



www.canovaspa.it info@canovaspa.it

Carta dei Servizi - Edizione 2019

CARTA DEI SERVIZI 2019

CA.NOVA S.p.A.

Strada Carpice 10 – 10024 Moncalieri (TO)



www.canovaspa.it info@canovaspa.it

Carta dei Servizi - Edizione 2019

Gli Enti regolatori del servizio



Città metropolitana di Torino



CITTA' DI TORINO



CITTA' DI MONCALIERI



Premessa	Pag. 4
Principi fondamentali	Pag. 5
I Servizi Ca.Nova S.p.A.	Pag. 7
Impegni della Qualità e soddisfazione del cliente del Trasporto Pubb.	Pag. 11
Fattori della qualità:	Pag. 13
Affidabilità e tempi di viaggio	Pag. 13
Informazioni	Pag. 13
Informazioni su internet	Pag. 14
Fermate	Pag. 14
Vendita titoli di viaggio	Pag. 14
Integrazione tra modi di trasporto	Pag. 15
Sicurezza da molestie, furti e incidenti	Pag. 15
Servizi per disabili	Pag. 16
Comfort	Pag. 16
Pulizia	Pag. 16
Rispetto dell'ambiente	Pag. 16
Personale e rapporto con il cliente	Pag. 17
Oggetti smarriti	Pag. 17
Standard e impegni trasporto linee urbane e suburbane	Pag. 18
Standard e impegni trasporto autolinee extraurbane	Pag. 19
Il Regolamento del Trasporto Pubblico Locale	Pag. 20
Il noleggio	Pag. 22
Indagine soddisfazione del cliente dei servizi di noleggio	Pag. 23



Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il servizio erogato
- promozione del servizio e informazione del servizio verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e Customer Satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

Principi fondamentali

CA.NOVA nel rispetto delle intenzioni del legislatore dispone che il servizio di trasporto pubblico venga erogato in rispetto ai seguenti principi fondamentali.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Si garantisce l'**accessibilità al servizio a tutti i clienti**, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene riservata ai portatori di handicap e agli anziani.

L'azienda si impegna inoltre a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee ed erogare il servizio nel **rispetto dei principi** e dei criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**.

CONTINUITA'

E' **obiettivo prioritario un servizio continuo e regolare**, fatta eccezione per le interruzioni di forza maggiore, riducendo, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare del servizio, l'azienda si riserva di adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare il minor disagio possibile ai clienti.

Per garantire il diritto della persona alla mobilità, costituzionalmente tutelato, la legge 146/90 ha definito il Trasporto Pubblico Locale SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE. Né consegue che il diritto allo sciopero deve essere fruito garantendo un congruo preavviso e l'erogazione di livelli minimi di servizio. Un'apposita Commissione di Garanzia vigila sul comportamento di aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori; ad essa possono rivolgersi le associazioni degli utenti. Le principali garanzie a tutela del diritto alla mobilità sono le seguenti:

- gli scioperi sono esclusi nei periodi di più intenso traffico;
- tra due scioperi, da chiunque proclamati, che incidano sullo stesso bacino d'utenza deve intercorrere un intervallo di almeno 10 giorni;
- preavviso agli utenti, con almeno 5 giorni di anticipo, delle modalità di effettuazione dello sciopero;
- garanzia del servizio completo in due fasce orarie di almeno 6 ore. (CA.NOVA garantisce il servizio URBANO nelle fasce dalle 06:00 alle 09:00 e dalle 12:00 alle 15:00 EXTRAURBANO da inizio servizio alle ore 08:00 e dalle 14:30 alle 17:30).

PARTECIPAZIONE

E' cura di **CA.NOVA favorire la partecipazione del Cliente** al fine di tutelare il Suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio di trasporto pubblico.

A tale scopo si acquisiscono annualmente le valutazioni dei clienti sul servizio, attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

CA.NOVA si impegna a garantire il **rispetto degli standard prefissati e a migliorare continuamente** il livello di efficienza del servizio attraverso l'adozione di opportune soluzioni organizzative e procedurali.

LIBERTA' DI SCELTA

CA.NOVA garantisce, unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Agenzia, Province e Comuni), il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitarne la **libertà di scelta tra più soluzioni modali**.

I servizi CA.NOVA

Servizi di Trasporto Pubblico Locale - Rete urbana/suburbana Torino - Moncalieri

- L'Agenzia Mobilità Metropolitana Regionale è responsabile della pianificazione, programmazione, finanziamento e monitoraggio del servizio urbano e suburbano dell'area metropolitana. La Società CA.NOVA ha gestito linee nell' Area Urbana Moncalieri e nell' Area Urbana e Suburbana Torino sud- ovest con un servizio esteso fino a 20 ore/giorno, per una produzione annua di 3,9 milioni di Vetture*Km. Nel corso del 2018 i servizi sono stati svolti con una flotta di 98 veicoli aventi un'età media di 12 anni.

Linea	Aree di interesse
1N Feriale	Nichelino Collegamento circolare area centrale x cimitero
14 Festiva	Nichelino Via Trento / Torino, Piazza Solferino
20 Feriale	Torino Via Torre Pellice / Torino park Stura
21 Feriale	Torino Piazza Stampalia / Torino FS Rebaudengo
34 Feriale	Torino – Cimitero Sud / Via Ventimiglia
35N Feriale	Nichelino Via Trento / Candiolo Via Verdi - Vinovo Via Stupinigi
39 Feriale/Festiva	Moncalieri P.za Baden Baden / Torino P.le C. Mario
40 Feriale	Via Martiri della Libertà, Stazione FS Moncalieri – C.so Francia (Torino)
41 Feriale Festivo	Lingotto FS- P.za C. Mario-Stupinigi-Borgaretto
43 Feriale/Festiva	Torino P.za Caio Mario – Rivalta P.za F.Ili Cervi
45 Feriale	Santena P.za Cosma e Damiano – Torino C.so M. D'Azeglio / C.so Raffaello
45 Festiva	Santena P.za Cosma e Damiano – Torino C.so Maroncelli
45/B Feriale	Santena / Torino P.zza Carducci
47 Feriale/ Festiva	Torino P.za Carducci – Cavoretto
48 Feriale/Festiva	Nichelino (Ist.Maxwell – Borgaretto – Orbassano (Osp. S. Luigi)
53 Feriale	Torino C.so S. Maurizio– Torino S.da San Vincenzo
54 Feriale/ Festiva	Torino C.so Gabetti – Torino S.da del Mainero
70 Feriale/ Festiva	Moncalieri P.za Failla – Torino C.so San Maurizio
73 Feriale/ Festiva	Torino P.za Gran Madre – Torino P.za Zara
78 Feriale	Torino C.so Casale / Torino Borgata Mongreno
79/B Feriale	Sassi / Baldissero T.se
80 Feriale	Moncalieri P.za Caduti della Libertà / Moncalieri Str. Moncalvo-Str. Della Maddalena
81 Feriale	Moncalieri Str. Primule / Torino C.so Maroncelli ang. Via Genova
82 Feriale	Moncalieri P.za Caduti della Libertà / Moncalieri Tetti Rolle
83 Feriale	Moncalieri Via Goito / Villastellone
84 Feriale	Moncalieri Str.Tetti Piatti / Torino C.so Maroncelli ang. Via Genova
OB1 Feriale	Orbassano Ospedale S. Luigi – Orbassano Via Volturno
Servizi Speciali	Scuolabus Comune di Moncalieri

Rete urbana/suburbana Settimo

(gestione Società Demarchi Srl percorrenza annua 179.900 Vetture*Km)

Linea 1 Settimo	Cap. Moglia – C.Agnelli – Via Leinì – Cap. Moglia
Linea 2 Settimo	Cap. Lombardia – Via Leinì - C.Agnelli – Cap. Lombardia
Linea 3 Settimo -San Mauro	Cap. Settimo Asl – Ospedale – San Mauro Mochino – Cap. Settimo Asl
Scuolabus	Fornacino -Mezzi Po – Materne

Servizi di Trasporto Pubblico Locale - Rete Extraurbana.

La rete dei servizi extraurbani che fa capo a Extra.To si sviluppa sia nella Provincia di Torino, nelle comunità montane e nell'area metropolitana di Torino. Ecco alcuni dati della società CA.NOVA in ambito Extraurbano nel 2087:

Linee gestite: 15 + 2 servizio a chiamata

Percorrenza annua sviluppata: 1.126.657 di Vetture*Km

Oltre 40 comuni collegati

Flotta veicoli di 27 mezzi con età media 11,91 anni

Obiettivo comune in Extrato è di offrire un servizio pubblico che non dimentichi le aree a domanda debole, e sviluppi servizi specifici come quelli a chiamata porterà alla realizzazione di una vera sola rete integrata, a vantaggio dell'utente.

Ente regolatore: Agenzia Mobilità Metropolitana e Regionale Bacino di Torino

Autolinea	Validità	Area di interesse
Autolinea 73	Feriale	Moncalieri – Borgo Aje - Carmagnola
Autolinea 103	Feriale	Trofarello - Z.I. Moncalieri – Borgata Nasi
Autolinea 335	Feriale	Rivoli- Grugliasco- San Mauro Z.I. (Kobelco)
Autolinea 354	Scolastica	Carignano – Villastellone – Santena – Cambiano
Autolinea 432	Feriale/Festiva	None – Volvera – Orbassano – Rivalta – Rivoli – Alpignano (Gronda)
Autolinea 435	Feriale	Torino P.za C. Mario – CAAT- Orbassano Sito
Autolinea 442	Operaia	Nichelino P.za Battisti –Torino C.so Unione Sovietica- Torino C.so Lecce - Ferriere di Buttigliera Alta (Stab. Tekfor)
Autolinea 545	Feriale	Carignano – Piobesi – Vinovo – Nichelino – Rivoli – Venaria – Torino – Chivasso

Ente regolatore: Città metropolitana di Torino

Autolinea	Validità	Area di interesse
Autolinea 92	Feriale + sabato	Torino – Forno Canavese
Autolinea 96	Feriale	Gassino - Sciolze
Autolinea 107	Scolastica feriale	Brusasco – Settimo Torinese - Torino
Autolinea 121	Scolastica feriale	Castagneto Po – Chivasso
Autolinea 128	Feriale	Pognant – B.ta Adrit – S. Giorio – Bussoleno
Autolinea 201	Feriale/Festiva	Torino-Arborio-Ghislarengo-Lenta-Gattinara-Serravalle- Rondò-Borgosesia-Quarona-Varallo Sesia
Autolinea 224	Scolastica	Bussoleno Stazione Via Traforo - Borgate – Avigliana – Rivoli – Grugliasco Via F.Ili Bandiera



www.canovaspaspa.it info@canovaspaspa.it

Carta dei Servizi - Edizione 2019

Servizi a Chiamata.



Servizio Me Bus area Sud Ovest	A chiamata	Beinasco – Bruino – Candiolo – Grugliasco – Nichelino – Orbassano – Piobesi – Piossasco – Rivalta – Rivoli – Sangano – Vinovo – Volvera
---------------------------------------	------------	---

E' il servizio di bus a chiamata finanziato dall'Agencia per la Mobilità Metropolitana con risorse della Regione Piemonte.

E' attivo da dicembre 2010 nell'area metropolitana sud-ovest. Interessa i Comuni di Beinasco, Bruino, Candiolo, Grugliasco, Nichelino, Orbassano, Piobesi, Piossasco, Rivalta, Rivoli, Sangano, Vinovo, Volvera e permette di raggiungere i presidi sanitari Candiolo IRCC, Orbassano San Luigi e Rivoli Ospedale degli Infermi.

Fornisce una soluzione sostenibile e flessibile alle richieste di potenziamento del trasporto pubblico locale avanzate dalle Amministrazioni Comunali negli scorsi anni e potrà integrare e interconnettere i servizi di trasporto pubblico (ferroviari e automobilistici) già esistenti sul territorio.



POLO DI GASSINO TORINESE

Servizio Provibus Polo di Gassino Torinese	A chiamata	Bardassano – Barosso – Bivio (Casale/S.Dalmazzo) – Bivio Apra – Bivio Bardassano – Bivio Bussolino – Bivio Cordova – Bivio S.Martino – Bivio S. Rocco – Bivio Sciolze – Castiglione Torinese – Cinzano – Gassino (Capolinea) – Gassino (Centro) – Gassino (Mercato) – La Rezza – Malunga – Rivalba – Sciolze – Tetti Allasio – Torre – Vernone Centro
---	------------	---

Provibus è un servizio che offre l'opportunità di accordare l'uso del trasporto pubblico con le proprie esigenze.

E' già attivo da maggio 2006 nei comuni di Brozolo, Cavagnolo, Brusasco, Verrua Savoia direzione Gassino, Chivasso e Crescentino e da maggio 2007 nei comuni di Casalborgone, Castagneto Po, Lauriano, Monteu da Po, San Sebastiano da Po, San Raffaele Cimena verso Chivasso e dall'inizio di ottobre 2007 nei comuni e le frazioni di Castiglione Torinese, Cinzano, Gassino, la frazione Vernone di Marentino, Rivalba e Sciolze.

CA.NOVA S.p.A. gestisce il servizio da gennaio 2019.

E' possibile prenotare l'autobus con una telefonata al **numero verde 800213343** dalle 9 alle 12 da lunedì a venerdì, concordando con l'operatore l'orario e il punto di salita e discesa per cui saranno utilizzate le fermate del trasporto di linea.

La corsa si prenota il giorno prima, fornendo l'orario e la destinazione scelta. Il biglietto si acquista a bordo.



www.canovaspa.it info@canovaspa.it

Carta dei Servizi - Edizione 2019

LINEA GRAN TURISMO ESTIVA TORINO – DIANO MARINA

CA.NOVA gestisce la linea Atipica Torino – Riviera Ligure, con partenza dal Terminal di C.so Vittorio e fermate in tutte le località della riviera di ponente.



Dal 29 giugno al 1° settembre 2019

Tutti i giorni collegamento andata e ritorno

TORINO - RIVIERA LIGURE

CORSE SPECIALI:

15 - 16 giugno

22 - 23 giugno

24 giugno



Info e prenotazioni: tel. 011 640 69 67
info@canovaspa.it - www.canovaspa.it

Scopri info e costi su



In collaborazione con **STT**

Impegni Qualità e rilevamento soddisfazione del cliente T.P.L..

Il sistema di rilevamento e di monitoraggio sulla soddisfazione del cliente è effettuato mediante un questionario che consente alla clientela di dialogare liberamente con l'azienda esprimendo, sempre nel più stretto riserbo, le proprie opinioni, aspettative ed esigenze.

Di seguito la tabella delle risultanze delle indagini svolte nell'anno 2018 effettuate su una campionatura di linee per nr. 50 questionari validi di cui, 45 sulla campionatura delle linee extraurbane e 5 sulla Linea atipica mare Torino – Diano Marina.

Linee extraurbane

TPL linee Extraurbane indice di soddisfazione %			
		2018 risultato	2019 obiettivo
CARATTERISTICHE E REGOLARITA' DEL SERVIZIO	Puntualità delle corse	91,11	85,00
	Frequenza delle corse	88,89	85,00
	Regolarità delle corse	91,25	85,00
	N° Fermate	90,97	85,00
	Tempi di viaggio	92,08	85,00
	Distanza delle fermate	89,58	85,00
	Complessivo	90,28	85,00
ASPETTI RELAZIONALI	Accuratezza e ordine del personale	93,19	88,00
	Cortesia e educazione del personale	93,06	88,00
	Competenza e professionalità del personale	90,69	88,00
	Complessivo	91,81	88,00
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Sicurezza di guida	91,67	90,00
	Tempi di intervento per guasti	68,76	80,00
	Furti e borseggi	92,64	90,00
	Complessivo	91,81	88,00
PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia dei veicoli	91,39	85,00
	Pulizia delle strutture (fermate)	85,69	80,00
COMFORT DEL VIAGGIO	Comfort dei veicoli	89,03	85,00
	Disponibilità posti a sedere	89,44	85,00
SERVIZI AGGIUNTIVI	Attenzione verso i disabili e gli anziani	86,53	85,00
	Attenzione alle coincidenze	86,11	85,00
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Attenzione all'ambiente	84,44	80,00
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Diffusione delle informazioni	90,00	85,00
	Comprensione della segnaletica alle fermate	88,89	85,00
	Chiarezza delle indicazioni sul parabrezza	90,69	85,00
	Complessivo	89,44	85,00

Linea Atipica

Linea Atipica Torino-Diano Marina indice di soddisfazione %			
		2018 risultato	2019 obiettivo
CARATTERISTICHE E REGOLARITA' DEL SERVIZIO	Puntualità delle corse	97,50	95,00
	Frequenza delle corse	95,00	95,00
	Regolarità delle corse	97,50	95,00
	N° Fermate	95,00	95,00
	Tempi di viaggio	90,00	95,00
	Distanza delle fermate	95,00	95,00
	Complessivo	92,50	95,00
ASPETTI RELAZIONALI	Accuratezza e ordine del personale	97,50	100,00
	Cortesìa e educazione del personale	97,50	100,00
	Competenza e professionalità del personale	97,50	100,00
	Complessivo	97,50	100,00
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Sicurezza di guida	97,50	100,00
	Tempi di intervento per guasti	100,00	100,00
	Furti e borseggi	92,50	100,00
	Complessivo	97,50	100,00
PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia dei veicoli	95,00	95,00
	Pulizia delle strutture (fermate)	95,00	95,00
COMFORT DEL VIAGGIO	Comfort dei veicoli	92,50	97,50
	Disponibilità posti a sedere	95,00	97,50
SERVIZI AGGIUNTIVI	Attenzione verso i disabili e gli anziani	92,50	95,00
	Attenzione alle coincidenze	95,00	--
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Attenzione all'ambiente	90,00	95,00
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Diffusione delle informazioni	95,00	95,00
	Comprensione della segnaletica alle fermate	92,50	95,00
	Chiarezza delle indicazioni sul parabrezza	95,00	95,00
	Complessivo	92,50	95,00



Fattori della qualità

Affidabilità e tempi di viaggio

Affidabilità e tempi di viaggio

Gli standard sono garantiti salvo circostanze eccezionali e non controllabili (interruzioni stradali, maltempo, manifestazioni, guasti).

CA.NOVA si impegna a ridurre le corse saltate (mancate partenze dal capolinea) e interrotte. Ogni eventuale disservizio viene comunicato dal conducente o dal personale che regolarmente si trova a bordo dei nostri mezzi direttamente alla nostra centrale operativa per l'attivazione delle necessarie contromisure. L'azienda si impegna a fare in modo che in caso di disservizio di qualsiasi natura non causi un ritardo di oltre 30 minuti (2 ore sulle tratte delle linee extraurbane).

Vengono adottati provvedimenti di prevenzione come la manutenzione programmata dei veicoli ed impianti.

Tempo di attesa

Giornalmente la frequenza dei passaggi dei nostri mezzi alle relative fermate raggiunge il massimo dalle ore 7.00 alle ore 9.00, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00 con cadenza programmata di passaggio ad orario a frequenza minima di 0,10 minuti e massima di 0,20 minuti.

Informazioni

Informazioni sui veicoli

Gli autobus CA.NOVA di linea urbana indicano lateralmente e frontalmente il numero della linea e frontalmente la direzione della corsa, il capolinea ed eventuali segnalazioni di deviazioni del servizio. Gli autobus in servizio sulle linee CA.NOVA Extraurbane sono dotati dell'indicazione di percorso con dispositivo luminoso ad alta visibilità.

Apposite vetrofanie informano sul regolamento di utilizzo del trasporto pubblico, sull'utilizzo e validità dei documenti di viaggio e sulle eventuali sanzioni previste dalla normativa e regolamenti vigenti.

Locandine ed avvisi informano sulle eventuali modifiche della rete e sulle variazioni di orari, istituzione di nuovi percorsi e variazioni dei servizi gestiti.

Informazioni a terra

Presso i ns. uffici, il nostro personale è a disposizione per fornire tutte le informazioni su orari, percorsi e servizi e per raccogliere i suggerimenti dei clienti.

CENTRO SERVIZI CLIENTI CA.NOVA

Sede legale ed operativa
Strada Carpice 10
10024 Moncalieri (TO)

Tel. 011/6467035 – 011/6467411 – 011/646637
Fax 011/646392
Orario al pubblico:
Dal lun. al Ven. 8,30 - 12,30 e 14,00-17,50

www.canovaspa.it

l'azienda, gli orari e i percorsi, le news, la flotta, la Carta dei Servizi, il modulo per l'invio di suggerimenti, reclami e richiesta di informazioni.

info@canovaspa.it

per contattarci via e-mail



Informazioni su internet

CA.NOVA diffonde le informazioni in tempo reale per mezzo del proprio sito www.canovaspa.it che offre aggiornamenti percorsi ed orari di tutte le linee, tutti gli avvisi di varianti al servizio, indirizzi delle diverse sedi e offre la possibilità di contatto per richiedere le informazioni e per esprimere suggerimenti.

Fermate

Le fermate dell'aera urbana e suburbana di Torino sono segnalate da paline GTT ove aggregate più linee di transito con relativi orari. Relativamente allo spazio reso disponibile e dal numero di utenti che le utilizzano dispongono di allestimenti più o meno completi (pensiline, sedili, mappe).

Vendita titoli di viaggio

Titoli di viaggio per le linee Urbane e suburbane

Per accedere al servizio urbano e suburbano l'utenza deve dotarsi di biglietteria GTT, dal tradizionale biglietto cartaceo ai nuovi documenti di viaggio elettronici e magnetici. Sono acquistabili presso tutte le rivendite ove esposta apposita vetrifania GTT (in genere edicole, tabaccherie, bar).

Il cliente deve convalidare il biglietto o l'abbonamento sul primo autobus utilizzato, entro la prima fermata, il controllo è effettuato a bordo dei veicoli esclusivamente da personale GTT che deve esibire la tessera di identificazione.

Titoli di viaggio per le linee Extraurbane

Le tariffe, le tipologie dei titoli di viaggio, e le sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, vengono stabilite dalla REGIONE PIEMONTE con Delibera della Giunta Regionale.

Tutti i biglietti vengono venduti a bordo dell'autobus e presso gli uffici CA.NOVA.

La tipologia di corsa semplice deve essere validata alla salita a bordo.

Gli abbonamenti rientrano nella integrazione tariffaria "Formula" con i quali si viaggia all'interno delle zone prescelte, nella Provincia di Torino, indifferentemente sui veicoli CA.NOVA, di GTT, di Trenitalia e di altri 26 vettori che aderiscono al progetto.

BIP/Pyou Card

La tessera Bip valida per l'area integrata Formula ha sostituito la vecchia tessera cartacea di riconoscimento. Sulla tessera è possibile caricare più titoli di viaggio contemporaneamente. La validazione del titolo va effettuata ogni volta che si sale su un mezzo.

Il periodo di validità degli abbonamenti caricati su smart card è predefinito pertanto, al momento dell'acquisto è necessario specificare in quale settimana o mese si dovrà utilizzare l'abbonamento; di conseguenza non sarà possibile utilizzare l'abbonamento in un periodo diverso da quello indicato al rivenditore.

Le modalità di acquisto sono simili a quelle per l'acquisto di ricariche telefoniche tramite POS: si consiglia quindi di richiedere al rivenditore lo scontrino per verificare la correttezza dell'acquisto. Se ci si accorge di aver acquistato l'abbonamento sbagliato, si può richiedere al rivenditore di annullare e rimborsare la vendita appena eseguita. Per i viaggi effettuati con vettori dell'area integrata Formula che non dispongono ancora dei lettori Bip installati o attivati il cliente, unitamente alla tessera personale Bip, dovrà anche esibire la ricevuta di pagamento (scontrino) emessa dal POS Bip al momento dell'acquisto del titolo, che riporta tutti i dati necessari per un controllo a vista.



Dove richiedere la smart card:

- attraverso l'e-commerce GTT, con invio della tessera al proprio domicilio
- presso i nostri Centri di Servizi al Cliente

La tessera è gratuita in caso di acquisto contestuale di un abbonamento, altrimenti è richiesto un contributo di € 3,00.

Per richiedere la Smart Card sono necessari i seguenti documenti:

- Un documento di riconoscimento valido (se il titolare della tessera è minorenne è necessario il documento di riconoscimento del genitore); in caso di acquisto tramite e-commerce sarà necessaria una scansione del documento, nel caso di acquisto tramite kit di una fotocopia dello stesso.
- Fototessera (che potrà essere scattata al momento o scansionata dal documento di identità se la tessera verrà acquistata in uno dei nostri Centri di Servizi al Cliente; in caso di acquisto tramite e-commerce sarà necessario disporre di una scansione della foto in formato digitale (jpg).

Integrazione fra modi di trasporto

Le linee di CA.NOVA sono inserite in modo da permettere occasioni di mobilità complesse ed articolate e da assicurare una efficiente programmazione degli spostamenti intersecandosi con altre modalità e mezzi di trasporto rappresentate dalle linee di GTT – Ferroviarie e di altri vettori. In particolare è affidata alla CA.NOVA la gestione delle principali linee del trasporto pubblico di collegamento tra la città di Moncalieri e la città di Torino ed il comune di Nichelino con utilizzo di biglietti integrati GTT.

Sicurezza da molestie - furti - incidenti

Il personale a bordo dei nostri mezzi, chiaramente riconoscibile, è autorizzato ad intervenire in caso di necessità ed è costantemente collegato con la nostra Centrale Operativa per assicurare in caso di bisogno l'intervento immediato delle forze dell'ordine.

Per garantire la sicurezza a bordo dei propri veicoli CA.NOVA attiva sofisticati piani di manutenzione programmata, ordinaria e preventiva, con particolare attenzione agli aspetti di sicurezza.

Il rispetto puntuale e severo della normativa che disciplina le condizioni di lavoro, i tempi di riposo giornaliero e settimanale scrupolosamente fruiti e controlli medici frequenti consentono al personale di guida di operare nelle migliori condizioni psicofisiche per la tutela della sicurezza dei passeggeri.

CA.NOVA ha una polizza assicurativa per danni a persone e cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio. In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'azienda che denuncia l'incidente alla compagnia di assicurazione.

Comfort

CA.NOVA dimostra particolare riguardo alle caratteristiche tecniche dei veicoli, all'aspetto dell'organizzazione del servizio ed alla professionalità del personale. Il graduale rinnovo dei veicoli migliora i comfort offerti come la facilità di accesso, la climatizzazione, le segnalazioni a bordo. Per alcuni veicoli di meno recente costruzione e non ancora sostituibili sono effettuati ove compatibili interventi di miglioramento.

L'aumento delle frequenze di passaggio nelle ore di punta (dalle 07.00 alle ore 9.00, dalle ore 12.30 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00) rendono compatibile la soglia massima di affollamento con la soglia minima di comfort del viaggio.



Pulizia

Per tutti i tipi di veicoli CA.NOVA predisporre programmi di pulizia a cadenza e tipologia di interventi. I mezzi di linea urbana vengono giornalmente sottoposti a pulizia ordinaria interna con particolare cura per i sedili, i pavimenti, tutti i mancorrenti e con rimozione di quanto a ledere dell'integrità e del decoro. Ogni 15 giorni tutto il nostro parco mezzi viene invece sottoposto ad una pulizia e disinfezione approfondita.

Rispetto dell'ambiente

CA.NOVA da sempre pone tra i suoi obiettivi di qualità quello di uno sviluppo imprenditoriale compatibile ed equilibrato nei confronti delle politiche ambientali, nazionali e comunitarie. Per questo la CA.NOVA ha sviluppato il sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001, per la quale ha ottenuto la certificazione sin dal 2013. Attraverso l'applicazione di questo sistema di gestione ambientale, garantisce il rispetto della legislazione con controlli periodici di emissioni, scarichi e corretta gestione dei rifiuti e pone in atto azioni per migliorare nel tempo le proprie performance ambientali al fine della salvaguardia dell'ambiente urbano e suburbano.

Personale e rapporto con il cliente

Allo scopo di migliorare la qualità del servizio di trasporto e il rapporto tra il personale ed il pubblico CA.NOVA ha predisposto ed adottato il "codice di comportamento del personale" sotto sintetizzato:

Il personale a contatto con il pubblico, rappresenta l'immagine della CA.NOVA e pertanto:

- dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio;
- indossa la divisa o in assenza un abbigliamento decoroso e comunque pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità;
- porta in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento;
- presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni;
- mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile;
- non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussioni polemiche con alcuno e non pretende in modi ineducati di far valere personalmente le proprie ragioni;
- presta la propria collaborazione con pari rispetto e senza preferenze attivandosi per la pronta risoluzione dei problemi dell'utenza che dovessero eventualmente insorgere;
- propone le varianti ed espone i suggerimenti che sono dettati dall'esperienza di tutti i giorni e che possono essere utili per il miglior svolgimento dei servizi.

Qualunque suggerimento, segnalazione positiva o negativa, può essere inoltrato a CA.NOVA in uno dei seguenti modi:

- Telefonando ai nr. 011/6467035 – 011/6467198 – 011/646637
- Scrivendo a CA.NOVA S.p.A. Str. Carpice n. 10 10024 Moncalieri (TO)
- Via fax al nr. 011/646392
- Via mail all'indirizzo info@canovaspa.it

E' importante indicare sempre il proprio nome ed indirizzo e precisare le circostanze dei fatti, la data, l'orario, la linea, il numero di vettura. CA.NOVA garantisce una risposta scritta ad ogni reclamo entro dieci giorni lavorativi.



www.canovaspa.it info@canovaspa.it

Carta dei Servizi - Edizione 2019

Oggetti Smarriti

Oggetti e bagagli sono trasportati dal Cliente, durante la fruizione dei servizi, dietro sua esclusiva responsabilità. CA.NOVA non risponde di eventuali reclami afferenti al trasporto di bagagli, oggetti di valore, preziosi o assimilati, e declina ogni responsabilità per eventuali furti, manomissioni, dispersioni o deterioramento durante la fruizione dei servizi.

Oggetti e bagagli rinvenuti a bordo di veicoli e/o nelle aree aziendali sono gestiti ai sensi degli artt. 927-931 e s.m.i. del Codice Civile, presso la sede aziendale in Strada Carpice 10 a Moncalieri. Denaro, oggetti preziosi o di valore sono immediatamente consegnati agli uffici preposti del Comune di Moncalieri. Tutti gli altri oggetti rinvenuti sono identificati mediante correlazione al numero di autobus/turno relativo al rinvenimento. Per la riconsegna degli oggetti rinvenuti, il Cliente deve fornire tutte le informazioni utili ad identificare univocamente l'oggetto (data, ora, percorso e descrizione oggetto). La consegna degli oggetti avviene esclusivamente presso la sede aziendale in Strada Carpice 10 a Moncalieri.

Standard e impegni trasporto linee urbane e suburbane

Trasporto di linea urbano e suburbano : standard e impegni CA.NOVA			
		Standard 2018	Impegni 2019
AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO	% corse regolari garantite	99	99
	% corse in orario ore di punta, oltre 15'	99	99
	% corse in orario ore di morbida, oltre 15'	99	99
INFORMAZIONI	% veicoli con indicatori direzione luminosi	95	95
	% veicoli con informazioni interne	45	60
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
SICUREZZA DEL VIAGGIATORE	Denunce per furti e molestie	0	0
	%bus dotati di collegamento con Centrale Operativa	100	100
SICUREZZA DA INCIDENTI	Km percorsi mediamente tra due incidenti	41.500	40.000
	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	si	si
	Manutenzione autobus ordinaria programmata	si	si
SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	76	80
CONFORT	% veicoli con accesso facilitato	65	75
	% veicoli climatizzati	89	95
PULIZIA	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in gg	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in gg	15	15
RISPETTO DELL'AMBIENTE	% autobus a standard Euro 4- 5 - 6	32	50
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	Codice comportamentale per chi ha contatto con il pubblico	si	si
	divisa e/o tessera visibile	si	si

Standard e impegni trasporto linee extraurbane

Trasporto autolinee extraurbane: standard e impegni CA.NOVA			
		Standard 2018	Impegni 2019
AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO	% corse regolari garantite	99	99
	% corse in orario ore di punta, oltre 15'	99	99
	% corse in orario ore di morbida, oltre 15'	99	99
INFORMAZIONI	% veicoli con indicatori direzione luminosi	76	80
	% veicoli con informazioni interne	67	80
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
SICUREZZA DEL VIAGGIATORE	Denunce per furti e molestie	0	0
	%bus dotati di collegamento con Centrale Operativa	100	100
SICUREZZA DA INCIDENTI	Km percorsi mediamente tra due incidenti	217.000	230.000
	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	SI	SI
	Manutenzione autobus ordinaria programmata	SI	SI
SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	67	80
	Uso autobus attrezzati su richiesta dei comuni	SI	SI
CONFORT	% veicoli con accesso facilitato	34	50
	% veicoli climatizzati	100	100
PULIZIA	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in gg	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in gg	15	15
RISPETTO DELL'AMBIENTE	% autobus a standard Euro 4- 5 - 6	47	70
	Frequenza controlli gas di scarico (mesi)	12	12
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	Codice comportamentale per chi ha contatto con il pubblico	SI	SI
	divisa e/o tessera visibile	SI	SI

IL REGOLAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Le condizioni di utilizzo dei documenti di viaggio sono riportate sul retro degli stessi.

Il biglietto deve essere convalidato entro la prima fermata e conservato per tutta la durata del tragitto, integro e privo di cancellature o correzioni.

Ci raccomandiamo di segnalare eventuali malfunzionamenti delle oblitteratrici installate a bordo del vostro bus, immediatamente e direttamente all'autista.

Esibire il documento di viaggio al personale di controllo che ve ne faccia richiesta, il personale ispettivo, di controllo e verifica è munito di idonea documentazione di riconoscimento ed è obbligato a mostrarvela.

In applicazione delle modalità di cui all'art. 20 della Legge Regione Piemonte 04 gennaio 2000 n. 1, i documenti di viaggio sono soggetti al pagamento della sanzione amministrativa.

La sanzione amministrativa si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato nonché dal risarcimento del danno subito dall'Azienda.

Le altre irregolarità possono essere accertate oltre che dal personale ispettivo e di controllo, dagli Agenti di Polizia Municipale nell'ambito dei territori di rispettiva competenza.

Uso e validità del documento di viaggio

Vi suggeriamo di...

- | | |
|-------------------------|--|
| Prendere visione | degli avvisi al pubblico in merito alle variazioni temporanee o permanenti dei percorsi, degli orari e della rete si troveranno sulle locandine all'interno dei nostri mezzi. |
| Segnalare | - chiaramente all'autista l'intenzione di salire sull'autobus in arrivo.

- immediatamente al conducente il comportamento sospetto, molesto o non corretto di altri passeggeri. |
| Salire/scendere | in corrispondenza delle fermate, dalle porte indicate e quando il mezzo è completamente fermo, questo per la sicurezza personale di tutti i passeggeri. |
| Controllare | prima di salire a bordo il numero e la direzione della linea, sui display luminosi e sui cartelli indicatori chiaramente esposti sui lati e frontalmente su ciascuno dei nostri mezzi. |

Vi ricordiamo che..

- Il personale** sia alla guida che in servizio sul mezzo, è tenuto a fornire tutte le informazioni desiderate in merito al servizio stesso, compatibilmente con le esigenze di regolarità e puntualità della corsa.
- Tutto il personale **CA.NOVA** in servizio è chiaramente riconoscibile dal tesserino di identificazione ed è stato adeguatamente formato per poter rispondere alle richieste.
- Il passeggero** è tenuto a non ingombrare senza necessità le porte di salita o di discesa, i passaggi e gli spazi adiacenti le macchine obliterate e deve comunque rispettare le prescrizioni riportate sui singoli mezzi.
- Senza autorizzazione** è vietato distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitario, esercitare qualsiasi commercio e vendere oggetti anche a scopo reclamistico.
- E' vietato** fumare, danneggiare e sporcare il mezzo su cui state viaggiando e disturbare gli altri passeggeri con urla e schiamazzi.

Utilizzo del mezzo pubblico (estratto del Regolamento)

I nostri clienti possono contribuire ad un migliore funzionamento del servizio, con maggior beneficio del comfort del viaggio di tutti.

I **piccoli amici a quattro zampe** possono viaggiare gratuitamente, devono però stare in braccio ai loro padroni e dovete sempre tenere con Voi guinzaglio e museruola per evitare reazioni di paura sia negli altri animali eventualmente a bordo, che negli altri passeggeri, oppure viaggiare in gabbiette coperte.

Non potranno viaggiare in caso di notevole affollamento del bus.

Se gli animali deteriorano o sporcano il mezzo il proprietario è tenuto a provvedere personalmente alla sua pulizia e disinfezione, pena sanzione amministrativa e risarcimento dei danni.

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno sempre libero accesso sui bus.

Sui veicoli aziendali è consentito il **trasporto gratuito dei bagagli** che non devono superare le dimensioni di 80x50x50, non si possono portare più di due bagagli (escluse ovviamente le borse della spesa).

I bagagli trasportati non devono contenere materie o oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano insudiciare o che comunque, per la loro natura o confezione, possano dare fastidio agli altri passeggeri.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori.



Il noleggio

La nostra Società è in grado di offrire servizi di trasporto per ogni tipologia di viaggio

- **trasferimenti da e per gli aeroporti**
- **tour in città ed escursioni "fuoriporta"**
- **gite di una o più giornate**
- **pellegrinaggi religiosi**
- **tour nazionali ed internazionali e molto altro.**

La Mission è quella di garantire alti standard qualitativi nel rispetto delle norme sulla sicurezza previste sia per il personale viaggiante altamente qualificato e di comprovata esperienza, che per i mezzi di assoluta affidabilità nel pieno rispetto del Regolamento CEE n. 561/2006.

La flotta di autobus da 40, 50, 60 e 65 posti a sedere per un età media di 10 anni, è sottoposta ad un'assidua manutenzione ed è dotata dei più moderni comfort per un viaggio rilassante ed in tutta sicurezza inoltre, parte della stessa flotta è attrezzata per il trasporto di persone disabili non deambulanti.

L'organizzazione generale e la professionalità delle Risorse Umane consentono di personalizzare i servizi in relazione alla tipologia ed alle esigenze del cliente soddisfacendo le necessità sia di piccoli che di grandi gruppi, quali scolaresche, società sportive, associazioni, agenzie viaggi, parrocchie, ecc., garantendo sempre ottimi standard qualitativi.

Si possono ricevere informazioni e richiedere preventivi visitando la pagina dedicata al servizio sul sito internet www.canovaspa.it compilando il modulo dedicato, oppure inviando una richiesta via mail all'indirizzo noleggio@canovaspa.it o telefonando ai n. 011/64.15.76 – 64.25.67.

INDAGINE SODDISFAZIONE CLIENTE DEI SERVIZI DI NOLEGGIO

OPINIONE DEL CLIENTE SERVIZI NOLEGGIO – anno 2018 Indice di soddisfazione %

Gruppo fattori	Domande	2018 Risultato	2019 obiettivo
Informazioni sul viaggio	Come valuta il contatto con i nostri operatori in termini di disponibilità e tempestività di risposta?	95%	95%
Personale	Come valuta la professionalità dei nostri conducenti?	90%	95%
Autobus	Il mezzo assegnatovi era adatto alle vostre esigenze?	94%	95%
Confort	Come valuta il confort dei nostri mezzi?	90%	95%
Economicità	Come valuta il rapporto prezzo/prestazione?	94%	90%
Valutazione generale	In generale come valuta il livello di qualità dei nostri servizi?	91%	95%
Efficacia	Come valuta in generale i nostri servizi rispetto a quelli di altre compagnie da Lei utilizzate?	91%	95%
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		92%	95%