



Società Valdostana Autoservizi Pubblici  
Società Cooperativa

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2017



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

## 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): "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, in seguito al PD 2274/2012, 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 22 Comuni della Valle d'Aosta: Aosta, Gressan (compreso Pila), 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. Con la delibera Regionale (n. 1944 del 23 dicembre 2015) è stato approvato il programma d'esercizio TPL con un ulteriore taglio alla spesa pubblica nel settore trasporti con una sostanziale riduzione di percorrenze chilometriche rispetto all'esercizio precedente. Allo stato attuale **SVAP** è attiva con 23 linee di cui 18 urbane/suburbane (in più nel periodo invernale e estivo viene introdotta una linea urbana a Cogne) e 5 extraurbane, non tenendo conto di quelle date in subappalto (Aosta/Gignod/Aosta, Aosta/Saint Rhémy-En Bosses, Aosta/Allein, Aosta/Ville sur Nus).

## 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 80 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 56 autobus (compresi quelli da Gran Turismo) e 4 autovetture che attualmente svolgono il servizio a chiamata notturno "Allo nuit". 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 e Sarre)
- **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 "Allo nuit".

- **2010:** installazione di un nuovo e più avanzato sistema di monitoraggio, 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 improvvisate).
- **2014:** la **SVAP** con la Fondation Grand Paradis, ha voluto realizzare un'applicazione per smartphone, (denominata **SVAP bus** per Apple, **SVAPP** per Android) 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.

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 ISO 14001:2004.

(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 2017

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 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'A-

osta. 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'utenza mediante innanzitutto la distribuzione della seguente carta, attraverso il sito internet aziendale ([www.svap.it](http://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 partecipazione 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, giunta alla nona edizione, 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 (rispetto al sondaggio precedente vi è stato ancora un aumento di 0,56 punti della media dei fattori). 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 è in aumento rispetto all'indagine precedente e si attesta ad un valore di 8,18 (nel 2015 era di 7,96) superando quindi l'obiettivo prefissato dalla società (7,62).

Per quanto riguarda la qualità del servizio reso è stato chiesto poi agli utenti oggetto dell'indagine un giudizio sull'utilità delle azioni migliorative: le risposte degli utenti sono rivolte prevalentemente alla puntualità del servizio e al confort del viaggio.

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 rispetto all'anno precedente è calato lievemente (90,10), mentre per quanto concerne i singoli fattori qualità, il punteggio più basso, sebbene si attesta su un valore buono, è quello dato dal giudizio sul confort del viaggio (7,65). Gli elementi che viceversa hanno ottenuto miglior valutazioni sono stati i seguenti:

- **Cortesia e Educazione, 8,63**
- **Sicurezza viaggio (security), 8,63**
- **Sicurezza viaggio (safety), 8,46**

### FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

(ai sensi DPCM 30 dicembre 1998)

	RILEVAZIONE 2014	OBIETTIVI 2015	RILEVAZIONE 2015	OBIETTIVI 2016	RILEVAZIONE 2016	OBIETTIVI 2017
<b>A. Caratteristiche e regolarità del servizio</b>	7,45	7,45	7,78	7,50	7,82	7,50
<b>B. Sicurezza del viaggio (Safety)</b>	8,08	7,50	8,25	8,00	8,46	8,00
<b>C. Sicurezza personale (Security)</b>	8,28	7,50	8,72	8,00	8,62	8,00
<b>D. Pulizia</b>	7,43	7,30	7,31	7,30	7,89	7,50
<b>E. Confort del viaggio</b>	7,62	7,20	7,28	7,20	7,82	7,50
<b>F. Servizi di bigliettazione</b>	7,82	7,40	7,69	7,50	8,45	7,80
<b>G. Informazioni alla clientela</b>	7,54	7,30	7,97	7,50	8,24	7,80
<b>H. Comportamento del personale (aspetti relazionali)</b>	8,00	7,50	8,70	8,00	8,63	8,00
<b>Giudizio complessivo medio</b>	<b>7,75</b>	<b>7,39</b>	<b>7,96</b>	<b>7,62</b>	<b>8,18</b>	<b>7,76</b>

## CARATTERISTICHE E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

• **Qualità percepita : 7,82**

• **Obiettivo: 7,50**

### 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, Jovencan, Gressan (compreso Pila), Charvensod, Pollein, Brissogne, Sarre, Saint-Christophe, Roisan, Valpelline, Ollomont, 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 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, Fenis 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

Il giudizio sulla frequenza e regolarità delle corse è migliorato rispetto all'indagine precedente.

Al momento della pubblicazione della seguente carta, le linee attivate e la frequenza delle corse sono elencate nella tabella delle pagine seguenti:



<b>IDENTIFICAZIONE LINEA</b>	<b>COPERTURA GIORNALIERA (giorni feriali)</b>	<b>FREQUENZA ORE PUNTA (giorni feriali)</b>	<b>COPERTURA GIORNALIERA (giorni festivi)</b>	<b>FREQUENZA (giorni festivi)</b>
<b>01.</b> Aosta / Pollein / Brissogne (Neyran)	<b>6.45-20.10</b>	<b>ogni 30'</b>		
<b>02.</b> Aosta / Saint-Pierre / Aosta	<b>06.00-19.30</b>	<b>ogni 45'</b>		
<b>03.</b> Montan / Bret (Saint-Christophe)	<b>05.00-23.10</b>	<b>ogni 30'</b>	<b>6.00-20.40</b>	<b>ogni ora</b>
<b>04.</b> Variney / Aosta / Charvensod	<b>06.20-18.45</b>	<b>ogni ora</b>		
<b>05.</b> Aosta / Aymavilles	<b>06.15-20.15</b>	<b>ogni 30'</b>		
<b>06.</b> Aosta / Porossan / Roisan	<b>06.30-19.30</b>	<b>9 corse a/r</b>		
<b>07.</b> Aosta / Sarre / Aosta	<b>06.40-20.45</b>	<b>11 corse a/r</b>		
<b>8</b> P.zza Manzetti / P.zza Salvadori / Dip. Trasporti	<b>07.00-19.30</b>	<b>ogni ora</b>	<b>07.00-19.30</b>	<b>ogni ora</b>
<b>09.</b> Aosta / Senin / Sorreley	<b>07.05-19.05</b>	<b>8 corse a /r</b>		
<b>10.</b> Aosta / Pleod / Duvet	<b>07.00-18.45</b>	<b>6 corse a /r</b>		
<b>Navetta Rossa</b> P.zza Manzetti / Ospedale	<b>07.30-14.00</b>	<b>ogni 15'</b>		
<b>Navetta Verde</b> Cimitero / Corso Ivrea	<b>06.30-20.15</b>	<b>ogni 15'</b>		
<b>12.</b> Brissogne / Neyran	<b>06.50-14.30</b>	<b>2 corse a/r</b> <b>4 corse a/r nel periodo scol.</b>		
<b>14.</b> Saint-Christophe / Villair scuole (Quart)	<b>7.30-13.55</b>	<b>4 corse nel periodo scol.</b>		
<b>16.</b> Aosta / Saint-Christophe / Aosta	<b>06.30-20.30</b>	<b>ogni 30'</b>		
<b>19.</b> Aosta Ospedale / Bivio Villair	<b>06.45-20.15</b>	<b>ogni 30'</b>		
<b>21.</b> Aosta / Olleyes / Chetoz / Aosta	<b>06.25-18.30</b>	<b>5 corse a/r</b>		
<b>Aosta / Cogne</b>	<b>06.45-20.30</b>	<b>10 corse a/r</b>	<b>6.45-19.35</b>	<b>6 corse a/r</b>
<b>Aosta / Bionaz</b>	<b>06.45-19.20</b>	<b>5 corse nel periodo scol.</b> <b>4 corse nel periodo non scol.</b>		
<b>Doues / Aosta</b>	<b>06.50-17.45</b>	<b>4 corse a/r</b> <b>5 corse a/r nel periodo scol.</b>		
<b>Aosta / Ollomont</b>	<b>06.30-17.50</b>	<b>2 corse a/r</b> <b>3 (nel periodo estivo)</b>		

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):

<b>2009</b> .....	<b>1.587.675</b>
<b>2010</b> .....	<b>1.721.501</b>
<b>2011</b> .....	<b>1.848.363</b>
<b>2012</b> .....	<b>2.057.913</b>
<b>2013</b> .....	<b>2.128.892</b>
<b>2014</b> .....	<b>1.752.794</b>
<b>2015</b> .....	<b>1.511.599</b>
<b>2016</b> .....	<b>1.405.000</b>

(Dal 2014 vi è stato un calo sensibile dei passeggeri, dovuto essenzialmente al fatto che, in conseguenza dei tagli previsti alla spesa pubblica nel settore trasporti, da luglio 2014, vi è stato un ridimensionamento delle linee urbane/extraurbane).

### **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...). 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 sub-bacino 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 Iles, Pollein) oltre che la linea extraurbana Aosta-Cogne.

### **Standard di qualità**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard 2016</b>	<b>Obiettivo 2017</b>
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 : 8,46**

**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 2016 gli autobus della **SVAP** sono stati coinvolti in **18** incidenti di piccola entità con nessuna segnalazione di contusione a carico dei passeggeri (su circa 1.500.000 passeggeri/anno trasportati sui percorsi ordinari di linea).



### Sicurezza degli automezzi

L'età media del parco autobus, relativamente al 2016, rimane ottima e si attesta a **8,21** anni (notevolmente più alta della media italiana). Più del 73% degli autobus in dotazione della **SVAP** sono motorizzati Euro5 (in Italia il 46% del parco TPL sono Euro3 [fonte ACI]) 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 2016	Obiettivo 2017
Età media mezzi TPL	anni <b>8,21</b>	anni <b>7,50</b>
Celerità media di intervento sostitutivo in linea in caso di guasto dell'autobus	< <b>15 minuti</b>	< <b>15 minuti</b>
N. feriti a bordo per scivolamenti di viaggiatori	<b>5 segnalazioni</b>	< <b>4/1.000.000</b>
N. segnalazioni contusi a bordo di viaggiatori per incidenti	<b>0 segnalazioni</b>	< <b>4/1.000.000</b>
Autobus urbani dotati di segnalatori luminosi posteriori di salita/discesa	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## SICUREZZA DEL VIAGGIO (SECURITY)

**Qualità percepita : 8,62**

**Obiettivo: 8,00**

Questo aspetto si attesta ad un valore simile all'anno precedente (8,72). 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.

Inoltre sono state installate su alcuni autobus urbani videocamere per accertare eventuali episodi gravi di intemperanza degli utenti.

### Standard di qualità

Indicatore	Standard 2016	Obiettivo 2017
Numero denunce per furti a bordo	<b>Nessuna</b>	< <b>2/1.000.000</b>



## PULIZIA

**Qualità percepita : 7,89**

**Obiettivo: 7,50**

Il giudizio sulla pulizia è aumentato rispetto all'indagine precedente (7,43).

### **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 2016	Obiettivo 2017
Frequenza di pulizia ordinaria sui mezzi	<b>Giornaliera</b>	<b>Giornaliera</b>
Frequenza pulizia radicale e disinfezione sui mezzi	<b>Almeno bimestrale</b>	<b>Almeno bimestrale</b>
Frequenza lavaggio esterno	<b>Giornaliera</b>	<b>Giornaliera</b>
Rispetto standard minimi di pulizia interna ed esterna (entro le ore 9.00)	<b>Sempre</b>	<b>Sempre</b>
Frequenza controlli interni di pulizia su tutte le linee	<b>Bimestrale</b>	<b>Bimestrale</b>

## COMFORT DEL VIAGGIO

**Qualità percepita : 7,82**

**Obiettivo: 7,50**

Anche il giudizio sul comfort del viaggio è migliorato rispetto al precedente (7,28).

### **Affollamento**

Il servizio di trasporto pubblico con autobus nel sub-bacino di Aosta e Cintura 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 2016 **SVAP** conta in dotazione 38 autobus di tipo urbano tutti a pianale ribassato. Il pianale superribassato 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**

I nuovi mezzi a metano sono più confortevoli, anche dal punto di vista della climatizzazione estiva. Tutti i mezzi sono dotati di impianto di riscaldamento.

### **Standard di qualità previsto**

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

Indicatore	Standard 2016	Obiettivo 2017
Autobus urbani a pianale ribassato	<b>38 su 38</b>	<b>37 su 37 2 extraurbani</b>
Autobus extraurbani climatizzati	<b>12 su 12</b>	<b>14 su 14</b>

## SERVIZI DI BIGLIETTAZIONE

**Qualità percepita : 8.45**

**Obiettivo: 7.80**

Il giudizio, rispetto all'indagine precedente è decisamente più alto (7.69) [Evidentemente, dopo l'entrata in vigore della tariffa unica a fine 2014, c'è stata un'evoluzione positiva della percezione di questo aspetto]. Dal 1° settembre 2014, in seguito ad un protocollo d'intesa siglato tra Regione Valle D'Aosta, organizzazioni sindacali, associazioni dei consumatori e Società **SVAP**, è entrata in vigore la tariffa unica per le linee urbane e suburbane della plaine di Aosta. Da segnalare inoltre che da quella data, (per ovviare alla perdita di tempo necessaria alla procedura) vi è stata l'eliminazione delle ricariche della carta valore su alcune linee urbane:

- linea 3 "Montan-Pzza Manzetti-Beauregard-Bret"
- linea 8 "Pzza Salvadori-Pzza Manzetti-Dipartimento Trasporti"
- linea 19 "Pzza Manzetti-Villefranche"
- Navetta Verde "Cimitero di Aosta-Pzza Manzetti- C.so Ivrea"
- Navetta Rossa "Pzza Manzetti-V.le Ginevra"

A seguito di tutto ciò, nondimeno, la società **SVAP** ha voluto aumentare lo sconto applicato sui titoli di viaggio multipli (carta VDA transport e carte a valore) e sugli abbonamenti. Inoltre, tali titoli di viaggio, oltre al biglietto di corsa semplice magnetico, hanno una validità di 70 minuti (e non più di 60 come in precedenza).

### Reperimento biglietti a terra

È possibile acquistare i biglietti di corsa semplice presso i **23** punti vendita disponibili (**16** in Aosta). Inoltre da settembre 2014 è possibile acquistare e ricaricare la carta valore (PMT) e abbonamenti, in tre rivendite ad Aosta (alla data di stampa nei seguenti punti vendita):

- Autostazione, (Via G. Carrel,1)
- Tabaccheria Cannatà (Strada Montagnayes, 12)
- Edicola Famyro (Corso Battaglione,62)

### Modalità di convalida a bordo

Le nuove tessere senza contatto hanno consentito di facilitare ed abbreviare le modalità di convalida.

### 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. Il costo è di 1,50 Euro. Per quanto riguarda il servizio "Allo nuit", la tariffa varia a seconda del numero di persone a bordo e del percorso effettuato (urbano/extrurbano).

### 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 extrurbane 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

**TABELLA TIPOLOGIA ABBONAMENTO**

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

urbana costa 0,95 Euro. È una carta non nominativa che può essere utilizzata fino ad un massimo di 4 persone contemporaneamente. Sulle linee urbane entro 70 minuti dalla prima convalida è possibile la corrispondenza gratuita. Non è valida la corrispondenza fra corse della stessa linea (A/R).

Sui bus urbani è sufficiente convalidare in salita mentre sugli extraurbani è necessaria la convalida in salita ed in discesa. La mancanza di convalida in discesa comporta il pagamento dell'intera tratta della linea, perdendo il diritto allo sconto (es. se un utente utilizza il bus di Cogne per recarsi a Sarre e non convalida la discesa, si vedrà addebitata la tratta Cogne-Aosta). Non essendo nominativa nel caso venga smarrita chiunque la trovi può utilizzarla.

- La carta nominativa (abbonamento) viene emessa esclusivamente a studenti o lavoratori dipendenti (previa compilazione di un modulo). Su tale carta è possibile caricare un abbonamento e il PMT (stessa funzione della carta valore). Da' 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. Per invalidi e accompagnatori, in possesso di carta nominativa rilasciata dal Dipartimento Trasporti, il costo del viaggio è gratuito.

### Standard di qualità

Indicatore	Standard 2016	Obiettivo 2017
Presenza di rivendite a terra nella città di Aosta	16	16
Presenza di rivendite a terra fuori Aosta	6	6
validità biglietto corsa semplice	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 : 8.24**

**Obiettivo: 7.80**

Il giudizio sull'informazione alla clientela è aumentato rispetto all'indagine precedente (7,97).

### Individuazione percorsi e orari alle fermate

La **SVAP** cura che a tutte le fermate siano indicati gli orari di passaggio ed il numero verde aziendale (raggiungibile da telefono fisso), al quale rivolgersi per ogni esigenza. Inoltre all'inizio del 2015 la **SVAP** ha allestito a titolo gratuito 20 pensiline della rete urbana, con cartine del percorso delle linee urbane/suburbane.

### Informazioni rilasciate a bordo

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

### Standard di qualità

Indicatore	Standard 2016	Obiettivo 2017
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 <a href="http://www.svap.it">www.svap.it</a>	Attivo	Attivo



bus urbani sono visibili le cartine del percorso delle linee urbane/suburbane. A breve saranno disponibili anche i nuovi libretti con gli orari delle linee **SVAP**, arricchiti con la cartina del percorso delle linee stesse.

### **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. Anche di questa carta sarà assicurata ampia diffusione e consultazione.

## **COMPORAMENTO DEL PERSONALE**

**Qualità percepita : 8.63**

**Obiettivo: 8.00**

Il gradimento sul comportamento del personale ha ottenuto un voto ancora una volta ottimo, a testimoniare la grande professionalità dei collaboratori **SVAP** (l'anno precedente era di 8.70).

### **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.

### **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 informazioni agli utenti.

Inoltre segue regolarmente dei corsi di aggiornamento nell'ambito della professione.

## **I SERVIZI DI NOLEGGIO**

Nonostante la **SVAP** svolga prevalentemente servizio TPL, la società si propone con un servizio di noleggio di qualità dato essenzialmente dall'apporto dell'autista.

Al servizio di noleggio di autobus, è stato ultimamente affiancato il noleggio di auto da cerimonia (limousine e rolls royce) che ha riscosso, per novità e peculiarità, un notevole gradimento.

Nel corso dell'anno 2016 sono stati effettuati complessivamente 148 noleggi.

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

Dal risultato della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale del sub-bacino di Aosta e cintura è emerso un **buon giudizio** sui fattori che concorrono alla qualità del servizio **SVAP**.

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, relativamente ai fattori che hanno avuto meno punteggio, (ma sempre positivi), *pulizia automezzi e confort del viaggio*, **SVAP** continua ad adoperarsi per migliorare, come per tutti gli 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.
- 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.

## 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)**
- **telefonica al n. 0165 41125**  
oppure al numero verde **800 256552** (da rete fissa)
- **orale** presentandosi di persona presso la sede di **CHARVENSOD, Plan Felinaz, 5**
- **via fax al n. 0165 32966**
- **via e.mail all'indirizzo direzione@svap.it**
- **via sito web www.svap.it**  
compilando l'apposito modulo predisposto.

Al momento della presentazione del reclamo, la Direzione comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine ed i tempi previsti per l'espletamento della stessa. La **SVAP** riferirà al cliente nel più breve tempo possibile e in ogni caso entro 30 giorni.

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

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

### **Art.23**

#### **(Bagagli e colli)**

1. Sui servizi di linea, oltre al bagaglio a mano di dimensioni non superiori a cm. 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*...

### **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**

**SOCIETÀ VALDOSTANA  
AUTOSERVIZI PUBBLICI  
SOCIETÀ COOPERATIVA**

*Plan Felinaz, 5  
11020 Charvensod (AO)  
Tel. 0165 41125  
Fax. 0165 32966  
E-mail: [direzione@svap.it](mailto:direzione@svap.it)  
Web: [www.svap.it](http://www.svap.it)*



IMPAGINAZIONE E STAMPA: TIPOGRAFIA VALDOSTANA, AOSTA

MOD A0723.03 REV 05 DEL MAGGIO 2017

