

CARTA DEI SERVIZI



Baranzelli Natur srl

Via Novara 350

28078 Romagnano Sesia (NO)

pi cf 00434360038

tel 0163835222

www.baranzelli.it



- 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA**
- 2. DESCRIZIONE DELL'OPERATORE ECONOMICO**
- 3. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI OFFERTI**
- 4. CONDIZIONI DI VIAGGIO DEL PASSEGGERO**
- 5. TUTELA DEL PASSEGGERO**
- 6. RELAZIONI CON L'UTENZA**
- 7. OBIETTIVI DI QUALITA' AZIENDALI E RELATIVI INDICATORI**

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Negli ultimi anni diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli utenti-clienti e del rapporto comunicativo tra ente e utente-cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

In Italia, l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli enti erogatori di servizi pubblici, è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 ("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 30/12/98 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità"). La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente 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 ..." e "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 degli 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 è quello di manifestare l'impegno della BARANZELLI NATUR ad erogare i propri servizi rispettando tali indirizzi; per meglio assolvere all'impegno assunto l'Azienda ha un Sistema Qualità' aziendale certificato secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001. Il presente schema di Carta Dei Servizi è predisposto tenuto conto delle previsioni di cui alla Direttiva 27/01/1994, alla L 14/11/1995 n 481 al DPCM 30/12/1998 all'art 11 D.lgs. 286/1999 alla LR 01/2000 alla DGR 15/02/2019 n 8405 alla delibera art 154/2019.

La carta dei servizi viene redatta con riferimento al servizio svolto dall'operatore e descritto nel programma di esercizio allo scopo di fornire ai passeggeri dei servizi di trasporto pubblico locale un documento contenente tutte le informazioni e le specificità dei servizi eserciti

Associazione di tutela dei consumatori a cui fare riferimento.

- **Associazione Tutelattiva**

Piazza Donatello 1 - Novara

Tel. 0321453768 - sito internet: www.tutelattiva.it

- **U.Di.con. (EPAS)**

Via dei Mille 5 - Novara

Tel. 0321623953 - e-mail: novara@udicon.org



2. DESCRIZIONE DELL'OPERATORE ECONOMICO

Tutto ha inizio con Luigi Baranzelli, appassionato di meccanica, che inizia la sua carriera lavorando alla SIAI Marchetti di Vergiate, azienda costruttrice di aeroplani, successivamente si trasferisce a Tripoli dove gli aviatori italiani avevano gran necessità di meccanici esperti, in grado di sapersi arrangiare anche con pochi mezzi disponibili, qui diventa il più giovane collaudatore d'aerei.

Di ritorno in Italia inizia a lavorare come meccanico nell'azienda di autobus Fratelli Fontaneto a Cressa nella quale successivamente entra a far parte come socio trasformandola in Fontaneto e Baranzelli. Il 27 luglio 1957 a Luigi Baranzelli viene assegnata l'onorificenza di cavaliere della Repubblica.

Dopo alcuni anni i soci della Fontaneto e Baranzelli decidono di sciogliere la società e nascono la SAB BARANZELLI SAS a Ghemme e la SAF a Cressa. Nel contempo anche il figlio Giuseppe Baranzelli inizia ad appassionarsi del lavoro aumentando i servizi dedicati al turismo portano alla nascita nel 1977 della nuova società BARANZELLI NATUR che affianca la SAB, fino alla fusione del 1/1/1992 sotto il nome di BARANZELLI NATUR con amministratore unico Giuseppe Baranzelli e sede in Romagnano Sesia.

La nuova società cresce e si rinnova costantemente aprendo anche una sede a Borgosesia, ampliando sempre di più gli interessi sia per il settore pubblico che per quello privato

Ad oggi l'attività è divisa tra il trasporto pubblico locale extraurbano ed il noleggio da rimessa con conducente che opera sia sui viaggi nazionali che internazionali, mantenendo inoltre ancora attivo un servizio di Granturismo estivo sulle tratte della riviera romagnola.

Nel 2003 è stata ottenuta la certificazione secondo i nuovi standard UNI EN ISO 9001:2000 e nel 2009 il sistema è stato adeguato alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e successivamente alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'azienda è una società a responsabilità limitata i cui componenti fanno parte ancora oggi della Famiglia Baranzelli ormai di terza generazione, sia soci che amministratori. Ad oggi dispone complessivamente di una settantina di mezzi tutti euro 5 e 6 avendo rinnovato negli anni il parco macchine per poter



garantire una maggior efficienza nei servizi ed un maggior standard nei confronti dell'utenza.

Per quanto concerne il Servizio di Trasporto Locale l'azienda gestisce 8 linee nelle provincie di Novara e Vercelli, contando complessivamente una settantina di dipendenti e una sessantina di mezzi di cui piu' della meta dedicati al trasporto pubblico locale

Ragione sociale: Baranzelli Natur srl

Sede legale: Via Novara 350, 28078 Romagnano Sesia (NO)

Recapito telefonico: 0163-835222

Posta elettronica: info@baranzelli.it

Sito internet: www.baranzelli.it

Attività: Servizio di trasporto pubblico locale

Ufficio Biglietteria: Romagnano Sesia, Via Novara 350

Autobus dedicati alla linea comprese le scorte : 36

Percorrenze annue TPL: Km. 1.550.000 (previste per il 2024)

Area geografica: tratta Novara Varallo, Milano Alagna , Vercelli Confienza, Borgosesia Borgomanero, Borgosesia Breia , Fara Borgomanero, Torino Varallo ,Romagnano Arona, Arona Santhia

Depositi di proprietà dell'azienda; Romagnano Sesia(NO), Via Novara 350
Borgosesia (VC), via Montrigone sn

Altro deposito non di proprietà che viene però utilizzato per il rimessaggio dei mezzi è quello ubicato nella stazione ferroviaria di Varallo. Gli uffici si trovano nella sede legale dell'azienda a Romagnano Sesia in Via Novara 350, con orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14.00 alle 17.00. Inoltre sono messi a disposizione per qualsiasi consultazione si rendesse necessaria, il sito web www.baranzelli.it che viene utilizzato anche per effettuare le ricariche online di qualsiasi titolo di viaggio
Come servizio aggiuntivo di rilevante importanza, l'azienda mette a disposizione per qualsiasi emergenza due numeri aziendali che rispondono 24 ore su 24.



3 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO EXTRAURBANO

La Baranzelli Natur effettua le seguenti autolinee ordinarie locali di trasporto pubblico extraurbano:

- MILANO ALAGNA: con le seguenti fermate intermedie
ALAGNA, RIVA VALDOBBIÀ, SCOPELLO, SCOPA, BALMUCCIA, VARALLO, ROCCAPIETRA,
QUARONA, BORGOSIESIA, GRIGNASCO, PRATO SESIA, ROMAGNANO
S, GHEMME, SIZZANO, FARA, BRIONA, CESTO, GATTINARA, LENTA, GHISLARENCO, ARBORIO
NOVARA

LUNGHEZZA MASSIMA DEL PERCORSO: 149.9



- NOVARA ROMAGNANO E ROMAGNANO VARALLO: con fermate intermedie:
NOVARA AGOGNATE, CESTO, BRIONA, FARA, SIZZANO, GHEMME, ROMAGNANO
e ROMAGNANO, GATTINARA, PRATO SESIA, GRIGNASCO, SERRAVALLE, BETTOLE,
BORGOSESIA QUARONA, ROCCAPIETRA VARALLO
LUNGHEZZA MASSIMA DEL PERCORSO 35.85 E 37.20
- BORGOSESIA BORGOMANERO con fermate:
BORGOSESIA, VALDUGGIA, CREMOSINA, POGNO, SAN MAURIZIO
D'OPAGLIO, GOZZANO, BORGOMANERO
LUNGHEZZA MASSIMA DEL PERCORSO 31.50 KM
- CONFIENZA VERCELLI con fermate
CONFIENZA, VINZAGLIO, BORGOVERCELLI, VERCELLI
LUNGHEZZA MASSIMA DEL PERCORSO 16.3 KM
- ROMAGNANO ARONA: con fermate
ROMAGNANO, PIANO ROSA, CUREGGIO, BORGOMANERO, GATTICO, COMIGNAGO, ARONA
LUNGHEZZA MASSIMA DEL PERCORSO 40.56 KM
- SANTHIA' ROMAGNANO: con fermate
SANTHIA', CARISIO, BURONZO, SAN GIACOMO VERCELLESE, ROVASENDA,
GATTINARA, ROMAGNANO
LUNGHEZZA MASSIMA DEL PERCORSO 40.89 KM
- ROMAGNANO BORGOMANERO con fermate
BORGOMANERO MAGGIORA BOCA CAVALLIRIO PRATO SESIA ROMAGNANO GRIGNASCO
LUNGHEZZA MASSIMA DEL PERCORSO 32.45 KM
- TORINO VARALLO con fermate
VARALLO QUARONA BORGOSESIA SERRAVALLE GATTINARA LENTA GHISLARENGO
ARBORIO GREGGIO TORINO
LUNGHEZZA MNASSIMA DEL PERCORSO 124.60



Per un totale di 844.540 passeggeri trasportati nell'anno e una percorrenza di 1.550.000 km circa escludendo i trasferimenti.

L'unico servizio a chiamata svolto riguarda la tratta Breia Cellio diramazione della linea Breia Borgosesia, che sostanzialmente però avendo orari scolastici ed essendovi sempre la presenza di studenti, viene di fatto e svolto con frequenza scolastica

GARANZIA DEL SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO

Al momento l'azienda non ha mai avuto problemi in caso scioperi, sono sempre state svolte tutte le corse programmate poiché non si sono mai verificate adesioni dei lavoratori.

SERVIZIO DI NOLEGGIO

L'azienda opera inoltre nel settore del noleggio sia di autobus che di vetture. La fornitura di tali servizi avviene tramite richiesta scritta alla mail preventivi@baranzelli.it, accedendo direttamente agli uffici negli orari prima indicati o passando dal sito web www.baranzelli.it nella sezione dedicata ai noleggi. Anche in questo caso vengono sempre messi a disposizione dei clienti due numeri di emergenza sempre raggiungibili per qualsiasi evenienza

ALTRI SERVIZI

Oltre al servizio di Gran Turismo sulla tratta Valsesia - Gabicce Mare che si svolge nel periodo estivo, la ditta effettua anche servizi di scuolabus e di trasporto maestranze, previa contrattazione tra le parti.



IL SISTEMA TARIFFARIO

Da Gennaio 2017 è attivo il sistema di bigliettazione elettronica della Regione Piemonte (Bip Card).

Il BIP consente agli utenti in possesso di una carta BIP di accedere in modo semplificato ai diversi servizi di mobilità attivi sul territorio regionale. Il BIP si pone l'obiettivo di rilanciare il sistema del trasporto pubblico piemontese e favorire la mobilità sostenibile, migliorando l'accessibilità ai servizi, la gestione e promozione del trasporto pubblico e la comunicazione delle diverse forme di mobilità regionale.

Vi è Possibilità di acquisto di tutti i titoli personali su apposita piattaforma operativa per tutto il bacino oltre che in tutte le biglietterie.

Utilizzando il credito trasporti l'utente può utilizzare tutte le linee dei vari operatori del bacino e, qualora siano previsti, eventuali servizi di parking / bike sharing ecc...

Inoltre con un titolo che copre da punto A a punto B il cliente può utilizzare qualsiasi operatore del bacino che abbia quella tratta, oppure integrarla con il credito



TIPOLOGIA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO

La tipologia di biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata a bordo dell'autobus.

ABBONAMENTO SETTIMANALE ha validità settimanale, da lunedì a domenica.

ABBONAMENTO MENSILE ILLIMITATO ha la validità dal primo all'ultimo giorno del mese di convalida compreso le domeniche;

- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

ABBONAMENTO 20 CORSE ha la validità di 2 mesi dal giorno di emissione dell'abbonamento;

- dà diritto ad effettuare il numero di corse previste ogni qualvolta si usufruisce del mezzo di trasporto, nella tratta prevista dall'abbonamento;

-viene rilasciato solo a studenti universitari o lavoratori.

CREDITO TRASPORTI viene ricaricato dell'importo desiderato e utilizzato per n volte come se fosse un biglietto di corsa semplice.

Abbonamenti e credito trasporti possono essere emessi solo se si è in possesso di tessera BIP che deve essere rilasciata dall'azienda previa presenza dell'intestatario, della sua carta di identità, della tessera sanitaria e, se minorenni, di un genitore o maggiorenne. Una volta emessa la tessera può essere ricaricata direttamente attraverso accesso al sito dell'azienda nell'apposita sezione. In caso di modifica della tratta



caricata sulla tessera, l'utente deve richiedere all'ufficio la modifica della stessa solo per la prima volta.

In caso di smarrimento della tessera l'utente dovrà presentarsi in ufficio compilando una dichiarazione sostitutiva di certificazione per poi procedere alla sostituzione della medesima.

In caso di smagnetizzazione invece presentandosi in ufficio verrà rilasciata una tessera sostitutiva.

ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consentono di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali. Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi. A chi è in possesso di tessera di libera circolazione per evitarne abusi, viene richiesto di presentare un documento di identità che ne attesti la titolarità



4.CONDIZIONI DI VIAGGIO DEL PASSEGGERO

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra l'utente e la Baranzelli N.a.tur. nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale la fruizione del servizio.

DIRITTI DEL VIAGGIATORE:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestività nella risposta agli stessi.



DOVERI DEL VIAGGIATORE:

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.
- Conservare il titolo di viaggio per l'intera durata dello stesso in modo da poter permettere al personale controllore di effettuare gli accertamenti
- Obbligo di rispettare le eventuali norme anticontagio vigenti per il contenimento di eventuali pandemie o epidemie.

RESPONSABILITA' DEL VIAGGIATORE

Il viaggiatore è responsabile dei danni che arreca alla Baranzelli Natur srl durante il viaggio, sia al mezzo che ad ogni dipendente dell'azienda, Inoltre è responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri



e anche a quelli arrecati a terzi non passeggeri ed alle loro cose, durante l'intera durata del viaggio

Per quanto riguarda gli utenti disabili, gli incapaci e i minori di età resta inteso che a rispondere sarà chi esercita la patria potestà o tutela

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio della Baranzelli Natur. È fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee e secondo le disposizioni vigenti in caso di pandemia.

Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.

Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo sia in piedi che seduti.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

La bigliettazione viene emessa sull'autobus. Per il rilascio degli abbonamenti o l'accesso al credito trasporti invece per la prima emissione gli utenti devono recarsi nella sede di Romagnano Sesia nei giorni e orari indicati. Una volta in possesso di tessera BIP la ricarica e il rinnovo possono essere fatti direttamente dal sito www.baranzelli.it



I viaggiatori in possesso di tessera BIP, devono al momento della salita sul bus, provvedere ad avvicinare la tessera sulla validatrice attendendo il segnale "BIP". La validazione deve essere sempre fatta anche in discesa. Le informazioni Bip sono riportate sul sito www.baranzelli.it
Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza.

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza con nuova tessera entrata in vigore il 31/3/2016

Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.

I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa ridotta pari a 44 euro oltre al pagamento del biglietto di tariffa minima vigente. Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici Aziendali. Il nominativo del controllore è stato comunicato da questa azienda agli enti di competenza

Chi si rifiutasse di pagare il titolo di viaggio, se maggiorenne, darà diritto al conducente di non trasportarlo. Chi è minorenne dovrà comunicare al conducente i suoi dati.

In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011.



TRASPORTO DI PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA

Alcuni mezzi contribuiti hanno in dotazione una pedana per il sollevamento delle carrozzine, non essendo tutti dotati di tale dispositivo viene richiesto dall'azienda di poter avvisare per tempo gli uffici del movimento al fine di poter garantire il trasporto, tenendo conto anche della messa a norma delle fermate da utilizzare.

TRASPORTO BAMBINI

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro d'altezza oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.).

È cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.



TRASPORTO DI COSE

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto, ivi compresi biciclette e monopattini, alla tariffa in vigore. L'autista non è tenuto a caricare nei bauli alcun oggetto.

NORME COMPORTAMENTALI

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art. 336 del Codice Penale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che L'autobus non si sia fermato, allacciando le cinture di sicurezza ove presenti. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni. La possibilità di trasportare passeggeri in piedi è indicata sulla carta di circolazione di ciascun mezzo.

È fatto divieto al viaggiatore:

- fumare (Legge 16 gennaio 2003 n.3 art 51) e disturbare;
- occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e



- discesa senza motivo;
- esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
 - insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
 - salire in vettura in stato d'ebbrezza;
 - far uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
 - gettare qualunque oggetto dall'autobus.

ORARI E COINCIDENZE

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. Per quanto riguarda ritardi, perdute coincidenze e, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011. Gli orari sono consultabili dal sito internet www.baranzelli.it o utilizzando l'applicazione QR code presente su ogni fermata dei bus Baranzelli.

INFRAZIONI E SANZIONI

In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento.

RECLAMI

Per reclami in caso di controversie, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite posta raccomandata, evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito:



- Via Novara 350, 28078 Romagnano Sesia (NO);

oppure tramite email all'indirizzo : reclami@baranzelli.it

può oltremodo presentarsi sempre presso gli uffici di Romagnano nell'orario di apertura al pubblico o effettuare comunicazione telefonica. Nel caso il reclamo interessasse un comportamento scorretto degli operatori conducenti, viene richiesto di poter esporre per iscritto le rimostranze da fare in modo tale che l'azienda abbia poi la possibilità di procedere alla contestazione ai sensi delle normative vigenti.

In ogni situazione, per qualsiasi reclamo venga presentato verrà data risposta entro 30 giorni.

Nel caso di mancata soddisfazione, il cliente potrà presentare la segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, tramite posta raccomandata all'indirizzo Via Nizza n. 230, 10126 - Torino, oppure inviando una email ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica oppure utilizzando l'apposito accesso telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità.

In ogni caso viene garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi in adempimento alle normative stabilite dal Dlgs196/2003 e dal regolamento UE 679/2016.

Si richiedono alcune informazioni indispensabili per l'esposizione di un reclamo: identificazione del cliente o soggetto proponente, nominativo e recapito completo, data in cui si è manifestato il disagio inserendo indicazioni in merito a località linea ora corsa fermata e descrizione di quanto successo ed in caso necessitasse anche il titolo di viaggio di cui si è in possesso.

Tutto il personale a contatto con il pubblico in ogni caso nei rapporti con la clientela deve dimostrare disponibilità e non deve ostacolare l'esercizio dei diritti, ma rispondere alle richieste di informazioni con



cortesìa, evitando discussioni e mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile, astenendosi da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrasti con le disposizioni aziendali

Per quanto riguarda invece il servizio, il conducente assolutamente non deve fumare, leggere libri giornali messaggi durante la guida quindi non utilizzare telefoni in modo non corretto né tantomeno altri apparecchi. In presenza di passeggeri in fermata, anche in mancanza di segnali specifici deve rallentare in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo minuto; deve inoltre agevolare la salita dei passeggeri. Durante il servizio mantenere una postura consona alla sicurezza dello stesso e all'immagine verso la clientela, fornendo anche il proprio numero di matricola quando gli viene richiesto dai trasportati, aggiornando anche l'indicatore di percorso sia esso digitale che non. Durante le soste al capolinea è tenuto a spegnere il motore del mezzo, controllando inoltre a fine turno la presenza di eventuali oggetti rinvenuti premurandosi poi di consegnarli presso gli uffici.

La riconoscibilità del personale viene comunque garantita dalla dotazione di appositi tesserini di riconoscimento in cui viene indicato in modo visibile il numero di matricola assegnato al conducente in modo che questo in caso di segnalazione possa essere riportato dagli utenti per permettere all'azienda una più immediata attribuzione di eventuali atti non conformi. Il personale a contatto con la clientela in ogni caso è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesìa, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza utilizzando un linguaggio comprensibile. Deve inoltre avere cura del proprio aspetto presentandosi in modo decoroso e pulito e indossare capi previsti dalle disposizioni aziendali.



SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Le linee sono sospese completamente per tutta la giornata nel giorno di Natale. Le altre tipologie di frequenze sono indicate all'interno degli orari pubblicati

Al fine di poter garantire una corretta rete informatica per le esigenze dell'utenza in merito ad orari e altre richieste, l'azienda ha a disposizione questi canali

UFFICI SEDE LEGALE DI ROMAGNANO SESIA VIA NOVARA 350
28078 ROMAGNANO SESIA

SITO INTERNET

www.baranzelli.it

INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA:

info@baranzelli.it

reclami@baranzelli.it

amministrazione@baranzelli.it

INDIRIZZO DI POSTA CERTIFICATA

pec@pec.baranzelli.it

NUMERI TELEFONICI

0163/835222

NUMERI DI EMERGENZA

3393460108

3292076726



5 TUTELA DEL PASSEGGERO

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti dall'Azienda indicati nella presente Carta devono essere segnalate all'Ufficio Informazioni Aziendali di Romagnano Sesia (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00). Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti. A questo proposito il personale addetto all'Ufficio Informazioni Aziendale è a disposizione dell'utente per agevolare nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni. Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'Ufficio Informazione Aziendale deve provvedere a comunicare per iscritto all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

RIMBORSI E RISARCIMENTI

Per rimborsi e risarcimenti si fa riferimento a quanto previsto dal Regolamento UE n.181/2011

L'Azienda provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).



6 RELAZIONI CON L'UTENZA

INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Le informazioni relative a orari, tariffe, possono essere richieste presso l'Ufficio informazioni aziendale di Romagnano Sesia (nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle 12,00 e dalle 14.00 alle 17,00 dal lunedì al venerdì) o telefonicamente al numero 0163/835222

La Baranzelli Natur mette a disposizione sul sito www.baranzelli.it tutti gli orari e gli avvisi importanti. Anche in autobus è possibile trovare utili indicazioni sulle modalità d'uso del servizio: le tariffe, le penalità, le norme, etc. Sempre a bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio, per specifici periodi dell'anno e disposizioni derivanti dalle norme anti-Covid Inoltre sul sito vi è la possibilità di ricaricare e rinnovare i titoli di viaggio delle linee extraurbane attraverso il sistema di bigliettazione elettronica BIP .

Inoltre su ogni fermata delle tratte gestite dall'azienda è presente un identificativo QR code che permette di accedere direttamente agli orari; si prevede inoltre di ultimare entro il 2025 la realizzazione di un metodo di ricerca degli orari che riporti all'utenza nel modo più immediato e facilmente recepibile le opportunità di trasporto specifiche per la sola tratta richiesta.

OGGETTI SMARRITI

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso l'Ufficio informazione aziendale presso la sede di Romagnano Sesia (NO), Via Novara 350. Il servizio è in funzione nei giorni feriali, dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle 14.00 alle 17.00. Quanto rinvenuto sui mezzi verrà conservato in



ditta per non oltre 1 mese dalla data di smarrimento. Per ogni oggetto consegnato in azienda viene compilato apposito modulo con indicazione del luogo, bus, autista e data di ritrovamento ed eventuali intestazioni visibili dell'oggetto. Al momento del ritiro viene chiesto al proprietario di firmare il medesimo. L'azienda è esonerata da ogni responsabilità derivante dal danneggiamento e/o mancato ritrovamento degli stessi nonché da ogni responsabilità derivante dal superamento del periodo di giacenza del materiale come quanto sopra indicato.

Non si considera valido alcun colloquio avvenuto con il personale conducente in merito ad eventuali ritrovamenti poiché questi non si ritengono accertati fino al momento in cui non sono disponibili presso gli uffici.

Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'utente

La Baranzelli N.a.tur . si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'utente cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica per la qualità aziendale.

RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA': il personale viaggiante durante il servizio deve indossare la divisa aziendale e apporre in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento.

COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO: il personale deve comportarsi con gli utenti-clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio. Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la



risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere

7. OBIETTIVI DI QUALITA' AZIENDALI E RELATIVI INDICATORI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la Baranzelli N.a.tur s.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza ed imparzialità:

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua religione, ed opinione;
- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di 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 obbiettivi e noti.

2. 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, ed, in ogni caso, conformi alla normativa regolatrice di settore;

- definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. partecipazione:

- istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli utenti-clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati, attraverso:
- l'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, Comuni, Comunità Montane).

4. efficienza ed efficacia:

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

5. libertà di scelta:

- garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri enti preposti (Regione, Provincia, Comuni), ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.



FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

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

Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno standard, (o livello di servizio promesso) che è il valore che Baranzelli N.a.tur si impegna rispettare
- una modalità di rilevazione dei risultati.

MONITORAGGIO

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, la Baranzelli N.a.tur. si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'utente-cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;

FATTORE BASE	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	REALIZZATO 2023	PROMESSO 2024
Sicurezza Del Viaggio	incidentalità del mezzo	n° morti/viaggiatori km	0	0
	incidentalità del mezzo	n° feriti su 1.000.000 di viaggiatori km	0	0
	incidentalità del mezzo (sinistri passivi e cristalli)	n° sinistri su 1.000.000 di autobus km	0,000001	< 0,00005
	incidentalità passiva del mezzo	n° sinistri passivi/Km	0,000000029	< 0,000007
	vetustà dei mezzi	% autobus > 15 anni	0%	0%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	95%	> 95%
Sicurezza Personale E Patrimoniale	denunce	n° denunce su 1.000.000 di viaggiatori trasportati	0	0
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	94%	> 93%
Regolarità Del Servizio E Puntualità	territorio servito	popolazione residente/ kmq.	1200	1200
	regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	98%	> 95%
	copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore: copertura massima	17	17
	distanza media fermate extraurbane	metri	4.627	4.627
	velocità commerciale extraurbano	km/ora	40	40
	puntualità ore di punta	% bus puntuali da 0 a 10'/ n° totale	89%	>88%
		% bus ritardo oltre 15'/ n° totale	0,5%	< 2%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	84%	>80%
Pulizia Dei Mezzi	pulizia ordinaria dei mezzi	n° interventi giornalieri/n° mezzi	1	1
	pulizia radicale dei mezzi	frequenza media in giorni	180	180
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	95%	> 95%
Confortevolezza Del Viaggio	affollamento	posti offerti/ n° viaggiatori	2,6	2,4

	affollamento	posti offerti seduti/n° viaggiatori	1,6	1,6
	climatizzazione extraurbano	% climatizzati/n° totale mezzi	100%	100%
	mezzi predisposti per trasporto disabili	% n. mezzi predispos./ n° totale mezzi	50%	>50%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	88%	> 85%
Informazione Alla Clientela	tempestività	tempo medio di attesa utente anche al telefono: minuti	1min	1min
	tempestività	tempo medio su disservizi	14min	12min
	tempestività	fascia operatività (anche telefono) con 3 numeri di emergenza per disponibilità 24h	9.00 - 12,00 14.00 - 17.00	9.00 - 12,00 14.00 - 17.00
	diffusione	mezzi con dispositivi di informazione visiva e/o acustica	20	22
	orari alle fermate	% su totale	100%	100%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	87%	> 85%
Aspetti Relazionali Comportamentali	percezione complessiva del livello di presentabilità, riconoscibilità, comportamento	% soddisfatti	92%	> 95%
Livello Del Servizio Risposta reclami	Riscontro/risposte a reclami	entro n° giorni	30	30
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	92%	> 90%
Attenzione all'ambiente	carburante a basso tenore di zolfo	% consumi	100%	100%
	Mezzi con scarico controllato superiore allo standard Euro2		100%	100%
	percezione complessiva del livello	% soddisfatti	89%	> 85%