



Società Valdostana Autoservizi Pubblici
Società Cooperativa

CARTA DELLA MOBILITÀ 2022



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

L'anno 2022 è iniziato con un graduale ritorno alla normalità a seguito della grave e globale pandemia dovuta al COVID-19, che ha modificato la vita sociale ed economica del nostro Paese. Nonostante il progressivo miglioramento la quotidianità a cui eravamo tutti abituati è radicalmente cambiata, anche nel settore dei trasporti.

*Ciò implica che, anche riguardo al **TPL**, le misure introdotte nel corso del biennio pandemico al fine di contenere la diffusione del virus Covid19 hanno condizionato l'esecuzione del servizio. Si prospetta – con buona probabilità - un anno all'insegna dell'incertezza sotto vari punti di vista: economico, sociale e politico.*

Vediamo quindi quali sono le principali misure adottate finora, riguardanti il comportamento e le disposizioni da osservare da parte delle società e degli utenti del servizio TPL.

MISURE ATTUATE PER EMERGENZA COVID-19

Al momento della stesura della presente carta e in considerazione dell'andamento pandemico rimangono in vigore alcune misure di prevenzione e di gestione dei contagi. Diversamente dall'anno passato non è più necessario presentare il Green Pass per usufruire del servizio di trasporto mentre resta obbligatorio l'uso dei dispositivi di protezione delle vie aeree di tipo FFP2. A far tempo dal 13 giugno 2021 è decaduta la gratuità del servizio, istituita al fine di limitare i contatti tra autisti ed utenti e la capienza è attualmente pari al 100%. Nel dettaglio, per quanto riguarda i trasporti pubblici locali, queste sono le disposizioni attualmente in vigore:

- Indossare mascherine FFP2 coprendo correttamente naso e bocca
- La salita sugli autobus si effettua dalla porta anteriore mentre la discesa è da effettuarsi sul lato posteriore dei veicoli
- Le attività di sanificazione avvengono almeno una volta al giorno su tutti i mezzi in esercizio

Progressivamente, già sul finire del 2021, le corse precedentemente sopresse sono state gradualmente ripristinate su tutte le linee in gestione.

Naturalmente, la situazione viene costantemente monitorata e la Regione, in concerto con le Società esercenti, rimane pronta ad intervenire per modificare le disposizioni in essere.

Sul sito web della S.V.A.P. Soc. Coop. (www.svap.it) è possibile reperire le informazioni aggiornate degli orari e delle variazioni delle linee.

COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La carta della mobilità nasce dalla necessità di garantire ai cittadini degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Difatti, la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri (Direttiva Ciampi, DPCM del 27 gennaio 1994): "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", delinea i principi per uniformare l'erogazione dei servizi pubblici, stabilendo che questi devono adottare degli *"standard di qualità e quantità dei servizi"*.

L'obbligo di adottare una propria carta della mobilità per ogni soggetto erogatore di servizi pubblici, è stato poi puntualizzato con la Legge 273 del 11 luglio 1995 "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".

Un'altra norma da menzionare è la Legge 244 del 2007, che prevede in sede di stipula del Contratto di servizio tra gestore ed ente pubblico (nel nostro caso la Regione Autonoma Valle d'Aosta) ad applicare una serie di disposizioni finalizzate *"alla previsione dell'obbligo per i gestori di emanare una carta della qualità dei servizi"* avente determinate caratteristiche.

Infine, si ricorda il *Codice del Consumatore* emanato nel 2005, che raccoglie tutta la normativa a tutela del consumatore.

In sostanza, la carta della mobilità è un documento di riferimento per i clienti che usufruiscono del servizio pubblico e al tempo stesso uno strumento valido per conoscere la linea guida aziendale.

IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN VALLE D'AOSTA

Il trasporto pubblico locale nella Regione Valle d'Aosta è stato suddiviso in tre bacini (alta valle, centro valle, bassa valle). Alla società **SVAP** è stato affidato l'espletamento del servizio TPL in 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 suburbane (nel periodo estivo e invernale vengono introdotte le intensificazioni di linea a Cogne) e 3 extraurbane. Inoltre, sono state date in subappalto le seguenti linee: Aosta/Gignod/Aosta, Aosta/Saint-Rhémy-en-Bosses, Aosta/Allein, Aosta/Ville sur Nus). Da maggio 2019 sono state affidate in subconcessione alla Vita Group S.p.a. le linee extraurbane Aosta-Doues e Aosta-Ollomont.

LA SOCIETÀ COOPERATIVA SVAP

Profilo aziendale e impegno per la qualità

La cooperativa **SVAP** è stata fondata nel 1972 e dal gennaio 1973 ha iniziato ad operare gestendo cinque linee urbane nella Città di Aosta. Ad oggi, gestendo il servizio di trasporto pubblico nel bacino centrale della Regione Valle d'Aosta, si avvale di circa 90 collaboratori tra autisti, impiegati e addetti officina e rimessaggio.

La **SVAP** dispone di un deposito appropriato per autobus e un autolavaggio, di una officina propria ed inoltre di un distributore di gasolio e metano per il rifornimento dei propri autobus.

Ad oggi la flotta SVAP è composta da **62** autobus destinati al servizio di trasporto pubblico locale oltre che **3** pullman da Gran Turismo e **8** veicoli attrezzati per l'esecuzione del servizio di trasporto di soggetti affetti da disabilità. Tra dicembre 2007 e il 2008, la **SVAP**, grazie al finanziamento della Regione Valle d'Aosta, ha sostituito ben 20 autobus, con altrettanti alimentati a metano, riducendo così di tre volte l'emissione di CO₂ nell'aria e allo stesso tempo la rumorosità interna ed esterna. Inoltre, gli autobus a metano sono dotati di una pedana mobile retrattile, per agevolare l'accesso ai trasporti pubblici delle persone con carrozzina.

Ad oggi la **SVAP** è una società solida che svolge prevalentemente servizio di TPL, percorrendo circa oltre un milione e mezzo di chilometri annuali e offre anche un servizio di autonoleggio con conducente che può contare sulla professionalità e sull'esperienza del personale per garantire un'ottima erogazione del servizio.

La **SVAP** ha installato, tra i primi in Italia, 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 in tal modo un controllo completo dei documenti di viaggio, dei dati qualitativi relativi al servizio erogato e della gestione degli autobus. La **SVAP** continua ad assumere il massimo impegno per perseguire ciò che è sempre stato un punto di primaria importanza per la società, (al di là delle ragioni normative), che è quello di erogare, ai nostri clienti e in linea più ampia a tutti i cittadini, un servizio di qualità e pertanto è sempre stata attenta a recepire le esigenze dell'utenza e a favorire la sinergia tra la Società erogatrice, la parte committente (la Regione Valle d'Aosta) e gli utenti. Per la società cooperativa **SVAP**, la predisposizione della Carta della Mobilità rappresenta un'opportunità importante per stabilire un confronto ed un dialogo con gli utenti e per compiere una verifica sul campo, della qualità del servizio erogato. A tal proposito si possono riassumere alcuni passi che danno indicazione della 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:** a settembre avvio sperimentale del Servizio a Chiamata "Allobus" per la zona collinare di Aosta (previsto dal progetto comunitario MobilAlp), grazie alla collaborazione tra Regione Valle d'Aosta, il comune di Aosta e i comuni interessati (Gignod, Saint-Christophe, Sarre e Roisan)
- **2007:** realizzazione del distributore aziendale di gas metano.
- **2008:** messa a regime del Servizio a chiamata collinare Allobus
- **2009:** messa a regime del Servizio a chiamata serale e notturno "Allonuit".
- **2010:** installazione di un nuovo e più avanzato sistema di moni-

toraggio, della flotta comprendente la localizzazione satellitare, il monitoraggio del servizio con registrazione dei vari eventi, la certificazione dei ritardi e degli anticipi.

- **2012:** integrazione al sistema GPS, della funzione navigatore satellitare a disposizione dell'autista, con indicazione delle fermate della linea effettuata.
- **2013:** installazione di videocamere su alcuni autobus per monitorare casi di incidente e avvenimenti accidentali (p.es. frenate improvvise).
- **2014:** la **SVAP** con la Fondation Grand Paradis, ha voluto realizzare un'applicazione per smartphone, (denominata **SVAPP**) scaricabile gratuitamente da "APP store e da Google play ("Android Market") per ottenere informazioni in tempo reale sugli orari di passaggio degli autobus (indicazione degli eventuali minuti di ritardo) e per conoscere l'elenco di tutte le linee e fermate, indicando le più vicine, al punto in cui ci si trova. Il servizio è stato attivato grazie al supporto del progetto "ITER-Imaginez un Transport Efficace et Responsable" nell'ambito del programma europeo di cooperazione transfrontaliera Italia-Francia Alcotra 2007-2013.
- **2021:** aggiudicazione dell'appalto per l'affidamento del servizio di trasporto disabili in Valle d'Aosta in qualità di componente dell'A.T.I. composta da diversi soggetti autonomi operanti nell'ambito del trasporto persone e conseguente implementazione della flotta aziendale con l'acquisto di otto veicoli attrezzati per il trasporto di soggetti affetti da disabilità.

Per quanto concerne le certificazioni ISO 9000 (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 ISO14001:2004.

- **2019:** ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ES ISO 14001:2015.

(Ogni anno avviene la visita di controllo per rinnovare le certificazioni ottenute).

Rispetto al servizio di trasporto pubblico, in quanto parte esecutrice del servizio stesso, la società cooperativa **SVAP** si deve preoccupare dell'adeguatezza dei mezzi e della loro manutenzione, del comportamento del personale, della regolarità del servizio, dei servizi di bigliettazione e dell'informazione, mentre altre caratteristiche principali vengono decise dalla Pubblica Amministrazione (linee, numero di corse, ecc.)

La **SVAP** ha fatto tesoro delle indagini svolte presso gli utenti del servizio per affrontare con risolutezza le criticità emerse negli anni precedenti (es: formazione del personale), per intervenire sui processi di supporto all'erogazione del servizio (dalla pulizia degli autobus, alle modalità di comunicazione), per segnalare alle Amministrazioni locali competenti le richieste relative ai percorsi e alle pensiline, per migliorare l'informazione e le attività collaterali.

LA CARTA 2022

Le indagini di Customer Satisfaction che interessano il servizio di trasporto pubblico sulle linee urbane/suburbane ed extraurbane della **SVAP** sono elencate nella tabella nelle pagine successive. L'indagine è basata su rilevazioni annuali (effettuate nel periodo settembre-ottobre) di soddisfazione dei clienti ed ovviamente anche la presente edizione della Carta riporta una varietà di standard oggettivi di servizio che l'azienda si impegna a raggiungere nel corso dell'anno, derivanti sia dalle attese esplicitate da parte degli utenti sia da autonomi obiettivi individuati dalla Direzione aziendale. La finalità è comunque sempre quella di cercare di rispondere al meglio alle aspettative dei vari soggetti interessati alla fornitura di un servizio di trasporto pubblico di qualità: i viaggiatori, la committenza pubblica, i soci e dipendenti della **SVAP**, i fornitori, 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 società cooperativa **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 nelle frazioni decentrate e s'impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei 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, rispettando gli orari stabiliti. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà dell'azienda, si dovessero verificare irregolarità, la Cooperativa **SVAP** s'impegna ad adottare misure volte ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile.

Diritto di scelta. Sulle tratte servite da più vettori (esempio Aosta/Sarre), l'utente ha diritto di scegliere il mezzo ritenuto più idoneo.

Partecipazione. La società **SVAP** garantisce l'informazione all'utente mediante innanzitutto la distribuzione della seguente carta, attraverso il sito internet aziendale (www.svap.it), tramite il quale si possono effettuare suggerimenti e proposte, opinioni e reclami relativi al servizio che **SVAP** svolge. Del resto, veste un ruolo importante la compartecipazione attiva delle Associazioni dei Consumatori presenti e riconosciute in Valle d'Aosta, con le quali ci si può confrontare allo scopo comune di migliorare il servizio svolto. Di seguito l'elenco delle Associazioni:

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

Efficienza ed efficacia. La Cooperativa **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 (standard), 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 di un'indagine commissionata ad un soggetto esterno, indipendente rispetto all'azienda. L'indagine si è essenzialmente articolata in tre fasi: da una parte è stato sondato, su un campione di 500 utenti, rappresentativo dell'universo della clientela (età, sesso, attività, motivi del viaggio) il grado di soddisfazione per ogni singolo fattore di qualità. Quest'ultima rilevazione registra un risultato pressoché analogo a quello dell'anno precedente e ciò testimonia come la Società SVAP, nonostante le difficoltà dovute alla pandemia Covid19, sia riuscita a mantenere invariata la qualità del servizio offerto. È stato inoltre somministrato un questionario allo stesso campione di utenti ed effettuata un'intervista telefonica su ulteriori 100 utenti chiedendo di esprimere un voto per ogni domanda inerente ad ogni singolo fattore di qualità del servizio reso: **4/insufficiente, 5/scarso, 6/sufficiente, 7/buono, 8/ottimo.**

Il giudizio complessivo, nonostante le imprevedibili difficoltà dovute alla pandemia che hanno condizionato la gestione del servizio, è rimasto pressoché invariato rispetto ai valori dell'anno passato, attestando un valore di **8.30** (nel 2021 era di 8.35). Per quanto riguarda la qualità del servizio erogato è stato chiesto poi agli utenti oggetto dell'indagine un giudizio sull'utilità delle azioni migliorative: l'indicazione rimane sempre orientata essenzialmente alla puntualità del servizio e al comfort del viaggio. (L'anno passato è stato sicuramente anomalo, per quanto riguarda il trasporto dei passeggeri, tra restrizioni e distanze sociali da mantenere, "destabilizzando" gli utenti).

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. Per quanto concerne i singoli fattori di qualità il punteggio più basso anche se in crescita, rimane ancora quello data dal giudizio sulla frequenza delle corse (7.71). Gli elementi che hanno ottenuto migliori valutazioni sono stati i seguenti:

- **Accuratezza e ordine: 8.80**
- **Reperibilità dei biglietti: 8.75**
- **Competenza e professionalità: 8.73**

FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

(ai sensi DPCM 30 dicembre 1998)

	RILEVAZIONE 2019	OBIETTIVI 2020	RILEVAZIONE 2020	OBIETTIVI 2021	RILEVAZIONE 2021	OBIETTIVI 2022
A. Caratteristiche e regolarità del servizio	7,66	7,50	7,83	7,50	7,98	7,50
B. Sicurezza del viaggio (Safety)	8,10	8,00	8,46	8,00	8,31	8,00
C. Sicurezza personale (Security)	7,90	8,00	8,44	8,00	8,37	8,20
D. Pulizia	7,80	7,70	8,37	7,70	8,25	7,70
E. Confort del viaggio	7,64	7,50	8,37	7,70	8,25	7,70
F. Servizi di bigliettazione	8,10	7,80	8,20	7,80	8,20	8,00
G. Informazioni alla clientela	7,81	7,80	8,35	7,80	8,26	7,80
H. Comportamento del personale (aspetti relazionali)	8,36	8,00	8,81	8,00	8,74	8,00
Giudizio complessivo medio	7,92	7,82	8,35	7,82	8,30	7,90

CARATTERISTICHE E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

• **Qualità percepita: 7,98**

• **Obiettivo: 7,50**

Il giudizio è aumentato rispetto all'anno precedente, nonostante l'anno anomalo dovuto all'emergenza Covid.

Territorio servito

La società **SVAP** assicura il servizio di trasporto pubblico nel sub-bacino di Aosta e cintura, comprendente, oltre al capoluogo regionale con le sue Frazioni, i comuni di Aymavilles, Jovençon, Gressan (compreso Pila), Charvensod, Pollein, Brissogne, Sarre, Saint-Christophe, Roisan, Valpelline, Bionaz, Oyace, Quart, Gignod, Cogne e Saint-Pierre. La rete del trasporto di linea si sviluppa su un percorso di ca. 385 km, a cui si aggiungono circa altri 70 km delle linee in subappalto. La **SVAP**, in aggiunta alle linee urbane ed extraurbane svolge anche il servizio a chiamata "Allonuit", raggiungendo quindi ulteriori comuni della Regione: Nus, Fénis e Saint-Marcel.

Distanza fra le fermate

Le fermate **SVAP** tra linee urbane e suburbane sono circa 560 e, contando le fermate delle linee in subappalto arriviamo circa a 700. 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 (7.99). Sul sito www.svap.it ci sono tutte le linee e gli orari aggiornati costantemente.

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

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	06.20-18.45
5. Aosta / Aymavilles	06.15-20.15
6. Aosta / Porossan / Roisan	06.40-20.00
7. Aosta / Sarre / Aosta	06.25-20.45
* tutte le corse arrivano alla fermata clinica di Saint Pierre	
8. P.zza Manzetti / Area Megalitica / Dip. Trasporti	07.00-19.30
9. Aosta / Senin / Sorreley	07.00-19.05
10. Aosta / Pleod / Duvet	07.00-18.45
Navetta Rossa P.zza Manzetti / Ospedale	07.30-14.00
Navetta Verde Cimitero /P.zza Manzetti/ Reg.Sogno - Croix Noire	06.30-20.30
12. Brissogne / Neyran	06.50-14.45
14. Saint-Christophe / Villair scuole (Quart)	7.30-13.55
16. Aosta / Saint-Christophe / Aosta	06.30-20.30
21. Aosta / Olleyes / Chetoz / Aosta	06.25-18.30
29. Saint-Pierre / Villefranche	06.00-20.10
Aosta / Cogne	06.45-20.30
Cogne urbana	08.35-17.40
Aosta / Bionaz	06.43-19.20
Aosta / Pila	07.00-18.45

FREQUENZA ORE PUNTA (giorni feriali)	COPERTURA GIORNALIERA (giorni festivi)	FREQUENZA (giorni festivi)
<i>ogni 30'</i>		
<i>ogni 20'</i>	5.00-20.40	<i>ogni ora</i>
<i>ogni ora</i>		
<i>ogni 30' + 1 corsa periodo scolastico (a scuole aperte)</i>		
<i>12 corse</i>		
<i>11 corse</i>		
<i>ogni ora</i>	07.00-19.30 <i>Interruzione di 30'</i>	<i>ogni ora</i> <i>Interruzione di 30'</i>
<i>8 corse</i>		
<i>6 corse</i>		
<i>ogni 15'</i>		
<i>ogni 15'</i>		
<i>2 corse a/r periodo non scolastico</i>		
<i>4 corse a/r nel periodo scolastico</i>		
<i>4 corse nel periodo scolastico</i>		
<i>ogni 30'</i>		
<i>5 corse</i>		
<i>ogni 25'</i>		
<i>10 corse a/r</i>	6.45-20.30	<i>6 corse a/r</i>
<i>4 corse tutto l'anno + 3 corse diverse durante scuole aperte</i>		
<i>5 corse periodo scolastico / 4 corse periodo non scolastico</i>		
<i>3 corse periodo non scolastico / 4 corse periodo scolastico</i>		

Sin dall'inizio dell'attività, e cioè dal 1973, la **Cooperativa SVAP** ha sempre assicurato la regolarità e continuità del servizio. Numero complessivo passeggeri annui nel sub-bacino di Aosta e Cintura (esclusi servizi esclusivamente scolastici, servizi speciali quali quelli svolti in occasione della Fiera di Sant'Orso o dell'Adunata nazionale alpini):

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

Puntualità e tempi di viaggio

Il rispetto dell'orario, per un servizio effettuato su strada, dipende molto dalle condizioni del traffico, dalle condizioni meteo e da qualsivoglia variabile che può intercorrere nello svolgimento del servizio (incidenti, chiusura accidentali di tratti stradali, ecc.). Non esistendo corsie preferenziali, gli autobus si trovano spesso imbottigliati nel traffico cittadino e per questo non sempre riescono a rispettare l'orario previsto di passaggio (specie il martedì, giorno di mercato nel Capoluogo regionale).

La velocità commerciale media nell'ambito del-bacino centro valle è di ca. 22 km/h.

Copertura giornaliera

La maggior parte delle corse copre la fascia oraria che va dalle 07.00 alle 19.30 e il servizio si svolge nei giorni feriali.

Inoltre, il servizio a chiamata serale e notturno "Allonuit" copre la fascia oraria dalle ore 21.00 alle 05.30 (anche nei giorni festivi).

Nei giorni festivi rimangono attive le seguenti linee: linea 3 e linea 8 (nei giorni festivi la linea effettua il prolungamento fino a Les lles, Pollein) oltre che la linea extraurbana Aosta-Cogne.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2021	Obiettivo 2022
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 : 8,31

Obiettivo: 8,00

Tutti i giorni migliaia di passeggeri utilizzano gli autobus di linea della **SVAP** nella città di Aosta e la sicurezza è certamente uno dei fattori essenziali che caratterizza l'affidabilità del trasporto.

Di conseguenza, gli utenti avvertono prima di tutto la **percezione della sicurezza** a bordo come elemento imprescindibile dall'eventualità di incidenti e dal **modo di guidare** degli autisti.

Modo di guidare degli autisti.

Competenza/professionalità

Gli autisti, con il loro bagaglio di competenze e la loro professionalità garantiscono un modo di guidare che trasmette sicurezza agli usufruenti del servizio di trasporto pubblico.

Di fatto ciò comporta che il rischio d'incidenti e la loro gravità siano nettamente inferiori rispetto all'impiego dell'auto privata. A titolo indicativo nel 2021 gli autobus della SVAP sono stati coinvolti in **24** incidenti di piccola entità con nessuna segnalazione di contusione a carico dei passeggeri (su oltre un milione di passeggeri/anno trasportati sui percorsi ordinari di linea).

Sicurezza degli automezzi

L'età media del parco autobus (TPL), a fine 2021, si attesta a **9.19** anni (notevolmente più bassa della media italiana che si attesta a 12,3).

Più del **30%** degli autobus in dotazione Alla **SVAP** è motorizzato EURO 6 e dotati di molti sistemi tecnologici. Grazie all'officina interna e ai meccanici specializzati, la manutenzione degli autobus e quindi la loro sicurezza in strada si colloca ad un livello alto di standard.

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

Qualora si dovesse verificare un inconveniente tale da dover fermare l'autobus, la **SVAP** è in grado di assicurare la ripresa del servizio, grazie all'invio di un autobus sostitutivo, nel lasso medio di tempo di 15 minuti.

Incidenti sui mezzi

Sugli autobus **SVAP**, la quasi totalità d'incidenti accadono durante la discesa, o a bordo, a causa della mancata osservanza dell'obbligo di tenersi agli appositi sostegni. Anche la tutela della sicurezza dei terzi non trasportati è considerata, grazie all'installazione sul retro di tutti gli autobus urbani di un dispositivo luminoso intermittente che segnala l'arresto del mezzo e la discesa dei passeggeri.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2021	Obiettivo 2022
Età media mezzi TPL	anni 9,19	anni 8,20
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	3 segnalazioni	< 4/1.000.000
N. segnalazioni contusi a bordo di viaggiatori per incidenti	0 segnalazioni	< 4/1.000.000
Autobus urbani dotati di segnalatori luminosi posteriori di salita/discesa	100%	100%

SICUREZZA DEL VIAGGIO (SECURITY)

Qualità percepita : 8,37

Obiettivo: 8,20

Anche quest'anno la percezione di sicurezza a bordo degli autobus mantiene un giudizio molto buono. La **sicurezza personale e patrimoniale** (furti e danni a bordo degli autobus) è consona alla realtà sociale della Regione ed è obiettivamente **molto valida**.

Sicurezza da furti e borseggi

In effetti, grazie al positivo contesto sociale, sono rari gli episodi che possono turbare la tranquillità o la sicurezza individuale dei passeggeri a bordo degli autobus **SVAP**.

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti all'interno degli autobus, sono depositati e custoditi per un anno presso la sede centrale di Plan Félinaz, dove possono essere recuperati.

Sicurezza da atti vandalici sui mezzi

Grazie anche all'attenzione del personale, sono rare le bravate, tolta qualche intemperanza giovanile, che possono essere effettuate sugli autobus e, in caso di necessità, gli autisti sono in grado di mettersi immediatamente in contatto con l'Azienda e gli organi di polizia.

Si ricorda inoltre, che sono state installate su alcuni autobus urbani videocamere per accertare eventuali episodi gravi di intemperanza degli utenti.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2021	Obiettivo 2022
Numero denunce per furti a bordo	Nessuna	<2/1.000.000

PULIZIA

Qualità percepita: 8,25

Obiettivo: 7,70

Il giudizio è aumentato di valore, a testimoniare l'impegno speso della società per raggiungere l'obiettivo..

Pulizia di autobus e pensiline

Gli autobus **SVAP** che effettuano servizio di linea urbano, ovviamente sono dotati di materiali di rivestimento interno (sedili e pavimentazioni) che prevengono l'accumulo di sporcizia facilitando la pulizia. Tuttavia, il **pianale ribassato**, molto comodo per l'accesso a bordo, **facilita anche l'ingresso della polvere**. Quotidianamente è eseguita la pulizia ordinaria dei pavimenti, arredi e finestrini. Il lavaggio esterno avviene quotidianamente e la disinfezione completa interna è programmata.

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

Indicatore	Standard 2021	Obiettivo 2022
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: 8,25

Obiettivo: 7,70

Anche questo parametro ha avuto un punteggio migliore rispetto all'anno precedente.

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. È per questo motivo che, anche su alcune linee a richiesta normalmente limitata, sono impiegati autobus di adeguate dimensioni, tali da consentire, ad esempio, il trasporto degli studenti.

Accessibilità dei mezzi (altezza gradini, apertura porte)

A fine 2021 la **SVAP** contava in dotazione 39 autobus urbani con pianale ribassato e 20 autobus extraurbani. Il pianale extraribassato non sempre è consentito, a causa della conformazione del territorio e dei tragitti cittadini, e della proliferazione dei dossi artificiali, posti sui diversi assi viari della città.

Confort a bordo (sedili, sostegni, piattaforme) - Climatizzazione

Tutti gli autobus urbani ed extraurbani sono dotati di climatizzazione estiva e di riscaldamento..

Standard di qualità previsto

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

Indicatore	Standard 2021	Obiettivo 2022
Autobus urbani a pianale ribassato	39 su 39	100%
Autobus extraurbani climatizzati	20 su 20	100%

SERVIZI DI BIGLIETTAZIONE

Qualità percepita: 8,20

Obiettivo: 8,00

Il giudizio continua ad essere ottimo.

Nel corso dell'anno 2019 è stato approvato (con DG 7298 del 28.11.2019) l'erogazione del contributo (D.G.R. 1548 del 14.11.2019) per la realizzazione di un nuovo sistema di bigliettazione integrata. Al più presto, pertanto, si potrà avere a disposizione una più avanzata tecnologia di bigliettazione che dovrebbe soddisfare ancora di più l'utenza del TPL.

Reperimento biglietti a terra

È possibile acquistare i biglietti di corsa semplice presso i 15 punti vendita disponibili (10 in Aosta). Da settembre 2014 è possibile acquistare e ricaricare la carta valore (porta monete elettronico), in tre rivendite ad Aosta (alla data di stampa nei seguenti punti vendita):

- Autostazione, (Via G. Carrel, 1)
- Tabaccheria Cannatà (Strada Montagnayes, 12)
- Grumolato Roberto (Via Saint-Martin-de-Corleans, 107)

Ovviamente presso la sede SVAP è possibile acquistare sia le corse semplici che la carta valore.

Tempi di rilascio biglietti a bordo

È previsto il rilascio a bordo anche dei biglietti di corsa semplice. Previa digitazione di un tasto da parte dell'autista, il biglietto è emesso automaticamente. Per quanto riguarda il servizio "Allonuit", la tariffa varia a seconda del numero di persone a bordo e del percorso effettuato (urbano/extraurbano).

Varietà dei titoli di viaggio

È possibile scegliere tra i seguenti titoli di viaggio:

- Il biglietto di corsa semplice magnetico, utilizzabile solo sulle linee urbane/suburbane, del costo di 1,30 euro, permette la corrispondenza gratuita entro 70 minuti dalla prima convalida (anche A/R sulla stessa linea).
- Il biglietto a bordo costa 1,50 euro sulle linee urbane/suburbane, mentre sulle linee extraurbane è proporzionale alla lunghezza della tratta. Non è valida l'interconnessione.
- La carta valore (PMT) è una carta a scalare del costo di 5 euro e deve essere ricaricata con un minimo di 10,00 euro. Una corsa urbana costa 0,95 euro. È una carta non nominativa che può essere utilizzata fino ad un massimo di 4 persone contemporaneamente ad esclusione delle linee extraurbane. Sulle linee urbane e suburbane, entro 70 minuti dalla prima convalida, è possibile la corrispondenza gratuita. Non è valida la corrispondenza fra corse della stessa linea (A/R).

TABELLA TIPOLOGIA ABBONAMENTO

	CORSE	COSTO	
URBANO	<i>mensile</i>	50 corse al mese 2 corse al giorno	28 Euro
	<i>settimanale</i>	12 corse alla settimana 2 corse al giorno	8,50 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

Per quanto riguarda il porta monete elettronico, sui bus urbani, è sufficiente convalidare in salita mentre sugli autobus extraurbani è sempre necessaria la convalida sia in salita sia in discesa. La mancanza di convalida in discesa comporta il pagamento dell'intera tratta della linea (es.: un utente utilizza il bus di Cogne per recarsi a Sarre e convalida ad Aosta e non a Sarre si vedrà addebitata la tratta per intero Cogne-Aosta). Non essendo nominativa nel caso venga smarrita chiunque la trovi può utilizzarla.

- La carta nominativa viene emessa esclusivamente a studenti o lavoratori dipendenti (previa compilazione di un modulo). Su tale carta è possibile caricare diversi abbonamenti e il PMT (stessa funzione della carta valore). Dà diritto a due corse al giorno (nel caso non se ne usufruisca, vengono ovviamente perse). È valida l'interconnessione fino a 70 minuti ma non sulla stessa linea. Per gli over 65 su richiesta dell'utente viene rilasciata una tessera nominativa dal Dipartimento Trasporti. Ogni viaggio avrà un costo agevolato in base alla fascia di reddito. Agli accompagnatori e invalidi, in possesso di carta nominativa rilasciata dal Dipartimento Trasporti, il costo del viaggio è gratuito.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2021	Obiettivo 2022
Presenza di rivendite a terra nella città di Aosta	10 (oltre sede SVAP)	10
Presenza di rivendite a terra fuori Aosta	5	5
validità biglietto magnetico	70 minuti (compreso ritorno su stessa linea)	70 minuti (compreso ritorno su stessa linea)
Supporto titoli di viaggio	Tessera magnetica e smart card (tessere senza contatto)	Tessera magnetica e smart card (tessere senza contatto)

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Qualità percepita : 8,26

Obiettivo: 7,80

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

Individuazione percorsi e orari alle fermate

La **SVAP** cura che a tutte le fermate siano indicati gli orari di passaggio.

Informazioni rilasciate a bordo

Tutti gli autobus sono dotati di pannelli frontali luminosi che riportano l'indicazione della linea e della destinazione.

Reperibilità delle informazioni sul servizio

Gli orari delle linee ed altre utili informazioni sono reperibili sul sito web aziendale, aggiornato in tempo reale. Sarà curata con scrupolo la comunicazione relativa ad ogni variazione del servizio.

Standard di qualità

Indicatore	Standard 2021	Obiettivo 2022
N. verde aziendale (da telefono fisso)	Attivo	Attivo
Copertura oraria per informazioni telefoniche	lunedì-venerdì (8/12 - 14/18)	lunedì-venerdì (8/12 - 14/18)
Tempo medio Attesa telefoniche	40"	40"
Presenza orari aggiornati alle fermate	Sempre	Sempre
Tempestività Aggiornamento	Entro 5 giorni lavorativi	Entro 5 giorni lavorativi
Sito web www.svap.it	Attivo	Attivo

Anche di questa carta sarà assicurata ampia diffusione e consultazione. All'inizio di questo anno la Svap ha anche attivato un canale Telegram a cui si può accedere per avere informazioni in tempo reale di variazioni percorsi delle linee e avvisi utili agli utenti

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Qualità percepita : 8,74

Obiettivo: 8,00

Il gradimento sul comportamento del personale continua ad ottenere ottimi voti, a testimoniare la grande professionalità dei collaboratori **SVAP**.

Cortesìa e disponibilità del personale

Il personale in servizio è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia e prontezza, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti, e informandoli dei loro doveri.

Presentabilità (ordine, accuratezza) del personale

Il personale in servizio è tenuto a prestare attenzione alla cura personale. L'uniforme va mantenuta pulita e in ordine. Può utilizzare il cellulare solo per motivi di servizio (a veicolo fermo) e non può in alcun modo fumare a bordo. Indossa, in servizio il tesserino di riconoscimento personale.

Riconoscibilità del personale

Coerentemente con gli obblighi stabiliti dal Codice di comportamento per i dipendenti che svolgono servizi pubblici, il personale viaggiante della **SVAP** è dotato di un cartellino riportante fotografia con nome e iniziale del cognome, che deve essere sempre esposto durante l'espletamento del servizio.

Competenza e professionalità

Il personale in servizio **SVAP** dimostra professionalità e competenza, fornendo, se necessario, informazioni agli utenti. Ci sono regolarmente dei corsi di aggiornamento nell'ambito della professione, a cui tutto il personale è tenuto a seguire.

I SERVIZI DI NOLEGGIO

Nonostante la SVAP svolga prevalentemente servizio TPL, la società si propone con un servizio di noleggio di qualità data essenzialmente dall'apporto dell'autista. Nonostante la pausa forzata del servizio dovuta all'emergenza sanitaria Covid 19, già sul finire del 2021, il noleggio con conducente ha iniziato la sua ripresa.

Oltre che autobus di granturismo, la società offre noleggio con auto da cerimonia, che continua a destare un discreto interesse.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Il risultato della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale del bacino centro valle, è stato davvero buono e ancora migliore dell'anno precedente. L'impegno, che la società pone per migliorarsi, è sempre alto e costantemente rivolto a tutte le parti interessate (utenti, associazioni, comuni e parte committente, nel nostro caso la Regione Valle d'Aosta).

Per quanto riguarda le segnalazioni dell'indagine, per quanto concerne le azioni migliorative, l'utenza è indirizzata ancora una volta, su una maggiore puntualità e frequenza delle corse.

Relativamente ai fattori che hanno avuto meno punteggio, (ma sempre positivi), **SVAP** continua a adoperarsi per migliorarsi sempre più, anche sugli altri aspetti che riguardano la qualità del servizio erogato.

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, se non con l'uso di auricolari in rispetto delle normative in vigore.
- 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 lo stesso rilascia una ricevuta con la quale l'utente, recandosi presso gli uffici dell'azienda, può ricevere il resto). 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 Società Cooperativa**
Plan Felinaz 5 – 11020 Charvensod (AO)
- *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 si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile (e in ogni caso entro 30 giorni) e se, ritenuto necessario, a prendere provvedimenti disciplinari nei confronti del dipendente responsabile.

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. 50x30x15, 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 (al momento di pubblicazione della seguente carta, non è consentito il trasporto di biciclette a bordo di autobus senza bagagliera).

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 e biciclette 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

**SOCIETÀ VALDOSTANA
AUTOSERVIZI PUBBLICI
SOCIETÀ COOPERATIVA**

*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 A0723.05 REV 05 DEL 3 MAGGIO 2022

