta la separazione tra i passeggeri in salita ed in discesa dai mezzi. Nel dettaglio, sui mezzi aventi due o più porte, l'ingresso avveniva mediante la porta anteriore mentre l'uscita avveniva mediante la porta posteriore. Nel caso dei mezzi con una sola porta, era prevista una separazione temporale tra i movimenti in uscita ed in entrata;
- le attività di sanificazione di ogni singolo mezzo avvenivano almeno con cadenza giornaliera;
- determinate linee erano sospese ovvero ridotte in frequenza;
- tutte le misure di prevenzione erano pubblicate sul sito ufficiale della SVAP.

Il monitoraggio avveniva in collaborazione con la Regione ed in concomitanza con le altre Società esercenti servizi di Trasporto Pubblico Locale di modo tale da garantire la prontezza di intervento in caso di necessità.

## COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

---

**L**a carta della mobilità è un obbligo di legge che nasce dalla necessità di garantire ai cittadini standard minimi di qualità dei servizi pubblici erogati. In questo paragrafo sono esposte le relative fonti normative.

Tale obbligo è stato istituito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la quale delinea i principi volti ad uniformare l'erogazione dei servizi pubblici. Nel dettaglio, tale decreto stabilisce che devono essere adottati degli "standard di qualità e quantità dei servizi".

L'istituzione dell'obbligo di adozione, da parte dei soggetti eroganti servizi pubblici, della "carta della mobilità" è avvenuto con la Legge n. 273 del 11 luglio 1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni".

Successivamente, il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30 dicembre 1998 definisce lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici nel settore Trasporti.

Nel 2007 è stata promulgata la Legge n. 244 la quale prevede che nel contratto di servizi stipulato tra il Gestore e l'Ente pubblico siano inserite una serie di disposizioni finalizzate "alla previsione dell'obbligo per i gestori di emanare una carta della qualità dei servizi" avente determinate caratteristiche dettagliate dall'atto normativo in oggetto.

Ultima fonte legislativa da segnalare è il Codice del Consumatore, atto emanato nel 2005 e che contiene la normativa volta alla tutela dei consumatori.

Per concludere, la "carta della mobilità" è il documento di riferimento per i cittadini che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico.

## IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN VALLE D'AOSTA

---

Il trasporto pubblico locale nella Regione Valle d'Aosta, in seguito al Provvedimento Dirigenziale n. 2274 del 2012, è stato suddiviso geograficamente in tre bacini d'utenza ovvero: "alta valle", "centro valle" e "bassa valle". Alla **SVAP** è stato affidata la gestione del servizio del bacino del "centro valle", attivando linee che interessano ben 23 Comuni della Valle d'Aosta: Aosta, Gressan - compreso Pila, Jovençon, Aymavilles, Cogne, Saint-Christophe, Quart, Brissogne, Charvensod, Gignod, Roisan, Sarre, Bionaz, Doues, Ollomont, Saint-Pierre, Pollein, Oyace, Valpelline, Saint-Rhémy-en-Bosses, Etroubles, Saint-Oyen e Allein. Allo stato attuale **SVAP** continua ad essere attiva con le seguenti linee:

- 17 linee urbane e sub-urbane, di cui una scolastica che collega il Comune di Saint-Christophe alle scuole medie inferiori del Villair di Quart;
- 5 linee extraurbane;
- Il Comune di Cogne è servito da navette che collegano le varie frazioni con modalità e frequenze differenti sulla base del periodo dell'anno.

Inoltre, le seguenti linee sono state affidate in subappalto: Aosta/Gignod/Aosta, Aosta/Saint-Rhémy-en-Bosses, Aosta/ Allein, Aosta/Ville sur Nus).

## LA SOCIETÀ SVAP S.R.L.

---

### Profilo aziendale e impegno per la qualità

La **SVAP**, nata come società cooperativa nel 1972, è una impresa che si occupa di trasporti pubblici dal gennaio 1973 anno in cui ha iniziato ad operare gestendo cinque linee urbane nella Città di Aosta.

Al giorno d'oggi la società gestisce il servizio di trasporto pubblico nel bacino centrale della Regione Valle d'Aosta, avvalendosi di circa 80 collaboratori tra autisti, impiegati, addetti officina e rimesaggio.

La **SVAP** ha provveduto, nel tempo, ad internalizzare una serie di attività secondarie al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ed al contempo di incrementare la competitività della gestione. Tra queste vi sono: l'utilizzo di un deposito coperto per autobus, un servizio interno di autolavaggio, una officina propria ed infine

un distributore di gasolio e metano per il rifornimento dei propri autobus.

Ad oggi la flotta **SVAP** è composta da 63 autobus compresi 3 mezzi di categoria "Gran Turismo". Consapevole dell'impatto ecologico intrinseco nel proprio settore, la **SVAP** già nel 2007 provvedeva, grazie al finanziamento della Regione Valle d'Aosta, a dotarsi di autobus alimentati a metano di maniera tale da ridurre le proprie emissioni di CO2 e di emissioni rumorose.

Inoltre, rinnovando la flotta, la Società ha provveduto anche a dotarsi di mezzi tali da eliminare le barriere architettoniche presenti in precedenza.

Ad oggi la **SVAP** è una società affermata nel settore, la cui attività principale è la gestione del Trasporto Pubblico Locale che ha percorso oltre due milioni di chilometri nell'anno 2022. Tra le attività secondarie vi sono: la gestione di un servizio di autonoleggio con conducente; l'erogazione di un servizio di trasporto notturno a chiamata noto come "Allo Nuit" oltre a partecipare all'associazione di imprese esercente il servizio di trasporto disabili.

Tra i primati dell'impresa, la **SVAP** può affermare di essere stata una delle prime realtà che ha installato sui propri automezzi un sistema informatizzato di bigliettazione, in grado di trattare sia biglietti a banda magnetica sia biglietti senza contatto a micro-processore, con riversamento automatico dei dati presso la sede operativa, permettendo così un controllo completo dei documenti di viaggio, dei dati quantitativi e qualitativi relativi al servizio erogato. L'obiettivo della **SVAP** è, da sempre, quello di erogare a tutti i cittadini un servizio di qualità. La Società è pertanto stata sempre attenta a recepire le esigenze dell'utenza di modo tale da riuscire, in collaborazione con gli Uffici regionali, a soddisfarne le necessità. La predisposizione e la diffusione della "carta della mobilità" rappresenta quindi una occasione per stabilire un dialogo ed un confronto con l'utenza, permettendoci di effettuare una verifica della qualità del servizio erogato.

A tal proposito si possono riassumere alcuni passi dai quali emerge la diligenza con cui **SVAP** svolge il proprio ruolo di azienda erogatrice di servizio di trasporto pubblico:

- **1994:** attivazione su tutte le linee – urbane ed extraurbane – del sistema computerizzato di bigliettazione;
- **1998:** elaborazione e diffusione della prima edizione della Carta dei Servizi;

- **2005:** introduzione del sistema di localizzazione satellitare degli autobus con tecnologia GPS;
- **2006:** avvio sperimentale del Servizio a Chiamata "Allobus" previsto dal progetto comunitario MobilAlp, disponibile per la zona collinare di Aosta grazie alla collaborazione tra Regione Valle d'Aosta, Comune di Aosta ed i Comuni interessati ovvero Gignod, Saint-Christophe e Sarre;
- **2007:** realizzazione del distributore aziendale di gas metano;
- **2008:** messa a regime del servizio a chiamata "Allobus";
- **2009:** avvio sperimentale e messa a regime del Servizio a chiamata serale e notturno "Allo Nuit";
- **2010:** installazione sui veicoli della flotta di un nuovo e più avanzato sistema di monitoraggio comprendente la localizzazione satellitare, il monitoraggio del servizio con registrazione dei vari eventi, la certificazione dei ritardi e degli anticipi;
- **2012:** integrazione nel sistema GPS della funzione "navigatore satellitare" a disposizione dell'autista, con indicazione delle fermate della linea;
- **2013:** installazione di videocamere su alcuni autobus per monitorare casi di incidente e avvenimenti accidentali (p.es. frenate improvvisate);
- **2021:** messa a regime del Servizio di trasporto disabili.
- Per quanto concerne le certificazioni ISO ossia sotto il punto di vista delle norme a validità internazionale che fanno riferimento ai sistemi di gestione della qualità, la **SVAP** ha ottenuto le seguenti certificazioni:
  - **2001:** ottenimento della certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione Qualità, comprendente anche l'officina meccanica e la carrozzeria, alla Norma UNI EN ISO 9002:1994;
  - **2003:** passaggio alla nuova Norma UNI EN ISO 9001:2000, con conseguimento della relativa certificazione;
  - **2007:** rinnovamento della certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008;
  - **2009:** avvio della predisposizione del Sistema di Gestione Ambientale;
  - **2010:** ottenimento della certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione Ambientale alla Norma UNI EN ISO 14001: 2004;
  - **2019:** ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.



Si ricorda che ogni anno viene svolta una visita di controllo per rinnovare le certificazioni ISO ottenute.

Per quanto concerne il servizio di trasporto pubblico locale, in quanto parte esecutrice del servizio stesso, la **SVAP** deve provvedere a controllare: l'adeguatezza dei mezzi e, nel caso, provvedere alla loro manutenzione; il comportamento del personale; la regolarità del servizio di trasporto, dei servizi di bigliettazione e dell'informazione resa all'utenza. Sono invece di competenza della Pubblica Amministrazione altre caratteristiche principali, tra le quali le linee stesse, il numero di corse, ecc..

La **SVAP** fa tesoro, quest'anno come sempre in passato, delle indagini svolte presso gli utenti del servizio al fine di affrontare con risolutezza le criticità emerse negli anni precedenti, di modo tale da intervenire sia sui processi interni, sia per segnalare alle Amministrazioni locali competenti le richieste relative ai percorsi e alle pensiline, per migliorare l'informazione e le attività collaterali.

## LA CARTA 2023

---

**L**e indagini di Customer Satisfaction che interessano il servizio di trasporto pubblico sulle linee urbane / suburbane ed extraurbane della **SVAP** sono elencate nelle tabelle riportate nelle pagine successive. Ogni anno l'impresa si impegna ad effettuare una indagine statistica avente cadenza annuale con l'obiettivo di misurare la soddisfazione degli utenti. Per quanto riguarda l'indagine svolta nell'anno 2022 sono stati analizzati una varietà di standard oggettivi di servizio che l'azienda si impegna a raggiungere, derivanti sia dalle attese esplicitate da parte degli utenti sia da obiettivi individuati dalla Direzione aziendale. La finalità è comunque sempre quella di cercare di rispondere al meglio alle aspettative dei vari stake holders, i soggetti interessati dalla fornitura di un servizio di trasporto pubblico: i viaggiatori, la committenza pubblica, i soci ed i dipendenti della **SVAP**, i fornitori e l'intera comunità territoriale con la quale l'azienda interagisce.

### I principi fondamentali

In coerenza con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, i principi fondamentali che ispirano le decisioni della **SVAP** sono:

**Eguaglianza.** L'erogazione dei servizi offerti dall'Azienda si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini, senza distinzioni di na-

zionalità, razza, lingua, sesso, religione, reddito e opinioni. Le regole di erogazione dei servizi sono quelle stabilite dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta. L'azienda si adopera affinché possano usufruire del servizio di trasporto pubblico anche i cittadini che abitano in frazioni decentrate e si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti più deboli (anziani, disabili).

**Imparzialità.** I servizi sono resi in modo imparziale, garantendo il rispetto dei principi di obiettività e giustizia, secondo criteri di pura valutazione logistica del trasporto.

**Continuità.** L'azienda è impegnata ad offrire il servizio con continuità, senza interruzioni, nel rispetto degli orari stabiliti.

Qualora, per cause indipendenti dalla volontà dell'azienda, si dovessero verificare irregolarità, la **SVAP** s'impegna ad adottare misure volte ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta.** Sulle tratte servite da più vettori, come ad esempio il percorso Aosta/Sarre, l'utente ha diritto di scegliere il mezzo ritenuto più idoneo alle Sue esigenze.

**Partecipazione.** La società garantisce una informativa completa all'utenza mediante diversi canali, primo fra tutti la distribuzione della presente carta; attraverso il sito internet aziendale ([www.svap.it](http://www.svap.it)), tramite il quale si possono inoltrare suggerimenti e proposte, opinioni e reclami relativi al servizio che la **SVAP** svolge.

L'impresa, conscia della rilevanza della compartecipazione attiva, coopera con una serie di Associazioni dei Consumatori presenti e riconosciute in Valle d'Aosta, sempre allo scopo di migliorare il servizio svolto. Di seguito l'elenco delle Associazioni:

- AVCU
- ADOC
- ADICONSUM
- CODACONS
- CASA DEL CONSUMATORE
- FEDERCONSUMATORI
- CITTADINANZATTIVA

**Efficienza ed efficacia.** La **SVAP** è impegnata ad offrire il massimo del servizio pur nella salvaguardia dell'integrità economica dell'azienda.

### **Gli impegni dell'azienda e il giudizio dei clienti**

Al fine di poter valutare e migliorare la qualità del servizio erogato, la **SVAP** ha individuato, in linea con gli indirizzi predisposti da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri, una serie di indicatori di qualità ai quali far corrispondere precisi livelli di servizio promesso, sia sulla base di valori predefiniti sia sulla base delle

valutazioni e delle aspettative espresse dai clienti. Il grado di soddisfazione dei clienti è stato ottenuto e confrontato con i giudizi precedentemente acquisiti, tramite l'effettuazione delle indagini annuali come sopra descritte. Tale analisi è commissionata ad un soggetto esterno, indipendente rispetto all'azienda di modo tale da garantire l'oggettività dei risultati.

La raccolta dei dati avviene su un campione casuale medio di 500 utenti statisticamente utile della cosiddetta "popolazione" degli utenti rappresentativo delle varie categorie per età, sesso, attività, percorso e motivi del viaggio. È stato quindi somministrato un questionario allo stesso campione di utenti ed è stata effettuata un'intervista telefonica su 100 utenti chiedendo di esprimere un voto per ogni domanda inerente ad ogni singolo fattore di qualità del servizio reso assegnando un punteggio compreso tra 1 e 10, dove 1 rappresenta l'insufficienza/insoddisfazione e il 10 rappresenta l'eccellenza/la massima soddisfazione.

Il giudizio complessivo, che nel questionario attinente all'anno 2021 è pari a 8,30, ha registrato una leggera flessione, pari al 1,25%, registrando un valore pari a 8,18 nel questionario relativo al 2022. Per quanto riguarda la qualità del servizio reso è stato chiesto poi agli utenti oggetto dell'indagine un giudizio sull'utilità delle azioni migliorative: l'indicazione è orientata essenzialmente alla puntualità del servizio e al confort del viaggio, confermando i risultati dell'indagine dell'annualità precedente.

Nella tabella riportata nella pagina che segue sono riportati i dati principali, messi a confronto con i dati degli anni precedenti, e gli impegni assunti dall'azienda. Nella formulazione degli impegni si è tenuto conto dei progetti e delle innovazioni che l'azienda sta perseguendo. Il grado di soddisfazione dell'utenza intervistata è comunque ottimo, perché si attesta ad un valore di 99,55 su 100, mentre per quanto concerne i singoli fattori qualità, il punteggio più basso anche se resta buono, è ancora quello dato dal giudizio sulla frequenza delle corse 98,50 su 100.

**Gli elementi che hanno ottenuto migliori valutazioni sono stati i seguenti:**

- **Accuratezza e ordine: 8,66**
- **Competenza e professionalità: 8,64**
- **Cortesia ed educazione: 8,54**

## FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

(ai sensi DPCM 30 dicembre 1998)

	OBIETTIVI 2020	RILEVAZIONE 2020	RILEVAZIONE 2021	OBIETTIVI 2022	RILEVAZIONE 2022	OBIETTIVI 2023
<b>A. Caratteristiche e regolarità del servizio</b>	7,50	7,83	7,98	7,50	7,80	7,50
<b>B. Sicurezza del viaggio (Safety)</b>	8,00	8,46	8,31	8,00	8,24	8,00
<b>C. Sicurezza personale (Security)</b>	8,00	8,44	8,37	8,20	8,15	8,20
<b>D. Pulizia</b>	7,70	8,37	8,25	7,70	8,16	7,70
<b>E. Confort del viaggio</b>	7,50	8,37	8,25	7,70	7,91	7,70
<b>F. Servizi di bigliettazione</b>	7,80	8,20	8,20	8,00	8,39	8,00
<b>G. Informazioni alla clientela</b>	7,80	8,35	8,26	7,80	8,16	7,80
<b>H. Comportamento del personale (aspetti relazionali)</b>	8,00	8,81	8,74	8,00	8,61	8,00
<b>Giudizio complessivo medio</b>	<b>7,79</b>	<b>8,35</b>	<b>8,30</b>	<b>7,86</b>	<b>8,18</b>	<b>7,86</b>

## CARATTERISTICHE E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

---

• **Qualità percepita: 7,80**

---

• **Obiettivo: 7,50**

---

### **Territorio servito**

La società **SVAP** assicura il servizio di trasporto pubblico nel sub-bacino di Aosta e dei Comuni limitrofi comprendenti i Comuni di Aymavilles, Jovençon, Gressan, Charvensod, Pollein, Brissogne, Sarre, Saint-Christophe, Roisan, Valpelline, Ollomont, Oyace, Bionaz, Quart, Gignod, Cogne, Doues e Saint-Pierre. La rete del trasporto di linea si sviluppa su un percorso di ca. 385 km, a cui si aggiungono circa altri 50 km delle linee in subappalto. La **SVAP**, in aggiunta alle linee urbane ed extraurbane svolge anche il servizio a chiamata "Allo Nuit", raggiungendo quindi ulteriori comuni della Regione: Villeneuve, Nus, Fénis e Saint-Marcel.

### **Distanza tra le fermate**

Le fermate delle linee urbane e suburbane servite dalla **SVAP** sono circa 560 che divengono circa 700 calcolando le fermate delle linee in subappalto.

Le fermate delle rete urbana sono poste in modo tale che gli utenti della città abbiano a disposizione una fermata ad una distanza media di non oltre 200 metri in linea d'aria.

### **Frequenza e regolarità delle corse**

La frequenza delle corse che toccano i vari punti della città e dei comuni con maggiore densità abitativa è buona e permette di garantire la migliore esecuzione possibile del servizio di trasporto.

Il giudizio medio sulla frequenza e regolarità delle corse si mantiene su un buon livello (7.78) Sul sito [www.svap.it](http://www.svap.it) ci sono tutte le linee e gli orari aggiornati costantemente.

## Di seguito l'elenco delle linee SVAP in servizio ordinario:

<b>IDENTIFICAZIONE LINEA</b>	<b>COPERTURA GIORNALIERA (giorni feriali)</b>
<b>1.</b> Aosta / Pollein / Brissogne (Neyran)	<b>6.45-20.10</b>
<b>3.</b> Montan / Bret (Saint-Christophe)	<b>05.00-23.10</b>
<b>4.</b> Variney / Aosta / Charvensod	<b>06.15-18.45</b>
<b>5.</b> Aosta / Aymavilles	<b>06.15-20.15</b>
<b>6.</b> Aosta / Roisan	<b>06.40-20.00</b>
<b>7.</b> Aosta / Sarre / Aosta	<b>06.25-20.45</b>
* tutte le corse arrivano alla fermata clinica di Saint Pierre	
<b>8</b> P.zza Manzetti / P.zza Salvadori / Dip. Trasporti	<b>07.00-19.30</b>
<b>9.</b> Aosta / Sorreley	<b>07.05-19.05</b>
<b>10.</b> Aosta / Pleod / Duvet	<b>07.00-18.45</b>
<b>12.</b> Brissogne / Neyran	<b>06.50-14.45</b>
<b>16.</b> Aosta / Saint-Christophe / Aosta	<b>06.30-20.30</b>
<b>21.</b> Aosta / Olleyes / Chetoz / Aosta	<b>06.35-18.30</b>
<b>29.</b> Saint-Pierre / Villefranche	<b>06.20-20.10</b>
<b>Navetta Verde</b> Cimitero / P.zza Manzetti / Reg.Sogno - Croix Noire	<b>06.45-20.30</b>
<b>Navetta Rossa</b> P.zza Manzetti / Ospedale	<b>07.30-14.00</b>
<b>Aosta / Cogne</b>	<b>06.45-20.30</b>
<b>Aosta / Bionaz</b>	<b>06.45-19.20</b>
<b>Aosta / Doues</b>	<b>06.50-19.15</b>
<b>Aosta / Ollomont</b>	<b>06.45-18.35</b>
<b>Aosta / Pila</b>	<b>06.15-18.45</b>
<b>Cogne urbana</b>	<b>07.15-17.40</b>
<b>14A.</b> Saint-Christophe / Croix Noire / Villair scuole	<b>7.29-13.51</b>
<b>14B.</b> Saint-Christophe / Villair scuole	<b>7.25-13.55</b>
<b>15.</b> Autostazione / I.T.G. / M. Adelaide	<b>7.45-13.31</b>

<b>FREQUENZA GIORNALIERA</b> (giorni feriali)	<b>COPERTURA GIORNALIERA</b> (giorni festivi)	<b>FREQUENZA GIORNALIERA</b> (giorni festivi)
<i>ogni 30'</i>		
<i>ogni 30'</i>	<b>5.29-20.40</b>	<i>ogni ora</i>
<i>ogni ora</i>		
<i>ogni 30' + 1 corsa periodo scolastico (a scuole aperte)</i>		
<i>12 corse + 3 corse periodo scolastico (a scuole aperte)</i>		
<i>11 corse</i>		
<i>ogni ora</i>	<b>07.00-19.30</b> <i>* la linea fa un'interruzione di 30'</i>	<i>ogni ora</i>
<i>8 corse</i>		
<i>6 corse</i>		
<i>4 corse nel periodo scolastico</i> <i>1 corsa periodo non scolastico</i>		
<i>ogni 30'</i>		
<i>5 corse</i>		
<i>2 corse ogni ora</i>		
<i>2 corse ogni ora</i>		
<i>2 corse ogni ora</i>		
<i>10 corse a/r</i>	<b>6.45-20.30</b>	<i>10 corse a/r</i>
<i>5 corse periodo scolastico / 4 corse periodo non scolastico</i>		
<i>6 corse periodo scolastico / 5 corse periodo non scolastico</i>		
<i>5 corse periodo scolastico / 4 corse periodo non scolastico</i>		
<i>5 corse periodo scolastico / 3 corse periodo non scolastico</i>		
<i>4 corse tutto l'anno + 3 corse diverse durante scuole aperte</i>		
<i>2 corse</i>		
<i>2 corse</i>		
<i>2 corse</i>		

Sin dal primo anno di attività, il 1973, la **SVAP** ha sempre assicurato la regolarità e continuità del servizio. Di seguito vi è il numero complessivo degli utenti che nei vari anni ha utilizzato il servizio proposto dall'impresa, ad esclusione dei servizi speciali svolti in occasioni quali la "Foire de Saint-Ours" ovvero l'Adunata nazionale Alpini per citare due esempi:

<b>2013</b> .....	<b>2.128.892</b>
<b>2014</b> .....	<b>1.752.794</b>
<b>2015</b> .....	<b>1.511.599</b>
<b>2016</b> .....	<b>1.405.000</b>
<b>2017</b> .....	<b>1.354.000</b>
<b>2018</b> .....	<b>1.349.320</b>
<b>2019</b> .....	<b>1.342.042</b>
<b>2020</b> .....	<b>1.064.800</b>
<b>2021</b> .....	<b>1.248.788</b>
<b>2022</b> .....	<b>1.202.695</b>

### ***Puntualità e tempi di viaggio***

Il rispetto degli orari delle fermate, sebbene sia di importanza fondamentale, dipende in larga misura da fattori su cui la **SVAP** non ha alcun controllo, come per esempio le condizioni della viabilità, il traffico, le condizioni meteorologiche, eventuali incidenti o chiusure per lavori. Sebbene sia posto massimo impegno nello stilare gli orari delle corse, non esistendo corsie preferenziali, gli autobus spesso subiscono variazioni e rallentamenti nel traffico cittadino. Per questa ragione non sempre è possibile riuscire a rispettare gli orari di passaggio previsti, specie il martedì, giorno di mercato nel Capoluogo regionale. Ultimo fattore è la velocità che, data la natura del servizio offerto, non può essere elevata. In tal senso, la velocità commerciale media nell'ambito del-bacino centro valle nel corso dell'anno 2022 è stata ca. 22 km/h.

### ***Copertura giornaliera***

Come si può vedere dalla tabella riassuntiva, la maggior parte delle corse è attiva nella fascia oraria compresa tra le ore 07.00 e le ore 19.30. Oltre alle normali corse, l'impresa offre anche il servizio a chiamata "Allo Nuit", attivo tra le ore 21.00 e le ore 05.30.

Nei giorni festivi rimangono attive le seguenti linee: linea 3 e linea 8 – che nei giorni festivi effettua il prolungamento fino a Les Iles di Pollein – oltre alla linea extraurbana Aosta/Cogne.



## Standard di qualità

Indicatore	Standard 2022	Obiettivo 2023
Corse non effettuate (imputabili a SVAP)	<1 % di quelle programmate	<1% di quelle programmate
Corse in ritardo* (al capolinea)	<1,5% delle corse programmate	<2% di quelle programmate

\* per ritardo s'intende un tempo di percorrenza superiore al 20% del tempo stabilito per la corsa e comunque quando supera i 10 minuti.

## SICUREZZA DEL VIAGGIO (SAFETY)

**Qualità percepita : 8,24**

**Obiettivo: 8,00**

Tutti i giorni, migliaia di passeggeri utilizzano gli autobus di linea della **SVAP** e la sicurezza è uno degli aspetti fondamentali per l'erogazione del servizio. Di conseguenza, per l'impresa è fondamentale che gli utenti si sentano sicuri a bordo dei mezzi.

### **Modo di guidare degli autisti. Competenza/professionalità**

Gli autisti della **SVAP** dimostrano ogni giorno la loro professionalità al volante, garantendo uno stile di guida che, oltre ad essere confortevole per i passeggeri, trasmette sicurezza agli utenti. A dimostrazione di ciò vi è la statistica dei sinistri stradali che, nel 2022 ammontano a **23**. Di questi, in nessun caso sono state riportate ferite o contusioni. Associando tale dato al numero di passeggeri che nello stesso periodo hanno usufruito dei servizi, più di un milione, emerge che il Trasporto Pubblico è nettamente più sicuro del trasporto privato.

### **Sicurezza degli automezzi**

L'età media del parco autobus adibito a Trasporto Pubblico Locale, a fine 2022, si attesta a **9,54** anni, valore notevolmente inferiore all'anzianità media degli autobus in tutta Italia. Inoltre, circa il 35%

degli automezzi rispetta la normativa antiinquinamento "EURO6". Inoltre, il **50%** dei mezzi in uso è alimentata a metano.

Per quanto attiene ai guasti, grazie all'officina interna ed ai meccanici specializzati, la manutenzione dei mezzi è tale per cui il loro livello di sicurezza in strada è molto elevato.

### **Tempestività d'intervento in caso di guasto o d'incidente**

Qualora si dovesse verificare un inconveniente meccanico ovvero un tale da dover sospendere il servizio ovvero dovesse avere luogo un sinistro stradale, la **SVAP** è in grado di provvedere all'invio di un autobus sostitutivo nel tempo medio di 15 minuti.

### **Incidenti sui mezzi**

Sugli autobus della **SVAP**, la quasi totalità degli incidenti avvengono durante l'ascesa e la discesa degli utenti dai mezzi ed è dovuto, nella maggior parte dei casi, alla mancata osservanza dell'obbligo di tenersi agli appositi sostegni. Oltre alla tutela dei passeggeri, l'impresa si preoccupa della sicurezza di soggetti terzi non trasportati. In tal senso, è premura della **SVAP** che ogni mezzo sia dotato di dispositivi luminosi intermittenti disposti negli angoli ciechi dei mezzi, al fine di segnalare le manovre degli autobus.

### **Standard di qualità**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
Età media mezzi TPL	<b>anni 9,54</b>	<b>anni 9,19</b>
Celerità media di intervento sostitutivo in linea in caso di guasto dell'autobus	<b>&lt; 15 minuti</b>	<b>&lt; 15 minuti</b>
N. feriti a bordo per scivolamenti di viaggiatori	<b>3</b>	<b>3 segnalazioni</b>
N. segnalazioni contusi a bordo di viaggiatori per incidenti	<b>0 segnalazioni</b>	<b>0 segnalazioni</b>
Autobus urbani dotati di segnalatori luminosi posteriori di salita/discesa	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## SICUREZZA DEL VIAGGIO (SECURITY)

**Qualità percepita : 8,15**

**Obiettivo: 8,20**

Sebbene il parametro rilevato per il 2022 sia leggermente al di sotto dell'obiettivo stabilito, lo standard si attesta comunque su giudizi molto buoni per quanto riguarda la sicurezza personale e patrimoniale degli utenti. Si tratta di una statistica molto importante che si attesta su livelli comunque elevati, in gran parte merito del contesto socio-economico della Regione.

### **Sicurezza da furti e borseggi**

Come anticipato, la sicurezza individuale percepita dai passeggeri è elevata e sono rari gli eventi in cui è stata turbata la quiete nel corso dell'anno. Tutti gli oggetti smarriti rinvenuti all'interno degli autobus sono stati depositati e sono custoditi per un anno dalla data del ritrovamento presso la sede centrale di Plan Félinaz, dove i proprietari possono recuperarli.

### **Sicurezza da atti vandalici sui mezzi**

Grazie all'attenzione del personale, al fatto che su alcuni mezzi sono installate videocamere adibite alla sorveglianza e grazie anche al deposito della sede centrale, non sono stati rilevati atti vandalici nel corso dell'anno 2022.

### **Standard di qualità**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
Numero denunce per furti a bordo	Nessuna	<2/1.000.000

## PULIZIA

**Qualità percepita: 8,16**

**Obiettivo: 7,70**

### **Pulizia di autobus e pensiline**

Gli autobus della **SVAP** che effettuano servizi di linea urbana sono dotati di materiali di rivestimento interno che prevengono l'accumulo di sporcizia e che facilitano la pulizia.

Comunque, il lavaggio esterno e la pulizia delle superfici interne avviene con cadenza giornaliera. Viene altresì effettuata, con cadenza almeno bimestrale, la disinfezione completa interna.

La pulizia delle pensiline non è di competenza della **SVAP**.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
Frequenza di pulizia ordinaria sui mezzi	<b>Giornaliera</b>	<b>Giornaliera</b>
Frequenza pulizia radicale e disinfezione sui mezzi	<b>Almeno bimestrale</b>	<b>Almeno bimestrale</b>
Frequenza lavaggio esterno	<b>Giornaliera</b>	<b>Giornaliera</b>
Rispetto standard minimi di pulizia interna ed esterna (entro le ore 9.00)	<b>Sempre</b>	<b>Sempre</b>
Frequenza controlli interni di pulizia su tutte le linee	<b>Bimestrale</b>	<b>Bimestrale</b>

## COMFORT DEL VIAGGIO

**Qualità percepita: 7,91**

**Obiettivo: 7,70**

Il giudizio, sebbene diminuito rispetto all'anno precedente, si attesta su buoni livelli e supera comunque l'obiettivo prefissato.

### **Affollamento**

Il servizio di trasporto pubblico con autobus nel bacino centro valle è organizzato in modo da poter soddisfare la domanda dei cittadini anche nei momenti "di punta". A tal fine sono impiegati autobus dimensionati a seconda della linea servita e la cui capienza è scelta sulla base degli orari più affollati.

### **Accessibilità dei mezzi (altezza gradini, apertura porte)**

Al termine dell'anno 2022 la **SVAP** aveva in dotazione 39 autobus urbani aventi pianale ribassato di modo tale da facilitare l'ascesa e la discesa degli utenti.

### **Confort a bordo (sedili, sostegni, piattaforme)**

#### **Climatizzazione**

Tutti gli autobus, urbani ed extraurbani, sono dotati sia di impianti di climatizzazione che di impianti di riscaldamento.

### **Standard di qualità previsto**

Nella situazione ordinaria nessun passeggero rimane a terra per sovrappollamento degli autobus.

Indicatore	Standard 2022	Obiettivo 2023
Autobus urbani a pianale ribassato	39 su 39	100%
Autobus extraurbani climatizzati	20 su 20	100%

## SERVIZI DI BIGLIETTAZIONE

---

**Qualità percepita: 8,39**

---

**Obiettivo: 8,00**

---

Il giudizio, come ogni anno, risulta sempre elevato.

Nel corso dell'anno 2019 è stato approvato, mediante la Deliberazione della Giunta Regionale n. 7298 del 28 novembre 2019, l'erogazione del contributo per la realizzazione di un nuovo sistema di bigliettazione integrata di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 1548 del 14 novembre 2019. Al più presto, pertanto, si potrà avere a disposizione la più avanzata tecnologia di bigliettazione che dovrebbe soddisfare ancora di più l'utenza del Trasporto Pubblico Locale.

### **Reperimento biglietti a terra**

L'utenza ha la possibilità di acquistare i biglietti di corsa semplice presso 15 punti di vendita, dei quali 9 sono siti in Aosta.

Dal 2014 è possibile anche acquistare e ricaricare le carte valore (porta monete elettronico) presso tre rivenditori siti in Aosta:

- Autostazione, in via G. Carrel, 1;
- Tabaccheria Cannatà, in strada Montagnayes, 12;
- Grumolato Roberto, in via Saint-Martin-de-Corleans, 107.

In alternativa, gli utenti possono recarsi presso la sede centrale della **SVAP** dove sono effettuati gli stessi servizi.

### **Rilascio biglietti a bordo**

I biglietti di corsa semplice possono essere acquistati anche sui mezzi, previa richiesta all'autista.

Per quanto riguarda il servizio "Allo Nuit", la tariffa è da corrispondere sempre direttamente all'autista.

### Varietà dei titoli di viaggio

Gli utenti hanno la scelta tra i seguenti titoli di viaggio:

- Il biglietto di corsa semplice magnetico, utilizzabile solo sulle linee urbane e suburbane. Il costo è di 1,30 Euro e permette la corrispondenza gratuita entro 70 minuti dalla prima convalida. Ciò vale anche per l'andata ed il ritorno sulla stessa linea;
- Il biglietto acquistato a bordo ha un costo pari ad 1,50 Euro sulle linee urbane e suburbane mentre sulle linee extra-urbane ogni tratta ha un costo proporzionale al percorso effettuato. I biglietti acquistati in questo modo non prevedono la corrispondenza.
- Le carte valore (PMT) sono carte non nominative a scalare il cui costo di acquisto è di 5,00 Euro e che possono essere ricaricate con multipli di 10,00 Euro. Utilizzando queste carte, le corse urbane costano 0,95 Euro. Essendo non nominative, possono essere utilizzate da 4 utenti in contemporanea sulle linee urbane e suburbane. Permettono di effettuare la corrispondenza gratuita entro 70 minuti dalla prima convalida ad eccezione della stessa linea – non si può quindi utilizzare per l'andata e per il ritorno.

### TABELLA TIPOLOGIA ABBONAMENTO

	CORSE	COSTO	
URBANO	<b>mensile</b>	50 corse al mese 2 corse al giorno	28 Euro
	<b>settimanale</b>	12 corse alla settimana 2 corse al giorno	8,50 Euro
EXTRAURBANO	<b>mensile</b>	50 corse al mese 2 corse al giorno	60% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo
	<b>mensile ridotto</b>	42 corse (da lunedì a venerdì) 2 corse al giorno	60% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo
	<b>settimanale</b>	12 corse alla settimana 2 corse al giorno	50% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo
	<b>settimanale ridotto</b>	10 corse (da lunedì a venerdì) 2 corse al giorno	45% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo

Sempre con riferimento al portamonete elettronico, mentre sui bus urbani è sufficiente procedere a convalidare la tessera all'uscita, per quanto riguarda le linee extraurbane è necessario che la tessera sia convalidata sia alla salita, sia alla discesa di modo tale da consentire il calcolo della tariffa sulla base della tratta utilizzata. Nel caso di mancata convalida alla discesa, la tariffa applicata sarà calcolata dalla salita sino al fine corsa.

Si ricorda che la tessera non è nominativa, in caso di smarrimento chiunque la trovi potrà utilizzarla.

- La carta nominativa viene emessa esclusivamente a studenti o lavoratori dipendenti previa compilazione degli appositi moduli. Su queste carte è possibile caricare diversi abbonamenti oltre a poter usufruire anche delle funzioni della carta valore. Da diritto a due corse al giorno che, qualora non vengano utilizzate vengono "perse". Consente la corrispondenza entro 70 minuti dalla convalida ma non sulla medesima linea, analogamente a quanto avviene per le carte PMT.

Gli utenti over 65 possono richiedere al Dipartimento Trasporti della Regione il rilascio di una tessera nominativa. Grazie a tale agevolazione, ogni viaggio avrà un costo agevolato in base alla fascia di reddito. Nel caso di accompagnatori ed invalidi, il possesso della carta nominativa over 65 rende gratuiti i viaggi in presenza del possessore della carta.

## Standard di qualità

Indicatore	Standard 2022	Obiettivo 2023
Presenza di rivendite a terra nella città di Aosta	<b>10</b> <i>(oltre sede SVAP)</i>	<b>10</b>
Presenza di rivendite a terra fuori Aosta	<b>5</b>	<b>5</b>
validità biglietto magnetico	<b>70 minuti</b> <i>(compreso ritorno su stessa linea)</i>	<b>70 minuti</b> <i>(compreso ritorno su stessa linea)</i>
Supporto titoli di viaggio	<b>Tessera magnetica e smart card</b> <i>(tessere senza contatto)</i>	<b>Tessera magnetica e smart card</b> <i>(tessere senza contatto)</i>



## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

**Qualità percepita : 8,16**

**Obiettivo: 7,80**

Il giudizio sull'informazione alla clientela è stabile rispetto all'anno precedente.

### **Individuazione percorsi e orari alle fermate**

La **SVAP** si assicura che presso ogni fermata siano indicati gli orari di passaggio degli autobus.

### **Informazioni rilasciate a bordo**

Tutti gli autobus sono dotati di pannelli frontali luminosi che servono ad indicare la linea e la destinazione del mezzo.

### **Reperibilità delle informazioni sul servizio**

Gli orari delle linee ed altre informazioni utili sono reperibili sul sito internet aziendale, il quale viene aggiornato in tempo reale.

### **Standard di qualità**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
N. verde aziendale (da telefono fisso)	<b>Attivo</b>	<b>Attivo</b>
Copertura oraria per informazioni telefoniche	<b>lunedì-venerdì (8/12 - 14/18)</b>	<b>lunedì-venerdì (8/12 - 14/18)</b>
Tempo medio Attesa telefoniche	<b>40"</b>	<b>40"</b>
Presenza orari aggiornati alle fermate	<b>Sempre</b>	<b>Sempre</b>
Tempestività Aggiornamento	<b>Entro 5 giorni lavorativi</b>	<b>Entro 5 giorni lavorativi</b>
Sito web <a href="http://www.svap.it">www.svap.it</a>	<b>Attivo</b>	<b>Attivo</b>

Anche di questa carta sarà assicurata ampia diffusione e possibilità di consultazione.

La **SVAP**, dal 2022, ha provveduto ad attivare un canale Telegram a cui si può accedere liberamente e che contiene informazioni in tempo reale attinenti a variazioni di orari e di percorsi.

## COMPORAMENTO DEL PERSONALE

---

**Qualità percepita : 8,61**

---

**Obiettivo: 8,00**

---

Il gradimento del comportamento del personale dipendente continua a mantenersi stabile su valori molto buoni e testimonia la grande professionalità dei collaboratori della **SVAP**.

### **Cortesìa e disponibilità del personale**

Il personale di servizio è tenuto a trattare tutti gli utenti con rispetto, cortesia e prontezza, agevolandoli qualora possibile ed informandoli dei loro diritti e dei loro doveri.

### **Presentabilità (ordine, accuratezza) del personale**

Il personale di servizio è tenuto a prestare attenzione alla cura personale. L'uniforme deve essere mantenuta pulita ed in ordine. Gli autisti possono utilizzare il cellulare solo per motivi lavorativi ed a veicolo fermo.

Sugli autobus è fatto divieto di fumare e tale obbligo è valido sia per gli utenti che per i collaboratori della **SVAP**.

Ogni autista è anche obbligato ad indossare il tesserino di riconoscimento personale.

### **Riconoscibilità del personale**

Coerentemente con gli obblighi stabiliti dal Codice di Comportamento dei dipendenti che svolgono servizi pubblici, il personale viaggiante della **SVAP** è dotato di un cartellino riportante i seguenti dati del dipendente: fotografia, nome e cognome. Come anticipato, il tesserino deve essere sempre indossato dai dipendenti in servizio.

### **Competenza e professionalità**

Il personale in servizio deve sempre essere professionale e competente, fornendo informazioni agli utenti se necessario. A tal fine, la **SVAP** si assicura che gli autisti seguano corsi di aggiornamento con regolarità.

## **I SERVIZI DI NOLEGGIO**

---

La **SVAP** svolge principalmente il servizio di Trasporto Pubblico Locale. Questo ha consentito, nel corso del tempo, di acquisire le competenze, il personale ed i mezzi per riuscire ad offrire anche il servizio di noleggio con conducente.

Tale servizio era stato sospeso durante l'emergenza sanitaria Covid19 ma già sul finire del 2021 ha ripreso a funzionare.

Oltre al noleggio con conducente di autobus, la **SVAP** offre anche il servizio di noleggio con conducente di auto da cerimonia, servizio che riscuote discreto interesse.

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

---

Il risultato della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi del Trasporto Pubblico Locale del bacino del "centro valle" è stato davvero buono, riconfermando i dati dell'anno 2022. Non di meno, la **SVAP** infonde sempre il massimo impegno a migliorarsi in tutti gli ambiti indipendentemente dai punteggi ottenuti.

Come anche per l'anno 2022, le richieste degli utenti sono indirizzate sull'aumento del numero delle corse e sul miglioramento della puntualità del servizio.

## DIRITTI E DOVERI

---

### IL CONDUCENTE

- Indossa gli indumenti previsti dalle disposizioni aziendali.
- Espone il cartellino personale di riconoscimento.
- Non fuma a bordo dei mezzi.
- Non legge durante la guida.
- Non utilizza, apparecchi radiotelefonici durante la guida.
- Rispetta gli orari, compatibilmente con il traffico.
- È attento alle esigenze del cliente, cercando di assecondarne le richieste, purché non pregiudichino la sicurezza e la regolarità del servizio.
- Agevola la salita dei passeggeri, prestando attenzione all'apertura e chiusura delle porte .

### DIRITTI DEI VIAGGIATORI

#### ***I viaggiatori hanno diritto a:***

- Sicurezza e tranquillità di viaggio.
- Continuità e certezza del servizio.
- Pubblicazione tempestiva e comoda reperibilità degli orari.
- Facile accesso alle informazioni sulle modalità di viaggio (orari, tariffe, ecc..).
- Rispetto degli orari, compatibilmente con le condizioni di traffico.
- Riconoscibilità del personale.
- Rispetto del divieto di fumo.
- Facile accesso alla procedura per avanzare suggerimenti e reclami.

### DOVERI DEI VIAGGIATORI

#### ***Il viaggiatore è tenuto a rispettare i seguenti doveri:***

- Munirsi di regolare titolo di viaggio e convalidarlo, oppure acquistarlo direttamente a bordo (nel caso spec. nell'utilizzo di banconote di grosso taglio, l'autista potrebbe essere sprovvisto di resto: in tal caso è possibile recarsi in Azienda). Conservare il titolo di viaggio per l'intera durata del viaggio.
- All'arrivo dell'autobus alle fermate, segnalare con la mano che si desidera salire.
- Non occupare più di un posto a sedere.
- Non imbrattare o danneggiare i veicoli.

- Prenotare la fermata utilizzando l'apposito pulsante.
- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disabili.
- Non fumare.
- Non disturbare le altre persone.
- Rivolgersi al personale con correttezza ed educazione.
- Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi.
- Non utilizzare dispositivi di emergenza, se non in caso di grave necessità.
- Se viaggia in piedi, si consiglia di sorreggersi alle apposite maniglie o mancorrenti.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

---

Ogni cliente/utente ha la possibilità di inoltrare alla **SVAP** comunicazioni, segnalazioni, istanze, indirizzandole alla Direzione, e precisando, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, nel caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

Il reclamo, ovvero la segnalazione d'irregolarità o rimostranze, può essere presentato alla **SVAP** sotto forma:

- *scritta* a **SVAP S.r.l. - Plan Felinaz 5 11020 Charvensod (AO)**
- telefonica al n. **0165 41125**
- *orale* presentandosi di persona presso la sede di **CHARVENSOD, Plan Felinaz, 5**
- via fax al n. **0165 32966**
- via e.mail all'indirizzo **direzione@svap.it**
- via sito web **www.svap.it** compilando l'apposito modulo predisposto.

Al momento della presentazione del reclamo, la Direzione comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine ed i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

La **SVAP** riferirà al cliente nel più breve tempo possibile e in ogni caso entro 30 giorni.

## **NORME REGIONALI D'INTERESSE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO DI LINEA**

**(Dalla legge regionale 1° settembre 1997, n. 29)**

### **Art.23 (Bagagli e colli)**

1. Sui servizi di linea, oltre al bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm. 50 x 30 x 15, è ammesso il trasporto gratuito di una valigia o di uno zaino collocabili nell'apposito vano bagagli. Qualora il bagaglio venga consegnato al vettore, in caso di smarrimento o danneggiamento, questi ne risponde nei limiti di quanto previsto dalla legge 22 agosto 1985, n. 450.

.... omissis...

### **Altre norme relative all'utilizzo ai servizi di TPL:**

- Il trasporto dei bambini con età inferiore ai 6 anni, con o senza passeggino aperto o chiuso, è GRATUITO a condizione che ogni bambino sia accompagnato da una persona adulta pagante.
- È consentito il trasporto delle biciclette a bordo degli autobus a condizione che non si arrechi disagio agli altri passeggeri, dietro pagamento del biglietto ed in numero non superiore a 2 per veicolo. Sulle linee extraurbane è obbligatorio effettuare il percorso da capolinea a capolinea.

### **Art. 30 (Trasporto animali)**

1. Sui servizi di linea è ammesso il trasporto gratuito di animali da compagnia di piccola taglia, secondo i regolamenti di esercizio emanati dalle aziende concessionarie.

Sinteticamente si può dire che tutti i cani sono ammessi a salire in vettura purché siano tenuti in modo da non sporcare e da non arrecare disturbo o ingombro per gli altri passeggeri.

I cani di taglia piccola, se tenuti in braccio, possono viaggiare senza pagare il biglietto. I cani di taglia media e/o grossa possono viaggiare dietro pagamento del biglietto. Tutti i cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola.

Il trasporto di animali può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus ed in genere non sono ammessi più di due-quattro cani per vettura.

I cani guida per non vedenti sono sempre ammessi gratuitamente.



# SVAP

**S.R.L. a S.U.**

*Plan Felinaz, 5*

*11020 Charvensod (AO)*

*Tel. 0165 41125*

*Fax. 0165 32966*

*E-mail: [direzione@svap.it](mailto:direzione@svap.it)*

*Web: [www.svap.it](http://www.svap.it)*



ISO 14001

BUREAU VERITAS  
Certification



ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



MOD A0723.05 REV 05 DEL 3 MAGGIO 2023

