



# Carta della Mobilità 2011

AUTOSERVIZI Silvestri S.r.l.

Via Dala Gesa, 265/E

23030 Livigno (So)

Tel. +39 0342 996 283

Fax +39 0342 996 855

[www.silvestribus.it](http://www.silvestribus.it)

[info@silvestribus.it](mailto:info@silvestribus.it)



## **INDICE:**

<b><i>COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ?</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>SPOSTARSI NEL COMUNE DI LIVIGNO</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>AUTOSERVIZI SILVESTRI S.R.L.</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>SISTEMA DI CONTROLLO SATELLITARE</i></b> .....	<b>2</b>
<b><i>SISTEMA DI CONTROLLO PASSEGGERI</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>NUOVI SERVIZI</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>AGGIORNAMENTO ANNO 2010</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>I PRINCIPI FONDAMENTALI</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>CARATTERISTICHE E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>SICUREZZA DEL VIAGGIO</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>SICUREZZA DEL VIAGGIO (SECURITY)</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>PULIZIA</i></b> .....	<b>8</b>
<b><i>COMFORT DEL VIAGGIO</i></b> .....	<b>8</b>
<b><i>SERVIZI AGGIUNTIVI</i></b> .....	<b>8</b>
<b><i>SERVIZI DI BIGLIETTAZIONE</i></b> .....	<b>9</b>
<b><i>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</i></b> .....	<b>9</b>
<b><i>ASPETTI RELAZIONALI</i></b> .....	<b>9</b>
<b><i>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</i></b> .....	<b>10</b>
<b><i>I SERVIZI DI NOLEGGIO</i></b> .....	<b>10</b>
<b><i>IL CONDUCENTE</i></b> .....	<b>10</b>
<b><i>DIRITTI DEI VIAGGIATORI</i></b> .....	<b>10</b>
<b><i>DOVERI DEI VIAGGIATORI</i></b> .....	<b>11</b>
<b><i>SEGNALAZIONI E RECLAMI</i></b> .....	<b>11</b>
<b><i>ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI</i></b> .....	<b>11</b>
<b><i>PERIODO DI AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</i></b> .....	<b>11</b>
<b><i>CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE</i></b> .....	<b>11</b>

## **COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ?**

La Carta della mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di Trasporto Pubblico e i cittadini utenti che ne fruiscono, offrendo in tal modo anche maggiori garanzie di rispetto degli obblighi imposti dal committente.

Essa scaturisce da un processo regolato da precise disposizioni di legge, la cui finalità è il miglioramento, di anno in anno, della qualità dei servizi erogati e del rapporto esistente fra il territorio e l'azienda erogatrice dei servizi.

## **SPOSTARSI NEL COMUNE DI LIVIGNO**

Non solo nelle città, dove il traffico raggiunge spesso livelli di saturazione insostenibili, ma anche qui in comune di Livigno vi sono periodi della giornata e dell'anno in cui gli abitanti risentono maggiormente delle conseguenze di un uso sempre più massiccio dell'automobile.

In certi periodi, sia d'inverno che d'estate, l'intero territorio è condizionato dalla presenza di lunghe colonne delle auto dei turisti che creano un effetto barriera dividendo praticamente in due molti dei nostri paesi e che, marciando a singhiozzo, sono causa di rilevante inquinamento atmosferico.

I tentativi di risolvere la questione traffico effettuando ulteriori investimenti nelle infrastrutture stradali sono sempre più costosi, occupano e degradano il territorio, richiamano ulteriori flussi di traffico, aumentando l'insostenibilità del sistema dei trasporti.

I comuni, le Regioni, gli Stati e l'Unione europea sono alla ricerca di nuove soluzioni per garantire il diritto alla mobilità, perché muoversi con facilità, tranquillità e sicurezza costituisce uno degli elementi principali che caratterizzano il grado di civiltà, e anche di competitività, di un territorio.

Le linee d'azione individuate a livello europeo riguardano:

- una pianificazione del territorio che riduca la domanda degli spostamenti
- il potenziamento del trasporto pubblico
- la promozione della mobilità ciclistica e pedonale
- l'impiego intelligente dell'automobile, spesso utilizzata anche per spostamenti dei poche centinaia di metri
- la promozione della telematica per far viaggiare dati e documenti anziché le persone

In tale ambito, l'Autoservizi Silvestri S.r.l., concessionaria dei servizi di Trasporto Pubblico con autobus per l'intero Comune di Livigno, continuerà ad offrire tutta la propria collaborazione e disponibilità per valutare, unitamente ai responsabili della pubblica amministrazione ed ai cittadini, soluzioni innovative, di miglioramento e potenziamento dei servizi di linea, Trasporto Pubblico, al fine di soddisfare le esigenze di spostamento per motivi di studio e lavoro, per turismo, e di garantire al meglio i collegamenti fra i diversi impianti sciistici del Comune.

## **AUTOSERVIZI SILVESTRI S.R.L.**

Sono cinquant'anni che l'Autoservizi Silvestri S.r.l. è presente sul mercato del trasporto delle persone. Inizìò, infatti, ad operare in Comune di Livigno e contemporaneamente iniziò l'attività nel campo dei servizi di noleggio.

L'Autoservizi Silvestri S.r.l. assicura i servizi di trasporto pubblico urbano nell'intero comune grazie alla collaborazione di ca. 30 dipendenti, alla disponibilità di un parco veicoli di 22 mezzi e di una sede a Livigno con deposito ed officina modernamente attrezzati, sviluppando una percorrenza annua di circa 700.000 chilometri.

Oltre ai servizi di noleggio con conducente l'azienda è concessionaria del trasporto pubblico urbano, del trasporto scolari nel Comune di Livigno e nel vicino Comune di Valdidentro. Inoltre è concessionaria delle linee internazionali di granturismo Livigno – Zernez e Livigno – Bernina.

A conferma della validità di una scelta che ha inteso porre la qualità quale fattore portante della strategia aziendale di sviluppo e d'innovazione sia nel campo dei servizi di trasporto pubblico urbano, sia nel campo dei servizi di noleggio, l'azienda Autoservizi Silvestri ha ottenuto nell'ottobre 2002 il rilascio della certificazione attestante il proprio sistema di gestione della qualità ai principi ed ai criteri della nuova norma UNI EN ISO 9001:2000.

## **SISTEMA DI CONTROLLO SATELLITARE**

Dopo le prime prove effettuate nel 2004 e i buoni risultati ottenuti dal sistema di controllo satellitare, la nostra azienda nel 2005 ha deciso di installarlo su tutti i mezzi del servizio urbano e da novembre il sistema è completo e funzionante in tutte le sue parti.

Questo innovativo sistema è utile agli utenti del trasporto pubblico locale perché il bus alla fermata è sempre puntuale leggermente in ritardo in quanto il sistema di controllo GPRS permette all'autista di visualizzare gli orari delle fermate e verificare l'esattezza del passaggio.

Inoltre con tale sistema si può comunicare alla clientela eventuali cambiamenti di percorso per strade chiuse, fermate soppresse, oppure sapere a che cosa sono dovuti i ritardi delle corse (se a traffico, incidenti .....). Inoltre, dato che nel periodo invernale la maggior parte dei passeggeri sono sciatori che si spostano da un impianto ad un altro, si possono avvisare della chiusura o apertura di impianti di sci. All'interno dell'autobus, sempre gestito da questo sistema, si può sentire l'annuncio del nome della prossima fermata in modo da facilitare gli utenti la localizzazione della fermata interessata.

Il sistema è utile anche all'autista in quanto, in condizioni normali di traffico, alla fermata si è sempre puntuali e l'autista è avvisato da un display che visualizza l'orario della fermata e l'indicazione del ritardo o anticipo.

Ai dipendenti in ufficio il sistema è utile in caso di reclamo da parte dei passeggeri sugli orari di passaggio alle fermate, per visualizzare il passaggio dell'autobus oggetto del reclamo.

Altra importante funzione che può svolgere tale sistema è quella di emettere pubblicità o eventi promossi da enti pubblici o privati ecc..., facendo scorrere immagini o filmati su uno schermo posizionato all'interno di ogni autobus urbano.

Sistemi come questo in Italia sono ancora poco diffusi, si dovrebbe pensare a un modo come finanziarli per dar modo alle aziende di trasporto pubblico installare sistemi simili a questo per una gestione migliore, e di qualità.

## ***SISTEMA DI CONTROLLO PASSEGGERI***

Dopo aver introdotto nel trasporto pubblico locale il sistema di controllo satellitare, l'Autoservizi Silvestri S.r.l. nell'estate del 2006 ha deciso di installare, inizialmente su un autobus, un sistema di controllo flusso di passeggeri sull'autobus.

Si è deciso di installare questo sistema perché a Livigno il servizio di trasporto pubblico locale, è gratuito e la società voleva capire il reale utilizzo dei mezzi pubblici e indicativamente il numero di persone trasportate, conseguentemente ai periodi di maggior utilizzo.

Il sistema, funziona in modo molto semplice, tramite delle fotocellule posizionate sopra le porte conta il numero di persone che salgono e che scendono dall'autobus. I dati raccolti vengono poi inviati, sempre tramite il sistema di controllo satellitare, in ufficio così che i dati si possono elaborare a secondo delle esigenze.

L'autobus con il sistema di "conta passeggeri" sarà fatto circolare a turno su tutte e tre le linee (blu, Rossa, Gialla) che compongono il servizio di trasporto pubblico locale, in modo che dai dati raccolti si capisca in quale corsa si ha più affollamento dell'autobus, poi con i dati di un intero anno quale sia il periodo di maggior afflusso di passeggeri.

## ***NUOVI SERVIZI***

Dall'inizio della stagione invernale 2006/2007, l'Autoservizi Silvestri S.r.l. in collaborazione con gli enti turistici locali ha avviato un nuovo servizio di trasporto pubblico che va dagli aeroporti di Orio al Serio (Bg), Milano Malpensa verso l'Alta Valtellina, servizio pensato soprattutto per gli sciatori che vengono a trascorrere la settimana bianca sulle piste da sci dell'alta Valtellina. la data di effettuazione del servizio.

Il servizio è svolto su prenotazione, da eseguirsi almeno 3 giorni prima della data di effettuazione del servizio. Per ora i numeri fanno ben sperare per un utilizzo sempre più frequente di questo servizio.

Inoltre sempre per la stagione invernale l'Autoservizi Silvestri S.r.l. in accordo con l'azienda di promozione turistica ha potenziato il servizio di linea internazionale Livigno – Zernez, che viene effettuato tutti i giorni con due corse e il sabato con tre corse giornaliere. Anche in questo caso il servizio offre un collegamento valido con la vicina Engadina.

Dal giugno 2007 Autoservizi Silvestri in collaborazione con PostAuto offrirà alla gentile clientela un servizio bus di collegamento da Livigno a Zernez.

Inoltre sempre dalla stessa data fino al 21 ottobre 2007 sarà attivo il servizio da Livigno alla stazione ferroviaria Retica Bernina - Diavolezza.

Queste nuove offerte, oltre a garantire un collegamento giornaliero con l' Europa, daranno la possibilità agli ospiti di Livigno e dell' Alta Valtellina di effettuare escursioni in giornata in località rinomate in Engadina e in Val Venosta passando attraverso il Parco Nazionale Svizzero.

Tutti i servizi offerti garantiranno il trasporto biciclette, in modo tale da dare alla clientela la possibilità di muoversi nella natura con biciclette, bus e treno.

Questo importante servizio, sulla tratta Livigno- Zernez sarà attivo tutto l'anno in modo da permettere un collegamento permanente con l'engadina.

Questo servizio può beneficiare di contributi da parte dell'APT di Livigno e dal Cantone Grigione che credendo in una collaborazione sempre più stretta tra le due realtà turistiche, Livigno e l'Engadina hanno investito risorse.

## AGGIORNAMENTO ANNO 2010

### 1) LIVIGNO EXPRESS

Nell'anno 2010 è stato attivato un nuovo servizio Livigno express [www.livignoexpress.com](http://www.livignoexpress.com) in modo da migliorare e offrire a turisti della località proposte di collegamento da e per aeroporti/stazioni.

Il nuovo nome andrà a sostituire o comunque migliorare quello che negli ultimi anni veniva chiamato MT BUS [www.mtbus.it](http://www.mtbus.it) tenendo in particolare riferimento la destinazione di Livigno.

In merito alla parte di comunicazione e di pubblicità del nuovo link, metteremo a disposizione un banner con le caratteristiche adatte al sito [www.livigno.eu](http://www.livigno.eu) come peraltro veniva già fatto come Mtbus. Il link sarà comunicato anche alle associazioni e alle agenzie di riferimento per la zona.



[WWW.LIVIGNOEXPRESS.COM](http://WWW.LIVIGNOEXPRESS.COM)

	da LIVIGNO			da VALDIDENTRO			da BORMIO			da MALPENSA		
sabato	ore 5:00	€ 46,00		ore 5:30	€ 40,00		ore 5:50	€ 40,00		ore 11:30		
sabato	ore 10:00	€ 46,00		ore 10:30	€ 40,00		ore 10:50	€ 40,00		ore 16:00		
domenica	ore 7:00	€ 66,00	*	ore 7:30	€ 60,00	*	ore 7:50	€ 60,00	*	ore 13:00		
lunedì	ore 7:00	€ 66,00	*	ore 7:30	€ 60,00	*	ore 7:50	€ 60,00	*	ore 13:00		
martedì	ore 7:00	€ 66,00	*	ore 7:30	€ 60,00	*	ore 7:50	€ 60,00	*	ore 13:00		
mercoledì	ore 7:00	€ 66,00	*	ore 7:30	€ 60,00	*	ore 7:50	€ 60,00	*	ore 13:00		
giovedì	ore 7:00	€ 66,00	*	ore 7:30	€ 60,00	*	ore 7:50	€ 60,00	*	ore 13:00		
venerdì	ore 7:00	€ 66,00	*	ore 7:30	€ 60,00	*	ore 7:50	€ 60,00	*	ore 13:00		

dal 27.11.2010 al 24.04.2011

	da LIVIGNO			da VALDIDENTRO			da BORMIO			da BERGAMO		
sabato	ore 5:00	€ 41,00		ore 5:30	€ 35,00		ore 5:50	€ 35,00		ore 12:00		
sabato	ore 10:00	€ 41,00		ore 10:30	€ 35,00		ore 10:50	€ 35,00		ore 16:30		
domenica	ore 7:00	€ 61,00	*	ore 7:30	€ 55,00	*	ore 7:50	€ 55,00	*	ore 13:30		
lunedì	ore 7:00	€ 61,00	*	ore 7:30	€ 55,00	*	ore 7:50	€ 55,00	*	ore 13:30		
martedì	ore 7:00	€ 61,00	*	ore 7:30	€ 55,00	*	ore 7:50	€ 55,00	*	ore 13:30		
mercoledì	ore 7:00	€ 61,00	*	ore 7:30	€ 55,00	*	ore 7:50	€ 55,00	*	ore 13:30		
giovedì	ore 7:00	€ 61,00	*	ore 7:30	€ 55,00	*	ore 7:50	€ 55,00	*	ore 13:30		
venerdì	ore 7:00	€ 61,00	*	ore 7:30	€ 55,00	*	ore 7:50	€ 55,00	*	ore 13:30		

dal 27.11.2010 al 24.04.2011

	da LIVIGNO									da INNSBRUCK		
sabato	ore 8:00	€ 45,00	*							ore 14:00		

dal 18.12.2010 al 26.03.2011

\* PRENOTAZIONE INDIVIDUALE: maggiorazione € 15,00 sul prezzo indicato

SERVIZIO VIP: direttamente al tuo albergo € 5,00 a persona

0 - 12 ANNI riduzione  
20%

LIVIGNO: Centro Sci Fondo I VALDIDENTRO: Isolaccia Piazza della Chiesa I BORMIO: Autolinee Perego  
Milano MALPENSA: arrivi Terminal 1 uscita 6 I Bergamo ORIO AL SERIO: arrivi nazionali e internazionali  
INNSBRUCK: arrivi parcheggio 1

## 2) COLLEGAMENTI CON L'ENGADINA

Dall'inizio della stagione invernale il collegamento con Zernež e di conseguenza con l'Engadina, servizio che viene svolto in collaborazione con PostAuto, è stato ulteriormente migliorato e potenziato, per invogliare lo spostamento di turisti tra le diverse località dell'alta rezia.

Di seguito mettiamo gli orari validi fino al dicembre 2011

90.815 Zernež-Livigno											
Zürich HB			737	837	1037	1237	1337	1437	1637		
Landquart	o		841	941	1141	1341	1441	1541	1741		
Landquart		749	849	949	1149	1349	1449	1549	1749		
Zernež	o	906	1006	1106	1306	1506	1606	1706	1906		
Scuol-Tarasp		834	934	1034	1234	1434	1534	1634	1834		
Zernež	o	906	1006	1106	1306	1506	1606	1706	1906		
Davos Platz		802	902	1002	1202	1402	1502	1602	1802		
Klosters	o	828	928	1028	1228	1428	1528	1628	1828		
Klosters		834	934	1034	1234	1434	1534	1634	1834		
Sagliains	o	853	953	1053	1253	1453	1553	1653	1853		
Sagliains		856	956	1056	1256	1456	1556	1656	1856		
Zernež	o	906	1006	1106	1306	1506	1606	1706	1906		
Davos Platz, Bahnhof		10745	10845			101245	101445	101545			
Susch, staziun		10845	10945			101345	101545	101645			
Zernež, staziun	o	10855	10955			101355	101555	101655			
St. Moritz		802	902	1002	1202	1402	1502	1602	1802		
Samedan	o	809	909	1009	1209	1409	1509	1609	1809		
Samedan		814	914	1014	1214	1414	1514	1614	1814		
Zernež	o	848	948	1048	1248	1448	1548	1648	1848		
Zernež, staziun			2	102	4	6	8	108	10	12	
Punt la Drossa	o	910	1010	1110	1310	1510	1610	1710	1910		
Malles, stazione/Mals, Bhf		925	1025	1125	1325	1525	1625	1725	1925		
Punt la Drossa		903	1003	1103	1203	1303	1403	1503	1603	1803	
Punt dal Gall, Dogana Italiana		1018	1118	1218	1318	1418	1518	1618	1718	1918	
Punt la Drossa		925	1025	1125	1325	1525	1625	1725	1925		
Punt dal Gall, Dogana Italiana		940	1040	1140	1340	1540	1640	1740	1940		
Livigno, Centro	o	950	1050	1150	1350	1550	1650	1750	1950		
Livigno, Centro			1	101	3	3	5	7	107	9	11
Punt dal Gall, Dogana Italiana		800	11900	18945	141000	1200	1400	111500	1600	1800	
Punt la Drossa	o	815	11915	181000	141015	1215	1415	111515	1615	1815	
Punt la Drossa		825	11925	181010	141025	1225	1425	111525	1625	1825	
Punt la Drossa	o	12832	932		121032	121232	121432	1532		1832	
Malles, stazione/Mals, Bhf	o	12946	1046		121146	121346	121546	1646		1946	
Punt la Drossa		825	11925	181010	141025	1225	1425	111525	1625	1825	
Zernež, staziun	o	840	11940	181025	141040	1240	1440	111540	1640	1840	
Zernež		908	1008		1108	1308	1508	1608	1708	1908	
Samedan	o	942	1042		1142	1342	1542	1642	1742	1942	
Samedan		950	1050		1150	1350	1550	1650	1750	1950	
St. Moritz	o	958	1058		1158	1358	1558	1658	1758	1958	
Zernež, staziun		10900	101000					101600	101700		
Susch, staziun		10910	101010					101610	101710		
Davos Platz, Bahnhof	o	101010	101110					101710	101810		
Zernež		849	949		1049	1249	1449	1549	1649	1849	
Sagliains	o	900	1000		1100	1300	1500	1600	1700	1900	
Sagliains		903	1003		1103	1303	1503	1603	1703	1903	
Klosters	o	924	1024		1124	1324	1524	1624	1724	1924	
Klosters		928	1028		1128	1328	1528	1628	1728	1928	
Davos Platz	o	955	1055		1155	1355	1555	1655	1755	1955	
Zernež		849	949		1049	1249	1449	1549	1649	1849	
Scuol-Tarasp	o	923	1023		1123	1323	1523	1623	1723	1923	
Zernež		849	949		1049	1249	1449	1549	1649	1849	
Landquart	o	1010	1110		1210	1410	1610	1710	1810	2010	
Landquart		1019	1119		1219	1419	1619	1719	1819	2019	
Zürich HB	o	1123	1223		1323	1523	1723	1823	1923	2123	

10 25 Juni-16 Okt  
11 11 Juni-23 Okt  
11 11 giu-23 ott  
12 14 Mai-23 Okt  
14 mag-23 ott  
13 Samstag vom 18 Dez-23 Apr  
Sabato dal 18 dic-23 apr  
14 Täglich vom 24 Apr-10 Dez  
Sonntag-Freitag vom  
12 Dez-22 Apr  
Giornalmente dal 24 apr-10 dic  
Domenica-venerdì dal  
12 dic-22 apr

Reihenfolge der Haltestellen:  
Zernež: posta, Center dal Parc  
Nazional, Punt la Drossa  
Punt dal Gall, Dogana Italiana  
Livigno: Centro

Für Gruppen ab 8 Personen ist eine  
Reservierung unerlässlich,  
(0) 0039 0342 996 283  
Obbligo di prenotare per gruppi  
oltre 8 persone,  
(0) 0039 0342 996 283

Für den Grenzübertritt sind gültige  
Dokumente erforderlich.  
I documenti d'identità sono  
indispensabili per varcare la  
frontiera.

Voranmeldung erforderlich. Die  
Ein- und Ausstiegshilfe erfolgt  
durch das Transportpersonal.  
È necessaria una prenotazione.  
L'assistenza per salire e scendere è  
fornita dal personale di trasporto.  
(0) 0039 0342 996 283

**Autoservizi Silvestri**  
Via Dala Gesa 265/E  
IT-23030 Livigno  
Tel 0039 0342 996 283  
Fax 0039 0342 996 855  
info@silvestribus.it  
www.silvestribus.it

### 3) SERVIZIO URBANO

Il servizio urbano per la stagione invernale 2010-2011 ha visto un forte potenziamento con incremento di autobus utilizzati per l'esecuzione del servizio.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

In coerenza con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, i principi fondamentali che ispirano le decisioni dell'azienda Autoservizi Silvestri S.r.l. sono:

#### - Eguaglianza

L'erogazione dei servizi offerti dall'Azienda si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini, senza distinzioni di nazionalità, razza, lingua, sesso, religione, reddito e opinioni. Le regole di erogazione dei servizi sono quelle stabilite dal Comune di Livigno. L'azienda si adopera affinché possano fruire del servizio di trasporto pubblico anche i cittadini che abitano nei villaggi decentrati e s'impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti più deboli (anziani, disabili).

#### - Imparzialità

I servizi sono resi in modo imparziale, secondo criteri di tecnica trasportistica.

#### - Continuità

L'azienda è impegnata ad offrire il servizio con continuità, senza interruzioni, rispettando gli orari stabiliti. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà dell'azienda, si dovessero verificare irregolarità, l'Autoservizi Silvestri S.r.l. s'impegna a adottare misure volte ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile.

#### - Diritto di scelta

Sulle tratte servite da più vettori, l'utente ha il diritto di scegliere il mezzo ritenuto più idoneo.

#### - Efficienza ed efficacia

L'Autoservizi Silvestri S.r.l. è impegnata ad offrire il massimo del servizio pur nella salvaguardia della redditività aziendale.

## CARATTERISTICHE E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

#### Territorio servito

- Comune di Livigno : servizio trasporto pubblico locale e servizio trasporto scolari;-
- Comune di Valdidentro : servizio trasporto alunni;
- Comune di Livigno – Svizzera Canton Grigione: linee internazionali Livigno – Zernez e Livigno – Bernina.

#### Distanza fra le fermate

Le fermate, in numero di 60 ca., sono poste ad una distanza media di ca. 300 m.

Le distanze medie fra le fermate sono notevolmente più ridotte sulle linee di tipo urbano, mentre sono, a volte, maggiori sulle linee internazionali.

#### Frequenza e regolarità delle corse

Il servizio, d'intesa con il Comune di Livigno, è organizzato con passaggi cadenzati a frequenza oraria sulle tratte urbane.

Identificaz.	linea	Copertura giornaliera	Frequenza	ore punta
Linea Blu	inverno	07.00/21.00	ogni 10'	
Linea Rossa	inverno	08.00/19.00	Ogni 9'	
Linea Gialla	inverno	08.00/19.00	Ogni 9'	
Linea Azzurra	estate	07.30/20.00	Alta stagione ogni 30' bassa stagione ogni 60'	

Linea Verde	estata	07.30/20.00	Alta stagione ogni 30' bassa stagione ogni 60'	
Linea Livigno Diavolezza	Solo stagione estiva		In estate tutti i giorni	
Linea Livigno Zemez	Inverno e estate		Tutti i giorni	

#### **Puntualità e tempi di viaggio**

Il rispetto dell'orario, per un servizio effettuato su strada, dipende dalle condizioni e dai sistemi di controllo del traffico veicolare privato. Poiché le nostre linee si svolgono su itinerari interessati da consistenti flussi turistici, il rischio di incolonnamento e di rallentamento è forte durante le ore pomeridiane e serali dei principali week end estivi ed invernali. Altrimenti, l'obiettivo è di rispettare sempre l'orario senza incorrere né in passaggi anticipati né in passaggi con ritardi superiori ai 5 minuti.

#### **Copertura giornaliera**

La copertura minima oraria va dalle 07.00 alle 21.00, ma sulle linee principali sono garantite corse anche il mattino presto e la sera, con una concentrazione del servizio nella fascia oraria tra le 9.00 di mattina e le 17.00 del pomeriggio. Sulle principali linee urbane ed internazionali il servizio è prestato anche nei giorni festivi con uno sforzo economico ed organizzativo da parte dell'azienda significativo.

## **SICUREZZA DEL VIAGGIO**

Ogni giorno ca. 1.000 passeggeri utilizzano gli autobus di linea urbana dell' Autoservizi Silvestri S.r.l. e la sicurezza è certamente il fattore che più di ogni altro ne caratterizza l'affidabilità.

#### **Modo di guidare degli autisti**

Il senso di sicurezza è trasmesso, anzitutto, dalla professionalità degli autisti, positivamente riconosciuta da parte degli utenti, ma non meno importanti sono la serietà e l'efficienza del personale di officina addetti puntualmente alla verifica e manutenzione degli automezzi.

#### **Vetustà degli autobus**

Alla fine del 2009 il parco autobus in servizio nel Comune di Livigno conta un'età media inferiore a 4 anni, in perfetta sintonia con la media a livello europeo.

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

Qualora si dovesse verificare un inconveniente tale da dover fermare l'autobus, l'Autoservizi Silvestri S.r.l. è in grado di assicurare la ripresa del servizio, grazie all'invio di un autobus sostitutivo, nel lasso medio di tempo di 15/20 minuti.

#### **Incidenti sui mezzi**

Sui mezzi dell' Autoservizi Silvestri S.r.l. la quasi totalità d'incidenti si verificano durante la discesa, o a bordo, a causa della mancata osservanza dell'obbligo di tenersi agli appositi sostegni.

## **SICUREZZA DEL VIAGGIO (SECURITY)**

#### **Sicurezza da furti e borseggi**

Pur in un contesto generale ove prevale il senso d'insicurezza, il giudizio sulla sicurezza personale e patrimoniale a bordo degli autobus nel Comune di Livigno permane assai positivo. Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti all'interno degli autobus, sono depositati presso la sede di Livigno in via Dala Gesa 265/E, dove possono essere recuperati.

### **Sicurezza da atti vandalici sui mezzi / presenza del personale**

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

## **PULIZIA**

Pur nell'ambito di un giudizio più che sufficiente, si è riscontrata una minor soddisfazione dello stato di pulizia degli autobus e persiste un giudizio negativo riferito alla pulizia.

### **Pulizia degli autobus**

Grazie alla collaborazione di tutti i dipendenti, la pulizia dei mezzi dell'Autoservizi Silvestri S.r.l. è particolarmente curata. Giornalmente, al rientro, è prevista una pulizia generale interna ed esterna. In inverno è pure previsto il lavaggio della parte sottostante al fine di eliminare fango e residui di sale. Periodicamente si procede ad una pulizia ed alla disinfezione dei mezzi. Aldilà, però, dell'impegno dell'azienda, il decoro degli autobus dipende anche molto dal senso civico degli utenti.

<b>Indicatore</b>	
Frequenza di pulizia ordinaria sui mezzi	giornaliero
Frequenza pulizia radicale e disinfezione sui mezzi	Periodico
Frequenza lavaggio esterno	giornaliero
Rispetto standard minimi di pulizia interna ed esterna	Sempre
Frequenza controlli interni di pulizia su tutte le linee	Ogni 2 settimane

## **COMFORT DEL VIAGGIO**

L'azienda ha sempre posto molta attenzione in fatto di confort a bordo dei propri autobus.

### **Affollamento**

Il servizio di trasporto pubblico con autobus nel Comune di Livigno è organizzato in modo da poter soddisfare la domanda dei cittadini e turisti, anche nei momenti di punta.

Nel caso di esigenze particolari (gruppi organizzati, manifestazioni) l'azienda è in grado di potenziare immediatamente la capacità di trasporto, concordando ciò con il committente (es. periodo di Natale e mese di Agosto).

### **Accessibilità dei mezzi (Altezza gradini, apertura porte)**

Sulle linee urbane sono impiegati 15 automezzi, con posti a sedere e non, tutti a pianale ribassato, che si sono rivelati particolarmente adatti per il trasporto degli sciatori nel comprensorio di Livigno, permettendo la salita con sci a bordo.

Purtroppo l'estensione del pianale ribassato incontra degli ostacoli a causa della morfologia dei percorsi.

E' intenzione dell'azienda continuare a rinnovare il parco mezzi ed arrivare ad avere a disposizione il 50% dei mezzi con pianale ribassato.

### **Comfort a bordo (sedili, sostegni, piattaforme) / Climatizzazione**

Costante è l'attenzione volta ad aggiornare il parco degli autobus, scelti sulla base del grado di comfort, di robustezza e di adattabilità ai percorsi di linea previsti.

Tutti i mezzi sono dotati di impianto di riscaldamento. E' cura dell'azienda far rispettare il divieto di fumo sui mezzi di trasporto pubblico.

### **Standard di qualità previsto:**

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

## **SERVIZI AGGIUNTIVI**

Un indicatore delicato, quello, riferito ai servizi aggiuntivi, che riceve un apprezzamento positivo e stabile.

### **Attenzione ad anziani e disabili**

La richiesta di attenzione alle esigenze di anziani e disabili proviene da tutte le categorie di utenti, e rappresenta un positivo elemento di coesione sociale.

L'Autoservizi Silvestri S.r.l. opera tramite l'attenzione prestata da parte del proprio personale e facilitando la salita/discesa e permanenza a bordo dei passeggeri, in particolare dei portatori di handicap e degli anziani, avendo a disposizione 7 autobus con pedane per la salita e discesa delle sedie a rotelle.

Le scelte più generali relative alle infrastrutture e agli interventi per facilitare la mobilità di tutti i cittadini sono, invece, di competenza dell'ente pubblico.

**Trasporto animali:** e' consentito il trasporto sugli autobus di cani di dimensioni limitate (da potersi tenere in braccio senza disturbo per gli altri viaggiatori), muniti di museruola e guinzaglio. Si precisa che il trasporto può essere vietato in presenza di notevole affollamento degli autobus e nel caso in cui si ritenga che il trasporto di animali arrechi disagio agli altri viaggiatori.

## SERVIZI DI BIGLIETTAZIONE

Il servizio di trasporto pubblico urbano effettuato nel Comune di Livigno è gratuito, questa scelta è dovuta soprattutto al fatto che gli sciatori impiegano meno tempo a salire e scendere dagli autobus senza dover acquistare il titolo di viaggio, quindi il tempo impiegato per la fermata si riduce non creando così un grosso intralcio per la circolazione.

## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

### Individuazione percorsi e orari alle fermate

L'individuazione del percorso, con lo sviluppo della linea e l'indicazione dell'orario di passaggio, dovrà risultare agevole sulle fermate di tutte le linee.

### Informazioni rilasciate a bordo

L'azienda ha tutti gli autobus dotati di pannelli frontali luminosi che riportano l'indicazione della linea, su tutti gli autobus è disponibile il percorso della linea interessata.

### Reperibilità delle informazioni sul servizio

L'Autoservizi Silvestri S.r.l. sta provvedendo direttamente ad altre iniziative informative (esempio: sito web su internet [www.silvestribus.it](http://www.silvestribus.it) e telefonia mobile – GPRS)

Sarà curata con scrupolo la comunicazione relativa ad ogni variazione del servizio.

Anche di questa Carta sarà assicurata ampia diffusione.

Sempre a tal proposito stiamo ultimando il nuovo sistema d'informazione per i passeggeri

## ASPETTI RELAZIONALI

Il positivo apprezzamento ricevuto conferma l'essenzialità del ruolo del personale viaggiante, che rappresenta un elemento fondamentale dell'affidabilità aziendale.

Agli autisti, in primo luogo, è affidato, infatti, il delicato compito del contatto diretto con i clienti, anche nei momenti più difficili.

### **Cortesia e disponibilità del personale**

Il personale in servizio è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia e prontezza, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti, e informandoli dei loro doveri. Nell'azienda Autoservizi Silvestri S.r.l. costante è l'impegno profuso affinché il personale disponga di sempre maggiori competenze, rafforzi il livello di autonomia e le giuste motivazioni nell'espletamento del proprio lavoro.

### **Presentabilità (ordine, accuratezza) del personale**

Il personale in servizio è tenuto a prestare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.

L'uniforme va mantenuta pulita e in ordine.

### **Riconoscibilità del personale**

Coerentemente con gli obblighi stabiliti dal Codice di comportamento per i dipendenti che svolgono servizi pubblici, il personale viaggiante dell'Autoservizi Silvestri S.r.l. è stato dotato di un cartellino di riconoscimento.

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

I cittadini/utenti prestano sempre maggiore attenzione alla qualità dell'ambiente in cui vivono, e riconoscono lo sforzo compiuto dall'azienda per dotarsi di mezzi sempre più moderni e a minor impatto ambientale. In coerenza con la recente normativa nazionale finalizzata a promuovere il riuso ed il risparmio energetico, l'azienda acquista ca. il 50% di pneumatici ricostruiti, nei casi in cui sia possibile ottenere caratteristiche di sicurezza assolutamente analoghe ai pneumatici nuovi.

### **Fumosità e rumorosità degli autobus**

I nuovi mezzi saranno equipaggiati con motore a scarico controllato, norma comunitaria EURO 3, siamo già in possesso di 7 mezzi che rispettano tale norma.

**Nel 2008 la nostra ditta ha acquistato un autobus a basse emissioni inquinanti, che rispetta la normativa comunitaria EURO 5, ed è intenzione della azienda proseguire in questa direzione infatti nel 2009 e nel 2010 abbiamo acquisito per ogni anno un autobus rispettante la normativa comunitaria EURO 5**

### **Dimensione degli autobus**

E' apprezzato lo sforzo di immettere in servizio autobus maneggevoli, dalla linea accattivante e in grado di corrispondere alle esigenze del territorio interessato, dove il percorso lo consente si utilizzano autobus di dimensioni più grandi (12 metri e alcuni 10,80 metri) che consente una capacità di carico elevata, altrimenti per gli altri percorsi gli autobus in dotazione sono più piccoli.

### **Dotazione di mezzi a bassa emissione di sostanze inquinanti**

Vista la zona, dove si effettua il servizio di trasporto pubblico urbano, e le temperature molto rigide nei mesi invernali, non abbiamo avuto modo di sperimentare combustibili a bassa emissione di sostanze inquinanti (gecam). Riteniamo possa essere interessante la prova di autobus elettrici.

Naturalmente, non è possibile effettuare investimenti così rilevanti (come l'acquisto di un autobus in via sperimentale) senza disporre di sufficienti garanzie.

Un impulso, per dotare le aziende di mezzi a bassa emissione, può venire dall'ente pubblico.

## I SERVIZI DI NOLEGGIO

Dall'esame dei questionari, rispediti dai clienti dei servizi di noleggio, si trae una conferma dell'essenzialità dell'apporto dell'autista ai fini del buon (anzi perlopiù ottimo) esito del viaggio, in grado di far passare in secondo piano qualche limitata carenza in fatto di climatizzazione o comfort di bordo.

## IL CONDUCENTE

### **Il conducente:**

- Indossa gli indumenti previsti dalle disposizioni aziendali
- Espone il cartellino personale di riconoscimento
- Non fuma a bordo dei mezzi
- Non legge durante la guida
- Non utilizza, salvo esigenze di servizio, apparecchi radiotelefonici durante la guida
- Rispetta gli orari, compatibilmente con il traffico
- E' attento alle esigenze del cliente, cercando di assecondarne le richieste, purché non pregiudichino la sicurezza e la regolarità del servizio
- Agevola la salita dei passeggeri, prestando attenzione all'apertura e chiusura delle porte

## DIRITTI DEI VIAGGIATORI

### **I viaggiatori hanno diritto a:**

- Sicurezza e tranquillità di viaggio
- Continuità e certezza del servizio
- Pubblicazione tempestiva e comoda reperibilità degli orari

- Facile accesso alle informazioni sulle modalità di viaggio (orari, tariffe, ecc.)
- Rispetto degli orari, compatibilmente con le condizioni di traffico
- Igiene, pulizia ed efficienza dei mezzi
- Riconoscibilità del personale
- Rispetto del divieto di fumo
- Comodo accesso alla procedura per avanzare suggerimenti e reclami

## DOVERI DEI VIAGGIATORI

**Il viaggiatore è tenuto a rispettare i seguenti doveri:**

- Non occupare più di un posto a sedere
- Non imbrattare o danneggiare i veicoli
- Prenotare la fermata utilizzando l'apposito pulsante
- Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane o disabili
- Non fumare
- Non disturbare le altre persone
- Rivolgersi al personale con correttezza e educazione
- Non trasportare oggetti nocivi o pericolosi
- Non utilizzare dispositivi di emergenza, se non in caso di grave necessità

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni cliente-utente ha la possibilità d'inoltrare a Autoservizi Silvestri Francesco comunicazioni, segnalazioni, istanze, indirizzandole alla Direzione, e precisando, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, nel caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

I reclami, ovvero le segnalazioni d'irregolarità o doglianze, possono essere presentati a Autoservizi Silvestri Francesco sotto forma:

- scritta indirizzando a: **AUTOSERVIZI SILVESTRI S.r.l. Via Dala Gesa, 265/E 23030 LIVIGNO**
- telefonica al n. **0342/996.283**
- orale presentandosi di persona presso la sede di LIVIGNO Via Dala Gesa, 265/E
- via fax al n. **0342/996.855**
- via E-mail al seguente indirizzo di posta elettronica [info@silvestribus.it](mailto:info@silvestribus.it)
- via sito web [www.silvestribus.it](http://www.silvestribus.it) compilando l'apposito modulo predisposto per i [reclami/suggerimenti](#)

Al momento della presentazione del reclamo, la Direzione comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine ed i tempi previsti per l'espletamento della stessa.

L'Autoservizi Silvestri S.r.l. riferirà al cliente nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni.

## ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

Alla presente carta dei servizi sono allegati:

- Condizioni di viaggio;

## PERIODO DI AGGIORNAMENTO E VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi e gli allegati vengono aggiornati con frequenza annuale, e la sua validità decade con il successivo aggiornamento.

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

**L'azienda opererà principalmente nelle seguenti direzioni:**

1) Soddiscimento delle esigenze di base, in modo particolare per ciò che concerne il rispetto degli orari, la pulizia dei mezzi, la sicurezza del viaggio, il comfort a bordo, l'informazione. Su questo ultimo aspetto sarà compiuto uno sforzo straordinario.

**2)** Attenzione costante all'esecuzione del servizio: tutto ciò che riguarda in pratica il rapporto personale, individualizzato, con l'organizzazione (disponibilità, cortesia, l'essere d'aiuto).

**3)** Gli impegni assunti dall' Autoservizi Silvestri S.r.l. muovono dalla considerazione delle indicazioni scaturite dalle richieste della clientela e dalla valutazione degli indici oggettivi, ricavati dal sistema informativo aziendale.