



Carta dei servizi 2022

Indice

- La storia
- Principi fondamentali della carta
- Il suo servizio di trasporto extraurbano
- Flash notizie
- L'organizzazione al servizio del trasporto pubblico
- Come si accede ai servizi
- Tipologia, validità e modalità di emissione dei titoli di viaggio
- Fattori della qualità: affidabilità e tempi di viaggio
- Fattori della qualità: servizi aggiunti alle fermate
- Fattori della qualità: assistenza al cliente
- Fattori della qualità: sicurezza molestie e furti
- Fattori della qualità: sicurezza da incidenti
- Fattori della qualità: servizi per disabili
- Fattori della qualità: comfort
- Fattori della qualità: rispetto dell'ambiente
- Fattori della qualità: personale e rapporto con il cliente

La storia

La Società Autoticino di S.T.A.C. s.r.l., costituita nel 1997, ha iniziato ad operare nel bacino Casalese acquisendo il ramo aziendale della Società STN registrando una percorrenza annua di TPL per Km. 296.000 circa e di servizi atipici per Km. 124.000 circa.

Nel mese di aprile 2001 ha acquisito il ramo aziendale TPL della Società S.T.A.T. s.r.l. per un totale di Km. 906.000 circa percorsi in provincia di Vercelli – Torino – Alessandria – Biella e Pavia.

Per effetto di tale acquisizione la Società Autoticino di S.T.A.C. viene a percorrere Km. 1.202.000 circa annui oltre al chilometraggio relativo alle linee atipiche e turistiche, esercendo n. 13 linee ordinarie TPL, n. 1 linea atipica e n. 3 linee turistiche ed estive; ha incrementato le proprie capacità professionali assumendo tutto il personale viaggiante ed impiegatizio preposto all'esercizio delle autolinee TPL della S.T.A.T., azienda che dal 1938 opera nel settore.

Quest'ultima (S.T.A.T.), denominata anche AUTOTICINO, costituita nel 1938 con sede a Lodi (famiglia Zoncada), divenne di proprietà della famiglia Pia nel 1942 fondendosi con la ditta Fratelli Pia nata nel 1919.

Nel 1954 la S.T.A.T. AUTOTICINO S.p.A. trasferì la propria sede legale in Casale Monferrato con annessa autorimessa e relativa officina per il ricovero e riparazione degli autobus.

A partire dalla fine degli anni '50 furono sviluppate le prime autolinee turistiche.

Nel 1980 la S.T.A.T. AUTOTICINO S.p.A. si trasformò in Società a Responsabilità Limitata.

Nell'aprile del 1985 cedette l'attività turistica alla neo costituita STAT TURISMO s.r.l..

Sempre nel 1985 la S.T.A.T. AUTOTICINO s.r.l. trasferì la propria sede legale, amministrativa, nonché l'autorimessa e l'officina in S. Giorgio Monferrato; disponendo di altri 2 depositi il primo sito a Caresana ed il secondo a Vercelli.

Da tale data l'attività si è prevalentemente sviluppata nell'ambito dei servizi di linea in concessione nelle province di Vercelli – Torino – Alessandria – Biella e Pavia, senza trascurare i servizi turistici per qualsiasi destinazione in Italia ed all'estero.

La Autoticino di S.T.A.C. s.r.l. con l'acquisizione dell'attività della S.T.A.T. AUTOTICINO ha inoltre acquisito il diritto al mantenimento del marchio AUTOTICINO che ha contraddistinto per oltre 60 anni il trasporto casalese.

Nell'anno 2003 la Autoticino di S.T.A.C. ha acquisito la società VOLPI LICURGO di Genova e nel 2006 ne ha assunto il totale controllo, la società VOLPI effettua prevalentemente i servizi di noleggio ed è titolare della linea ordinaria Genova - Malpensa.

Nel corso del mese di ottobre 2015 S.T.A.C. è diventata partner di Flixbus, l'operatore tedesco che dallo scorso agosto è "sbarcato in Italia" e che con la collaborazione di Ditte partner italiane punta a divenire, così come è già in Germania dove ha iniziato la propria operatività nel 2012, il leader del trasporto di persone nell'esercizio di linee a lunga percorrenza.

A S.T.A.C. Flixbus ha dedicato l'esercizio del servizio relativo alla linea Torino – Roma effettuata giornalmente in modalità notturna; inoltre S.T.A.C. è operativa sulla linea Monaco Barcellona in pool con STAT TURISMO e Volpi s.r.l.

Nel 2021 S.T.A.C. ha perfezionato l'acquisto della ditta Maestri di Ticineto che opera come S.T.A.C. sul territorio Alessandrino in qualità di socio del consorzio SCAT con un'attività di TPL relativamente alla linea Valenza – Casale oltre che ad essere presente con attività di noleggio con conducente.



Principi fondamentali della Carta

La carta dei servizi Autoticino di S.T.A.C. è improntata a quattro principi fondamentali:

- 1) **Eguaglianza e imparzialità:** servizio accessibile a tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti.
- 2) **Continuità:** servizio regolare salvo forza maggiore. In caso di interruzione, informazioni e provvedimenti che riducano i disagi.
- 3) **Partecipazione:** Confronto con la clientela, e con sue rappresentanze organizzate, sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni della sua qualità.
- 4) **Efficienza ed efficacia:** Aumento del valore del servizio, sintesi tra capacità di soddisfare i clienti; economicità di erogazione.

Flash notizie

Residenti nell'area di servizio Autoticino di S.T.A.C.: **2.884.000**

Comuni serviti: **85**

Punti di fermata: **196**

Percorrenza giornaliera (Km.): **7.198**

Passeggeri trasportati annui: **411.650**

Km. anno percorsi linee ordinarie: **1.655.506**

Km. anno percorsi linee atipiche: **0**

Km. Anno percorsi Maestranze: **35.000 circa**

Km. anno percorsi linee stagionali: **1.500 circa**

Km. anno percorsi linea di competenza statale: 469.502 (il chilometraggio è stato ridotto rispetto ai 755.000 annuali circa a fronte di varie sospensioni del servizio richiesto da Flixbus causa pandemia)

Dipendenti: **39** di cui **33** autisti, operatore tecnico **3, 3** impiegati

Il servizio automobilistico extraurbano effettua giornalmente una percorrenza di circa 7.198 Km., corrispondenti a circa 268 corse giornaliere (giorni da lunedì a venerdì, periodo di apertura scuole). Il servizio è operante tutti i giorni dell'anno con orari diversificati tra: giorni feriali dal lunedì al venerdì, sabato, domenica ed altre festività.

Per i servizi turistici di noleggi Autoticino di S.T.A.C. ha a disposizione sei autobus Gran Turismo di proprietà uno dei quali è dotato di pedana per disabili e può ospitare a bordo sino a due carrozzelle, disponibili per servizi turistici di classe nel massimo rispetto delle norme di sicurezza e, appartenendo al Gruppo Stat, dispone di una ampia gamma di autobus turistici da 16 a 86 posti.

I servizi Flixbus, se non fossero stati ripetutamente sospesi nel corso dell'anno causa conseguenze riferibili alla pandemia, avrebbero rispettivamente percorso:

Torino/Roma km. 425.000 circa

Monaco/Barcellona km. 330.000 circa.

Queste autolinee di competenza statale che Stac effettua in qualità di partner di Flixbus (l'operatore tedesco che dall'luglio 2015 è sbarcato in Italia) vengono effettuate con l'impiego di quattro autobus (due per il Torino/Roma, uno per il Monaco/Barcellona e uno di scorta) da turismo di metri 13, di marca Irizar, con motorizzazione Scania euro 6, particolarmente confortevoli che dispongono di nuovi sistemi di sicurezza ed assistenza alla guida così come espressamente richiesto da FlixBus, dato l'impiego dei veicoli sul servizio notturno.

L'organizzazione al servizio del trasporto pubblico

Direzione Aziendale

Autoticino di S.T.A.C. (C.F. e P. I.V.A 01760990067) ha la sede legale in Casale Monferrato via Roma 191 ed uffici operativi in Casale Via P. Enrico Motta, 30.
Tel. 0142 452854 – 0142 77921 FAX 0142 909800
e-mail: autoticinostac@statcasale.com
sito internet: www.gruppostat.com

Area Movimento

Il Personale di Movimento coordina, gestisce e controlla la rete dei servizi. I responsabili e gli addetti alle strutture sono a disposizione per fornire informazioni su orari e operatività dei servizi, e per ricevere suggerimenti e reclami.

Area Servizi Tecnici

Il Personale Tecnico garantisce la funzionalità del Parco Autobus secondo rigorosi standard di manutenzione programmata. Un servizio di reperibilità del Personale, coordinato con l'Area Movimento, è attivo 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per garantire la continuità e la sicurezza dei servizi erogati.

Come si accede ai servizi

I servizi S.T.A.C. sono accessibili tramite acquisto dei seguenti titoli di viaggio: biglietti di corsa semplice, andata e ritorno e abbonamenti.

I biglietti di Corsa Semplice, andata e ritorno e abbonamenti si acquistano **a bordo degli autobus** o presso **l'ufficio operativo di via P. Enrico Motta 30 Casale Monf.to.**

La Tessera personale che dà diritto all'acquisto degli abbonamenti viene rilasciata dall'Ufficio S.T.A.C.

Le tariffe di tutti i titoli di viaggio, e le relative sanzioni per violazioni delle condizioni di trasporto, vengono fissate dalla REGIONE PIEMONTE (a seconda della competenza della linea).

Per qualsiasi informazione sono attivi:

il sito internet: www.gruppostat.com

e-mail: autoticinostac@statcasale.com

presso gli uffici di Casale M.

9.00/12.30 – 14.30/18.30 lunedì/venerdì

9.00/12.30 sabato

Tel. 0142/458254 – 77921 – fax 0142/909800

Tipologia, validità e modalità di emissione dei titoli di viaggio

CORSA SEMPLICE - ANDATA E RITORNO

ABBONAMENTI:

SETTIMANALE ILLIMITATO Valido tutti i giorni della settimana

MENSILE ILLIMITATO Valido tutti i giorni del mese.

CARNET 10 CORSE Valido per numero 10 corse da utilizzare entro un anno dalla data di acquisto.

Per l'emissione e la convalida dei titoli di viaggio è stato introdotto un sistema elettronico – palmare denominato "pidion" che consente l'emissione direttamente a bordo dei bus, sia della biglietteria di corsa semplice e andata e ritorno che degli abbonamenti nelle varie tipologie.

Questo nuovo sistema dotato della funzione denominata contact-less utilizza una tessera individuale che consente il rinnovo degli abbonamenti in tempo reale direttamente sul bus.

I passeggeri che intendono avvalersi di abbonamenti devono fare richiesta, presso la sede aziendale, della speciale tessera individuale, nella quale di volta in volta, verranno caricati i dati relativi alla tipologia di abbonamento prescelto.

L'utente al momento dell'utilizzo del servizio di trasporto non dovrà far altro che avvicinare la tessera ad un pannello posizionato in prossimità della porta di salita anteriore e l'apparecchiatura provvederà in modo autonomo ad effettuare la convalida dell'abbonamento relativamente alla tratta utilizzata.

Fattori della qualità: affidabilità e tempi di viaggio

Il servizio è organizzato con passaggi programmati ad orari prestabiliti. Autoticino di S.T.A.C. si impegna a garantire il rispetto dell'orario programmato, a ridurre il tempo complessivo di viaggio e a facilitare le coincidenze.

I valori standard di puntualità possono subire variazioni per eventi esterni alla volontà dell'azienda (interruzioni stradali, fenomeni meteorologici di particolare intensità, manifestazioni).

Affidabilità

Autoticino di S.T.A.C. effettua una manutenzione programmata dei veicoli volta a garantire un servizio affidabile.

Per i casi di guasto ai veicoli, l'impegno è di ridurre al minimo il disagio per i passeggeri.

Nei casi di interruzione, dovute ad origine esterna, l'azienda adotta tutti i provvedimenti possibili per limitare gli effetti degli inconvenienti.

In caso di sciopero, ai sensi della normativa vigente, verranno garantiti i servizi nelle seguenti fasce orarie: 4.45 – 8.45; 12.30 – 14.30 (domenica e festivi compresi).

Il personale in servizio è in grado di fornire informazioni ai passeggeri sulle modalità di prosecuzione del viaggio.

L'impegno è:

almeno il 99% delle corse completate rispetto a quelle programmate

Tempi di attesa del veicolo

Lo svolgimento regolare del servizio è influenzato dalla variabilità delle condizioni del traffico, soprattutto nell'area urbana e suburbana.

L'impegno (con valori limite di ritardo fissati nei contratti di servizio) è:

ritardo inferiore a 10 minuti sull'orario, almeno nel 95% dei casi.

Nelle bacheche delle stazioni e sul sito web sono reperibili informazioni su:

- orario e mappa della rete
- avvisi al pubblico sulle variazioni del servizio.

Il frontale di ogni autobus è stato dotato di un pannello indicatore luminoso per la massima visibilità della destinazione del servizio.

Fattori della qualità: servizi aggiuntivi alle fermate

Gli orari del servizio TPL vengono esposti in bacheca, presso le principali aree di stazionamento.

In considerazione di un progetto Provinciale condotto dalle rispettive Amministrazioni di Vercelli e Alessandria, teso a armonizzare anche sotto il profilo dell'arredo tutte le fermate, il processo di rinnovo delle paline si è arrestato in attesa di nuove disposizioni.

Fattori della qualità: assistenza al cliente

S.T.A.C. è un'azienda orientata al cliente. L'azienda pertanto ha avviato un processo di costante verifica del soddisfacimento delle esigenze del cliente e dell'utente, basata non solamente sulla rilevazione delle non conformità, che lo coinvolgono direttamente, ma anche su un monitoraggio documentato dell'attività svolta e su una periodica misurazione della soddisfazione del cliente/utente.

Reclami e suggerimenti

Si può scrivere, telefonare, inviare fax o e-mail, presentarsi a:

Uffici Autoticino di S.T.A.C. Via Pier Enrico Motta 30 -15033 Casale Monferrato (AL) tel. 0142 452854 fax 0142 909800, e-mail autotycinostac@statcasale.com oppure sul sito www.gruppostat.com nella sezione comunicazione / reclami.

E' indispensabile una segnalazione dettagliata (data, ora, percorso, località dell'evento) ed un recapito per eventuali ulteriori informazioni. S.T.A.C. risponde entro 20 giorni lavorativi (60 giorni di calendario in caso di controversie per contravvenzioni).

Fattori della qualità: sicurezza da molestie e furti

Per quanto concerne la sicurezza personale del passeggero a fronte di furti, molestie e aggressioni, Autoticino di S.T.A.C. è impegnata a esplorare ogni possibile provvedimento atto a ridurre le situazioni di disturbo e di rischio, ricercando la massima collaborazione con gli organi di Pubblica Sicurezza.

I sistemi di collegamento con la centrale operativa aziendale (telefono in dotazione a tutti i conducenti) contribuiscono a scoraggiare il verificarsi di queste situazioni, permettendo un rapido intervento in situazioni di emergenza.

Fattori della qualità: sicurezza da incidenti

Il mezzo di trasporto pubblico garantisce un'elevata sicurezza ai viaggiatori.

Il parco bus di STAC srl Autoticino ha percorso nell'arco dell'anno 2021 un chilometraggio complessivo (TPL più noleggio) pari a circa 2.382.923 chilometri.

Per quanto concerne i sinistri passivi notiamo che nel 2021 sono 9, tutti di micro entità.

Per quanto concerne i sinistri attivi gli stessi risultano essere 0.

Conseguentemente risulta, in merito ai sinistri passivi, un'incidentalità molto bassa pari ad un sinistro di lieve entità ogni 264.000 chilometri circa

L'impegno 2022 in materia di sicurezza è quello continuare nella sensibilizzazione degli autisti ad una maggior attenzione alla guida al fine di migliorare ulteriormente il parametro di riferimento ai sinistri.

Autoticino di S.T.A.C. ha da tempo incrementato le proprie polizze RCA per i danni a persone o cose derivanti a terzi dalla circolazione dei veicoli, oppure occorsi ai passeggeri nell'uso del servizio sino alla concorrenza di un massimale di € 75 milioni complessivi/bus per sinistro.

In caso di sinistro il conducente presenta rapporto all'Azienda, che denuncia al più presto l'evento alla Compagnia di assicurazione.

Se il sinistro non è rilevato subito, il danneggiato può rivolgersi agli uffici Autoticino di S.T.A.C. oppure alla Compagnia di assicurazione.

Per informazioni si può telefonare al numero 0142 452854.

Fattori della qualità: servizi per i disabili

Sin dal 2002 l'Autoticino di S.T.A.C. ha gradualmente nel corso degli anni equipaggiato i propri autobus di linea con pedane che consentono l'accesso ai viaggiatori disabili.

Qualora sussistano le condizioni e per i casi specifici, S.T.A.C. si impegna ad utilizzare autobus che consentano la salita attraverso pedana estraibile.

Il numero di autobus attrezzati con pedana e fermo per la sedia a rotelle è pari a 24 (23 TPL + 1 noleggio).

Nel corso del 2021 Autoticino di S.T.A.C. ha ordinato n. 4 nuovi veicoli di linea di grandi dimensioni accessoriati con pedana, che verranno consegnati a S.T.A.C. nei primi mesi del 2022, così da incrementare la percentuale dei veicoli presenti nel proprio parco dotati di dispositivo che agevola la salita ai disabili.

Al fine di consentire la mobilità turistica alle persone diversamente abili Autoticino si è attrezzata da tempo di un veicolo da noleggio dotato di pedana per disabili. Detto veicolo offre la possibilità di poter trasportare in contemporanea due sedie a rotelle così da poter soddisfare le crescenti specifiche richieste.

Fattori della qualità: comfort

Oltre al graduale rinnovo del parco veicoli, Autoticino di S.T.A.C. effettua una costante manutenzione per il buon mantenimento dei mezzi.

L'impegno di Autoticino di S.T.A.C., come già indicato nel capitolo "servizi per disabili", è mirato a incrementare il numero di bus con pedana per diversamente abili, con aria condizionata e cartelli indicatori luminosi destinati al TPL.

Per quanto concerne il 2022 i valori inerenti alle dotazioni specifiche sotto indicate relative agli autobus giornalmente impiegati nel servizio sono così rappresentati:

88% circa di autobus con pedana per disabili

100% di autobus con ventilazione interna o aria condizionata.

Per il 2021 l'anzianità media dei veicoli giornalmente utilizzati in servizio (escluse le scorte) risulta essere di anni 8 circa (anni 7,70 sul circolante tpl 22 bus escluse 6 scorte).

Nell'ottica di una politica mirante alla riduzione della spesa destinata alla manutenzione, ai consumi ed al contenimento dell'anzianità media del parco nel corso dell'anno 2022 la Società S.T.A.C. proseguirà nel costante rinnovo dei propri bus immatricolando quattro nuovi autobus dotati dei moderni sistemi di sorveglianza e sicurezza alla guida destinandoli ai servizi TPL della Provincia di Alessandria e per il servizio della Provincia di Vercelli.

Inoltre, per far fronte agli impegni presi con il partner Flixbus relativamente alle linee Torino - Roma e Monaco Barcellona, S.T.A.C. ha acquistato un nuovo veicolo Irizar I6 HD di metri 13 euro 6E dotato anch'esso di più moderni sistemi di sorveglianza, di sicurezza alla guida e pedana disabili.

Fattori della qualità: rispetto dell'ambiente

Stac considera la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori come requisiti fondamentali per l'implementazione delle strategie aziendali. A tal fine la Direzione della società ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza in linea con le norme UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018. La Direzione inoltre ha definito una Politica Ambiente, Salute e Sicurezza che si impegna a diffondere a tutti i livelli aziendali e a riesaminare costantemente al fine di verificarne sempre l'adeguatezza e coerenza sia alle finalità e al contesto nell'ambito del quale il Stac sviluppa, produce e commercializza i propri servizi, sia alle esigenze ed aspettative delle varie parti interessate.

Nello sviluppo di servizi e processi Stac adotta le migliori tecnologie possibili al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- progressiva riduzione dell'impatto delle attività sull'ambiente e sul territorio circostante mediante:
 - un attento utilizzo di energia e risorse riducendone gli sprechi ed incentivandone il recupero;
 - una sempre più attenta gestione dei rifiuti generati dalle attività, orientata al contenimento, al riciclaggio al recupero ed al corretto smaltimento;
 - l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili grazie all'impianto fotovoltaico installato in copertura presso la sede centrale (80% fabbisogno);
 - il contenimento dei pericoli di contaminazione da eventi incidentali;
 - progressivo adeguamento del parco mezzi alle più stringenti normative relative agli standard europei sulle emissioni inquinanti;
 - Manutenzione programmata su tutti i mezzi
 - Erogazione di specifica formazione ai conducenti circa l'adozione di un corretto stile di guida teso al risparmio di carburante;
 - Attività di disinfezione, pulizia e lavaggio dei mezzi con l'impiego di prodotti a basso impatto ambientale.

I nuovi autobus hanno motori a scarico controllato secondo gli standard Euro 3, 4, 5 EEV, euro 6/D- euro 6/E che assicurano livelli sempre minori di emissioni inquinanti. Tutti gli autobus usano gasolio a basso tenore di zolfo e sono oggetto di una manutenzione specifica ogni anno, per mantenere le emissioni dei gas di scarico nei limiti di legge.

Autoticino di S.T.A.C. , nel quadro della riorganizzazione dei propri depositi, pone grande attenzione a ridurre al massimo l'impatto ambientale provocato dagli autobus.

Il personale è tenuto a spegnere il motore dell'autobus durante la sosta al capolinea.

L'impegno di S.T.A.C. è di aumentare costantemente negli anni la quota di autobus con motore a bassa emissione

Al 31/12/2021 il parco mezzi di S.T.A.C. è composto dal 73,68% da mezzi a basso impatto ambientale (classificazione Euro 5 e 6).

Nel 2022 verranno consegnati altri 4 nuovi autobus da destinare al TPL ed uno da destinare al servizio Flixbus.

Fattori della qualità: personale e rapporto con il cliente

Autoticino di S.T.A.C. cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando tutto il personale a contatto con il pubblico in apposite iniziative di formazione.

Il personale si attiene al seguente codice di comportamento:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dimostra disponibilità, e rispetta i diritti dei clienti;
- evita le discussioni, non risponde in modo polemico ad eventuali critiche o commenti, mantiene un atteggiamento positivo e conciliante;
- evita ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine S.T.A.C. o essere incompatibile con il ruolo o in contrasto con disposizioni aziendali;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa;
- non fuma in vettura, né durante la guida né durante la sosta in vettura al capolinea;
- gli autisti dedicati al servizio Flixbus saranno tenuti (per quanto concerne il servizio Flixbus) ad indossare specifica divisa (difforme da quella aziendale di S.T.A.C.).

Tutti gli autisti indossano in servizio la mascherina come richiesto dalle norme Covid e i veicoli sono tutti dotati di gel disinfettante/igienizzante ad uso sia degli autisti che dei passeggeri.

I veicoli vengono sanificati dal personale viaggiante ogni giorno utilizzando un apposito nebulizzatore caricato con un prodotto sanificante.