

CARTA DEI SERVIZI 2021

CA.NOVA S.p.A.

Strada Carpice 10 – 10024 Moncalieri (TO)





www.canovaspa.it info@canovaspa.it

Carta dei Servizi - Edizione 2021

Gli Enti regolatori del servizio



Città metropolitana di Torino



CITTA' DI TORINO



CITTA' DI MONCALIERI

Indice generale

<i>Premessa.....</i>	<i>4</i>
<i>Principi fondamentali</i>	<i>5</i>
<i>I servizi CA.NOVA Servizi di Trasporto Pubblico Locale</i>	<i>6</i>
<i>Autolinea</i>	<i>7</i>
<i>Autolinea</i>	<i>7</i>
<i>Servizio Me Bus area Sud Ovest</i>	<i>8</i>
<i>Servizio Provibus Polo di Gassino Torinese.....</i>	<i>8</i>
<i>Impegni Qualità e rilevamento soddisfazione del cliente T.P.L.....</i>	<i>9</i>
<i>Linee extraurbane.....</i>	<i>9</i>
<i>Fattori della qualità</i>	<i>11</i>
<i>Standard e impegni trasporto linee urbane e suburbane</i>	<i>16</i>
<i>Standard e impegni trasporto linee extraurbane</i>	<i>17</i>
<i>IL REGOLAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</i>	<i>18</i>

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, nell'Area Urbana e Suburbana Torino sud-ovest e nell'Area Urbana Venaria, con un servizio esteso fino a 20 ore/giorno, per una produzione annua di 3,82 milioni di Vetture*Km. I servizi sono stati svolti con una flotta di 107 veicoli aventi un'età media di 15 anni.

Linea	Aree di interesse
1N Feriale	Nichelino Collegamento circolare area centrale x cimitero
14 Festiva	Nichelino Via Trento / Torino, Piazza Solferino (sino al 31/08/2020)
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 Santena
45 Festiva	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
OB1 Feriale	Orbassano Ospedale S. Luigi – Orbassano Via Volturno
Servizi Speciali	Scuolabus Comune di Moncalieri – Scuolabus Comune di Nichelino

Rete urbana/suburbana Venaria

Linea VE2 Venaria	Cap. Polo sanitario – Savonera Centro – Via Puccini Venaria – Cap. IV Novembre
--------------------------	--

Rete urbana/suburbana Settimo (gestione Società Demarchi Srl)

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
Linea 4 Settimo	Cap.Via della Repubblica – Via Leinì – Via Rosselli – Cap.Via della Repubblica - (sino al 29/02/2020)
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:

- Linee gestite: 14 + 2 servizio a chiamata
- Percorrenza annua sviluppata: 684.000 di Vetture*Km
- Oltre 40 comuni collegati
- Flotta veicoli di 20 mezzi con età media 11,1 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 Piemontese – linee in affidamento diretto

Autolinea	Validità	Area di interesse
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) - Subaffido da GTT sino al 30/04/2020
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)

Ente regolatore: Città Metropolitana di Torino – linee in affidamento diretto

Autolinea	Validità	Area di interesse
Autolinea 92	Feriale + sabato	Torino – Forno Canavese - Subaffido da GTT sino al 30/04/2020
Autolinea 96	Feriale	Gassino – Sciolze – Subaffido da GTT
Autolinea 107	Scolastica feriale	Brusasco - Settimo Torinese – Torino - Subaffido da GTT sino al 29/02/2020
Autolinea 121	Scolastica feriale	Castagneto Po – Chivasso – Subaffido da GTT
Autolinea 128	Feriale + sabato	Borgata Adrit – S. Giorio - Bussoleno
Autolinea 201	Feriale - festiva	Torino – Varallo
Autolinea 224	Feriale + sabato scol.	Bussoleno – Avigliana - Rivoli
Autolinea 510	Feriale	Cumiana – Torino – Pinerolo - Subaffido da GTT sino al 29/02/2020
Autolinea 545	Feriale	Carignano – Piobesi – Vinovo – Nichelino – Rivoli – Venaria – Torino – Chivasso - Subaffido da GTT sino al 30/04/2020

Servizi a Chiamata.

AREA SUD OVEST

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.

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.

Nel 2020 e nel 2021, a causa della situazione legata all'emergenza COVID-19, la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente con la distribuzione di questionari da compilare, è stata sospesa.

Di riportano quindi a seguire le risultanze delle indagini svolte nell'anno 2019 effettuate su una campionatura di linee per nr. 46 questionari validi.

Linee extraurbane

TPL linee Extraurbane indice di soddisfazione %			
ASPETTO	Requisito	Risultato 2019	Obiettivo
SICUREZZA DEL VIAGGIO	<i>Sicurezza degli automezzi</i>	79,1	85,0
	<i>Guida degli autisti</i>	88,3	90,0
	<i>Sicurezza da furti e danni</i>	84,3	85,0
	<i>Sicurezza da molestie</i>	87,1	90,0
	COMPLESSIVO	84,7	87,5
REGOLARITA' DEL SERVIZIO	<i>Puntualità del servizio</i>	84,3	85,0
	<i>Frequenza delle corse</i>	77,4	80,0
	<i>Velocità del trasporto</i>	85,2	90,0
	<i>Regolarità di passaggio</i>	83,9	85,0
	COMPLESSIVO	82,6	85,0
PULIZIA DEI MEZZI	<i>Pulizia degli automezzi</i>	74,8	80,0
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Accessibilità degli automezzi</i>	84,8	85,0
	<i>Comfort dei sedili</i>	79,1	80,0
	<i>Climatizzazione</i>	76,1	80,0
	<i>Affollamento</i>	77,4	80,0
	<i>Disponibilità di spazio</i>	78,3	80,0
	COMPLESSIVO	79,1	81,0
ASSISTENZA DEL PERSONALE	<i>Servizi per anziani</i>	80,9	85,0
	<i>Servizi per disabili</i>	77,4	85,0
	COMPLESSIVO	79,2	85,0
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<i>Diffusione delle informazioni</i>	75,7	80,0
	<i>Segnaletica alle fermate</i>	69,1	80,0
	<i>Indicazioni sul veicolo</i>	73,9	80,0
	<i>Informazioni sul servizio</i>	70,0	80,0
	COMPLESSIVO	72,2	81,0

TPL linee Extraurbane indice di soddisfazione %			
ASPETTO	Requisito	Risultato 2019	Obiettivo
ASPETTI RELAZIONALI	<i>Cortesia ed educazione del personale</i>	84,3	85,0
	<i>Competenza e professionalità del personale</i>	86,5	90,0
	<i>Accuratezza e ordine del personale</i>	86,5	90,0
	<i>Disponibilità del personale</i>	87,0	90,0
	COMPLESSIVO	86,1	88,0
SERVIZI DI BIGLIETTERIA	<i>Facilità di acquisto titoli di viaggio</i>	82,6	85,0
	<i>Riscontro a reclami e proposte</i>	77,4	80,0
	<i>Efficacia nel controllo dei biglietti</i>	74,2	80,0
	COMPLESSIVO	78,1	81,0
SERVIZI AGGIUNTIVI	<i>Attenzione alle coincidenze</i>	75,7	80,0
	<i>Possibilità di parcheggiare auto e prendere mezzo pubblico</i>	76,5	80,0
	COMPLESSIVO	76,1	80,0
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	<i>Attenzione all'ambiente</i>	77,4	80,0
	<i>Rumorosità dei veicoli</i>	78,3	80,0
	COMPLESSIVO	77,9	80,0

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 vetrofanfa 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.

A causa della emergenza COVID-19 il servizio di vendita biglietti a bordo dell'autobus è stato sospeso. Gli utenti sono tenuti a munirsi di biglietto prima di salire a bordo.

La tipologia di corsa semplice deve essere sempre 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 apparati 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 predispone 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.

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.

Sicurezza a fronte dell'emergenza COVID-19

CA.NOVA S.p.a. adotta tutte le misure di prevenzione stabilite dalla legislazione vigente per far fronte all'emergenza COVID-19. In ottemperanza al D.P.C.M. Del 26/04/20 e delle successive modifiche ed integrazioni e delle linee guida per il trasporto pubblico locale sono adottate, nelle modalità di volta in volta definite dal legislatore, le seguenti azioni preventive:

- limitazione del numero massimo di utenti sul bus (segnaletica apposta sui sedili non utilizzabili);
- distanziamento dal conducente (divieto di utilizzo porta anteriore);
- obbligo di utilizzo mascherina sul mezzo pubblico;
- sanificazione giornaliera degli autobus;

Standard e impegni trasporto linee urbane e suburbane

Trasporto di linea urbano e suburbano: standard ed impegni CA.NOVA			
		Standard 2020	Impegni 2021
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	88,0	90
	% veicoli con informazioni interne	56,5	65
	% 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	46.000	50.000
	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	77,9	80
CONFORT	% veicoli con accesso facilitato	82,7	85
	% veicoli climatizzati	95,3	96
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	56	65
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 2020	Impegni 2021
AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO	<i>% corse regolari garantite</i>	99	99
	<i>% corse in orario ore di punta, oltre 15'</i>	99	99
	<i>% corse in orario ore di morbida, oltre 15'</i>	99	99
INFORMAZIONI	<i>% veicoli con indicatori direzione luminosi</i>	81,4	80
	<i>% veicoli con informazioni interne</i>	64	80
	<i>% risposte scritte ai suggerimenti</i>	100	100
SICUREZZA DEL VIAGGIATORE	<i>Denunce per furti e molestie</i>	0	0
	<i>%bus dotati di collegamento con Centrale Operativa</i>	100	100
SICUREZZA DA INCIDENTI	<i>Km percorsi mediamente tra due incidenti</i>	137.000	150.000
	<i>Copertura assicurativa per danni a persone e cose</i>	SI	SI
	<i>Manutenzione autobus ordinaria programmata</i>	SI	SI
SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI	<i>% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle</i>	74	80
	<i>Uso autobus attrezzati su richiesta dei comuni</i>	SI	SI
COMFORT	<i>% veicoli con accesso facilitato</i>	39,9	50
	<i>% veicoli climatizzati</i>	96,6	100
PULIZIA	<i>Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in gg</i>	1	1
	<i>Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in gg</i>	15	15
RISPETTO DELL'AMBIENTE	<i>% autobus a standard Euro 4- 5 - 6</i>	58	70
	<i>Frequenza controlli gas di scarico (mesi)</i>	12	12
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	<i>Codice comportamentale per chi ha contatto con il pubblico</i>	SI	SI
	<i>divisa e/o tessera visibile</i>	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 obliterate 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. |

- 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.

Vi ricordiamo che..

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.