

# CARTA DELLA MOBILITA'

## 2022

---



**ANNO 2022**

---

### **STIE S.p.A.**

Sede Legale : 26900 LODI, Viale Italia 100

Sede Operativa: 20028 San Vittore Olona (MI), Via Roma 75

tel. 0331.519000, fax 0331.516004, e-mail [info@stie.it](mailto:info@stie.it), PEC [stie@pec.it](mailto:stie@pec.it)



# SOMMARIO

<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>PAG. 3</b>
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'</b>	<b>PAG. 4</b>
<b>3. PROFILO DELLA SOCIETA'</b>	<b>PAG. 5</b>
<b>4. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SERVIZI TPL</b>	<b>PAG. 8</b>
<b>5. DATI DI ESERCIZIO</b>	<b>PAG. 18</b>
<b>6. PRESTAZIONI E SHEDE MODALI</b>	<b>PAG. 19</b>
<b>7. SERVIZI FORNITI E MONITORAGGIO</b>	<b>PAG. 22</b>

## 1. La Carta dei Servizi

A seguito dell'apertura del mercato europeo e con il relativo ingresso dell'Italia, anche nel nostro Paese, per il settore trasporti, si è adottato la "Carta dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici.

Infatti, dagli anni '90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni mirate alla rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente ed utente-cliente anche attraverso la stesura e la diffusione della sopra citata "Carta dei Servizi".

Più dettagliatamente in Italia detto miglioramento è stato previsto mediante la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla legge n° 273/95 e, per le aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della Mobilità").

La citata Carta della Mobilità è il documento preposto a rendere palese il rapporto tra le aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i cittadini in quanto utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità), dei cittadini prevista:

- ◇ dall'art. 16 della Costituzione italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale." ed "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi.";
- ◇ dall'art. 8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio dei Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli enti erogatori di servizi pubblici devono:

- ◇ individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ◇ adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ◇ predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento mira alla descrizione trasparente delle diverse attività che compongono la struttura societaria della STIE S.p.A.

Per meglio realizzare lo scopo principale della Società, la medesima ha adottato un Sistema Qualità aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001-94.

Nel corso del tempo la Società ha adeguato il Sistema Qualità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Dal mese di Ottobre 2003 ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale alla Norma UNI EN ISO 14001.

La Società adotta un sistema etico ottenendo anche la relativa certificazione SA8000 con relativi aggiornamenti.

Nel corso del 2° semestre 2021 è stata ottenuta anche la Certificazione UN EN ISO 13816: 2002 che determina e misura la qualità del servizio nell'ambito del trasporto Passeggeri.

## 2. Principi fondamentali della Carta della Mobilità

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva Ministeriale sopra menzionata, STIE S.p.A. eroga i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- ◇ Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinione.
- ◇ Accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone disabili attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- ◇ Garanzia 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; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate, praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### CONTINUITÀ

- ◇ L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli enti concedenti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità, indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice del settore;
- ◇ Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero: quest'adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto l'Azienda.

### PARTECIPAZIONE

- ◇ Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:
- ◇ analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli utenti per il miglioramento del servizio;
- ◇ il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle aziende, Associazioni dei Consumatori).

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

- ◇ Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, l'Azienda produce ed eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

### LIBERTÀ DI SCELTA

- ◇ Garanzia per la parte di sua competenza e con riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Agenzie del Trasporto Pubblico Locale, Provincie, Comuni, etc.), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### 3. Profilo della Società



#### L'AZIENDA

STIE S.p.A. è costituita in forma di Società per Azioni ed opera nel settore trasporto persone dal 1880 dapprima come tramvia (Società Belga di Tramvie e Ferrovie Economiche) ed in seguito (dal 1951) come servizio automobilistico su gomma.

STIE S.p.A. trova le sue origini nel 1880: la Società Belga di Tramvie e Ferrovie Economiche esercitava la linea tramviaria "Milano – Gallarate". Nel 1912 la floridità della linea fece entrare in campo la S.T.I.E. Società Anonima per Trazione e Imprese Elettriche che si accordò con la Società Belga per il riscatto della linea. In questa iniziativa furono coinvolte diverse imprese: la Brisenbanke di Basilea, la

Società Lombardia di Elettricità, la Società de Tramways e Chemins de Fer Economique de Bruxelles ed infine la Tecnomasio di Milano. La nuova Società attuò la trasformazione della ragione sociale e la sostituzione dei mezzi e delle varie strutture. La sede della Società era in Milano, Corso Sempione, ad un passo dall'Arco della Pace. Nel 1933 la linea diventò rete; venne accordata alla S.T.I.E. la concessione della tramvia "Cassano Magnago-Gallarate-Saronno con capolinea in Gallarate P. le San Lorenzo". Nel dopoguerra incominciò il declino della rete tramviaria a favore del trasporto automobilistico: nel 1951 venne chiusa la linea tramviaria "Cassano M. Gallarate" e la tratta "Legnano-Gallarate" e dal mese di ottobre del 1951 vennero istituite le prime corse automobilistiche gestite dalla stessa S.T.I.E.; il servizio tramviario cessò di esistere definitivamente il 18 Gennaio 1966.

STIE S.p.A. attualmente occupa 200 dipendenti ed un parco autobus di 140 veicoli: opera nella Provincia di Varese e Provincia di Milano con numerose Autolinee in concessione che collegano i vari centri: Legnano – Castellanza – Saronno – Olgiate Olona – Busto Arsizio – Cassano Magnago – Gallarate.

Attualmente la Società STIE S.p.A. ha Sede Legale in Lodi con Direzione d'Esercizio in San Vittore Olona, via Roma 75 e dispone di depositi in Pero, San Vittore Olona, Busto Arsizio, Gallarate, Saronno, Seregno.

Esercita linee per conto dell' Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Como, Lecco, Varese e dell'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi, Pavia; Servizi di Trasporto Pubblico Urbano a Busto Arsizio, Legnano, Rho, Saronno, Seregno; Autolinee "Gran Turismo"; collegamento aeroportuale tra Milano Stazione Centrale e Aeroporto di Malpensa.

Obiettivo della Società è quello di offrire alla propria Clientela servizi di trasporto di qualità, nel totale rispetto delle norme di sicurezza, impiegando Personale professionalmente preparato sia per servizi di linea che per servizi turistici in Italia ed all'estero.

#### LA POLITICA

Il Vertice Aziendale si prefigge le finalità che vengono di seguito elencate per i vari ambiti di competenza e che dovranno essere condivise da tutti i Collaboratori che compongono l'Organico dell'Azienda:

##### AMBITO QUALITA'

- un Sistema di Gestione che permetta una crescente efficacia ed efficienza del servizio ed un suo continuo miglioramento in linea con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con il mutamento della domanda di servizi e le trasformazioni del contesto sociale nel quale l'Azienda opera;
- un adeguato livello delle risorse umane e tecnologiche che permetta di fronteggiare gli impegni assunti verso il Cliente, nell'ottica di una sua continua e costante soddisfazione;
- un continuo controllo sul costo della Qualità con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo

degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione;

- una continua valutazione delle aspettative, dei reclami e dei bisogni della Clientela, finale ed istituzionale, misurandone periodicamente il livello di gradimento del servizio ed analizzandone i riscontri;
- un progressivo miglioramento sotto l'aspetto della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni verso il Cliente ;
- l'investimento in materiale rotabile che garantisca un significativo livello di comfort, la rispondenza agli standard previsti dai contratti di servizio;
- Garantire e tutelare la soddisfazione del cliente-utente, in relazione alle sue aspettative implicite ed esplicite, per lo sviluppo del proprio Sistema di Gestione Integrato in conformità alla norma **UNI EN 13816: 2002** che determina e misura la qualità del servizio nell'ambito del trasporto pubblico dei passeggeri;

### AMBITO AMBIENTE

- Adottare procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto al fine di ridurre i consumi di carburante, di energia e di risorse naturali;
- L'investimento in materiale rotabile che garantisca rispondenza agli standard di eco sostenibilità e performances ambientale;
- Formazione al personale in merito gestione emergenze ambientali, comportamento ecosostenibile e gestione rifiuti;
- Rispettare il sistema eco-ambientale;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa, legale ed ambientale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Salvaguardare i posti di lavoro e le condizioni di vita migliori;
- Salvaguardare il clima aziendale;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;
- Attuare il miglioramento continuo dell'efficienza delle prestazioni ambientali mediante la valutazione ed il monitoraggio costante dei consumi energetici e degli impatti ambientali dei processi;
- Attuare la sensibilizzazione continua di tutti gli operatori ed in particolare di quelli la cui attività ha un impatto diretto sull'ambiente;
- Tenere sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Ottimizzare la gestione dei costi al fine di offrire servizi più competitivi,
- Fare ogni sforzo per migliorare in modo continuo la prestazione ambientale e prevenire l'inquinamento;
- Impegnarsi per eliminare, quando possibile, o ridurre le emissioni e gli scarichi in atmosfera, limitandoli, per quanto possibile;
- Valutare gli aspetti ambientali delle attività, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto nelle attività dei servizi interni;
- Adottare i processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano minori impatti ambientali.
- Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.
- La Politica viene diffusa al personale aziendale e di terzi coinvolti, e alle parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta dei Servizi.

La Direzione della Società definisce la propria politica attraverso una costante ricerca volta al miglioramento dei processi aziendali, con particolare riferimento ai processi di definizione, sviluppo e controllo delle fasi di esecuzione del Servizio.

L'obiettivo che la Direzione si è data è finalizzare gli sforzi di tutto il Personale verso un'attenta gestione delle problematiche legate alla qualità e all'ambiente.

La qualità del Servizio si è tradotta, finora, soprattutto nella particolare attenzione dedicata alla erogazione dei Servizi ed al rapporto con la Clientela, tendenzialmente orientato a soddisfarne le varie esigenze, anche nelle aree a domanda debole che STIE Spa è chiamata a servire. Il processo di certificazione del Sistema Qualità aziendale (ISO 9002:1994), prima, e del Sistema di Gestione Integrato (Qualità ISO 9001, Ambiente ISO 14001), poi, è venuto a collocarsi in un contesto caratterizzato:

- ◇ dalla riforma del trasporto pubblico locale, con il passaggio dal regime di monopolio al regime concorrenziale;
- ◇ dal diffondersi di una cultura integrata e sistemica della mobilità.

In tale contesto, il processo di certificazione del Sistema di Gestione Integrato si pone, tra gli altri, il fondamentale fine di adeguare l'organizzazione aziendale alle esigenze indotte dal mercato ed alle esigenze di integrazione ed omogeneizzazione connesse all'assetto societario. A tal fine STIE Spa si impegna, in particolare, ad assicurare risorse e competenze adeguate, ad attribuire autorità e responsabilità in modo chiaro ed ottimale, a definire procedure ed istruzioni necessarie per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Sistema di Gestione Integrato

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società e che, a seconda delle modalità di raggiungimento, possono manifestarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

### *Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti e gli Stakeholder*

- ◇ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.
- ◇ Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare l'orientamento al Cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della Clientela.
- ◇ Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione alla Clientela dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web, migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- ◇ Rilevare periodicamente la soddisfazione del Cliente, anche attraverso strumenti quali indagini di customer satisfaction, al fine di individuare nuovi obiettivi di miglioramento ed eventuali azioni correttive scaturenti dai risultati di indagine.
- ◇ Comunicare al Cliente gli esiti delle indagini sulla soddisfazione riferiti ai fattori di qualità, attraverso lo strumento della Carta dei Servizi.
- ◇ Migliorare il livello del Servizio di Noleggio, in termini di comfort dei mezzi e di attenzione alle esigenze dei Clienti.
- ◇ Monitorare il livello qualitativo del Servizio di Trasporto Pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi di varia natura.
- ◇ Verificare lo standard qualitativo di tutti i Servizi di Noleggio, per migliorare il livello di soddisfazione atteso dal Cliente.
- ◇ Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del Servizio,
- ◇ Analizzare e risolvere gli eventuali reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo;
- ◇ Ridurre l'impatto ambientale del proprio Servizio e migliorare quello sulla Comunità (energia, acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti, ricercando soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti ed il consumo di risorse energetiche attraverso, anche, l'acquisizione di nuovi veicoli a basso impatto ambientale, la sistematica manutenzione dei mezzi in modo da verificarne e garantirne la qualità delle emissioni.
- ◇ Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.
- ◇ Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.
- ◇ Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione

### *Per quanto riguarda i rapporti con i Fornitori e Appaltatori:*

- ◇ servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti.

### *Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna:*

- ◇ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.
- ◇ Mantenere attivo il Sistema Gestione della qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 13816: 2002 , UNI EN ISO 14001:2015 e SA8000.
- ◇ Perseguire il miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività.
- ◇ Garantire un ambiente di lavoro sicuro, confortevole e idoneo allo svolgimento delle attività del Personale.
- ◇ Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il Personale.
- ◇ Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare.
- ◇ Utilizzare attrezzature ed impianti tecnicamente idonei e mantenuti in perfetto stato di funzionamento.
- ◇ Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale.
- ◇ Garantire la qualità dei lavori eseguiti mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli.
- ◇ Operare secondo i requisiti del Sistema di Gestione Qualità ed Ambiente.
- ◇ Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, ambientali, per la salute e la sicurezza dei Conducenti, dei Dipendenti, dei Terzi e dei Clienti coinvolti nel servizio di trasporto ed attuare, ove possibile, la relativa mitigazione.
- ◇ Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna.
- ◇ Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

## 4. Condizioni generali di viaggio Servizi TPL

La Clientela deve attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del Servizio

### **GIORNI DI FUNZIONAMENTO**

Il servizio di TPL è attivo tutti i giorni dell'anno tranne nelle giornate del 1° gennaio, 1° maggio, 15 Agosto e 25 dicembre.

Il Servizio di Collegamento aeroportuale è attivo tutti i giorni dell'anno.

### **PERIODICITA' DEL SERVIZIO**

Il Servizio si svolge secondo tre periodi ordinari:

- ◇ periodo invernale scolastico
- ◇ periodo estivo / non scolastico (corrispondente ai periodi di chiusura Scuole)
- ◇ periodo estivo di agosto

### **AMPIEZZA MASSIMA DEL SERVIZIO (Lunedì – Venerdì)**

Dalle ore 5:20 (am) alle ore 23:30 (pm).

### SCIOPERI

In caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, le fasce di garanzia del Servizio sono:

per i Servizi Extraurbani e Urbani di Busto Arsizio, Saronno, Legnano, Rho

- ◇ dalle ore 5.30 alle ore 8.29 (dalle ore 8.30 il Servizio non sarà garantito);
- ◇ dalle ore 12.30 alle ore 15.29 (dalle ore 15.30 il Servizio non sarà garantito).

Per i Servizio Urbano di Seregno sono invece garantite le seguenti fasce:

- ◇ dalle ore 6.00 alle ore 8.59 (dalle ore 9.00 il Servizio non sarà garantito);
- ◇ dalle ore 12.00 alle ore 15.59 (dalle ore 16.00 il Servizio non sarà garantito).

Pertanto sono garantiti i servizi in partenza all'interno delle fasce di garanzia che verranno svolti completamente. (es. una corsa in partenza alle ore 8.59 viene effettuata sino al raggiungimento del capolinea terminale)

### ACCESSO A BORDO DEGLI AUTOBUS

- ◇ La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte (salita dalla porta anteriore, discesa dalla/e porta/e posteriore/i).
- ◇ Tutte le fermate sono a richiesta, ricordando di segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere.
- ◇ Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- ◇ Per essere ammessi a bordo è necessario dotarsi di idoneo documento di viaggio da esibire al Conducente al momento della salita, in alternativa può essere ammesso a bordo solo nel caso in cui il passeggero accetti di acquistare il corretto titolo di viaggio con sovrapprezzo

### IL SISTEMA TARIFFARIO

Per salire a bordo del bus è **obbligatorio** essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso da effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. È obbligatorio convalidarlo mediante le validatrici di bordo, ove previsto e verificarne la rispondenza con il percorso che si deve effettuare.

#### *Documenti di viaggio*

- ◇ il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Va esibito ad ogni controllo eseguito dal Personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Quando richiesto, è obbligatorio esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.
- ◇ I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e, quando previsto, a bordo bus.
- ◇ I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le convalidatrici di bordo. In caso di assenza o di guasto della validatrice di bordo, si è tenuti a presentare al Conducente il documento di viaggio per la convalida o comunque provvedere manualmente alla validazione scrivendo data, ora, minuti, sul documento stesso.

#### *Tessera di riconoscimento*

- ◇ per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, annuale) sulle linee STIE occorre possedere la tessera di riconoscimento STIE.
- ◇ La tessera contiene informazioni relative alla tratta svolta e ai dati anagrafici dell'abbonato, in caso di variazione di tali informazioni è necessario richiederne un aggiornamento contattando i depositi STIE

- ◇ La tessera è dotata di un numero identificativo che deve essere trascritto sul relativo titolo di viaggio nell'apposito spazio dedicato.
- ◇ La tessera di riconoscimento ha un costo di € 5,00 (euro cinque) e consente di utilizzare tutte le tipologie di titolo di viaggio agevolato, ossia settimanali, mensili, annuali.
- ◇ È valida tre anni e può essere richiesta presso le Rivendite, presso il deposito di San Vittore Olona (MI), il deposito di Busto Arsizio (VA) ovvero l'Autostazione di Gallarate (VA) e presso le rivendite sul territorio. In caso di smarrimento dovrà essere emessa una nuova tessera sempre al costo di € 5,00 (euro cinque).

## Rete di vendita

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area e indicati presso la palina che contraddistingue ogni fermata; l'elenco completo è disponibile sul sito Internet [www.stie.it](http://www.stie.it).

STIE spa, dispone di 133 rivendite autorizzate. I documenti di viaggio possono inoltre essere acquistati presso la sede aziendale di Via Roma 75, San Vittore Olona, nei Depositi di Gallarate e Busto Arsizio.

I titoli di viaggio sono acquistabili con sovrapprezzo, anche direttamente a bordo dei mezzi.

## Biglietterie

2021	SERVIZIO URBANO LEGNANO	SERVIZIO URBANO RHO	SERVIZIO URBANO BUSTO ARSIZIO	SERVIZIO URBANO SARONNO	SERVIZIO URBANO SEREGNO	LINEE TPL	TOT
Totale Rivendite	27	14	31	14	12	62	160

## Vendita a bordo

- ◇ Il Cliente che non fosse munito di titolo di viaggio in corso di validità, può comunque salire a bordo, dalla porta anteriore, chiedendo nel contempo al Conducente di regolarizzare il proprio viaggio, con l'acquisto di un titolo di viaggio di corsa semplice a bordo, al prezzo sottoindicato, comprensivo di sovrapprezzo, solo con denaro contante o di piccolo taglio, su tutto l'arco del servizio ed è valido solo per la corsa che si sta effettuando (perde la validità una volta discesi dal mezzo).
- ◇ i titoli di viaggio venduti a bordo sono esclusivamente di "corsa semplice" quindi possono essere venduti solo singolarmente, uno per passeggero e non riutilizzabili.

Tariffe :

◇ Urbano LEGNANO	€ 2,10
◇ Urbano BUSTO ARSIZIO	€ 2,00
◇ Urbano RHO	€ 2,00
◇ Urbano SARONNO	€ 1,50
◇ Urbano SEREGNO	€ 1,50
◇ Extraurbana "A"	€ 2,00
◇ Extraurbana "B"	€ 2,50
◇ Extraurbana "C"	€ 3,00
◇ Extraurbana "D"	€ 3,00
◇ Extraurbana "E"	€ 3,50

### *Carta Regionale dei trasporti (CRT)*

La Carta Regionale dei Trasporti (CRT) è l'agevolazione per diversamente abili, pensionati ed aventi diritto, che consente di utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia a condizioni molto convenienti. Per maggiori informazioni consultare [www.trasporti.regione.lombardia.it](http://www.trasporti.regione.lombardia.it)

#### **Agevolazioni tariffe regionali**

A seguito di provvedimento regionale DGR 1204 del 29/12/2010 a partire dal 1/2/2011 sono attive nuove agevolazioni tariffarie valide sull'intera rete di trasporto regionale:

- ◇ lo viaggio ovunque in Lombardia;
- ◇ lo viaggio ovunque in Provincia.
- ◇ lo viaggio in Famiglia

Sono titoli di viaggio validi su tutti i Servizi di Trasporto Pubblico in Lombardia per gli spostamenti Occasionali e per gli Abbonati.

#### **lo viaggio ovunque in Lombardia**

- ◇ giornaliero : valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio;
- ◇ bigiornaliero valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio;
- ◇ trigiornaliero valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei due giorni successivi fino al termine del servizio;
- ◇ settimanale valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio;
- ◇ mensile valido nel mese di riferimento;
- ◇ trimestrale valido 3 mesi consecutivi;
- ◇ annuale valido 12 mesi consecutivi.

I titoli sono in vendita presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, le emettitrici automatiche ferroviarie e di ATM.

#### **lo viaggio ovunque in Provincia di Varese**

- ◇ E' un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Varese.
- ◇ Il titolo è in vendita dal 1 gennaio 2012 presso le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e le principali stazioni ferroviarie della Provincia

I titoli lo viaggio Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di STIE spa. Gli abbonamenti mensili annuali e trimestrali devono essere accompagnati dalla tessera lo Viaggio, da richiedere online sul sito di Trenord o presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, compilando l'apposito modulo e consegnando due fototessere (al costo di € 10,00).

Nel caso il mensile venga ricaricato su tessera elettronica **occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi di STIE spa** che dovrà essere esibito a richiesta da parte del Personale STIE preposto ai controlli e dallo stesso Conducente.

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

Maggiori dettagli sulle condizioni di rilascio di tali agevolazioni sono disponibili presso il sito internet:

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/servizi-e-informazioni/cittadini/muoversi-in-lombardia/biglietti-e-agevolazioni/io-viaggio>

### SANZIONI

Come regolato dalla normativa prevista dall'art. 46 della L.R. n. 6 del 4 aprile 2012,

- ◇ chi è sprovvisto di regolare documento di viaggio è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (L.R. 18/13).
- ◇ E' sanzionabile chiunque viaggi senza titolo di viaggio valido, anche se non ha potuto acquistarlo a bordo.
- ◇ La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa) entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione.
- ◇ La sanzione viene ridotta del 30% rispetto all'importo ridotto entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione.
- ◇ Trascorsi i 60 giorni dall'emissione STIE attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata.
- ◇ Qualora la persona sanzionata dimostri, entro 3 (tre) giorni dalla data della sanzione, il possesso di un documento di viaggio in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 3 (tre) giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di € 15,00 (euro quindici). Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data della ricevuta di ricarica.

Pagamento sanzioni:

è possibile saldare attraverso le seguenti modalità

- ◇ presso i Depositi aziendali
- ◇ direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato
- ◇ tramite un versamento sul CC postale n. 21166202 intestato a STIE SpA, indicando nella causale del bollettino il numero e la data del verbale emesso.

### RIMBORSI

È possibile richiedere, secondo quanto previsto dal Regolamento Regionale 4/2014, il rimborso per i titoli di viaggio, "previa richiesta del Viaggiatore all'Affidario e restituzione del titolo":

- ◇ per i biglietti ordinari, abbonamenti settimanali e mensili, in misura pari al 90% del prezzo di vendita, se non utilizzati o prima dell'inizio della validità.
- ◇ Per gli abbonamenti annuali, in misura pari al 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese mese intero.

La quota relativa al primo punto è aumentata al 100% qualora il Viaggiatore decida di impiegare integralmente il rimborso nell'acquisto di titoli di viaggio.

### COMPORTAMENTI DURANTE IL VIAGGIO

Diritti e doveri dei Passeggeri (link)

#### *Aspetti relazionali*

- ◇ ricordare di dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio.

- ◇ Mantenere sempre un comportamento corretto ed educato ed attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del Personale di STIE spa, in modo sistematico od occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio.
- ◇ Se si resta in piedi, bisogna sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte.

### *Disabili a bordo*

I diversamente abili possono viaggiare su tutta la rete di Trasporto Pubblico Locale Regionale, disponendo di tessera "io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata" (IVOL Agevolata) ed essendo un abbonamento annuale a tariffa agevolata, consente di viaggiare sui servizi di trasporto pubblico della Lombardia (autobus urbani e interurbani, tram, metropolitana, treni suburbani e regionali in seconda classe, funivie, funicolari, servizi di navigazione del lago d'Iseo) e di accedere ai varchi metropolitani e ferroviari. a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità ([vedere link](#)).

- ◇ Per chi utilizza una carrozzina è possibile accedere a bordo dei Servizi di Trasporto Urbano ed Extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina.
- ◇ I bus di STIE spa sono omologati per il trasporto di 1 (una) sola carrozzina. La dotazione risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che detta dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi.
- ◇ Utilizzando una carrozzina è possibile salire a bordo tramite l'uso di una pedana in dotazione all'autobus, che dovrà essere azionata dal Conducente.
- ◇ A bordo del mezzo, durante il viaggio, la carrozzina deve essere ancorata dal sistema di ritenuta di cui è dotato l'autobus, nella zona ad essa dedicata, oltre che bloccata con il proprio freno, tutelando così sia il passeggero in carrozzina che gli altri passeggeri trasportati
- ◇ Per la salita a bordo dell'autobus, la persona in carrozzina, se impossibilitata autonomamente, dovrà essere accompagnata.

La quasi totalità dei mezzi è attrezzata per il trasporto di cui sopra, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili. È possibile avvertire però gli Uffici STIE affinché venga garantito che sul servizio a cui si è interessati, venga messo a disposizione un mezzo idoneo allo scopo.

### *Bambini a bordo*

Un adulto pagante idoneo documento di viaggio ha facoltà di far viaggiare con sé, gratuitamente, un bambino di altezza fino a 1 metro tenuto in grembo, e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al Conducente.

Si precisa inoltre :

- ◇ Tale norma non vale per scolaresche o gruppi organizzati.
- ◇ Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore ad 1 metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.
- ◇ I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati.
- ◇ Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dedicata ai disabili in carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza.
- ◇ **In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio.**

### *Animali a bordo*

Chiunque, se munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un dispositivo atto a renderlo inoffensivo (museruola, gabbietta, trasportino, ...)

- ◇ Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto e la convalida di un documento di viaggio per la medesima tratta del passeggero.
- ◇ Deve cura di chi accompagna l'animale evitare che questo salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
- ◇ I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus.

### **Trasporto di cose**

È possibile il trasporto di cose seguendo i seguenti criteri:

- ◇ è vietato il trasporto di cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm.
- ◇ È vietato il trasporto di cose che superano i 10 kg. di peso.
- ◇ È vietato il trasporto di merci pericolose (oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.
- ◇ Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri né ingombrare i passaggi.

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie sotto riportate:

- ◇ bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- ◇ borsa a rotelle per la spesa;
- ◇ cartella porta disegni e strumenti musicali;
- ◇ passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus;
- ◇ biciclette e monopattini pieghevoli purché ripiegati non superino le dimensioni di cm. 80x110x40 e posizionati nella postazione dei disabili in carrozzina, ove presente e quando libera.
- ◇ La bicicletta o monopattino pieghevoli sono equiparati al trasporto gratuito di cose purché nella sua dimensione massima sia tenuta posizionata in verticale; inoltre devono essere posizionati in modo che non sudicino o deteriorino i bus ed i sedili o creino intralcio o disturbo ai passeggeri e/o al conducente.
- ◇ Nel caso di situazioni di particolare affollamento il Conducente potrà limitare od escludere il trasporto delle suddette biciclette pieghevoli.

È consentito il trasporto a pagamento delle tipologie sotto riportate:

- ◇ borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg. di peso.
- ◇ in deroga alla misura dei 90 cm possono essere trasportati oggetti sportivi purché contenuti in apposita custodia.

Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere munito di biglietto a tariffa ordinaria.

L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili. In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio

### **Divieti sistematici**

È fatto divieto al passeggero di:

- ◇ Fumare (Legge 584/75 e successive modifiche).

- ◇ Accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri.
- ◇ Parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni.
- ◇ Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo.
- ◇ Esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi.
- ◇ Insudiciare e guastare parti delle vetture.
- ◇ Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte.
- ◇ Aprire i finestrini senza il consenso di tutti i viaggiatori.
- ◇ Gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto il Personale di STIE può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

### *Oggetti rinvenuti*

Se al termine del Servizio vengono ritrovati oggetti smarriti da parte della Clientela, gli stessi vengono consegnati presso gli Uffici di STIE, catalogati e custoditi per 30 giorni ovvero fino alla richiesta di restituzione, che avverrà provvedendo al ritiro presso gli stessi Uffici.

Qualora gli oggetti siano documenti identificativi (carta identità, passaporto, patente, ecc.), gli stessi vengono consegnati agli Organi competenti.

Passati i termini sopra indicati gli oggetti vengono distrutti. I deperibili dopo 2 giorni.

## ATTENZIONE ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI

STIE spa è consapevole della necessità di mantenere un dialogo costruttivo e aperto con i propri Clienti.

La "Customer Satisfaction" diviene, pertanto, elemento basilare per individuare e cogliere le sempre crescenti esigenze dell'utenza e quindi attivare i necessari correttivi per migliorare l'erogazione del proprio servizio.

### *Segnalazioni della Clientela*

La Clientela può rivolgersi all'azienda per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- ◇ telefono al numero 0331 519000.
- ◇ Posta elettronica : [info@stie.it](mailto:info@stie.it);
- ◇ Sito Internet: [www.stie.it](http://www.stie.it), tramite il form "segnalazioni".
- ◇ Posta: STIE spa – via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI)

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte di STIE.

STIE, per convenzione, ha l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a motivare al Cliente la causa del disservizio.

Ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai viaggi offerti da STIE, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento, art. 4 comma 2, art. 9, art. 10 comma 1, art. 16 comma 1, lettera b) e comma 12, art. 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28.

Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti), [www.autoritatrasporti.it](http://www.autoritatrasporti.it), che gestisce in **seconda** istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

È possibile scaricare il modulo per reclami all'ART al seguente link:

<http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

### *Tempi di risposta ai casi di reclamo*

La Società si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente e comunque entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione.

STIE spa tratterà tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti con la massima attenzione e discrezione, in conformità con il Regolamento Europeo n. 181/2011 del 16/02/2011 ed il trattamento dei dati personali in conformità con il Regolamento Europeo 679/2016.

### *Contatti con la Clientela*

Molteplici sono i canali di contatto tra STIE e la sua Clientela, che consentono di ottenere informazioni sui vari aspetti del Servizio, quali orari, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni, avvisi e sulle varie attività svolte dall'azienda, oltre che il sito internet [www.stie.it](http://www.stie.it) ed il numero di telefono fisso 0331-519000, STIE:

- ◇ si impegna a trasmettere a tutti i Comuni interessati al Servizio gli orari delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio.
- ◇ Mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio, le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio.
- ◇ Espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti gli orari delle linee in transito e punti vendita più vicini.

Si precisa che gli Uffici preposti a fornire le informazioni non possono fornire risposte in tempo reale in merito ad eventuali disservizi.

DEPOSITO	INDIRIZZO	ORARI	TELEFONO
SAN VITTORE OLONA (DIREZIONE DI ESERCIZIO)	Via Roma 75	Lun – Ven 8.30 – 12.30 / 14.00 – 17.30	0331 519000
GALLARATE	Via Bernardino Ferni	Lun – Ven 6.00 – 9.00 / 12.00 – 15.00	0331 792380
BUSTO ARSIZIO	Via Samarate 2	Lun – Sab 6.00 – 18.00	0331 639222
PERO	Via Pisacane 27	Lun – Sab 6.00 – 13.00	02 38100269

Posta elettronica : [info@stie.it](mailto:info@stie.it);

### *Risarcimenti e assicurazioni*

Non sono ammessi sostituzioni e/o rimborsi degli abbonamenti settimanali e mensili.

In caso di smarrimento, deterioramento e/o furto della tessera, il titolare potrà richiedere un duplicato sostenendone i relativi oneri.

In caso di furto, il rilascio è subordinato alla presentazione della denuncia esibita alle autorità competenti.

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, STIE prevede polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e risponde per eventuali danni causati a persone e/o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità.

In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni lavorativi) a STIE Spa tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. oppure recandosi direttamente presso la sede di STIE Spa di via Roma 75, San Vittore Olona.

L'Azienda, previa verifica della documentazione trasmessa, avvia le procedure con la compagnia assicuratrice nel termine di 3 giorni lavorativi dal verificarsi del sinistro.

Le richieste di risarcimento sono da inoltrare a STIE spa, all'indirizzo di via Roma, 75 – 20028 San Vittore Olona (MI)

## 5. Dati di Esercizio

STIE S.p.A è costituita in forma di Società Per Azioni di proprietà per il 100% di azionisti privati con Capitale Sociale interamente versato di € 1.040.000= ed è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri. Le Funzioni principali sono affidate ad un Presidente CdA, ad un Amministratore Delegato ed al Direttore Generale e al Direttore d'Esercizio.













### RISORSE UMANE

	<b>Dicembre 2021</b>
Dirigenti e Impiegati	12
Impiegati Movimento - Controllori	8
Operai e Conducenti	178
<b>Totale</b>	<b>198</b>

### PARCO AUTOBUS

<b>Età media</b>	<b>2021</b>
Autobus Linea	10,90
Autobus Urbani	9,78
Autobus Noleggio	6
Autobus Linea G.T.	3,2
<b>Media complessiva</b>	<b>9,85</b>

## PERCORRENZE ANNUE

	KM 2021
 Servizio Urbano Busto Arsizio	811.039
 Servizio Urbano Legnano	487.748
 Servizio Urbano Rho	357.012
 Servizio Urbano Saronno	208.944
 Servizio Urbano Seregno	159.772
 Servizi TPL Extraurbani Ag. TPL Varese	1.398.196
 Servizi Sub-affidamento Area Milanese	434.680
 Servizio collegamento Aeroportuale Milano Staz. C.le – Aerop. Malpensa	164.736
 Noleggi / Gran Turismo	19.793
 <b>Totale Km</b>	<b>4.041.920</b>
 Distanza media che intercorre tra due fermate	200/500 metri
 <b>Velocità commerciale media</b>	<b>30 Km/h</b>

## 6. Prestazioni e schede modali

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del viaggio (la sicurezza del viaggio, la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, la regolarità del servizio e la puntualità dei mezzi, la pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, il comfort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità rappresentativi dei livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- ◇ una specifica unità di misura (con cui esprimere un risultato) che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- ◇ uno standard (o livello di servizio promesso) che rappresenta il valore che STIE S.p.A. provvederà a rispettare;
- ◇ una modalità di rilevazione dei risultati.

### SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

Mezzi con Pedana disabili 2020	Urbano Rho	Urbano Legnano	Urbano Busto Arsizio	Urbano Saronno	Urbano Seregno	TPL	Totale
<b>N. mezzi con Pedana Disabili</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>132</b>

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Tabelle di fermata:

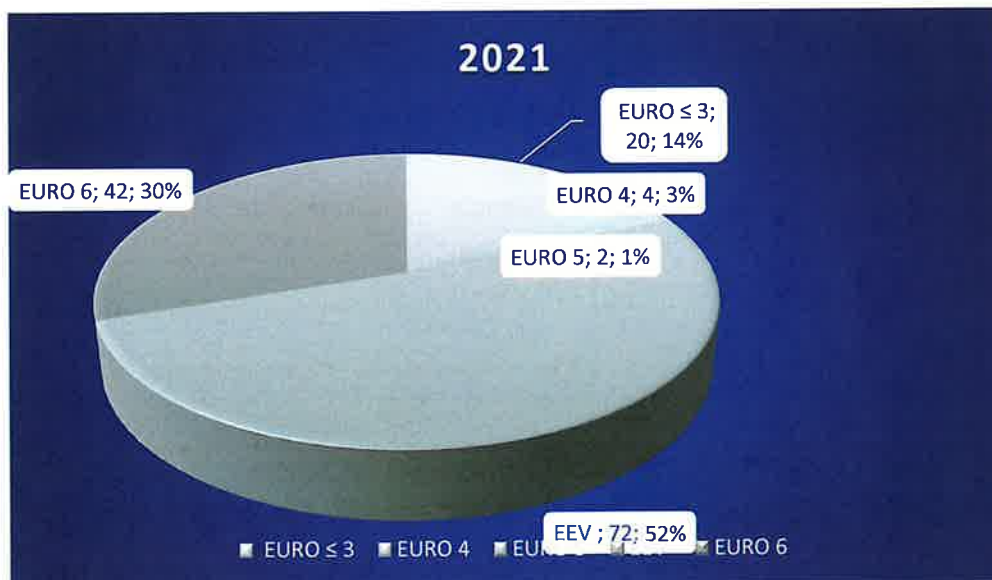
I punti di fermata sono attrezzati con tabelle orarie che consentono al Cliente un'agevole lettura dell'informazione.

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

L'intero parco autobus rispetta la normativa in materia di emissione di gas e fumi di scarico. L'azienda effettua un continuo controllo programmato sugli scarichi del parco rotabile.

La composizione del parco rotabile in relazione alla normativa antinquinamento è rispettivamente:

	2021	%
EURO ≤ 3	20	14,29%
EURO 4	4	2,86%
EURO 5	2	1,43%
EEV	72	51,42%
EURO 6	42	30,00%
TOTALE		100,00%



## INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'

### Sicurezza del viaggio

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVO 2022
Manutenzione mezzi	Interventi effettuati rispetto a quelli programmati	100%	100%	100%
Vetustà mezzi	Anzianità media	8,30	9,85	<9,85

	dei mezzi			
Incidentalità passiva mezzi trasporto	Numero sinistri ogni 100.000 Km	1,75	2,05	≤ 2,05
	Numero feriti	24	21	≤ 21
	Numero deceduti	0	0	0

### *Sicurezza personale e patrimoniale*

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVO 2022
Denunce (furti – danni)	Numero denunce agli organi di Polizia rilevate nell'arco di un anno	1	0	0

### *Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture*

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVO 2022
Pulizia ordinaria	N. % interventi per autobus di pulizia ordinaria quotidiana dal Lunedì al Venerdì	85%	90%	>90%
Pulizia straordinaria	Frequenza media per autobus ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.	Semestrale	Semestrale	Semestrale

### *Confort di viaggio*

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVO 2022
Climatizzazione mezzi	% mezzi sul totale TPL Numero dei mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi	99,30%	100%	> 100%

### *Informazioni alla clientela*

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVO 2022
Punti di vendita nel territorio	N° Punti vendita sul territorio	160	160	>160

### Servizi per viaggiatori diversamente abili

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2020	RISULTATI 2021	OBIETTIVO 2022
Servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistema di ancoraggio per carrozzine)	% mezzi sul totale Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.	99,30%	99,30%	> 99,30%

## 7. Servizi forniti e monitoraggio

STIE S.p.A. sviluppa prevalentemente la sua attività nel trasporto pubblico locale urbano, interurbano ed extraurbano e gestisce altre attività legate al settore quali Linee Gran Turismo e Servizi di Noleggio da rimessa con conducente. La Società è concessionaria per la Regione Lombardia di numerose Autolinee nella zona a Sud di Varese e nell'area Milanese. Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, STIE spa s'impegna a verificarne periodicamente la rispondenza rispetto agli standard rilevati per valutare il grado di soddisfazione del Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

1. Regolarità del Servizio	12. Anzianità dei mezzi di servizio
2. Puntualità dei Mezzi	13. Pulizia dei mezzi
3. Frequenza del servizio	14. Climatizzazione/riscaldamento dei bus
4. Grado Integrazione Modale	15. Adeguatezza servizi per portatori di handicap
5. Diffusione fermate sul territorio	16. Diffusione informazioni-orari-percorsi-tariffe
6. Qualità fermate sul territorio	17. Tempestività avvisi su variazioni servizio
7. Diffusione punti vendita	18. Informazioni alle fermate
8. Sicurezza del Viaggio	19. Riscontro proposte e reclami
9. Frequenza dei controlli a bordo	20. Competenza e professionalità del Personale
10. Comfort dei mezzi in servizio	21. Attenzione all'ambiente
11. Facilità di accesso – salita/discesa	

La percentuale di soddisfazione percepita è rilevata dalle dichiarazioni effettuate dai clienti attraverso mirate indagini aziendali, svolte da società terza. Di seguito è riportato il valore rilevato sulla base di coloro che hanno dato risposta certa (esclusi i "non so" e non risponde).

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti e rivelati) sono utilizzati dall'azienda per delineare fattibili piani di miglioramento successivi e pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio offerto in rapporto a quanto indicato nella Carta.

Il monitoraggio sul campo viene effettuato ogni anno ad una Azienda esterna specializzata che effettua verifiche periodiche e mirate.

L'indagine di soddisfazione clienti, effettuata nel 2021, è stata effettuata sui servizi:

- Rete extraurbana Sottorete SUD di Varese
- Urbano di Busto Arsizio
- Urbano di Saronno
- Urbano di Legnano
- Urbano di Rho
- Urbano di Seregno

### SERVIZIO EXTRAURBANO SOTTORETE SUD VARESE

110 (H609)	GALLARATE FS - BUSTO ARSIZIO - CASTELLANZA - LEGNANO
110s (H609s)	LAINATE fr. BARBAIANA - LEGNANO - BUSTO A. - GALLARATE FS (scolastica)
355 (H623)	GALLARATE FS - SAMARATE - FERNO - LONATE POZZOLO con dr. TORNAVENTO, CASTANO PRIMO
357 (H622)	GALLARATE FS - CASCINA COSTA (SAMARATE)
360 (H611)	GALLARATE FS - CAIRATE CON DR A FAGNANO O.
dr. 360s (H611)	OLGIATE O. - SOLBIATE O. - FAGNANO O. - CASSANO M. - GALLARATE - BUSTO ARSIZIO "ITC E. TOSI"
650 (H603)	FAGNANO O. - SOLBIATE O. OLGIATE O. - BUSTO ARSIZIO
760 (H612)	CASSANO MAGNAGO - BUSTO ARSIZIO con dr CAIRATE
860 (H608) sc.	BUSTO ARSIZIO - SAMARATE - LONATE POZZOLO - S. ANTONINO
870 (H608) sc.	BUSTO ARSIZIO - SAMARATE CASCINA ELISA
880 (H624)	BUSTO ARSIZIO - MAGNAGO
950 (H615) sc.	GALLARATE FS - CASSANO MAGNAGO - TRADATE Istituti Superiori
S14 - (H206)	SARONNO - MASSINA di CISLAGO

## IL MONITORAGGIO

Fattori Qualità	TPL SOTTORETE SUD VARESE		
	2019	2020	2021
1. Regolarità del Servizio	91,53%	96,94%	97,60%
2. Puntualità dei Mezzi	90,82%	96,66%	96,19%
3. Frequenza del servizio	86,44%	92,91%	96,33%
4. Grado Integrazione Modale	88,56%	89,43%	99,72%
5. Diffusione fermate sul territorio	91,10%	93,05%	99,86%
6. Qualità fermate sul territorio	94,35%	96,38%	99,86%
7. Diffusione punti vendita	91,81%	93,88%	94,87%
8. Sicurezza del Viaggio	96,75%	97,50%	98,59%
9. Frequenza dei controlli a bordo	93,08%	92,91%	94,07%
10. Comfort dei mezzi in servizio	93,64%	97,08%	97,97%
11. Facilità di accesso - salita/discesa	97,32%	96,66%	96,75%
12. Anzianità dei mezzi di servizio	87,85%	93,60%	99,44%

13. Pulizia dei mezzi	89,41%	89,85%	98,31%
14. Climatizzazione/riscaldamento dei bus	94,92%	96,11%	98,73%
15. Adeguatezza servizi per portatori di handicap	94,92%	98,19%	99,44%
16. Diffusione informazioni-orari-percorsi-tariffe	93,64%	94,85%	96,25%
17. Tempestività avvisi su variazioni servizio	91,53%	94,44%	96,19%
18. Informazioni alle fermate	92,09%	95,97%	98,45%
19. Riscontro proposte e reclami	81,21%	81,36%	99,15%
20. Competenza e professionalità del Personale	96,19%	95,27%	99,29%
21. Attenzione all'ambiente	87,43%	86,51%	93,79%

## LE TARIFFE

In vigore dal 3 Settembre 2020 adeguamento tariffario ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n. XI/1840 del 02/07/2019.

Tariffa	Biglietto ordinario	Settimanale a vista	Abbonamento mensile	Abbonamento mensile - 20% io viaggio	Abbonamento annuale studenti	Abbonamento annuale ordinario	Abbonamento annuale - 20% io viaggio
	€	€	€	€	€	€	€
A	1,40	9,80	34,50	27,60	276,00	330,00	264,00
B	1,80	12,50	44,00	35,20	352,00	424,00	339,20
C	2,20	15,00	53,00	42,40	424,00	510,00	408,00
D	2,60	17,50	62,00	49,60	496,00	593,00	474,40
E	3,00	20,00	71,00	56,80	568,00	680,00	544,00
F	3,40	22,50	79,00	63,20	632,00	760,00	608,00
				( * )			( * )
(*) TESSERA IO VIAGGIO OBBLIGATORIA							

## SERVIZIO URBANO CITTA' DI BUSTO ARSIZIO

Linea 1	Rione S. Anna - Stazione Fs - Centro (P.zza Trento Trieste) - Cimitero
Linea 11	Cimitero - Centro (P.zza Trento Trieste) - Stazione Fs - Rione S. Anna
Linea 5	Rione S. Anna - Ospedale - Cimitero - Sacconago - Centro (P.zza Trento Trieste) - Stazione Fs - Ospedale
Linea 55	Stazione Fs - Centro (P.zza Trento Trieste) - Sacconago - Cimitero - Ospedale - Rione S. Anna
Linea 2	Circolare Destra: Stazione Fs - Centro (P.zza Trento Trieste) - Mercato - Boccaccio - Borsano - Magenta - Stazione FNM - Via Foscolo - Ospedale - Beata Giuliana - Ospedale - Tribunale - Stazione Fs

Linea 3	Circolare Sinistra: Stazione Fs - Tribunale - Ospedale - Beata Giuliana Beata Giuliana - Ospedale - P.zza Trento Trieste (Centro) - Via Foscolo - Magenta - Borsano - Boccaccio - Mercato - Centro (P.zza Trento Trieste) - Mameli - Stazione Fs
Bus Navetta	Cimitero - Pellico - De Gasperi - Mazzini - Dante FNM - F.lli Rosselli - Foscolo - Trento Trieste - XX Settembre - P.zza V. Libertà Fs - Mameli - Crespi /Trento Trieste - Mazzini POSTE - Palestro – Cimitero

## IL MONITORAGGIO

Fattori Qualità	BUSTO ARSIZIO		
	2019	2020	2021
1. Regolarità del Servizio	88,84%	94,02%	99,29%
2. Puntualità dei Mezzi	86,19%	89,71%	90,13%
3. Frequenza del servizio	87,31%	93,46%	96,61%
4. Grado Integrazione Modale	86,47%	94,99%	89,70%
5. Diffusione fermate sul territorio	95,96%	98,89%	95,77%
6. Qualità fermate sul territorio	91,77%	94,58%	92,81%
7. Diffusione punti vendita	95,54%	96,80%	98,31%
8. Sicurezza del Viaggio	94,84%	96,80%	96,33%
9. Frequenza dei controlli a bordo	88,15%	88,46%	94,78%
10. Comfort dei mezzi in servizio	94,14%	97,50%	99,58%
11. Facilità di accesso – salita/discesa	95,40%	97,64%	99,86%
12. Anzianità dei mezzi di servizio	88,28%	94,71%	95,77%
13. Pulizia dei mezzi	86,33%	94,71%	87,73%
14. Climatizzazione/riscaldamento dei bus	91,91%	96,66%	91,26%
15. Adeguatezza servizi per portatori di handicap	94,28%	98,75%	95,20%
16. Diffusione informazioni-orari-percorsi-tariffe	93,17%	97,50%	98,59%
17. Tempestività avvisi su variazioni servizio	93,72%	97,36%	98,45%
18. Informazioni alle fermate	87,31%	99,03%	96,47%
19. Riscontro proposte e reclami	90,79%	81,64%	94,50%
20. Competenza e professionalità del Personale	83,68%	97,50%	95,63%
21. Attenzione all'ambiente	97,07%	93,60%	99,01%

## LE TARIFFE

TARIFE SERVIZIO TRASPORTO URBANO COMUNE DI BUSTO A.	In vigore dal 1° SETTEMBRE 2019 D.G.R. 1840/2019
BIGLIETTO ORDINARIO Valido 60 minuti	€ 1,40
CARNET DA 10 CORSE senza validità oraria	€ 12,50
ABBONAMENTO SETTIMANALE 7GG A VISTA Valido dal lunedì alla domenica TESSERA OBBLIGATORIA*	€ 10,00

MENSILE ORDINARIO A VISTA TESSERA OBBLIGATORIA *	€ 34,50
ABBONAMENTO ANNUALE A VISTA " RESIDENTI " TESSERA OBBLIGATORIA*	€ 245,00
ABBONAMENTO ANNUALE A VISTA " NON RESIDENTI " TESSERA OBBLIGATORIA*	€ 330,00
ANNUALE STUDENTI " RESIDENTI " VALIDO DAL 1° SETTEMBRE al 30 GIUGNO. IL RILASCIO AVVIENE PRESENTANDO CARTA IDENTITA' VALIDITA' IN CORSO E CERTIFICATO D'ISCRIZIONE ALLA SCUOLA O AUTOCERTIFICAZIONE	€ 189,00
ANNUALE STUDENTI " NON RESIDENTI " VALIDO DAL 1° SETTEMBRE al 30 GIUGNO. IL RILASCIO AVVIENE PRESENTANDO CARTA IDENTITA' VALIDITA' IN CORSO E CERTIFICATO D'ISCRIZIONE ALLA SCUOLA O AUTOCERTIFICAZIONE	€ 209,00
TESSERA ORO Riservato ai cittadini "residenti" che abbiano 65 anni compiuti IL RILASCIO AVVIENE PRESENTANDO CARTA D'IDENTITA' VALIDITA' IN CORSO	€ 61,00 CON ISEE INFERIORE AI 12.500 € € 30,50
* TESSERA DI RICONOSCIMENTO VALIDA 3 ANNI	€ 5,00

### SERVIZIO URBANO CITTA' DI SARONNO

Linea 1	(Scuole Prealpi) Santuario-Via Varese-Via Volta-Via Pasubio-Cimitero
Linea 2	(Ospedale - Cascina Ferrara) Municipio-Ospedale-Via Miola-Via Manzoni
Linea 3	(Piave - Colombara) Municipio-Via Don Monza-Cascina Colombara-Piscina
Linea 4	(Matteotti - Cimitero) Via Padre Giuliani-Via Amendola-Cimitero-Stazione FNM
Linea 5	(Focris - Valtellina) Via S. Giuseppe-Via Prampolini-Ospedale-Piscina-Via Roma

## IL MONITORAGGIO

Fattori Qualità	SARONNO		
	2019	2020	2021
1. Regolarità del Servizio	97,51%	97,13%	96,77%
2. Puntualità dei Mezzi	95,95%	93,91%	91,29%
3. Frequenza del servizio	84,42%	84,08%	95,48%
4. Grado Integrazione Modale	87,23%	87,81%	93,55%
5. Diffusione fermate sul territorio	95,64%	94,09%	97,10%
6. Qualità fermate sul territorio	89,41%	94,08%	98,39%

7. Diffusione punti vendita	92,83%	92,13%	98,71%
8. Sicurezza del Viaggio	95,02%	94,29%	95,81%
9. Frequenza dei controlli a bordo	89,72%	89,43%	92,26%
10. Comfort dei mezzi in servizio	93,46%	95,36%	96,45%
11. Facilità di accesso – salita/discesa	93,15%	97,32%	96,45%
12. Anzianità dei mezzi di servizio	90,34%	92,50%	93,55%
13. Pulizia dei mezzi	87,23%	87,14%	89,03%
14. Climatizzazione/riscaldamento dei bus	93,46%	95,36%	99,35%
15. Adeguatezza servizi per portatori di handicap	93,77%	96,61%	98,06%
16. Diffusione informazioni-orari-percorsi-tariffe	94,70%	94,82%	91,61%
17. Tempestività avvisi su variazioni servizio	94,08%	95,18%	91,94%
18. Informazioni alle fermate	92,83%	94,64%	96,77%
19. Riscontro proposte e reclami	95,33%	93,20%	88,71%
20. Competenza e professionalità del Personale	98,13%	98,57%	98,06%
21. Attenzione all'ambiente	85,98%	96,43%	96,77%

## LE TARIFFE

SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO CITTA' DI SARONNO	
TARIFFE IN VIGORE DAL 1° OTTOBRE 2013	
BIGLIETTO ORDINARIO PER UNA CORSA VALIDO 60' DALLA TIMBRATURA	€ 1,00
BIGLIETTO A BORDO CORSA SEMPLICE VALIDO PER UNA CORSA DALLA TIMBRATURA	€ 1,50
CARNET DA 10 CORSE – VALIDI A CORSA NON VENDIBILE SEPARATAMENTE	€ 9,00
ABBONAMENTO SETTIMANALE ORDINARIO VALIDO DAL LUNEDI' AL SABATO	€ 8,00
ABBONAMENTO SETTIMANALE PER STUDENTI VALIDO DAL LUNEDI' AL SABATO	€ 6,50
ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO VALIDO TUTTI I GIORNI " FESTIVI COMPRESI "PER IL MESE DI RIFERIMENTO	€ 23,20
ABBONAMENTO MENSILE STUDENTI VALIDO TUTTI I GIORNI " FESTIVI COMPRESI "PER IL MESE DI RIFERIMENTO	€ 18,00
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI RISERVATO AGLI STUDENTI - VALIDO TUTTI I GIORNI , FESTIVI COMPRESI VALIDO PER LA STAGIONE SCOLASTICA DAL 1° SETTEMBRE AL 30 GIUGNO	€ 160,00
ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO VALIDO UN ANNO A PARTIRE DALLA DATA DI EMISSIONE VALIDO TUTTI I GIORNI FESTIVI COMPRESI	€ 220,00

PER GLI ABBONAMENTI E' NECESSARIO ESSERE IN POSSESSO DELLA TESSERA DI RICONOSCIMENTO, RILASCIATA GRATUITAMENTE CON VALIDITA' 3 ANNI

### SERVIZIO URBANO CITTA' DI LEGNANO

Linea A	Canazza – Mazzafame
Linea B	Locatelli - Cimitero Parco
Linea C	Menotti/Robino - Costa S. Giorgio
Linea D	Pionieri dell'Aria - Montenevoso
Linea E	Canazza - Cimitero/Mercato (solo periodo scolastico)
Linea H	Olmina - Ospedale Nuovo

### IL MONITORAGGIO

Fattori Qualità	LEGNANO		
	2019	2020	2021
1. Regolarità del Servizio	96,38%	97,13%	97,69%
2. Puntualità dei Mezzi	93,67%	93,91%	96,09%
3. Frequenza del servizio	81,92%	84,08%	88,79%
4. Grado Integrazione Modale	87,70%	87,81%	84,34%
5. Diffusione fermate sul territorio	92,04%	94,09%	95,55%
6. Qualità fermate sul territorio	91,68%	94,08%	98,22%
7. Diffusione punti vendita	93,13%	92,13%	94,13%
8. Sicurezza del Viaggio	96,75%	94,29%	94,31%
9. Frequenza dei controlli a bordo	88,07%	89,43%	92,88%
10. Comfort dei mezzi in servizio	96,02%	95,36%	91,81%
11. Facilità di accesso – salita/discesa	96,38%	97,32%	97,69%
12. Anzianità dei mezzi di servizio	91,68%	92,50%	97,33%
13. Pulizia dei mezzi	89,69%	87,14%	93,77%
14. Climatizzazione/riscaldamento dei bus	96,56%	95,36%	95,73%
15. Adeguatezza servizi per portatori di handicap	96,56%	93,39%	93,06%
16. Diffusione informazioni-orari-percorsi-tariffe	96,93%	96,61%	96,62%
17. Tempestività avvisi su variazioni servizio	94,76%	94,82%	91,64%
18. Informazioni alle fermate	96,38%	95,18%	92,53%
19. Riscontro proposte e reclami	93,31%	94,64%	82,38%
20. Competenza e professionalità del Personale	98,19%	93,20%	96,80%
21. Attenzione all'ambiente	94,03%	98,57%	96,44%

### LE TARIFFE

SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO CITTA' DI LEGNANO Dal 1° FEBBRAIO 2015	
BIGLIETTO ORDINARIO Con validità di 75 minuti dall'orario di prima timbratura	1,30 €
BIGLIETTO ORDINARIO A BORDO Valido per una corsa dalla timbratura	2,10 €
BLOCCHETTO DA 10 CORSE Carnet da 10 biglietti non vendibili separatamente	11,90 €
ABBONAMENTO SETTIMANALE ORDINARIO - TESSERA OBBLIGATORIA - Valido da Lunedì a Domenica	10,00 €
MENSILE ORDINARIO - TESSERA OBBLIGATORIA - Valido per il mese di riferimento, tutti i giorni "Festivi compresi"	37,20 €
ANNUALE ORDINARIO PREZZO GIA' COMPRENSIVO DI TESSERA Valido 1 ANNO a partire dalla data di emissione, tutti i giorni "Festivi compresi"	277,70 €
ANNUALE FAMIGLIA - rilasciato su presentazione del certificato di "STATO FAMIGLIA" Valido 1 ANNO a partire dalla data di emissione, tutti i giorni "Festivi compresi", utilizzabile da tutti i componenti della famiglia sia in modo personale ovvero uno alla volta che in modo congiunto fino ad un massimo di 5 persone	455,50 €
MENSILE TERZA ETA' - TESSERA DI RICONOSCIMENTO OBBLIGATORIA - Riservato ai cittadini residenti in Legnano che abbiano compiuto il 60° anno di età. Valido per il mese di riferimento, tutti i giorni "Festivi compresi"	19,90 €
ANNUALE TERZA ETA' PREZZO GIA' COMPRENSIVO DI TESSERA Riservato ai cittadini residenti in Legnano che abbiano compiuto il 68° anno di età, con reddito inferiore ai 20.000 euro annui, verificabile dalla presentazione del Mod. 730 o del Modello Unico all'URP. Valido 1 ANNO a partire dalla data di emissione, tutti i giorni "Festivi compresi",.	15,60 €
MENSILE STUDENTI - TESSERA DI RICONOSCIMENTO OBBLIGATORIA - Riservato agli studenti titolari di tesserino di riconoscimento, valido per il mese di riferimento, tutti i giorni "festivi compresi"	26,20 €
ANNUALE STUDENTI PREZZO GIA' COMPRENSIVO DI TESSERA Riservato agli studenti VALIDO PER LA STAGIONE SCOLASTICA valido dal 1° SETTEMBRE al 30 GIUGNO, tutti i giorni "Festivi compresi"	202,00 €
Tesserino di riconoscimento ordinario euro 5,00 validità triennale Tesserino di riconoscimento studenti euro 5,00 validità annuale Tesserino di riconoscimento terza età euro 5,00 validità triennale	

SERVIZIO URBANO CITTA' DI RHO

Linea 1	Stazione Fs RHO centro-Pasquè-Mazzo Terrazzano - Passirana - Ospedale - Cornaggia - Staz. Fs
Linea 1 barrata	Stazione Fs RHO centro - Ospedale - Passirana -Terrazzano - Mazzo - Pasquè - Staz. Fs
Linea 5	Stazione Fs RHO centro - Pasquè - Lura - Palmanova - Molinello - Terrazzano - Mazzo - Palmanova - Aspromonte - Europa - Ospedale RHO - Europa - Staz. Fs
I Linea 6	Stazione Fs RHO lato Magenta - Lucernate - Staz Fs lato Magenta
Linea 7	Stazione Fs RHO centro - Pasquè - Mazzo - Risorgimento - Staz. Fs + M1 RHO Fiera
Linea 7 barrata	Stazioni RHO Fiera Fs + M1 - Mazzo - Risorgimento - Pasquè - Staz. Fs RHO Centro
Linea 9	Stazione Fs RHO centro - Pasquè - Lainate - Biringhello - Capuana - S. Carlo - Stazione Fs RHO centro
Linea 9 barrata	Stazione Fs RHO centro - S. Carlo - Capuana - Biringhello - Lainate - Stazione Fs RHO centro

## IL MONITORAGGIO

Fattori Qualità	RHO		
	2019	2020	2021
1. Regolarità del Servizio	99,46%	97,11%	95,25%
2. Puntualità dei Mezzi	98,00%	94,40%	94,02%
3. Frequenza del servizio	91,47%	92,36%	82,60%
4. Grado Integrazione Modale	90,38%	87,72%	92,44%
5. Diffusione fermate sul territorio	98,19%	93,28%	92,79%
6. Qualità fermate sul territorio	90,56%	88,59%	93,85%
7. Diffusione punti vendita	96,55%	90,60%	89,46%
8. Sicurezza del Viaggio	98,73%	95,13%	92,97%
9. Frequenza dei controlli a bordo	76,59%	78,65%	83,83%
10. Comfort dei mezzi in servizio	94,37%	94,75%	96,13%
11. Facilità di accesso – salita/discesa	97,10%	92,36%	91,56%
12. Anzianità dei mezzi di servizio	94,37%	90,78%	92,44%
13. Pulizia dei mezzi	94,92%	88,81%	86,29%
14. Climatizzazione/riscaldamento dei bus	92,92%	92,41%	95,43%
15. Adeguatezza servizi per portatori di handicap	86,39%	92,66%	88,93%
16. Diffusione informazioni-orari-percorsi-tariffe	89,11%	90,58%	81,72%
17. Tempestività avvisi su variazioni servizio	88,93%	87,36%	89,10%
18. Informazioni alle fermate	90,93%	90,96%	89,28%
19. Riscontro proposte e reclami	86,03%	88,35%	80,67%
20. Competenza e professionalità del Personale	99,09%	97,28%	95,08%
21. Attenzione all'ambiente	82,94%	87,27%	90,86%

## LE TARIFFE

TARIFFE IN VIGORE DAL 1° APRILE 2011	
BIGLIETTO CORSA SEMPLICE Con validità 60 minuti dalla timbratura	1,20 €
BLOCCHETTO DA 10 CORSE Senza validità oraria e non vendibili separatamente	10,70 €
BIGLIETTO A VALIDITA' GIORNALIERA	2,70 €
ABBONAMENTO SETTIMANALE 2 X 6 Permette due Viaggi al giorno per sei giorni	7,40 €
ABBONAMENTO MENSILE A VISTA Tessera obbligatoria triennale (€ 5)	27,00 €
<b>TARIFFE AGEVOLATE :</b>	
BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE RIDOTTO	0,65 €
ABBONAMENTO SETTIMANALE A VISTA RIDOTTO Valido da Lunedì a Domenica Tessera obbligatoria	5,90 €
ABBONAMENTO MENSILE A VISTA RIDOTTO Tessera obbligatoria	20,00 €
<b>TESSERE AGEVOLATE :</b>	
STUDENTI FINO ALLA 5 <sup>A</sup> MEDIA SUPERIORE COMPRESA, ANCHE FREQUENTANTI SCUOLE FUORI DAL TERRITORIO COMUNALE MA UTILIZZANDO IL SERVIZIO URBANO TESSERA VALIDITA' ANNUALE	5,00 €
ANZIANI OVER 60 ( ETA' PARI O SUPERIORE AI 60 ANNI ) TESSERA VALIDITA' TRIENNALE	5,00 €
CITTADINI PORTATORI DI HANDICAP, INDIVIDUATI DAL COMPETENTE SETTORE TESSERA VALIDITA' TRIENNALE	5,00 €

**SERVIZIO URBANO DI SEREGNO**

Linea 1	(Dosso-Centro Sportivo) Via Montello-Via Galilei-Ospedale-P.le Santuario
Linea 3	(San Carlo-Consonno) Via Pacini-Via Milano-Ospedale-Scuole

**IL MONITORAGGIO**

Fattori Qualità	SEREGNO	
	2020	2021
1. Regolarità del Servizio	96,98%	98,58%
2. Puntualità dei Mezzi	93,21%	98,58%
3. Frequenza del servizio	92,45%	95,74%
4. Grado Integrazione Modale	90,94%	92,93%

5. Diffusione fermate sul territorio	98,11%	100,00%
6. Qualità fermate sul territorio	96,23%	99,29%
7. Diffusione punti vendita	98,11%	96,30%
8. Sicurezza del Viaggio	97,36%	99,29%
9. Frequenza dei controlli a bordo	93,96%	70,92%
10. Comfort dei mezzi in servizio	95,47%	89,78%
11. Facilità di accesso – salita/discesa	98,49%	88,65%
12. Anzianità dei mezzi di servizio	92,45%	90,07%
13. Pulizia dei mezzi	94,34%	78,72%
14. Climatizzazione/riscaldamento dei bus	94,34%	95,04%
15. Adeguatezza servizi per portatori di handicap	97,74%	99,29%
16. Diffusione informazioni-orari-percorsi-tariffe	92,83%	92,20%
17. Tempestività avvisi su variazioni servizio	94,72%	90,84%
18. Informazioni alle fermate	97,36%	94,33%
19. Riscontro proposte e reclami	87,92%	92,31%
20. Competenza e professionalità del Personale	97,74%	99,29%
21. Attenzione all'ambiente	91,32%	86,13%

## LE TARIFFE

SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO CITTA' DI SEREGNO DAL 1° GENNAIO 2013	
BIGLIETTO ORDINARIO VALIDO PER UNA CORSA DALLA PRIMA TIMBRATURA	1,30 €
BIGLIETTO ORDINARIO IN VETTURA VALIDO PER UNA CORSA DALLA PRIMA TIMBRATURA	1,50 €
TESSERA CUMULATIVA 10 CORSE VALIDA PER 10 CORSE	11,50 €
SETTIMANALE 5 GIORNI VALIDO DAL LUNEDI' AL VENERDI'	6,00 €
SETTIMANALE 6 GIORNI VALIDO DAL LUNEDI' LA SABATO	6,50 €
MENSILE LAVORATORI VALIDO PER IL MESE DI RIFERIMENTO TUTTO I GIORNI FESTIVI COMPRESI	20,00 €
MENSILE STUDENTI VALIDO PER IL MESE DI RIFERIMENTO TUTTO I GIORNI FESTIVI COMPRESI	18,00 €
ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI RISERVATO AGLI STUDENTI - TUTTI I GIORNI "FESTIVI COMPRESI " VALIDITA' SCOLASTICA DAL 15 SETTEMBRE AL 15 GIUGNO	144,00 €
TESSERINO OBBLIGATORIO PER TUTTI I TIPI DI ABBONAMENTO - VALIDO TRE ANNI E GRATUITO	

## SINTESI INDICATORI

La valutazione media degli intervistati sui servizi:



SERVIZIO EXTRAURBANO SOTTORETE SUD VARESE



SERVIZIO URBANO DI LEGNANO



SERVIZIO URBANO DI RHO



SERVIZIO URBANO DI SARONNO

effettuato nel Mese di Ottobre 2021 per la Certificazione UNI EN ISO 13816: 2002 qualità del servizio nell'ambito del trasporto Passeggeri.

	VOTAZIONE MEDIA			
	TPL	LEGNANO	RHO	SARONNO
Regolarità del servizio	8,42	8,07	8,20	8,12
Puntualità dei mezzi	8,35	7,30	8,10	7,42
Frequenza delle corse	8,06	7,49	7,20	7,69
Rispetto delle coincidenze con altri mezzi	8,01	7,37	7,31	7,19
Diffusione fermate sul territorio	8,25	7,64	7,93	7,61
Qualità fermate sul territorio	8,26	7,71	7,50	7,87
Diffusione punti vendita	7,61	7,72	7,70	7,67
Sicurezza del mezzo di trasporto	8,38	7,39	7,82	7,82
Frequenza dei controlli a bordo	7,70	7,49	7,10	7,64
Comportamento dei controllori	7,84	7,63	8,35	7,76
Comfort dei mezzi in servizio	8,33	7,36	7,65	7,07
Facilità di accesso – salita/discesa	8,27	8,30	8,15	8,23
Anzianità dei mezzi di servizio	8,05	7,40	7,47	6,67
Pulizia dei mezzi	8,03	6,97	7,61	7,08
Climatizzazione/riscaldamento dei bus	7,99	8,05	7,90	7,41
Affollamento dei mezzi	7,80	8,08	7,08	7,43
Adeguatezza dei servizi per portatori di handicap	8,10	7,78	8,33	7,66
Diffusione informazioni su orari, percorsi, tariffe	7,89	7,72	7,00	7,57
Tempestività avvisi su variazioni servizio	8,13	7,35	7,59	7,35
Informazioni alle fermate	8,13	7,22	7,41	7,46
Riscontro proposte e reclami	7,96	8,13	7,18	7,68
Competenza e professionalità del Personale	8,10	8,18	8,34	7,85
Riconoscibilità del personale	8,27	8,29	8,34	8,32
Prudenza alla guida	8,02	8,01	7,62	8,00
Funzionamento call center/numero verde	8,34	8,02	7,23	7,72
Attenzione all'inquinamento acustico/atmosferico	7,64	8,07	7,59	7,62

SERVIZI IN SUBAFFIDO (Comune di Milano – ATM)

(ATM) 528	RHO Capuana – MILANO M1 Molino Dorino – MILANO Cimitero Maggiore
(ATM) 542	RHO Passirana - RHO Fiera staz. Fs/M1 - BOLLATE Casa di Reclusione

SERVIZI AEROPORTUALI DI LINEA AUTORIZZATI (Regione Lombardia)

- ◇ Servizio Milano Stazione Centrale /Aeroporto Malpensa T1 – T2

LINEE “GRAN TURISMO” estive (Ente concedente Ministero dei Trasporti)

- ◇ Varese–Gallarate–Busto Arsizio–Legnano–Rho/Varazze–Pietra Ligure–Alassio–Diano Marina
- ◇ Luino–Varese–Gallarate–Busto Arsizio–Legnano–Rho/Milano Mar.–Rimini–Cattolica–Gabicce

SERVIZI DI NOLEGGIO DA RIMESSA CON CONDUCENTE

STIE S.p.A. è iscritta al registro telematico delle Imprese esercenti attività di trasporto viaggiatori mediante noleggio autobus con conducente Autorizzate dalla Provincia di Lodi.

Emessa/Verificata dal Responsabile Qualità

Approvata dal Direttore d'Esercizio

Lodi, 30/03/22

