



[www.canovaspa.it](http://www.canovaspa.it) [info@canovaspa.it](mailto:info@canovaspa.it)

**Carta dei Servizi - Edizione 2018**

---

# CARTA DEI SERVIZI 2018

**CA.NOVA S.p.A.**

***Strada Carpice 10 – 10024 Moncalieri (TO)***



[www.canovaspa.it](http://www.canovaspa.it) [info@canovaspa.it](mailto:info@canovaspa.it)

**Carta dei Servizi - Edizione 2018**

## **Gli Enti regolatori del servizio**



Città metropolitana di Torino



CITTA' DI TORINO



CITTA' DI MONCALIERI



<b>Premessa</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Principi fondamentali</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Storia dell'Azienda</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>I Servizi Ca.Nova S.p.A.</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Impegni della Qualità e soddisfazione del cliente del Trasporto Pubb.</b>	<b>Pag. 11</b>
<b>Fattori della qualità:</b>	<b>Pag. 13</b>
<b>Affidabilità e tempi di viaggio</b>	<b>Pag. 13</b>
<b>Informazioni</b>	<b>Pag. 13</b>
<b>Vendita titoli di viaggio</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>Integrazione tra modi di trasporto</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>Sicurezza da molestie, furti e incidenti</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>Servizi per disabili</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>Comfort</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>Pulizia</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>Rispetto dell'ambiente</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>Personale e rapporto con il cliente</b>	<b>Pag. 16</b>
<b>Oggetti smarriti</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>Standard e impegni trasporto linee urbane e suburbane</b>	<b>Pag. 18</b>
<b>Standard e impegni trasporto autolinee extraurbane</b>	<b>Pag. 19</b>
<b>Il Regolamento del Trasporto Pubblico Locale</b>	<b>Pag. 20</b>
<b>Il noleggio</b>	<b>Pag. 22</b>
<b>Indagine soddisfazione del cliente dei servizi di noleggio</b>	<b>Pag. 23</b>

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 un 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 3,6 milioni di Vetture\*Km.

Nel corso del 2017 i servizi sono stati svolti con una flotta di 102 veicoli aventi un'età media di 12,6 anni.

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

### Rete urbana/suburbana Settimo

(gestione Società Demarchi Srl percorrenza annua 181.400 Vetture\*Km)

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

### 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 2017:

Linee gestite: 11 + 1 servizio a chiamata

Percorrenza annua sviluppata: 825.870 di Vetture\*Km

Oltre 40 comuni collegati

Flotta veicoli di 31 mezzi con età media 12,4 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

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

### Ente regolatore: Città metropolitana di Torino

<b>Autolinea</b>	<b>Validità</b>	<b>Area di interesse</b>
<b>Autolinea 128 - B.ta Adrit –S. Giorio - Bussoleno</b>	Feriale	Pognant – B.ta Adrit – S. Giorio – Bussoleno
<b>Autolinea 201 Torino – Varallo Sesia</b>	Fer/Fest	Torino-Arborio-Ghislarengo-Lenta-Gattinara-Serravalle-Rondò-Borgosesia-Quarona-Varallo Sesia
<b>Autolinea 224 - Bussoleno – Rivoli - Grugliasco</b>	Scolastica	Bussoleno Stazione Via Traforo - Borgate – Avigliana – Rivoli – Grugliasco Via F.Ili Bandiera



[www.canovaspa.it](http://www.canovaspa.it) [info@canovaspa.it](mailto:info@canovaspa.it)

**Carta dei Servizi - Edizione 2018**



<b>Servizio Me Bus area Sud Ovest</b>	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.







[www.canovaspa.it](http://www.canovaspa.it) [info@canovaspa.it](mailto:info@canovaspa.it)

Carta dei Servizi - Edizione 2018

## 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 9 giugno al 9 settembre 2018**  
Tutti i giorni collegamento andata e ritorno  
**TORINO - RIVIERA LIGURE**

Corse speciali dal 1 al 3 giugno 2018

Scopri info e costi su



Info e prenotazioni: tel. 011 640 69 87  
[info@canovaspa.it](mailto:info@canovaspa.it) - [www.canovaspa.it](http://www.canovaspa.it)

In collaborazione con



## 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 2016 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

<b>TPL linee Extraurbane</b>			
<b>indice di soddisfazione %</b>			
		<b>2017</b>	<b>2018</b>
		<b>risultato</b>	<b>obiettivo</b>
<b>CARATTERISTICHE E REGOLARITA' DEL SERVIZIO</b>	Puntualità delle corse	84,44	85,00
	Frequenza delle corse	78,06	80,00
	Regolarità delle corse	84,72	84,00
	N° Fermate	84,44	85,00
	Tempi di viaggio	84,72	85,00
	Distanza delle fermate	83,89	83,00
	Complessivo	85,00	84,00
<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	Accuratezza e ordine del personale	86,39	88,00
	Cortesìa e educazione del personale	86,39	88,00
	Competenza e professionalità del personale	86,39	88,00
	Complessivo	86,11	88,00
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	Sicurezza di guida	86,39	90,00
	Tempi di intervento per guasti	68,75	75,00
	Furti e borseggi	87,50	90,00
	Complessivo	86,39	85,00
<b>PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE</b>	Pulizia dei veicoli	82,78	82,00
	Pulizia delle strutture (fermate)	78,33	75,00
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>	Comfort dei veicoli	81,94	80,00
	Disponibilità posti a sedere	83,33	80,00
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Attenzione verso i disabili e gli anziani	82,22	80,00
	Attenzione alle coincidenze	81,39	80,00
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>	Attenzione all'ambiente	78,06	80,00
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	Diffusione delle informazioni	80,00	82,00
	Comprensione della segnaletica alle fermate	80,00	82,00
	Chiarezza delle indicazioni sul parabrezza	81,39	82,00
	Complessivo	81,11	82,00

**Linea Atipica**

<b>Linea Atipica Torino-Diano Marina</b>			
<b>indice di soddisfazione %</b>			
		<b>2017</b>	<b>2018</b>
		<b>risultato</b>	<b>obiettivo</b>
<b>CARATTERISTICHE E REGOLARITA' DEL SERVIZIO</b>	Puntualità delle corse	97,50	96,00
	Frequenza delle corse	90,00	95,00
	Regolarità delle corse	97,50	95,00
	N° Fermate	95,00	97,50
	Tempi di viaggio	90,00	95,00
	Distanza delle fermate	92,50	97,50
	Complessivo	92,50	97,50
<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	Accuratezza e ordine del personale	97,50	100,00
	Cortesia e educazione del personale	97,50	100,00
	Competenza e professionalità del personale	97,50	100,00
	Complessivo	97,50	100,00
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	Sicurezza di guida	97,50	100,00
	Tempi di intervento per guasti	92,50	100,00
	Furti e borseggi	97,50	100,00
	Complessivo	95,00	100,00
<b>PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE</b>	Pulizia dei veicoli	95,00	95,00
	Pulizia delle strutture (fermate)	97,50	95,00
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>	Comfort dei veicoli	92,50	97,50
	Disponibilità posti a sedere	95,00	97,50
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Attenzione verso i disabili e gli anziani	92,50	95,00
	Attenzione alle coincidenze	92,50	--
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>	Attenzione all'ambiente	90,00	95,00
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	Diffusione delle informazioni	92,50	90,00
	Comprensione della segnaletica alle fermate	92,50	90,00
	Chiarezza delle indicazioni sul parabrezza	92,50	95,00
	Complessivo	92,50	90,00



## 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](http://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](mailto: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](http://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 vetrofania 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 (colore bianco marchio CA.NOVA) deve essere obliterata 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**

A partire dal 2013 la tessera di riconoscimento cartacea CA.NOVA viene sostituita con una tessera elettronica del nuovo Sistema di Bigliettazione denominato BIP, vale a dire un unico biglietto a microchip-senza contatto (contactless), che permette di accedere a qualsiasi mezzo pubblico (appositamente attrezzato), in qualunque zona del territorio regionale.

Sulla carta BIP sarà possibile caricare tutti i titoli di viaggio dei servizi inseriti nella rete della mobilità regionale, indipendentemente dal tragitto, dal mezzo o dalla società di trasporto utilizzata.

Come funziona?

Sulla BIP Card si potranno caricare uno o più titoli di viaggio, biglietti e abbonamenti (urbani, extra-urbani, ferroviari, Formula, abbonamenti annuali, mensili, settimanali, carnet, car sharing, bike sharing,...).

A ogni viaggio, sarà necessario validare la smart card al momento della salita sul mezzo avvicinando la carta all'apposito lettore posto nei pressi dell'accesso al servizio e della discesa. Un segnale acustico indicherà in modo chiaro l'avvenuta validazione della card; un doppio segnale indicherà che l'abbonamento o il credito non è valido, poiché il sistema di bordo è in grado autonomamente di validare l'abbonamento e riconoscere se si sta utilizzando il servizio nella tratta prevista dall'abbonamento.



### **Quanto costa e quanto dura la carta?**

La BIP Card ha un costo di € 5,00 e ha una durata di quattro anni.

Viene emessa per gli utenti dai 0 ai 14 anni e/o over 30.

Per i giovani tra i 15 i 29 anni è stata predisposta una speciale carta denominata Pyou Card

#### **Cos'è la Pyou Card?**

La **Pyou Card** è la carta equivalente al BIP che la Regione Piemonte ha predisposto per i **giovani tra i 15 e i 29 anni**.

Inoltre, grazie alla commissione cultura e alle convenzioni territoriali, la Pyou Card aggiunge ai servizi di mobilità del BIP, proposte culturali, sportive, del tempo libero, formative e altro ancora, offerte su tutto il territorio regionale.

Per ulteriori informazioni sulla tessera Pyou visualizza il sito [www.pyocard.it](http://www.pyocard.it)

#### **Dove posso fare la mia card?**

I clienti che ancora non siano in possesso della carta BIP o della PYOU Card dovranno tempestivamente acquistarla:

- Direttamente presso la sede **CA.NOVA compilando un apposito modulo** (con consegna della smart card entro 20 giorni presso la stessa sede (Strada Carpice n. 10 Moncalieri)
- Presso le **rivendite autorizzate** dotate di terminale POS, compilando un apposito modulo (con consegna a domicilio della smart card circa 20 giorni dalla data di ricezione del modulo).

### **Quali documenti servono?**

Per richiedere la smart card sono necessari i seguenti documenti:

- **Un documento di riconoscimento** valido (se il titolare della tessera è minorenne è necessario anche il documento di riconoscimento del genitore):  
Acquisto Diretto --> una fotocopia fronte/retro del documento  
Acquisto Tramite E-Mail --> una scansione fronte/retro del documento
- **Fototessera**  
Acquisto Diretto --> scansione immediata  
Acquisto Tramite E-Mail --> 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.

## **Servizi per disabili**

CA.NOVA nel rinnovare il proprio parco autobus tiene conto delle particolari esigenze dei clienti diversamente abili e acquisisce veicoli attrezzati a tale scopo con pavimento ribassato e dotati di apparati che consentano la salita con sedia a rotelle ed il suo fermo a bordo.

Servizi speciali per disabili sono forniti ai Comuni che ne fanno richiesta (in particolare il Comune di Moncalieri). Il trasporto avviene su sedia a rotelle mediante minibus attrezzati con elevatore, con percorsi sistematici prefissati. Per il servizio si paga una quota pari al costo di un biglietto del trasporto pubblico ordinario speciale e i relativi biglietti sono emessi da CA.NOVA.

## **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 predispose 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 14001:2004, per la quale ha ottenuto la certificazione nel 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](mailto: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.



## Trasporto di linea urbano e suburbano : standard e impegni CA.NOVA

		<b>Standard 2017</b>	<b>Impegni 2018</b>
<b>AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO</b>	% corse regolari garantite	99	99
	% corse in orario ore di punta oltre '5 - oltre 15'	99	99
	% corse in orario ore di morbida oltre '5 – oltre '15	99	99
<b>INFORMAZIONI</b>	% veicoli con indicatori direzione luminosi	100	100
	% veicoli con informazioni interne	100	100
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIATORE</b>	Denunce per furti e molestie	0	0
	% autobus dotati di collegamento con Centrale Operativa	100	100
<b>SICUREZZA DA INCIDENTI</b>	Km percorsi mediamente tra due incidenti	23.831	30.000
	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	si	si
	Manutenzione autobus ordinaria programmata	si	si
<b>SERVIZI PER Diversamente abili</b>	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	67	75
<b>CONFORT</b>	% veicoli con accesso facilitato	60	90
	% veicoli climatizzati	63	90
<b>PULIZIA</b>	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in giorni	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in giorni	15	15
<b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>	% autobus a standard Euro 3-4- 5 - 6	57	80
<b>PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI</b>	Codice comportamento per chi ha contatto con il pubblico	si	si
	divisa e/o tessera visibile	si	si

## Trasporto autolinee extraurbane: standard e impegni CA.NOVA

		<b>Standard 2017</b>	<b>Impegni 2018</b>
<b>AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO</b>	% 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
<b>INFORMAZIONI</b>	% veicoli con indicatori direzione luminosi	74	100
	% veicoli con informazioni interne	65	100
	% risposte scritte ai suggerimenti	100	100
<b>SICUREZZA DEL</b>	Denunce per furti e molestie	0	0
	% autobus con sistema di comunicazione Centrale Operativa	100	100
<b>VIAGGIATORE SICUREZZA DA INCIDENTI</b>	Km percorsi mediamente tra due incidenti	7.220	20.000
	Copertura assicurativa per danni a persone e cose	si	si
	Manutenzione autobus ordinaria programmata	si	si
<b>SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI</b>	% veicoli attrezzati ad accogliere sedie a rotelle	96	100
	uso autobus attrezzati su richiesta dei comuni	si	si
<b>CONFORT</b>	% veicoli con accesso facilitato	30	50
	% veicoli climatizzati	96	100
<b>PULIZIA</b>	Cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti in giorni	1	1
	Cadenza media di pulizia completa dei veicoli in giorni	15	15
<b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>	% autobus a standard Euro 3-4-5 - 6	84	100
	Frequenza controlli gas di scarico (mesi)	12	12
<b>PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI</b>	Codice comportamento 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 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...

<b>Prendere visione</b>	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.
<b>Segnalare</b>	- chiaramente all'autista l'intenzione di salire sull'autobus in arrivo.  - immediatamente al conducente il comportamento sospetto, molesto o non corretto di altri passeggeri.
<b>Salire/scendere</b>	in corrispondenza delle fermate, dalle porte indicate e quando il mezzo è completamente fermo, questo per la sicurezza personale di tutti i passeggeri.
<b>Controllare</b>	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 19 a 65 posti per un età media di 8 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](http://www.canovaspa.it) compilando il modulo dedicato, oppure inviando una richiesta via mail all'indirizzo [noleggio@canovaspa.it](mailto: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 2017 Indice di soddisfazione %

Gruppo fattori	Domande	2017 Risultato	2018 obiettivo
<b>Informazioni sul viaggio</b>	Come valuta il contatto con i nostri operatori in termini di disponibilità e tempestività di risposta?	94%	98%
<b>Personale</b>	Come valuta la professionalità dei nostri conducenti?	98%	100%
<b>Autobus</b>	Il mezzo assegnatovi era adatto alle vostre esigenze?	91%	100%
<b>Confort</b>	Come valuta il confort dei nostri mezzi?	95%	100%
<b>Economicità</b>	Come valuta il rapporto prezzo/prestazione?	96%	100%
<b>Valutazione generale</b>	In generale come valuta il livello di qualità dei nostri servizi?	92%	95%
<b>Efficacia</b>	Come valuta in generale i nostri servizi rispetto a quelli di altre compagnie da Lei utilizzate?	90%	95%
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>		<b>94%</b>	<b>98%</b>