

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

INFORMAZIONI RILEVATE	ALESSANDRIA	ASTI	BIELLA	CUNEO	NOVARA	TORINO	VERBANIA	VERCELLI
Reperibilità online sul sito del gestore del servizio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione dell'ultimo aggiornamento	2020	2017	2020	2020	2020	2016	2007	2020
Fattori di qualità del servizio								
Sicurezza del viaggio	Parziale ¹	Si	Si	Parziale ²	Si	Parziale ¹	No	Si
Affidabilità del servizio	Si	Si	Si	Si	Parziale ³	Si	Si	Si
Pulizia dei mezzi	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Confortevolezza del viaggio	No	Parziale ⁴	Si	Parziale ⁴	Parziale ⁴	Parziale ⁴	No	Si
Presenza info su servizi per utenza disabile o a mobilità ridotta	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Attenzione all'ambiente	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tutela								
Riferimento alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Presenza di contatti dedicati a segnalazioni e/o reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazione tempi di risposta alle segnalazioni/reclami	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Indicazioni circa la possibilità di adire la conciliazione	No	No	No	Si	No	Si	No	No
Riferimento a forme strutturate di coinvolgimento delle Associazioni di Consumatori (AACC) nella redazione della carta o miglioramento del servizio	No	No	Si	No	No	Si	No	Si
Indicazione dei contatti delle AACC del territorio	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si
Riferimento esplicito al comma 461, art 2, legge 244/2007	Si	No	No	No	No	No	No	No
Esplicito riferimento al regolamento (EU) 181/2011 e/o al d.lgs 169/2014	No	No	181/2011	181/2011	No	No	No	181/2011
Riferimento a rimborsi e indennizzi in caso di disservizi	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si
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	No	No	Si	No	No	No	No

NOTE

¹non sono presenti informazioni riguardo l'età dei mezzi

²non sono presenti informazioni riguardo l'incidentalità

³non sono presenti informazioni sulla puntualità

⁴non sono presenti informazioni sull'affollamento