



S.R.L. a S.U.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2025

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



Nel corso dell'anno 2024 è stato implementato il nuovo sistema di bigliettazione entrato in funzione negli ultimi mesi dell'anno 2023. Questo rappresenta un importante traguardo raggiunto dopo anni di impegno e sforzi congiunti da parte della Regione Autonoma Valle d'Aosta e delle aziende del trasporto pubblico locale valdostano. Il sistema è ora operativo in tutto il territorio regionale, con l'obiettivo di semplificare ed incoraggiare l'uso dei mezzi pubblici.

Oltre al nuovo sistema di bigliettazione, il 1° gennaio 2024 vi è stata una ulteriore variazione rilevante: è entrato in vigore l'aggiornamento delle tariffe riguardante l'intero sistema.

NUOVO SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE

Il nuovo sistema di bigliettazione, evoluzione del sistema precedente, è operativo su tutto il territorio e l'implementazione principale è la sua informatizzazione. Rimangono ferme le tradizionali modalità di acquisto dei titoli di viaggio:

- L'acquisto del biglietto di corsa semplice direttamente a bordo dei mezzi;
- L'acquisto del biglietto di corsa semplice presso i rivenditori autorizzati;
- L'utilizzo della carta valore fisica (PMT) non nominativa;
- L'utilizzo dell'abbonamento tramite carta fisica nominativa.

A queste modalità ora si affianca un'apposita applicazione, #vda-transports, che consente la generazione di carte valore (PMT) virtuali e abbonamenti nominativi virtuali. Questo elimina la necessità di possedere un mezzo di pagamento fisico e permette il pagamento elettronico dei titoli di viaggio. È ora inoltre possibile associare all'applicazione i supporti - fisici o informatici - dei propri familiari di modo da facilitare la ricarica e l'utilizzo.

In concomitanza con l'entrata in vigore delle nuove tariffe è stata introdotta una nuova tipologia di abbonamento, denominato "Special 20", acquistabile da tutti i residenti in Valle d'Aosta, e che consente l'utilizzo illimitato di tutti gli autobus del TPL Regionale per un mese.

Il nuovo sistema di bigliettazione ha anche apportato un cambiamento nella procedura di iscrizione per gli abbonamenti nominativi. Le iscrizioni devono ora avvenire tramite la piattaforma online all'indirizzo <https://vda-abbonati.sitvallee.it>, dove è possibile inserire i propri dati e la documentazione specifica per l'abbonamento richiesto.

Una volta completata l'iscrizione, gli utenti possono richiedere la stampa della tessera fisica oppure associare l'applicazione al proprio codice fiscale per generare una tessera nominativa virtuale.

COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La 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 19 linee fra urbane e sub-urbane e 5 extraurbane. Inoltre, le seguenti linee sono state affidate in subappalto: Aosta/Gignod, 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 un'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 rimessaggio. 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 della **SVAP** è composta da 65 autobus tra i quali

vi sono anche 3 mezzi di categoria "Gran Turismo". Consapevole dell'impatto ambientale intrinseco nel settore degli autotrasporti, la **SVAP** ha iniziato nel 2007 a utilizzare autobus alimentati a metano, grazie al finanziamento della Regione Valle d'Aosta, per ridurre le proprie emissioni di CO2 e di rumore. A tal fine, si segnala che la **SVAP** ha indetto una gara di appalto per una fornitura di due autobus elettrici, di cui il primo mezzo è stato consegnato a dicembre 2024 ed è entrato in servizio a gennaio 2025. Tale fornitura è stata resa possibile grazie al contributo stabilito dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – missione 2 – rivoluzione verde e transizione ecologica – componente 2 – transizione energetica e mobilità sostenibile – ambito di intervento M2C2.4: sviluppare un trasporto locale più sostenibile. Tale contributo, destinato al Comune di Aosta, è stato utilizzato mediante una convenzione stipulata tra l'impresa, il Comune e la Regione Autonoma.

Particolare attenzione viene prestata dalla **SVAP** affinché gli autobus siano accessibili a tutti. Per questa ragione, da svariati anni, particolare attenzione viene posta in tal senso all'acquisto di nuovi mezzi da inserire nella flotta aziendale.

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 2024. 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 "Allô 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 “*Allô Bus*” 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 ovestrosia Gignod, Saint-Christophe e Sarre;
- **2007:** realizzazione del distributore aziendale di gas metano;
- **2008:** messa a regime del servizio a chiamata “*Allô Bus*”;
- **2009:** avvio sperimentale e messa a regime del Servizio a chiamata serale e notturno “*Allô 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 dash cam su alcuni autobus per monitorare casi di incidente e avvenimenti accidentali (p.es. frenate improvvise);
- **2021:** messa a regime del Servizio di trasporto disabili;
- **2023:** entrata in funzione del nuovo sistema regionale di bigliettazione;
- **2024:** implementazione e messa a regime del nuovo sistema regionale di bigliettazione.

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 2025

Le 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 2024 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 nazionalità, 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 tra cui ci sono: la distribuzione della presente carta; il sito internet aziendale (www.svap.it), tramite il quale si possono inoltrare suggerimenti e proposte, opinioni e reclami relativi al servizio che la **SVAP** svolge; l'applicazione #vdatransports e le paline presenti alle fermate che recano gli orari delle linee. 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:

- ADICUNSUM VALLE D'AOSTA; • AVCU VALLE D'AOSTA;
- ADOC VALLE D'AOSTA; • CODACONS VALLE D'AOSTA;
- FEDERCONSUMATORI VALLE D'AOSTA.

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 è avvenuta raggiungendo mediante la somministrazione di interviste sia frontali (face-to-face), sia mediante interviste telefoniche. In tal senso, si evidenzia che per l'indagine relativa all'anno 2024 si è scelto un partner che ha utilizzato mezzi tecnologici avanzati: si è scelto di impiegare tecnologie ICT per la conduzione dell'indagine ovvero si è stato utilizzato un apposito applicativo dedicato alla conduzione di indagini statistiche nel settore dei trasporti. Inoltre, per quanto invece riguarda le indagini telefoniche,

le stesse sono state gestite con la tecnica CATI (computer-assisted telephone interviewing). Nel periodo dell'indagine sono stati realizzati 935 contatti che hanno generato 406 interviste frontali e 50 interviste telefoniche e, data anche la numerosità dei questionari compilati, è stato raggiunto un livello di confidenza del 95% con un errore statistico inferiore al 4,7%.

Nel dettaglio, il campione statistico è composto da persone residenti nel bacino territoriale di riferimento, limitando l'indagine ai soli soggetti che si sono dichiarati utilizzatori del TPL di competenza della **SVAP**, di età superiore a 13 anni, senza distinzioni di nessun tipo come per esempio di genere, di età, di estrazione sociale, di religione e di credo politico.

I questionari utilizzati sono volti ad ottenere 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 degli utenti per l'anno 2024 è positivo, raggiungendo un valore pari a 8,01, in leggero calo rispetto all'8,52 ottenuto dall'indagine condotta l'anno precedente.

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 97,85 su 100, mentre per quanto concerne i singoli fattori qualità, il punteggio più basso - anche se resta buono - è ancora quello dato dal giudizio sull'accessibilità delle corse, che ha ottenuto un punteggio pari a 98,30 su 100.

Gli elementi che hanno ottenuto miglior valutazioni sono stati i seguenti:

- **Comportamento del personale: 8,17**
- **Caratteristiche e regolarità del servizio: 8,05**
- **Informazioni alla clientela: 8,04**

FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

(ai sensi DPCM 30 dicembre 1998)

	RILEVAZIONE 2022	OBIETTIVI 2023	RILEVAZIONE 2023	OBIETTIVI 2024	RILEVAZIONE 2024	OBIETTIVI 2025
A. Caratteristiche e regolarità del servizio	7,80	7,50	8,24	8,00	8,05	8,00
B. Sicurezza del viaggio (Safety)	8,24	8,00	8,61	8,50	7,91	8,50
C. Sicurezza personale (Security)	8,15	8,20	8,55	8,50	7,95	8,50
D. Pulizia	8,16	7,70	8,51	8,00	8,03	8,00
E. Confort del viaggio	7,91	7,70	8,37	8,00	7,99	8,00
F. Servizi di bigliettazione	8,39	8,00	8,78	8,50	7,95	8,50
G. Informazioni alla clientela	8,16	7,80	8,45	8,00	8,04	8,00
H. Comportamento del personale (aspetti relazionali)	8,61	8,00	8,89	8,50	8,17	8,50
Giudizio complessivo medio	8,18	7,86	8,55	8,25	8,01	8,25

CARATTERISTICHE E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

• **Qualità percepita: 8,05**

• **Obiettivo: 8,00**

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 "*Allô 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 ha visto un decremento, passando dal 8,24 dell'anno precedente all'8,05 dell'anno in corso. Uno scarto così ridotto può essere, in larga parte, ricondotto alle nuove metodologie di indagine utilizzate. Ad esempio, la differenza può essere attribuita alla diversa modalità di come sono stati posti i quesiti oppure anche ad una diversa distribuzione locale o temporale nella distribuzione dei questionari. Ciò posto, è anche vero che nel corso dell'anno 2024 abbiamo assistito ad un numero elevato di cantieri e conseguenti variazioni di percorso, altro fattore che può essere stato incisivo su tale valutazione da parte dell'utenza.

Sul sito www.svap.it ci sono tutte le linee e gli orari aggiornati costantemente.

IDENTIFICAZIONE LINEA

COPERTURA GIORNALIERA (giorni feriali)

1. Aosta / Pollein / Brissogne (Neyran)	6.45-20.10
3. Montan / Bret (Saint-Christophe)	05.00-23.10
4. Variney / Aosta / Charvensod	06.15-18.45
5. Aosta / Aymavilles	06.15-20.15
6. Aosta / Roisan	06.30-20.30
7. Aosta / Sarre / Aosta*	06.25-20.45
* tutte le corse arrivano alla fermata Clinica di Saint-Pierre	
8 P.zza Manzetti / P.zza Salvadori / Dip. Trasporti	07.00-19.30
9. Aosta / Sorreley	07.00-19.05
10. Aosta / Pleod / Duvet	07.00-18.45
12. Brissogne / Neyran	06.50-14.45
16. Aosta / Saint-Christophe / Aosta	06.30-20.30
21. Aosta / Olleyes / Chetoz / Aosta	06.35-18.30
29. Saint-Pierre / Villefranche	06.00-20.10
Navetta Verde Cimitero/P.zza Manzetti/Reg.Sogno/Croix Noire	06.30-20.30
Navetta Rossa P.zza Manzetti / Ospedale	07.30-14.00
Aosta / Cogne	06.45-20.30
Aosta / Bionaz	06.43-19.20
Aosta / Doues	06.50-19.15
Aosta / Ollomont	06.45-18.35
Aosta / Pila	06.15-18.45
Cogne urbana	07.15-17.40
15. Autostazione / I.T.G. / M. Adelaide	07.45-13.31
14A. St-Christophe / Croix Noire / Villair scuole	07.29-13.51
14B. St-Christophe / Villair scuole	07.25-13.55

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

FREQUENZA GIORNALIERA (giorni feriali)	COPERTURA GIORNALIERA (giorni festivi)	FREQUENZA GIORNALIERA (giorni festivi)
<i>ogni 30'</i>		
<i>ogni 20'</i>	5.59-20.40	<i>ogni ora</i>
<i>ogni ora</i>		
<i>ogni 30' + 1 corsa A/R periodo scolastico (a scuole aperte)</i>		
<i>12 corse + 3 corse A/R periodo scolastico (a scuole aperte)</i>		
<i>11 corse</i>		
<i>ogni ora</i> <i>* la linea si interrompe dalle 10.33 alle 11.03</i>	07.00-19.30	<i>ogni ora</i> <i>* la linea si interrompe dalle 10.33 alle 11.03</i>
<i>8 corse</i>		
<i>6 corse</i>		
<i>3 corse A/R + 4 corse periodo scolastico 1 corsa A/R periodo non scolastico</i>		
<i>ogni 30'</i>		
<i>5 corse</i>		
<i>1 corsa ogni 25'</i>		
<i>1 corsa ogni 15'</i>		
<i>1 corsa ogni 15'</i>		
<i>10 corse A/R</i>	6.45-20.30	<i>6 corse A/R</i>
<i>5 corse periodo scolastico / 4 corse periodo non scolastico</i>		
<i>6 corse</i>		
<i>4 corse A/R periodo scolastico</i>	6.55-18.35	<i>5 corse A/R periodo estivo</i>
<i>4 corse</i>		
<i>4 corse periodo non scolastico / 10 corse periodo scolastico 15 corse intensificazione luglio-agosto Linea diretta Valnontey 23 corse 1 ogni 30' luglio-agosto</i>		
<i>2 corse a scuole aperte</i>		
<i>2 corse a scuole aperte</i>		
<i>2 corse a scuole aperte</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 paganti 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:

2013	2.128.892
2014	1.752.794
2015	1.511.599
2016	1.405.000
2017	1.354.000
2018	1.349.320
2019	1.342.042
2020	1.064.800
2021	1.248.788
2022	1.202.695
2024	1.469.911

Per quanto riguarda i dati dell'anno 2023, si segnala che nel mese di settembre ha avuto luogo il cambio dei sistemi di bigliettazione, il quale ha reso necessaria l'istituzione di un periodo di gratuità del trasporto pubblico locale durante il quale non è stato possibile rilevare i dati. Ciò posto, da gennaio fino agli inizi di settembre il numero di utenti paganti che ha utilizzato il servizio si attesta su circa 800.000.

Puntualità e tempi di viaggio

Il rispetto degli orari delle fermate, aspetto di importanza fondamentale per un servizio di trasporto, 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 2024 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 prenotazione "Allò 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 oltre alla linee extraurbane Aosta/Cogne ed Aosta/Ollomont.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2024	Obiettivo 2025
Corse non effettuate (imputabili a SVAP)	< 1 % di quelle programmate	< 1% di quelle programmate
Corse in ritardo* (al capolinea)	< 1,5% delle corse programmate	< 1,5% 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 : 7,91

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. Il valore, in diminuzione rispetto all'anno 2023, in cui si attestava su un valore pari a 8,61. Tale decremento può essere ricondotto al fisiologico turnover di personale, con l'uscita di figure storiche con elevata esperienza che sono state sostituite da nuovi autisti più giovani, i quali stanno gradualmente acquisendo la professionalità richiesta per affrontare con sicurezza strade strette, tortuose e trafficate, dove l'abilità acquisita nel tempo fa la differenza.

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 2024 ammontano a 37. 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 2024, si attesta sugli 11 anni circa, valore notevolmente inferiore all'anzianità media degli autobus in tutta Italia. Inoltre, circa il 60% degli auto-

mezzi rispetta la normativa antiinquinamento "EURO6" o successiva. Si segnala che a partire dall'anno 2024 la **SVAP** ha iniziato una operazione di ammodernamento della flotta, svolta anche in ottica di sostenibilità aziendale, che prevede l'introduzione di veicoli elettrici all'interno del parco rotabile.

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 di 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

Indicatore	Standard 2024	Obiettivo 205
Età media mezzi TPL	anni 11,00	anni 10,00
Celerità media di intervento sostitutivo in linea in caso di guasto dell'autobus	< 15 minuti	< 15 minuti
N. feriti a bordo per scivolamenti di viaggiatori	7 segnalazioni	< 4/1.000.000
N. segnalazioni contusi a bordo di viaggiatori per incidenti	0 segnalazioni	0 segnalazioni
Autobus urbani dotati di segnalatori luminosi posteriori di salita/discesa	100%	100%

SICUREZZA DEL VIAGGIO (SECURITY)

Qualità percepita: 7,95

Obiettivo: 8,20

Il parametro rilevato per il 2024 è leggermente peggiorato rispetto all'anno precedente, in cui si attestava sull'8,55. Lo standard si attesta quindi 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 2024.

Inoltre, si segnala che nel corso del 2024 il Comune di Aosta ha avviato il progetto denominato "Coincidenze d'Artista", volto alla riqualificazione urbana e alla prevenzione degli atti vandalici su beni pubblici e privati. La **SVAP** partecipa a questa iniziativa: uno dei mezzi impiegati per le corse urbane è stato decorato con serigrafie tratte da opere dell'artista valdostano Franco Balan, con l'obiettivo di promuovere il decoro urbano e contrastare il vandalismo.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2024	Obiettivo 2025
Numero denunce per furti a bordo	Nessuna	<2/1.000.000

PULIZIA

Qualità percepita: 8,03

Obiettivo: 7,70

Pulizia di autobus e pensiline

Gli autobus della **SVAP** che effettuano servizi di linea 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**.

Indicatore	Standard 2024	Obiettivo 2025
Frequenza di pulizia ordinaria sui mezzi	Giornaliera	Giornaliera
Frequenza pulizia radicale e disinfezione sui mezzi	Almeno bimestrale	Almeno bimestrale
Frequenza lavaggio esterno	Giornaliera	Giornaliera
Rispetto standard minimi di pulizia interna ed esterna (entro le ore 9.00)	Sempre	Sempre
Frequenza controlli interni di pulizia su tutte le linee	Bimestrale	Bimestrale

COMFORT DEL VIAGGIO

Qualità percepita: 7,99

Obiettivo: 7,70

Il parametro ha subito un leggero decremento rispetto all'anno precedente, in cui si era registrato un valore pari a 8,37. Tale decremento è probabilmente dovuto all'età dei veicoli ed è una delle ragioni per le quali l'impresa ha deciso di procedere con l'ammodernamento della flotta.

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 2024 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 2024	Obiettivo 2025
Autobus urbani a pianale ribassato	39 su 39	100%
Autobus extraurbani climatizzati	20 su 20	100%

SERVIZI DI BIGLIETTAZIONE

Qualità percepita: 7,95

Obiettivo: 8,00

Sebbene il giudizio risulti elevato, si è registrato un calo rispetto all'anno precedente, in cui il parametro era pari a 8,78. Tale diminuzione è in larga parte derivato dal momentaneo disagio causato all'utenza dal cambio di sistemi di bigliettazione a cui l'utenza era abituata dato che il precedente sistema era in funzione da ben oltre 20 anni.

Si segnala infatti che 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. Come anticipato nell'introduzione di questa Carta della Mobilità, tale sistema è stato avviato sul finire dell'anno 2023 ed è entrato a pieno regime nell'anno 2024.

Reperimento biglietti a terra

Attualmente, con l'introduzione del nuovo sistema di bigliettazione, i viaggiatori hanno diverse opzioni per l'acquisto dei biglietti. Possono recarsi presso la sede della **SVAP** o presso l'Autostazione di Aosta, oppure utilizzare l'applicazione #vdatransports. È possibile ricaricare sia le carte fisiche che le carte virtuali sia presso gli stessi punti fisici che mediante l'apposita applicazione tramite pagamento elettronico.

Rilascio biglietti a bordo

È possibile pagare la corsa direttamente a bordo mezzo, sia in contanti che con carta di credito/debito.

Per quanto riguarda il servizio "Allô 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. Può essere acquistato a terra o mediante l'applicazione, è utilizzabile sia sulle linee urbane e suburbane che sulle linee extraurbane. Il costo, per le linee urbane e suburbane è di 1,50 Euro mentre per le linee extraurbane il costo è variabile sulla base percorso effettuato. Il biglietto di corsa semplice Urbano/Suburbano permette la corrispondenza gratuita entro 70 minuti dalla prima convalida. Con questa tipologia di biglietto è anche possibile effettuare una andata ed un ritorno entro i 70 minuti.
- Il biglietto acquistato a bordo. Tale titolo di viaggio ha un costo pari a

2,00 Euro per quanto riguarda le linee urbane e suburbane mentre per le linee extra-urbane ogni tratta ha un costo proporzionale al percorso effettuato. I biglietti acquistati in questo modo non prevedono la corrispondenza e sono validi per la sola corsa su cui sono stati acquistati.

- Le carte valore. Sono carte non nominative a scalare che possono essere fisiche oppure virtuali. Nel caso di tessere fisiche, il costo di acquisto è di 5,00 Euro. Le tessere virtuali possono essere create sull'applicazione #vdatransports in modo gratuito. Utilizzando queste carte, le corse urbane costano 1,10 Euro mentre le corse extra-urbane hanno un costo variabile in funzione della lunghezza della tratta. Essendo tessere 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 la corrispondenza per l'andata e per il ritorno.

Sempre con riferimento al portamonete elettronico, mentre sui bus urbani e suburbani è sufficiente procedere a convalidare la tessera alla salita, 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, riconoscendo all'utente uno sconto del 22%. Nel caso di mancata convalida alla discesa, la tariffa applicata sarà calcolata dalla salita sino al capolinea a prezzo pieno.

	CORSE	COSTO	
URBANO	<i>mensile</i>	50 corse al mese 2 corse al giorno	32,00 Euro
	<i>settimanale</i>	12 corse alla settimana 2 corse al giorno	10,00 Euro
EXTRAURBANO	<i>mensile</i>	50 corse al mese 2 corse al giorno	60% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo
	<i>mensile ridotto</i>	42 corse (da lunedì a venerdì) 2 corse al giorno	60% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo
	<i>settimanale</i>	12 corse alla settimana 2 corse al giorno	50% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo
	<i>settimanale ridotto</i>	10 corse (da lunedì a venerdì) 2 corse al giorno	45% di sconto sul prezzo della tariffa extraurbana a bordo

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

- Abbonamenti per studenti e lavoratori dipendenti. Sono tessere che possono essere fisiche oppure virtuali. Nel primo caso il costo di acquisto è pari a 5,00 Euro, mentre la creazione della tessera virtuale sull'applicazione #vdatransports è gratuita. Tali carte sono rilasciate dalle Aziende solo a studenti ed a lavoratori dipendenti a seguito della registrazione sul portale vda-abbonati.sitvallee. Su queste carte è possibile caricare gli abbonamenti e possono essere usate anche come carta valore.
- **Gli abbonamenti** rilasciati a studenti e lavoratori dipendenti, sia riguardanti le linee urbane e suburbane che riguardanti le linee extraurbane danno diritto a due corse al giorno che, qualora non vengano utilizzate, vengono "perse". Sulle linee urbane e suburbane consentono inoltre la corrispondenza entro 70 minuti dalla convalida ma non sulla medesima linea, analogamente a quanto avviene per le carte PMT.
- **La "special 20"** è un prodotto di libera circolazione che può essere richiesto da tutti i residenti in Valle d'Aosta. Consente di utilizzare tutti gli autobus del Trasporto Pubblico Locale valdostano in modo illimitato per la durata di un mese a partire dal primo utilizzo. Il diritto a questo prodotto è stato esteso anche a studenti universitari, medici in formazione specialistica e ricercatori non residenti in Valle d'Aosta.
- Per quanto attiene alle carte nominative riservate alle categorie protette, gli utenti devono rivolgersi al Dipartimento Regionale dei Trasporti.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2024	Obiettivo 2025
Presenza di rivendite a terra nella città di Aosta	1	10
Presenza di rivendite a terra fuori Aosta	1	5
validità biglietto urbano e suburbano acquistato a terra	70 minuti (compreso ritorno su stessa linea)	70 minuti (compreso ritorno su stessa linea)
Supporto titoli di viaggio	Biglietto cartaceo, smart card, app, carta di credito/debito	Biglietto cartaceo, smart card, app, carta di credito/debito

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Qualità percepita: 8,04

Obiettivo: 7,80

Il giudizio sull'informazione alla clientela è leggermente peggiorato rispetto all'anno precedente, dove era stato registrato un valore pari a 8,45. Tale fattore è in parte dovuto al nuovo sistema di bigliettazione, che nel suo primo anno di attività ha richiesto agli utenti in possesso di tessere nominative di effettuare nuovamente l'iscrizione al portale regionale.

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

Indicatore	Standard 2024	Obiettivo 2025
N. aziendale	Attivo	Attivo
Copertura oraria per informazioni telefoniche	lunedì-venerdì (8/12 - 14/18)	lunedì-venerdì (8/12 - 14/18)
Tempo medio attesa telefonica	40"	40"
Presenza orari sempre aggiornati alle fermate	Sempre	Sempre
Tempestività aggiornamento	Entro 5 giorni lavorativi	Entro 5 giorni lavorativi
Sito web istituzionale	Attivo	Attivo

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: 8,17

Obiettivo: 8,00

Il gradimento del comportamento del personale dipendente risulta leggermente diminuito rispetto all'anno 2023, in cui si era registrato un valore pari a 8,89. Non di meno, il valore risulta comunque elevato, a testimonianza della grande professionalità dei collaboratori della **SVAP**. Il decremento di tale valore può essere dovuto al turnover del personale effettuato descritto nel paragrafo relativo alla sicurezza del viaggio ed è probabilmente imputabile al fatto che i nuovi autisti devono maturare l'esperienza che avevano le figure che hanno sostituito.

Cortesia 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.

Riconoscimento 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.

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 2024.

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 2024, le richieste degli utenti sono indirizzate sull'aumento del numero delle corse e sul miglioramento della puntualità del servizio oltre che sul comfort del viaggio, fattore su cui si sta già lavorando con il rinnovo della flotta.

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 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

Web: www.svap.it



ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification



ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



MOD A0723.03 REV 02 DEL MAGGIO 2025

