



# CARTA DEI SERVIZI

*edizione 2020*

aggiornamento al 14/10/2020

**A.T.A.V. VIGO S.p.A.** Lungo Dora Colletta n° 89 TORINO Tel. (011) 856545-854853 Fax (011) 2489926 [www.vigobus.it](http://www.vigobus.it) [info@vigobus.it](mailto:info@vigobus.it)  
C.F. e P. IVA 00468420013 R.E.A. di Torino 224727 Reg. Impr. TO 00468420013 Cap. Soc. € 108.750

**A.T.A.V. VIGO S.p.A.** Tel. (011) 856545-854853 Fax (011) 2489926 [www.vigobus.it](http://www.vigobus.it) [info@vigobus.it](mailto:info@vigobus.it)

Pagina 1 di 22





## **Presentazione e Premessa**

### **SEZIONE I**

**Principi fondamentali della Carta**

**Il Profilo Aziendale**

### **SEZIONE II**

**I Fattori di Qualità, i Parametri e gli Standard**

### **SEZIONE III**

**Procedure di reclamo e modalità di rimborso**

**Allegato A**

**Monitoraggio della percezione della qualità del cliente**



## Presentazione e Premessa

Questa Carta della Mobilità è stata redatta ed adottata dalla ditta ATAV VIGO SpA in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge N. 273 del 11/7/1995, sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27/1/1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30/12/98.

La Carta della Mobilità è stata pubblicata per la prima volta il 30 Ottobre '99 e (contestualmente) comunicata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica, in data 5 Novembre 1999.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet: [www.vigobus.it](http://www.vigobus.it) ;

in formato cartaceo: presso le sedi di Torino in Lungo Dora Colletta n. 89 e Castelnuovo Don Bosco (AT) in Viale Europa n. 9.

La Carta della Mobilità ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda

migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

Per verificare il raggiungimento degli obiettivi, la A.T.A.V. Vigo S.p.A. attua il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dall'Ente concedente che viene conseguentemente informato sui risultati ottenuti.

In occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza.



## **SEZIONE I**

### **Principi fondamentali della Carta**

La normativa attuale è costituita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (G.U. n. 43 del 22/1/94), dalla Legge 11/7/95 n. 273 (G.U. n. 160 11/7/95) e dal D.P.C.M. del 19/5/95 (G.U. n. 123, 29/5/95).

L'Azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla Direttiva e interpretati sulla base delle caratteristiche di settore:

#### **Eguaglianza ed Imparzialità**

È esclusa ogni forma di discriminazione, l'azienda s'impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

L'Azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate (pianale ribassato, 1 solo gradino, doppia porta centrale, annuncio fermate, pedana mobile, ancoraggio carrozzine, e servizi a chiamata, forme di tariffe differenziate) in relazione alle proprie capacità economiche e alla politica di gestione e collaborazione dell'Ente concedente.

Viene inoltre garantito il principio di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;

#### **Continuità**

Premesso che l'esercizio del TPL è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, quali i fattori metereologici, che ne possono quindi condizionare il regolare funzionamento.

L'azienda si impegna comunque a garantire l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, rispettando la programmazione e gli standard qualitativi relativi dichiarati nella presente carta dei servizi;

in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone tempestiva comunicazione e informazione alla clientela.

in particolare, in caso di sciopero, verranno definiti i servizi minimi garantiti e ne verrà data comunicazione alla clientela con la massima tempestività.

#### **Partecipazione**

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

#### **Efficienza ed Efficacia**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia.



## Libertà di scelta

L'Azienda si impegna a garantire il diritto alla mobilità del cittadino, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## Il Profilo Aziendale

Denominazione:	A.T.A.V. VIGO S.p.A Autolinee Torinesi Astigiane Vigo S.p.A. con sigla A.T.A.V.
Sede Principale	Torino Lungo Dora P. Colletta, 89 tel. 011856545 – 011854853 fax 0112489926 www.vigobus.it e-mail: info@vigobus.it
Sede Secondaria	Castelnuovo D.B. (AT) Viale Europa, 9 tel. 0119876120
Organigramma e dipendenti	n. 1 Amministratore Unico Dipendenti n. 35 di cui: 8 impiegati, 24 autisti, 4 operai
Servizi gestiti	Provincia di Asti - Autolinee in concessione e noleggio da rimessa con autobus Provincia di Torino - Autolinee in concessione e noleggio da rimessa con autobus Linee atipiche Sogefi Rejna - Pirelli
Parco Veicoli	Autobus di linea 18 Autobus di noleggio 11

Il Servizio di Trasporto  
erogato

Provincia di Torino

(N. 170) TORINO - MONTECHIARO D'ASTI (linea ordinaria)

Capolinea di partenza e di arrivo

Torino: P.zza Vittorio Veneto

Montechiaro d'Asti: P.zza del Monumento

(N. 171) ALBUGNANO - MONCUCCO - BARBASO -

ARIGNANO.- CHIERI (linea ordinaria)

Capolinea di partenza e di arrivo

Albugnano: Prov.le per Paese/ cimitero

Chieri: V. Vittorio Emanuele (Tabasso)

(N. 173) CERES - FORNO A.G. (linea ordinaria)

Capolinea di Partenza

Ceres: Stazione FF.SS

Forno A.G.: P.zza Girardi

(N. 174) CIRIE' - CORIO (linea ordinaria)

Capolinea di partenza e di arrivo

Ciriè: Stazione Ferroviaria

Corio: P.zza Caduti per la Libertà

---

Provincia di Asti

(N. 34) CASTELNUOVO D.B. – ASTI (linea ordinaria)

Capolinea di partenza e di arrivo

Castelnuovo D.B: P.zza Italia

Asti: Autostazione

(n.105) ASTI – CHIVASSO (corsa sostitutiva FS)

Capolinea di partenza e di arrivo

Chivasso: Autostazione

Asti: Autostazione

---

(N.35) SCOLASTICA di CASTELNUOVO D.B. – I.I.S. ANDRIANO  
Castelnuovo D.B. – Cocconato – Piovà M. – I.I.S. Andriano (Linea Circolare)

#### Breve storia aziendale

La A.T.A.V. VIGO S.p.A. nasce alla fine del 1800 per il trasporto di passeggeri e merci effettuato con carrozze e carri trainati da cavalli. La struttura operativa era quella caratteristica delle aziende di famiglia di fine secolo. Con il passare degli anni si è trasformata in una moderna Società per Azioni, operante tramite autobus nei settori delle autolinee e del turismo adottando al suo interno le più avanzate soluzioni gestionali.

La A.T.A.V. VIGO S.p.A nel dicembre 2003 ha conseguito il **Certificato Di Qualità Gestionale** secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2000**

Nel dicembre 2009 si è ottenuta la ricertificazione al Sistema di Gestione Qualità seconda la nuova versione della normativa **UNI EN ISO 9001:2008**

Nel febbraio 2014 ha conseguito il Certificato di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004

Dal 30 maggio al 1° giugno 2018 l'Azienda ha sostenuto l'esame di rivalutazione 9001 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e la visita di sorveglianza 14001 secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 con esito positivo per entrambi.

La certificazione dei sistemi qualità è il riconoscimento delle capacità imprenditoriali di un'azienda che ha saputo ottimizzare la propria organizzazione dotandosi di una gestione efficiente, di strutture idonee e di competenze adeguate. E' l'evidenza di una cultura lavorativa, condivisa da tutta l'azienda, improntata alla professionalità e alla gestione intelligente. E' la conferma di una struttura affidabile che garantisce la riproducibilità delle sue performance e dunque il mantenimento se non il miglioramento dello standard qualitativo. E' una garanzia di affidabilità per clienti, fornitori ma anche dipendenti e collaboratori, tanto più valida tanto più è prestigioso l'ente che ha rilasciato la certificazione.

---



## SEZIONE II

### I Fattori di Qualità, i Parametri e gli Standard:

#### 1. Caratteristiche della Rete e del Servizio:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Territorio servito	Popolazione residente/Kmq (AT+TO)	1.243,6	-
Passeggeri trasportati	N° passeggeri trasportati all'anno	293.747	-
Linee	Numero linee (per tipologia)	7	7
Estensione della rete	Sommatoria estensione delle linee in Km (semisomma tratte A/R + ½ percorsi circolari)	265,90	265,90
Quantità corse a settimana (extraurbano)	n° corse effettuate nella settimana per gruppi di linee omogenee		
	- periodo scolastico:	545	
	- periodo non scolastico:	371	
Percorrenza annua	Km percorsi annui	686.002	-
Parco Veicoli	N° veicoli complessivi di cui:	18	18
	- n° veicoli in linea	15	15
	- n° veicoli di riserva	3	3

#### 2. Regolarità del Servizio:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Regolarità del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,9%	99,5%
Frequenza corse servizio	Min./corse per linee o gruppi di linee omogenee	linee ad orari	
Copertura oraria giornaliera	da h. a h.		
	Torino – Montechiaro d'Asti	3.50-24.00	3.50-24.00
	Albugnano- Moncucco- Barbaso...	6.30-14.00	6.30-14.00
	Torino – Corio	6.45-19.40	6.45-19.40
	Ceres - Forno A.G.	7.10-19.45	7.10-19.45
	Castelnuovo D.B.- Asti	6.30-20.45	6.30-20.45
	Castelnuovo D.B.- I.I.S Andriano	6.35 – 15.05	6.35 – 15.05
Distanza media fermate	km (extraurbano)		
	Torino - Montechiaro d'Asti		

	Albugnano- Moncucco -Barbaso...	km 3,2	
	Ceres - Forno A.G.		
	Torino - Corio	km 6,7	
	Castelnuovo D.B.- Asti	km 2,1	
	Castelnuovo D.B.- I.I.S Andriano	km 2,2	
Velocità commerciale	Km/h	31	31
Puntualità	% max ritardi (>10 min.) in h punta	0,17%	0,5%
	% max ritardi (>10 min.) in h morbida	0,18%	0,5%
Integrazione modale	N° corse intermodali/tot corse	0,88	0,5
	periodo scolastico	0,88	0,5
	periodo non scolastico	0,86	0,5

### 3. Sicurezza:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Incidentalità dei mezzi	N° sinistri/Km percorsi;	0,00001	-
	Km intercorsi fra 2 sinistri	68.600	-
Vetustà dei mezzi	% mezzi con oltre 15 anni	72,22	77,70%
Sicurezza personale e patrimoniale	n° denunce/ viaggiatori	0	-
- Denunce (furti, danni molestie)			
- Collegamenti radio e/o telefonici con organi sicurezza e direzione aziendale	% autobus collegati	100%	100%
Manutenzione automezzi		L'Azienda segue un programma di manutenzione tempificato	L'Azienda segue un programma di manutenzione tempificato

### 4. Pulizia e Condizioni Igieniche:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Pulizia ordinaria dei mezzi	N° interventi giornalieri/n° mezzi	2	2
Pulizia completa	Frequenza media in giorni	15	15
Lavaggio ed igienizzazione interni	Frequenza	1/anno	1/anno



#### 5. Rispetto dell'Ambiente:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che lo utilizzano sul tot	100%	100%
Carburanti a basso effetto inquinanti	% mezzi che li utilizzano sul tot.	-	-
Autobus elettrici, a gas o ibridi	% mezzi sul totale	-	-
Autobus a standard Euro 2fap - 3- 4- 5-6	% mezzi sul totale	100%	100%
Controllo gas scarico e rumorosità	Frequenza in mesi	1/12	1/12

## 6. Comfort:

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Affollamento (in h punta + h morbida)	- Posti offerti tot per Km prodotti / viaggiatori per Km	1,97	1,97
	- Posti offerti seduti per Km prodotti / viaggiatori per Km	1,50	1,50
Fermate	% fermate con pensilina	12,17%	12,17%
	% fermate con sedili	-	-
Climatizzazione	% bus con aria condizionata sul tot.	83,33%	83,33%
Accessibilità facilitata:			
- pianale ribassato	- % mezzi sul tot	-	-
- 1 gradino	- % mezzi sul tot	-	-
- doppia porta	- % mezzi sul tot	72,22%	72,22%
Servizi per viaggiatori con handicap			
- annuncio fermate	- % mezzi sul tot	72,22%	72,22%
- pedana mobile	- % mezzi sul tot	72,22%	72,22%
- ancoraggio carrozzine	- % mezzi sul tot	72,22%	72,22%
- servizi speciali a chiamata	- descrizione modalità erogazione	-	-
Servizi Aggiuntivi:			
- libri/ giornali/riviste	- % mezzi sul tot	-	-
- musica	- % mezzi sul tot	27,7%	27,7%
- altro	- % mezzi sul tot	-	-

## 7. Informazioni alla clientela

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Diffusione Informazioni	N° telefonico	TO: 011/856545-011/854853	TO:011/856545-011/854853
- al telefono	- Fascia Oraria operativa	tutti i giorni h 24/24  Castelnuovo D.B. 011/9876120  da lun al sab: 9.00 11.00; da lun al ven 16.00 -18.00	Lun-ven 8.00 -18.30; Sab. 8.00 - 12.00  Castelnuovo D.B. 011/9876120  Lun -sab: 9.00 11.00; Lun - ven 15.00 -17.00. Sab 8-10.00
c/o la sede	- Informazioni rilasciate	orari linee, variazioni, costi biglietti, abbonam, varie.	orari linee, variazioni, costi biglietti, abbonam, varie.
	- indirizzo sede	Torino, Lungodora P. Colletta, 89	Torino, Lungodora P. Colletta, 89
	- Fascia Oraria operativa	lun-ven 7.00-12.30; 14.00-18.30; sab. 7.00 - 12.00	lun-ven 8.00-18.30; sab. 8.00 - 12.00
	- Informazioni rilasciate	orari linee, variazioni, costi biglietti, abbonam, varie.	orari linee, variazioni, costi biglietti, abbonam, varie.
Diffusione Informazioni			
- alle fermate	- % fermate con orari sulle paline	100%	100%
	- % fermate con pensilina e spazi informativi sulla rete e sulla biglietteria	-	-
- sui mezzi	- % mezzi con informazioni su: avvisi variazioni percorsi, ...	100%	100%

## 8. Biglietteria e Convalida

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Tipologia di biglietti	Descrizione tipologia in uso:	<p>- Biglietti di corsa semplice</p> <p>- <b>Abb. settimanale</b> validi dal lunedì alla domenica per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p>- <b>Abb. mensile</b>, valido dal primo all'ultimo giorno del mese per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p>- <b>Abb. trimestrali</b> valido dal primo all'ultimo giorno del trimestre per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p>- <b>Abb. annuale</b> valido per 365 gg per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p> <p>- <b>Abb. annuale studenti</b> valido dal 1°settembre fino al 30 giugno dell'anno successivo per un n. di corse illimitato sulla tratta indicata sul biglietto</p>	<p>Nel periodo Covid vendita a bordo sospesa. Sostituita con il Credito Trasporti e tramite app MYCICERO.</p>

---

Reperibilità biglietti

luoghi dove si possono comperare

Biglietti corsa semplice sono acquistabili direttamente a bordo degli autobus.

Gli abb. settimanali, mensili e trimestrali possono essere acquistati presso le rivendite autorizzate, oppure rinnovati online direttamente sul ns. sito [www.vigobus.it](http://www.vigobus.it)

Presso la sede Aziendale Sede **di Torino in Lungo Dora Colletta 89**

possono essere rinnovati tutti gli abbonamenti compresi quelli annuali e annuali studenti.

Esclusivamente sulla **linea n. 173** Ceres – Forno A.G. possono essere rinnovati gli abbonamenti settimanali, mensili e trimestrali a bordo dell'autobus

Per ulteriori informazioni si rimanda alle sedi di informazione alla clientela.

Nel periodo Covid vendita a bordo sospesa. Sostituita con il Credito Trasporti su tessera bip personale o impersonale oppure tramite app MYCICERO.

Integrazione tariffaria (possibilità di usufruire di un solo abbonamento per i servizi integrati)	Descrizione tipologia in uso	<b>Tessera Credito</b> <b>Trasporti</b> da utilizzarsi sugli autobus delle aziende aderenti al Bip.
Punti vendita sul territorio	n° sportelli	7
Punti vendita sui mezzi	% mezzi con vendita a bordo	100%
Convalida biglietti e abbonamenti a bordo	% mezzi con personale per obliteraz	100%
	% mezzi con obliterate / validatori	-
	% obliterate /validatori funzionanti (+/-3 min)	100%



### SEZIONE III

#### 9. Gestione Suggestimenti Reclami e Rimborsi

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Raccolta suggerimenti e reclami	Descrizione modalità Come richiederli	I reclami e i suggerimenti devono essere inoltrati a:  ATAV VIGO SPA – Lungo Dora P. Colletta, 89 – Torino  Tel. 011856545 – 011854853 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30  email: <a href="mailto:info@vigobus.it">info@vigobus.it</a>  Oppure scaricando il modulo sul sito <a href="http://www.vigobus.it">www.vigobus.it</a> nella sezione azienda / soddisfazione del cliente.	Idem anno 2019
Riscontro suggerimenti e reclami	n° giorni entro cui si da risposta	30  In seconda istanza, in caso di rifiuto o mancata risposta oltre i 90 giorni, I passeggeri possono presentare reclamo all'autorità di Regolazione dei trasporti ( <a href="http://www.autorita-trasporti.it">www.autorita-trasporti.it</a> dove troveranno tutte le informazioni necessarie), secondo quanto previsto dal Reg.Europeo 181/2011. Il reclamo può essere inoltrato, anche, tramite raccomandata postale al seguente indirizzo: Via Nizza 230 -10126 TORINO email: <a href="mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it">pec@pec.autorita-trasporti.it</a>	

Raccolta oggetti smarriti	Descrizione modalità:	I clienti devono telefonare ai numeri: 011856545-011854853	Idem anno 2019
		Descrivendo: -caratteristiche oggetto -giorno e ora dello smarrimento -corsa sulla quale è avvenuto lo smarrimento.  Comunicando inoltre il proprio recapito telefonico per poter essere ricontattati per l'esito della ricerca	
Riscontro oggetti smarriti	n. giorni entro cui si restituiscono	7	7

## RIMBORSI

Secondo quanto previsto al D.Lgs 4.11.2014 n. 169 in tema di sanzioni alle violazioni in materia di diritti dei passeggeri con autobus, per i soli servizi di TPL, il passeggero, nei casi di cancellazioni di servizi o di ritardi ha diritto al rimborso del biglietto da parte dell'Azienda. In particolare, quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a 60 minuti per i servizi di trasporto regionale o locale, o a 30 minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano – esclusi i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili - i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte dell'Azienda. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

L' A.T.A.V. Vigo S.p.A., fatto salvo quanto previsto dall'art. 1681 del Codice Civile, risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori determinate da cause ad essa imputabili; in ogni caso, il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art. 2 della Legge 450/1985 e dall'art. 412 del Codice della navigazione da esso richiamato (euro 6,20 per chilogrammo, fatto salvo il caso di dichiarazione di maggior valore del bagaglio consegnato al vettore). Qualora la perdita o il danneggiamento riguardi sedie a rotelle o altre attrezzature o dispositivi di assistenza per le persone a mobilità ridotta, il risarcimento si estende fino alla copertura del costo della sostituzione o riparazione.

Procedura per richiesta rimborso

Per accedere all'eventuale rimborso è necessario che:

- immediatamente dopo l'evento dannoso, venga contattato l'autista alla guida del mezzo aziendale coinvolto, fornendo le proprie generalità, e la precisa descrizione dei danni subiti;

**ATAV. VIGO S.p.A.** Tel. (011) 856545-854853 Fax (011) 2489926 [www.vigobus.it](http://www.vigobus.it) [info@vigobus.it](mailto:info@vigobus.it)



- presentazione di richiesta formale di risarcimento alla Direzione Aziendale;
- l'Ufficio competente provvederà ad inoltrare la pratica alla propria Compagnia Assicuratrice la quale, effettuate le necessarie valutazioni e le procedure di rimborso, provvederà direttamente al risarcimento, nelle modalità previste per legge.

Massimali assicurativi:

**autobus di linea:** massimali di garanzia €30.000.000,00 unico per sinistro, qualunque sia il numero delle persone lese, decedute o danneggiate in cose ed animali di loro proprietà

**autobus di noleggio:** massimali di garanzia €30.000.000,00 unico per sinistro, qualunque sia il numero delle persone lese, decedute o danneggiate in cose ed animali di loro proprietà

**Tempi di riscontro:** 30 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso.

#### 10. Personale: aspetti relazionali e comportamentali

Descrizione del Parametro	Parametro	Standard	
		2019	2020
Visibilità personale a contatto con il cliente	% del personale a contatto con l'utente con tesserino visibile	100%	100%
Formazione	- n° ore uomo annue	h. 18	h.18
Sicurezza del personale	Freq/tipologia visite mediche:		
	Visita preassuntiva al personale di guida	SI	SI
	Visite mediche di controllo		
	- personale officina	Annuale	
	- personale guida	Annuale	
	- operai	Annuale	
Incentivazione	Retribuzioni collegate al raggiungimento di obiettivi della Carta dei servizi o aziendali	-	SI

Allegato A Monitoraggio della percezione della qualità della clientela - Provincia di Torino

Criteri di rilevazione: a bordo

**AT.AV. VIGO S.p.A.** Tel. (011) 856545-854853 Fax (011) 2489926 www.vigobus.it info@vigobus.it

Pagina 20 di 22

Totale schede distribuite:31

Totale schede compilate:31

Frequenza: 1 volta all'anno

scala di valutazione da 1 a 10

Fattore Qualitativo Valutato	Voto medio 2019	Soddisfatti  ( voti > 6)	% soddisfatti	Obiettivi 2020  ( voto medio)
Sicurezza durante il viaggio	6,81	30	96,77	7,5
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	6,97	30	96,77	7,5
Numero corse per fascia oraria	6,94	30	96,77	7,5
Vicinanza e comodità delle fermate rispetto ad origine e destinazione del viaggio	7,06	30	96,77	7,5
Pulizia dei mezzi	7,00	30	96,77	7,5
Comfort del viaggio (stile di guida)	7,19	30	96,77	7,5
Comfort dei mezzi	6,90	30	96,77	7,5
Facilità di reperimento informazioni sul servizio	7,16	30	96,77	7,5
Esaustività / completezza informazioni sul servizio	6,94	30	96,77	7,5
Facilità acquisto biglietti ed abbonamenti	7,16	30	96,77	7,5
Rapporto qualità del servizio / costo dei biglietti	7,00	30	96,77	7,5
Facilità di presentare suggerimenti e reclami	6,93	30	96,77	7,5
Tempestività della risposta	6,93	30	96,77	7,5
Riconoscibilità e cortesia del personale	7,03	30	96,77	7,5

Monitoraggio della percezione della qualità della clientela - Provincia di Asti

Criteri di rilevazione: a bordo

Totale schede distribuite: 60

Totale schede compilate: 29

Frequenza: 1 volta all'anno

**ATAV. VIGO S.p.A.** Tel. (011) 856545-854853 Fax (011) 2489926 www.vigobus.it info@vigobus.it

Pagina 21 di 22

scala di valutazione da 1 a 10

Fattore Qualitativo Valutato	Voto medio 2019	Soddisfatti (voti > 6)	% soddisfatti	Obiettivi 2020 (voto medio)
Sicurezza durante il viaggio	7,45	44	100,00	7,5
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	7,43	44	100,00	7,5
Numero corse per fascia oraria	7,45	44	100,00	7,5
Vicinanza e comodità delle fermate rispetto ad origine e destinazione del viaggio	7,43	44	100,00	7,5
Pulizia dei mezzi	7,40	44	100,00	7,5
Comfort del viaggio (stile di guida)	7,47	44	100,00	7,5
Comfort dei mezzi	7,59	44	100,00	7,5
Facilità di reperimento informazioni sul servizio	7,54	44	100,00	7,5
Esaustività / completezza informazioni sul servizio	7,77	44	100,00	7,5
Facilità acquisto biglietti ed abbonamenti	7,68	44	100,00	7,5
Rapporto qualità del servizio / costo dei biglietti	7,68	44	100,00	7,5
Facilità di presentare suggerimenti e reclami	7,72	44	100,00	7,5
Tempestività della risposta	7,77	44	100,00	7,5
Riconoscibilità e cortesia del personale	7,75	44	100,00	7,5