

**ANALISI DELLE CARTE DELLA QUALITA' DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (URBANO)
REGIONE LOMBARDIA**

INFORMAZIONI RILEVATE	BERGAMO	BRESCIA*	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MANTOVA	MILANO	MONZA	PAVIA	SONDRIO	VARESE
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2019	2018	2020	2020	2019	2020	2020	2020	2020	2019	No	2020
<i>Fattori di qualità del servizio</i>												
Sicurezza del viaggio	Si	No	Parziale ¹	Si	Si	Si	Si	Parziale ²	Parziale ²	Si	No	Si
Affidabilità del servizio	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Parziale ³	No	No
Pulizia dei mezzi	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Confortevolezza del viaggio	Si	No	Si	Parziale ⁴	Si	Si	Si	Si	Parziale ⁴	Parziale ⁴	No	No
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Attenzione all'ambiente	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
<i>Tutela</i>												
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	Si	No	No	No	No	No	Si	No	No	No	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No	No	No	No
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	181/2011	No	181/2011	No	No	181/2011	No	No	181/2011	No	No
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	No

Indicazione della possibilità di presentare reclamo da parte dei cittadini all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento UE sui diritti dei passeggeri del trasporto con autobus	No	Si	No	Si	No	No	Si	No	No	Si	No	No
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità
²non sono presenti informazioni sull'età dei mezzi
³non sono presenti informazioni sulla puntualità
⁴non sono presenti informazioni sull'affollamento
*La Carta della mobilità di Brescia non riporta informazioni sui fattori di qualità, rinviando alla lettura del Bilancio di sostenibilità