



CARTA DEI SERVIZI







2022/2023





SUN S.p.a.

VIA PIETRO GENERALI, 25 - 28100 NOVARA centralino 0321 482811 segreteria 0321 482823

Edizione 2022-2023 Stampa: Grafica Novarese s.r.l. Fotografie: Archivio Sun

INDICE

- 1 IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ
- 2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE
- 3 PRINCIPI FONDAMENTALI
- 4 PROFILO DELLA SOCIETÀ
 - 4.1 Parco mezzi
 - 4.2 Territorio servito
 - 4.3 Caratteristiche della rete e del servizio erogato
 - 4.3.1 Servizio di linea, percorsi stabiliti e frequenze
 - 4.3.2 Servizi speciali
 - 4.3.3 Servizi Turismo e Noleggio
- 5 FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ
 - 5.1 Fattori della qualità
 - 5.2 Indagine di Customer Satisfaction
- 6 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE
- 7 INFORMAZIONE AI CLIENTI
 - 7.1 Comunicazioni con la Clientela
 - 7.2 Informazioni per gli oggetti smarriti
- 8 TUTELA DEI CLIENTI
 - 8.1 Segnalazione reclami
 - 8.2 Rimborsi e indennizzi
 - 8.3 Risarcimento danni per responsabilità civile
- 9 FORMAZIONE DEL PERSONALE
- 10 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO
- 11 SISTEMA TARIFFARIO
 - 11.1 Tipologia dei titoli di viaggio
 - 11.2 Tessera BIP
 - 11.3 Sanzioni amministrative
- 12 LA RETE DI VENDITA
 - 12.1 La rete di vendita
 - 12.2 Punti vendita Comune di Novara e Comuni Conurbati
- 13 CALENDARIO E GIORNI TIPO PER L'ANNO VIGENTE
- 14 SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

PREMESSA

La Carta della Mobilità è uno strumento al servizio della collettività, il cui obiettivo primario è quello di rendere le prestazioni di chi eroga dei servizi maggiormente efficienti e, soprattutto, rispondenti ai concreti bisogni dell'Utenza fruitrice di tali servizi.

Tutto ciò si realizza attraverso un meccanismo di "protezione" dell'Utenza stessa, una sorta di patto finalizzato a garantire prestazioni esplicitamente dichiarate e riferite a parametri quantitativi e qualitativi prefissati e verificabili.

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- Art. 16 Costituzione Italiana
- Art. 8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in legge 11 luglio 1995, n.273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)"
- Norma UNI ISO 10002: 2006 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici"
- Regolamento UE n. 181, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, e la Delibera nr.28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, riquardante i diritti degli Utenti in merito al trattamento dei reclami.
- Deliberazione della Giunta Regionale n° 18-6536 del 22 ottobre 2013, "Approvazione del "Programma Triennale regionale dei servizi di trasporto pubblico locale 2013 2015 ai sensi dell'articolo 4, comma 7, della I.r. 4 gennaio 2000, n.1 e s.m.i."
 Deliberazione della Giunta Regionale n°13-7238 del 20 luglio 2018 "Approvazione del Piano regionale della Mobilità e dei Trasporti" e successive deliberazioni in materia.
- Proroga dell'affidamento a Sun S.p.A. del servizio di trasporto pubblico locale, a garanzia della continuita' di esercizio.

1. IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITA'

I rapporti tra il Comune di Novara (l'Ente affidante) e Sun S.p.A sono regolati da Contratto di Servizio che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente Locale, titolare del servizio di trasporto pubblico, e Sun S.p.A., erogatrice del servizio.

Il Contratto di servizio e la Carta della mobilità stabiliscono:

- la qualità di servizio che Sun S.p.A. si impegna a produrre;
- la qualità che Sun S.p.A. deve garantire secondo gli standard dichiarati nella Carta della Mobilità;
- il corrispettivo economico che l'ente affidante trasferisce alla società a fronte del rispetto degli impegni assunti.

Come previsto dal Contratto di servizio, gli standard di qualità che Sun S.p.A. deve garantire ai cittadini sono definiti e dichiarati nella Carta della Mobilità.

Per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, Sun S.p.A. attua il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dell'Ente affidante che viene conseguentemente informato dei risultati rilevati.

Periodicamente, in occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza sopra richiamati.

L'ultima indagine della Customer Satisfaction risale a qualche anno fa; si procederà ad un aggiornamento del dato, non appena verrà stabilizzata l'impostazione del servizio di TPL che nell'ultimo periodo è stato connotato da diverse attività di razionalizzazione.

2. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

La presente Carta della Mobilità è oggetto di modifica e aggiornamento almeno una volta l'anno.

Essa è disponibile al Cliente:

- in formato cartaceo: presso l'Ufficio Biglietteria Corso Garibaldi, 23;
- in formato elettronico: scaricandola direttamente dal sito aziendale www.sun.novara.it

E' possibile riceverla direttamente a domicilio su richiesta:

- scrivendo a: Sun S.p.A. Via Generali, 25 28100 Novara
- tramite e-mail a: info@sun.novara.it



3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra Sun S.p.A. che offre il servizio di trasporto pubblico e i Clienti che ne usufruiscono.

Essa rappresenta un impegno nei confronti dei Clienti in merito al livello qualitativo e quantitativo dei servizi offerti e, coerentemente con quanto previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.98, Sun S.p.A. si impegna ad erogare il servizio di trasporto nel territorio della conurbazione di Novara in ottemperanza ai sequenti principi:

Eguaglianza e Imparzialità

- Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni;
- Favorire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture alle persone anziane e a quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattuali definiti;
- Garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri e obiettivi noti.

Continuità

- Garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dal Comune e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di Sun S.p.A., e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore;
- Definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, quali sono i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda erogatrice.

Partecipazione

 Istituire un rapporto di scambio informativo tra Comune, Sun S.p.A. e i Clienti-Utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata.

Efficienza ed efficacia

- Adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza degli stessi.

Libera scelta

- Assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Comuni, Province, Regione) iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

SUN S.p.A.

Sun S.p.A., il cui nome è acronimo di Servizi Urbani Novaresi, azienda di trasporto pubblico della città di Novara, fu costituita, per iniziativa di alcuni imprenditori genovesi il 31 marzo 1950.

Nei mesi successivi la lungimiranza dell'Amministrazione Comunale dell'epoca portò ad una partecipazione societaria del Comune di Novara e il 29 Ottobre dello stesso anno iniziò il servizio cittadino con la prima linea di trasporto pubblico, che collegava il borgo della Bicocca con l'allora frazione di Veveri, passando nel centro città.

Nei due anni successivi le linee crebbero, in ragione dell'espansione del servizio che raggiunse progressivamente tutti i principali insediamenti abitativi periferici del Comune di Novara, fino ad arrivare nel 1956 ad 8 con 117 dipendenti.

Il primo momento significativo di evoluzione societaria avvenne nel 1961 quando, in conseguenza della messa in liquidazione della già S.p.A., il Comune di Novara decise di assumere la gestione diretta del servizio di trasporto pubblico dando vita all'Azienda Municipalizzata che prese il nome, prima di AAMASUN e quindi AMASUN. Le linee divennero 9 e i dipendenti 139.

AA partire dal 1996 l'obiettivo di allineare l'Italia al Mercato Europeo ha richiesto una frenetica attività normativa, a livello nazionale e regionale, che ha avviato, tra l'altro, un rinnovamento organizzativo e gestionale della pubblica Amministrazione ed in particolare del settore Trasporto pubblico.

Nel 1997 l'Azienda Municipalizzata è stata trasformata in Azienda speciale acquisendo una propria personalità giuridica e in seguito, a far data dal 2 gennaio 2001, il processo di trasformazione si è completato con la costituzione dell'attuale Società per Azioni.

Per quanto concerne il Servizio di Trasporto Locale sono state avviate importantissime trasformazioni, essendo stata creata, a decorrere dall'anno 2001, la nuova conurbazione novarese, costituita dal Comune di Novara (capofila) e dai Comuni Conurbati di Trecate, Galliate, Romentino, Cerano, Cameri, Sozzago e San Pietro Mosezzo.

Oggi l'azienda conta 152 dipendenti, un parco mezzi di 99 unità, e gestisce 9 linee di trasporto pubblico.

Ragione sociale: Sun S.p.A.

Sede legale: 28100 Novara – Via Pietro Generali, 25

Recapito telefonico: Centralino 0321 482811

> Segreteria 0321 482823 URP 0321 482843

Biglietteria 0321 626222

Fax: 0321 482890 Posta elettronica: info@sun.novara.it Sito internet: www.sun.novara.it

Attività: Servizio di trasporto pubblico locale

Ufficio Biglietteria: Corso Garibaldi, 23 - Novara

Autobus: 99

Percorrenze annue: Km. 2.366.261 (previsione 2022)

Novara, Galliate, Trecate, Cerano, Sozzago, Romentino, Area geografica:

San Pietro Mosezzo, Cameri

4.1 Parco mezzi

Il mezzo pubblico è da sempre una modalità di trasporto che permette di ridurre l'inquinamento che grava sui centri urbani ed il traffico che costantemente congestiona il centro città.

La nuova sfida è ora legata all'impatto ambientale: la sede di Via Generali è già allestita con pannelli fotovoltaici e, anche grazie ai fondi del PNRR, verrà creata un'idonea infrastruttura per l'inserimento nel parco di nuovi mezzi ad alimentazione elettrica e a metano.

In merito alla questione "qualità dell'aria" SUN ha già attuato, in questi ultimi anni, un piano di sostituzione graduale dei mezzi a gasolio euro 0 con nuovi veicoli a basso impatto ambientale per la riduzione delle emissioni di pm, a partire dal 2010, in cui sono stati sostituiti 8 mezzi euro 0 alimentati a gasolio con altrettanti mezzi nuovi, di cui 5 alimentati a metano; nel 2011, quando il Comune di Novara insieme a SUN, ha aderito al "Programma di finanziamenti per il miglioramento della qualità dell'aria nelle aree urbane e per la promozione del trasporto pubblico" del Ministero dell'Ambiente, permettendo così l'ingresso nel parco mezzi di 4 autobus nuovi alimentati a metano.

Nel 2013 sono stati consegnati i primi 6 autobus 12 metri a gasolio euro 5 in sostituzione di altrettanti 6 autobus a gasolio euro 0 e a gennaio 2014 sono stati consegnati 5 autobus 15 metri a gasolio euro 5 EEV (Enhanced environmentally friendly vehicle), in sostituzione di altrettanti 5 autobus a gasolio euro 0. Nel 2014 grazie alla partecipazione ad un Bando della Regione Piemonte per l'assegnazione dei contributi di investimento per l'acquisto di autobus ad alimentazione esclusivamente elettrica, destinati al trasporto pubblico locale e alla successiva approvazione, è stata esperita la relativa gara e SUN ha acquisito nr. 3 nuovi autobus 12 metri elettrici, messi in servizio a partire da dicembre 2017. Tra il 2015 ed il 2016 sono stati consegnati 3 nuovi autobus a gasolio euro 6, mentre nel 2018 è stata esperita ed assegnata una gara per l'acquisto di nr. 7 nuovi autobus 12 metri alimentati a metano, che sono stati messi in servizio nel mese di luglio 2019. Nel primo semestre del 2021, sono stati consegnati ulteriori nr. 5 nuovi autobus 12 metri a metano, acquisiti nell'ambito della gara già assegnata nel 2018.

- Tra fine 2018 ed inizio 2020 sono stati acquisiti nr. 3 nuovi autobus da noleggio con conducente (da 54 posti, da 36 posti ed un minibus da 20 posti).
- Con il DPCM 17 aprile 2019, art. 3, sono stati stanziati Fondi per il finanziamento dell'acquisto di mezzi a basso impatto ambientale per le Città ad Alto inquinamento; tali finanziamenti sono validi per il quinquennio 2019/2023; il progetto presentato da SUN con il Comune di Novara è stato accolto; si prevede quindi l'acquisizione di complessivi 22 autobus, di diverse tipologie (12 metri, 18 metri e minibus) alimentati sia a metano sia a trazione completamente elettrica.
- Con la DGR n. 5-2912 del 26 febbraio 2021- D.P.C.M. 1360/2019 Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile, e la DGR n. 78-4445 del 22/12/2021 a parziale modifica della precedente DGR, la Regione Piemonte ha approvato il programma regionale 2019/2023 degli investimenti del TPL su gomma, che consentirà l'ingresso nel parco di ulteriori n. 10 nuovi autobus, di cui n. 5 ad alimentazione elettrica e nr. 5 alimentati a metano.

Il parco mezzi aziendale è così costituito:

ALIMENTAZIONE A GASOLIO NATURALE 51 AUTOBUS

ALIMENTAZIONE A METANO 45 AUTOBUS

ALIMENTAZIONE ELETTRICA 3 AUTOBUS

Il parco mezzi aziendale al 31 marzo 2022 è composto da:

N. 85 AUTOBUS URBANI/SUBURBANI così suddivisi:

- N. 13 da 18 metri N. 5 da 10 metri
- N. 10 da 15 metri N. 2 da 8 metri
- N. 53 da 12 metri N. 2 mini-bus
- N. 2 AUTOBUS INTERURBANI
- N. 12 AUTOBUS DA NOLEGGIO

4.2 Territorio servito

Il servizio offerto da Sun S.p.A. si svolge nell'area urbana del Comune di Novara e nei collegamenti con i Comuni Conurbati di Trecate, Galliate, Romentino, Cerano, Cameri, Sozzago, San Pietro Mosezzo.

Struttura del territorio: pianeggiante

Residenti serviti: 165.364 Superficie: kmg 308,22 Densità: 536,51 abitanti per kmg

Passeggeri trasportati anno 2021: 5.680.299*

*il dato è stato fortemente influenzato dall'emergenza epidemiologica da Covid-19, con lockdown e limitazioni di carico a bordo dei mezzi che hanno ridotto drasticamente il numero di utilizzatori del servizio di trasporto

4.3 Caratteristiche della rete e del servizio erogato Tipologia di servizi:

- 1. Servizio di linea a orario (orari e percorsi stabiliti)
- 2. Servizi speciali
- 3. Servizi Turismo e Noleggio

4.3.1 Servizio di linea, percorsi stabili e frequenze

Lunghezza della rete feriale: km 147.21

Numero delle fermate (2022): n. 502 di cui n. 148 con pensilina e panchina Distanza medie delle fermate urbane: 300 metri.

Percorsi e linee:

Linea 1: Olengo – Bicocca – Veveri – Cameri

Linea 2: S.Rocco – Stazione – Largo Bellini – Via Chinotto (prol. Via Fara)

Linea 4: Galliate/Romentino – Pernate – Stazione – Via Ancona

Via dell'Artigianato – Corso Torino – Via Perrone – Stazione – Linea 5:

Via dell'Artigianato

Linea 6: Torrion Quartara – Stazione – Vignale – Bonfantini

Lumellogno – Via Ancona – Stazione – Via Bonzanini – Trecate – Cerano Linea 8:

Sozzago

Linea 9: Sozzago – Cerano – Trecate – Romentino – Pernate – Galliate – Cameri Linea C: Stazione F.S. – Via Generali – Via Adamello – Cimitero – Stazione F.S.

Linea SP: Casalgiate - S.Pietro Mosezzo - Zona Ind.le - Stazione F.S.

Velocità commerciale media: 17.5 km/ora

Frequenze medie di passaggio (servizio feriale invernale 2021/2022)

Linee urbane	ore di punta minuti	ore non di punta minuti
1 – 8	10	15/16
2-4-5	15	20/25
6	10	20
8 (prol. Lumellogno)	20	30
C	20	20

Linee Suburbane/Conurbazione

1 Collegamento Cameri	20	40
4 Collegamento		
Galliate/Romentino	30	50
8 Collegamento Cerano/		
Trecate/Prol. Sozzago	30	30

9 Cameri/Cerano/Galliate/ Romentino/Sozzago/Trecate*

* Il dato della linea 9 non è esprimibile in termini di frequenza in quanto, trattandosi di linea che effettua un servizio mirato a soddisfare esigenze di trasporto di operai turnisti e di utenza studentesca, le corse sono concentrate in una ristretta fascia oraria.



4.3.2 Servizi Speciali

Su indicazione dell'Amministrazione Comunale, Sun S.p.A., effettua dei collegamenti scolastici nel territorio per garantire il servizio di trasporto agli alunni.

L'Azienda, in occasione di uscite didattiche, organizza per gli istituti scolastici presenti sul territorio comunale dei transfer all'interno del Comune.

4.3.3 Servizi Turismo e Noleggi

I servizi di Turismo e Noleggio, in Italia e all'estero, vengono effettuati su prenotazione telefonando dal lunedi' al giovedi' dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30 e il venerdi' dalle ore 8.30 alle ore 12.30 al numero 0321 482888, inviando un fax al numero 0321 482846 o scrivendo un'email all'indirizzo noleggi@sun.novara.it.

A breve, a completamento dell'implementazione del nuovo sito di SUN, sarà possibile richiedere un preventivo anche tramite apposito form on-line.







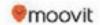
Moovit sale a bordo di SUN

Con SUN e Moovit hai gratuitamente tutte le informazioni sul trasporto pubblico locale a portata di smartphone

Combinando tutte le diverse opzioni di viaggio all'interno di una singola app. Moovit ti offre il controllo completo sui tuoi viaggi.







5.1 Fattori della qualità

Sun S.p.A., per migliorare la qualità e la quantità del servizio erogato, definisce, in corrispondenza a ciascun indicatore la qualità, lo standard di prestazione che si impegna a rispettare.

A tal fine è considerato standard generale il livello quantitativo e qualitativo dei servizi minimi erogati con riferimento a ciascuno dei sequenti fattori di qualità:

- 1 Sicurezza del viaggio
- 2 Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- 3 Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- 4 Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- 5 Comfort del viaggio e servizi per viaggiatori diversamente abili
- 6 Servizi aggiuntivi
- 7 Livello di servizio nelle operazioni di sportello
- 8 Attenzione all'ambiente

Per ciascun Fattore vengono individuati degli indicatori, ovvero delle variabili rappresentative delle caratteristiche del servizio di trasporto pubblico, che consentono di misurare in termini di quantità e qualità le prestazioni erogate dall'Azienda.

Gli indicatori sono costituiti sia dai dati numerici (es. n° sinistri passivi) sia dai dati qualitativi (es. grado di soddisfazione dell'Utenza in merito al livello di sicurezza del viaggio).

A ogni indicatore corrispondono:

- una specifica unità di misura quantitativa e qualitativa
- lo standard di qualità effettivamente erogato
- l'obiettivo aziendale per l'anno successivo.

1. Sicurezza del viaggio

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo	risultato	obiettivo
Numero di sinistri rapportati ai km netti	Numero sinistri/ 10.000 km	2021 0,11	2021 0,03**	2022 0,11
Numero di morti* e di feriti annui per colpa del vettore	n° infortunati/ 100.000 passeggeri	0,02	0,00	0,02
Età media del parco mezzi	anni	9,98	9,90	10,5

^{*} Non si evidenziano casi di morte

^{**} Il dato è stato fortemente influenzato dall'emergenza epidemiologica da Covid-19, con vari lockdown e limitazioni alla circolazione, che hanno ridotto drasticamente il numero di sinistri e di fruitori del servizio.

2. Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2021	risultato 2021	obiettivo 2022
Numero di furti	n° denunce/			
e danni a ll 'utenza	100.000 passeggeri	0	0	0

Il 100% degli autobus in servizio sono dotati di apparato ricetrasmittente che consente l'immediata segnalazione in centrale di eventuali episodi a danno dei passeggeri; ciò consente l'immediata richiesta di intervento alle centrali operative delle forze dell'ordine. Inoltre, a partire dalla fine del 2015, gli autobus in servizio sono attrezzati con apparecchiature di videosorveglianza, i cui filmati vengono messi a disposizione delle Forze dell'Ordine, a seguito di regolare denuncia.

3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2021	risultato 2021	obiettivo 2022
Regolarità del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	99%	99,97%	99%
Copertura giornaliera	numero ore servizio/giorno	17	17	17
Distanza media fermate Urbano	metri	300	300	300
Distanza media fermate Suburbano/ conurbazione	metri	1.300	1.300	1.300
Velocità media commerciale netta (Urbano + suburbano)	km/h	20,3	21,1	20,6
Velocità media commerciale lorda (Urbano + suburbano)	km/h	17,0	17,5	17,0

4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2021	risultato 2021	obiettivo 2022
Pulizia ordinaria	% interventi giornalier parco mezzi	i/ 100%	100%	100%
Pulizia radicale	% interventi mensili/ parco mezzi	49%*	49%	49%

^{*}In ottemperanza alle disposizioni governative legate all'emergenza epidemiologica da covid-19, la pulizia radicale (che comprende anche attività di sanificazione) ha avuto un netto increnento in termini di frequenza nell'effettuazione.

5. Comfort del viaggio e servizi per viaggiatori diversamente abili

obiettivo 2021	risultato	obiettivo 2022
2021	2021	2022
100%	98,80%	100%
100%	99,96%	100%
obiettivo 2021	risultato 2021	obiettivo 2022
100%	98 80%	100%
90%	99,47%	100%
99% 99%	95,18% 97,31%	96% 98%
100% 100%	97,59% 99,34%	100% 100%
zioni di sna	rtello	
•		obiettivo
		2022
2021	2021	2022
	т.	*
*	*	
*	*	*
	2021 100% 100% obiettivo 2021 100% 90% 99% 100% 100% 2ioni di spo obiettivo 2021 *	2021 2021 100% 98,80% 100% 99,96% obiettivo risultato 2021 100% 98,80% 99,47% 99% 95,18% 99% 97,31% 100% 97,59% 100% 99,34% zioni di sportello obiettivo risultato 2021 * * *

^(*) Con l'entrata in vigore (dal 2015) del nuovo sistema di bigliettazione elettronica (BIP), che ha riguardato in prima fase il rilascio degli abbonamenti di ogni tipologia (in una successiva fase verrà estesa ai biglietti, attualmente ancora in formato cartaceo), è prevista una diversa impostazione della vendita dei titoli di viaggio, affiancata dalla possibilità di acquisto on-line degli abbonamenti e dalla vendita a bordo bus dei biglietti. Inoltre SUN ha attivato una nuova APP denominata "SUN iTicket Novara", che consente l'acquisto dei biglietti direttamente da smartphone.

8. Attenzione all'ambiente

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2021	risultato 2021	obiettivo 2022
Mezzi con alimentazione metano Mezzi elettrici	% mezzi/tot. mezzi % mezzi/tot. mezzi	60% 4%	54,22% 4%	60% 4%
Totale mezzi a gasolio	% mezzi/tot. mezzi	36%	42,17%	36%
Km prodotti con mezzi a basso impatto ambientale		1.600.000	1.656.600	1.800.000
Km prodotti con mezzi alimentati a gasolio		1.000.000	1.132.947	900.000



5.2 Indagine di Customer Satisfaction

L'Azienda periodicamente svolge un'indagine di Customer Satisfaction, per rilevare il livello di soddisfazione della propria utenza.

Risultato delle ultime indagini sulla soddisfazione del cliente

Elementi soggetti a valutazione	% soddisfatti
Sicurezza del viaggio	84,24
Sicurezza personale	84,00
Frequenza dei passaggi	78,60
Rispetto degli orari	80,48
Vicinanza della fermata di origine	91,00
Vicinanza della fermata di destinazione	90,50
Pulizia delle vetture	81,34
Comfort dei mezzi	63,40
Qualita' delle fermate (pensiline)	66,20
Servizi ai viaggiatori diversamente abili	58,70
Informazione all'utente	92,25
Comportamento del personale	90,34
Facilita' acquisto biglietti e abbonamenti	91,30
Attenzione a proposte e reclami	71,20
Attenzione all'ambiente	83,18
Tempo di viaggio	88,60
Livello di affollamento degli autobus	53,50
Difficolta' negli interscambi	75,80
Costo del viaggio	75,00
Qualità del servizio	95,93

In generale emerge che le caratteristiche del servizio di trasporto pubblico meglio valutate sono: le Informazioni all'utente, la Facilità di acquisto titoli di viaggio, la Vicinanza delle fermate ed il Comportamento del personale. Nel periodo maggio/giugno 2019 SUN ha incaricato una società specializzata di effettuare un monitoraggio, attraverso la somministrazione di brevi questionari; nella prima fase l'indagine si è concentrata nelle scuole superiori, raccogliendo pertanto le indicazioni dell'utenza studentesca, in una fascia di età entro i 18 anni, che utilizza i mezzi quasi esclusivamente per raggiungere gli istituti scolastici. I risultati che emergono evidenziano una percezione del servizio con una sufficente Sicurezza del viaggio ed Attenzione all'ambiente, con una situazione di Pulizia dei Mezzi e Puntualità carenti. Occorre considerare che il tipo di utenza intervistata utilizza il servizio nelle ore di punta, con tutte le problematiche viabili consequenti. Tale attività è proseguita nei primi mesi del 2020 a bordo degli autobus in servizio di linea, raccogliendo dati su una tipologia di utenza diversificata sia per fascia di età che per motivazioni per le quali viene utilizzato il mezzo pubblico. I risultati di tale monitoraggio sono stati esposti nella tabella sopra riportata in relazione ai seguenti elementi: Sicurezza del Viaggio, Rispetto degli Orari, Pulizia delle Vetture, Informazione all'Utente, Comportamento del Personale, Attenzione all'Ambiente e Qualità del Servizio.

6. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Diritti dei viaggiatori:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Reperibilità degli orari di servizio;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- Riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

Doveri dei viaggiatori:

- Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- Rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- Non gettare oggetti dal mezzo;
- Agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati come nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- Non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- Non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- Attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- Rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

6. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Responsabilità dell'Utente:

L'Utente è responsabile dei danni che arreca a Sun S.p.A. durante il viaggio, sia alle vetture sia ai loro arredi, sia ai conducenti sia al personale di controllo e a ogni altro dipendente dell'Azienda.

L'Utente è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio.

L'Utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da Utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la patria potestà o tutela.



7. INFORMAZIONE AI CLIENTI

7.1 Comunicazioni con la Clientela

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione sul servizio di trasporto pubblico locale Sun S.p.A. ha attivato i seguenti canali di comunicazione.

URP tel. 0321/482843 - dal lunedì al giovedì

dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30; al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.00 alle 14.30.

e-mail: urp@sun.novara.it - fax 0321 482880

Sportelli all'utenza Ufficio Biglietteria Sun S.p.A., Corso Garibaldi, 23

tel. 0321.626222

Orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 6.40 alle ore 18.50 (continuato);

al sabato dalle ore 6.40 alle ore 12.40.

Nel periodo estivo dal 13 giugno al 20 agosto 2022 Dal lunedì al sabato dalle ore 12.40 alle ore 18.50 Nel periodo dal 22 agosto al 01 ottobre 2022:

dal lunedì al sabato dalle ore 6.40 alle ore 18.50 (continuato).

Punti vendita Presso i punti vendita dei titoli di viaggio sono disponibili i li-

bretti degli orari.

Paline di fermata Tutte le fermate sul territorio sono identificabili dal logo azien-

dale e da un codice numerico di fermata.

Sulle paline del servizio a orario sono esposti gli orari delle linee

in transito ed il loro percorso.

Alle principali pensiline, inoltre, è possibile consultare la mappa

della rete di Novara e della sua Conurbazione.

Libretto orario e mappa della rete

Il libretto orario contenente la mappa della rete è disponibile presso:

- punto vendita Sun S.p.A. in Corso Garibaldi, 23 Novara
- punti vendita dei titoli di viaggio

Sun S.p.A. trasmette inoltre a tutti i Comuni interessati al servizio ed agli organi di informazione, copia degli avvisi all'Utenza inerenti qualsiasi variazione al servizio che sia di carattere programmato, quali variazioni e modifiche orari.

7 INFORMAZIONE AI CLIENTI

A breve sara' disponibile la nuova grafica del sito internet



E-mail info@sun.novara.it **Sito Internet** www.sun.novara.it

Sul sito aziendale sono pubblicate in tempo reale, in primo piano, le principali novità del trasporto pubblico di Novara e della sua Conurbazione, quali ad esempio i cambi di programma, le modifiche agli orari, deviazioni, scioperi ecc.

L'utenza inoltre, navigando sul sito di SUN può consultare e scaricare i percorsi delle linee, le fermate effettuate e gli orari.

Tramite il sito è possibile reperire anche informazioni quali:

- Dati aziendali (storia, sede, attività, immagini, parco mezzi)
- Linee, percorsi ed orari
- Norme di viaggio
- Titoli di viaggio, abbonamenti e relative tariffe
- Sanzioni
- Rivendite
- Come abbonarsi
- Acquisti on line delle diverse tipologie di abbonamento
- Amministrazione Trasparente
- Bandi
- Figure professionali ricercate
- Servizi turistici

7. INFORMAZIONE AI CLIENTI

- Parcheggi d'interscambio
- Carta dei servizi dell'anno

Iscrizione alla newsletter

L'utente interessato, accedendo all'area di registrazione e compilando i campi: nome, cognome ed indirizzo email, può iscriversi alla newsletter della SUN tramite la quale viene informato periodicamente sulle principali novità del trasporto pubblico di Novara e della sua Conurbazione.

Ad oggi la newsletter SUN conta 367 utenti iscritti.

7.2 Informazioni per gli oggetti smarriti

Restituzione degli oggetti smarriti

In caso di rivendicazione di un oggetto smarrito da parte di un Utente, se le indicazioni fornite corrispondono alle caratteristiche di materiale presente in Sede, l'addetto alla gestione degli oggetti smarriti procede alla restituzione previa compilazione di apposito modulo e presentazione di un documento di identità.

Modalità di gestione del materiale non reclamato

Il materiale rinvenuto e non reclamato di modico valore commerciale viene conservato presso la sede per un tempo massimo pari a 1 anno e successivamente smaltito. Oggetti quali telefonini, portafogli, chiavi ecc. (aventi un valore commerciale), qualora non siano reclamati entro 10 giorni lavorativi, sono consegnati presso la Polizia Municipale o il Comando Locale della Polizia di Stato o la Stazione dei Carabinieri.

8. TUTELA DEI CLIENTI

8.1 Reclami

Tra gli obiettivi più importanti di Sun S.p.A., occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso una gestione delle segnalazioni dei Clienti che integra e arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della Clientela.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano, infatti, un canale di comunicazione importante con i Clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione della Clientela per l'analisi dei suggerimenti e delle richieste, la presentazione e la gestione dei reclami.

Modalità di presentazione dei reclami:

In conformità con quanto previsto dalla norma UNI 10600, Sun S.p.A. ha adottato un'apposita procedura gestionale per la presentazione dei reclami. Tale procedura è supportata dalle indicazioni fornite dalla recente delibera nr. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

L'Azienda ha uniformato le informazioni indispensabili ai suoi operatori per recepire, registrare e rispondere alle segnalazioni sulle anomalie di servizio.

Il Cliente potrà inoltrare suggerimenti e/o osservazioni tramite l'apposito Modulo reperibile presso l'Ufficio Biglietteria di Corso Garibaldi 23 a Novara, compilandolo e consegnandolo direttamente a tale ufficio, oppure inviandolo tramite posta ordinaria alla Sede di SUN S.p.A. di Via P. Generali 25 a Novara, via fax al nr. 0321/482890 o via mail all'indirizzo info@sun.novara.it.

I Reclami possono essere presentati dal Cliente entro e non oltre 3 mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio al quale la segnalazione si riferisce, e possono essere inoltrati secondo le seguenti modalità: -

- tramite il form sul sito www.sun.novara.it
- in forma elettronica, via e-mail all'indirizzo urp@sun.novara.it;
- in carta libera tramite raccomandata a SUN S.p.A. Via P. Generali 25 28100 Novara
- in forma scritta attraverso un apposito "Modulo Reclami" (in lingua italiana ed in lingua inglese) disponibile presso l'Ufficio Biglietteria sito in Corso Garibaldi 23 a
- telefonicamente: numero dedicato 0321 482843;
- via fax al nr. 0321 482890;
- personalmente presso la sede di SUN Via Generali, 25 Novara; E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs.196/2003 e dal regolamento UE 679/2016.

Informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo:

- identificazione del Cliente o soggetto proponente, nominativo e recapito completo;
- 2. data del reclamo;
- 3. oggetto della segnalazione: giorno, località, ora, linea, corsa, fermata, descrizione dell'accaduto;
- 4. riferimenti del titolo di viaggio, che costituisce contratto di trasporto (numero del biglietto, numero della tessera oppure copia del biglietto).

<u>8. tutela dei</u> clienti

La risposta al Cliente

Sun S.p.A. procederà alla gestione delle segnalazioni attraverso la registrazione del reclamo e/o della richiesta nell'apposito programma informatico, alla verifica di quanto segnalato attraverso un'indagine conoscitiva interna e, per quanto riguarda i reclami, qualora risultino fondati, alla rimozione della non conformità e, se possibile, all'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della non conformità. Sun S.p.A. procederà quindi a redigere una risposta per iscritto entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fermo restando che una risposta definitiva dovrà essere fornita entro il termine massimo di 90 giorni dal ricevimento del medesimo reclamo. Nei casi di reclami verbali risolti con piena soddisfazione del Cliente, non si procederà al riscontro scritto. Il riscontro scritto contiene:

- la data e il luogo del reclamo;
- l'indicazione dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- i termini previsti per la risoluzione del reclamo;
- le indicazioni per avere ulteriori informazioni;
- il riassunto semplificato dell'iter che il reclamo ha percorso e le possibilità di appello offerte al reclamante.

8.2 Indennizzi e Rimborsi

8.2.1 Indennizzi

Sulla base di quanto previsto dalla delibera nr. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, per i reclami presentati al gestore del servizio, in questo caso SUN S.p.A., il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio (biglietto) riferibile al servizio di trasporto, in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo giorno ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo verrà valutata di volta in volta dall'Azienda, tenuto conto della tipologia di titolo di viaggio e del numero di giorni di ritardo nella risposta al Cliente. L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- l'importo stesso sia inferiore a 4 euro;
- il reclamo non sia trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste;
- al Cliente sia già stato corrisposto un indennizzo, ai sensi delle misure sopra riportate, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio. In caso di risposta insoddisfacente fornita da SUN o mancata risposta, se trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo, il Cliente può:
- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie
- presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ai sensi della delibera n.28/2021 e del Regolamento UE nr. 181/2011) con le seguenti modalità:

<u>8. tutela dei clienti</u>

- on-line, dal sito dell'Autorità www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/
- via posta elettronica certificata, all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it o all'indirizzo di posta elettronica reclami.bus@autorita-trasporti.it
- a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo dell'Autorità (Via Nizza nr. 230 – 10126 Torino), compilando l'apposito Modulo di reclamo, disponibi le sul sito della stessa Autorità.

8.2.2 Rimborsi

Sun S.p.A., prevede forme di rimborso solo nel caso in cui il Cliente, per causa imputabile all'Azienda, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire delle linee di trasporto erogate da Sun S.p.A. sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto; in ogni caso Sun S.p.A. riconoscerà il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto, quale concorso alle spese sostenute e documentate.

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate in forma scritta documentando in modo adeguato le motivazioni per le quali si ritiene di avere diritto al rimborso a: Sun S.p.A. Direzione Amministrativa – Via P. Generali n. 25 – 28100 NOVARA In ogni caso non sono previste forme di rimborso qualora il servizio non venga effettuato o sia irregolare per cause di forza maggiore (interruzioni stradali, scioperi, eventi atmosferici, ecc.)

Si sottolinea che l'Azienda privilegia soluzioni di tipo amichevole e, in caso di insuccesso, forme di conciliazione extragiudiziale (es. arbitrato).

8.3 Risarcimento danni per responsabilità civile

Sun S.p.A. prevede il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei sequenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.
 Per poter accedere al rimborso il Cliente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare Sun S.p.A. che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

Per ogni informazione è possibile contattare:

telefono: 0321482843

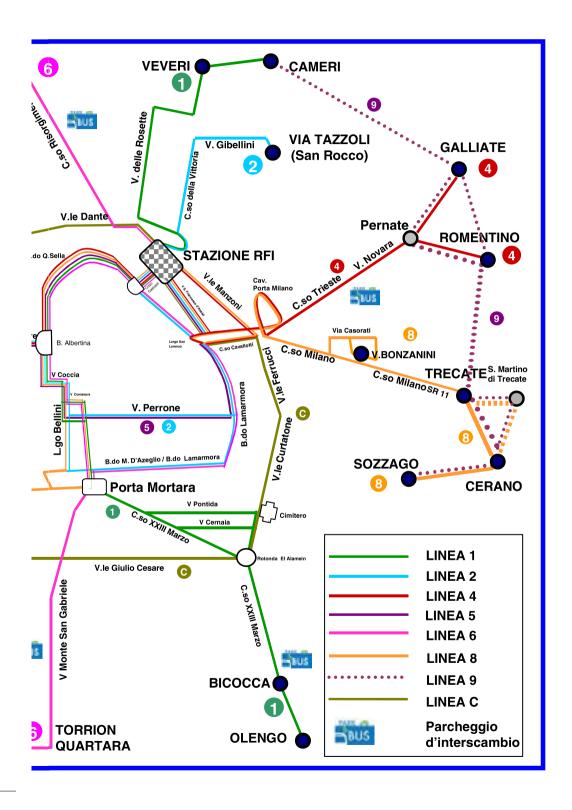
orario: da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

dalle ore 13.30 alle ore 16.30

venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

dalle ore 13.00 alle ore 14.30







12 NUOVI AUTOBUS URBANI 12 METRI AD ALIMENTAZIONE A METANO





9. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Sun S.p.A. ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto alle esigenze degli utenti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto positivo fra la Clientela e Sun S.p.A.: gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti all'esercizio, gli operatori addetti al servizio telefonico, gli operatori addetti al punto vendita sito in corso Garibaldi n.23) sono impegnati a rispettare queste regole di comportamento:

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- Nei rapporti con la Clientela dimostra disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- Risponde alle richieste di informazioni con cortesia;
- Evita discussioni mantenendo sempre un atteggiamento corretto e disponibile;
- Si astiene da comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali

Per quanto riguarda il servizio, il conducente:

- Non fuma in vettura;
- Non legge libri o giornali durante la guida;
- Non utilizza telefoni ed altri apparecchi;
- In presenza di passeggeri in attesa, anche in mancanza di segnali specifici, rallenta in modo da poter effettuare la fermata in sicurezza anche nel caso in cui l'intenzione di salire a bordo venga manifestata all'ultimo minuto;
- Agevola la salita dei passeggeri;
- Durante il servizio mantiene una postura corretta, consona alla sicurezza del servizio ed all'immagine verso la Clientela;
- Fornisce il proprio numero di matricola quando questo gli viene richiesto dai passeggeri;
- Evita di conversare con colleghi fermi nei pressi del posto di guida, anche per non dere difficoltoso l'accesso ed il passaggio a chi utilizza le porte anteriori;
- Spegne il motore del mezzo durante le soste ai capolinea;
- Aggiorna in modo appropriato gli indicatori di linea e di destinazione.

9. FORMAZIONE DEL PERSONALE

In ogni caso è garantita:

- La riconoscibilità del personale: essa è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali è riportato in modo visibile il numero di matricola e la mansione svolta.
- Il comportamento: il personale a contatto con la Clientela, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.
- La cura della persona: il personale a contatto con la Clientela cura il proprio aspetto personale, in modo decoroso e pulito, indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.



TARIFFA A - exclusi obbonomenti ustrano	opposition (ga	AND THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO COLUMN TW
120's successive 120's and	1000	STAME
TARISTA		codes alth estit
ě.	POMERICOD	Mark Tolk and Tolk an
1204 2500A	120.00	SATTS
TABILTA B satisfactorismontonia		stellar APP-1629
омпа	POMERSONS	GIOENALESIO
1004 12049	100-60	3:00%
TARIFFAC		STEEL MEET ROOMS
STEND	POSSESSE	COMPANION
CAN'C CANCES	03050	3.057
TABILTA 6 MERCATO		MED -ANY COMPANY
PRINA CREATING WATTING SERVICES CONTROL CONTRO	POMENGES MATERIAL MAT	5005
Specification with the best section		

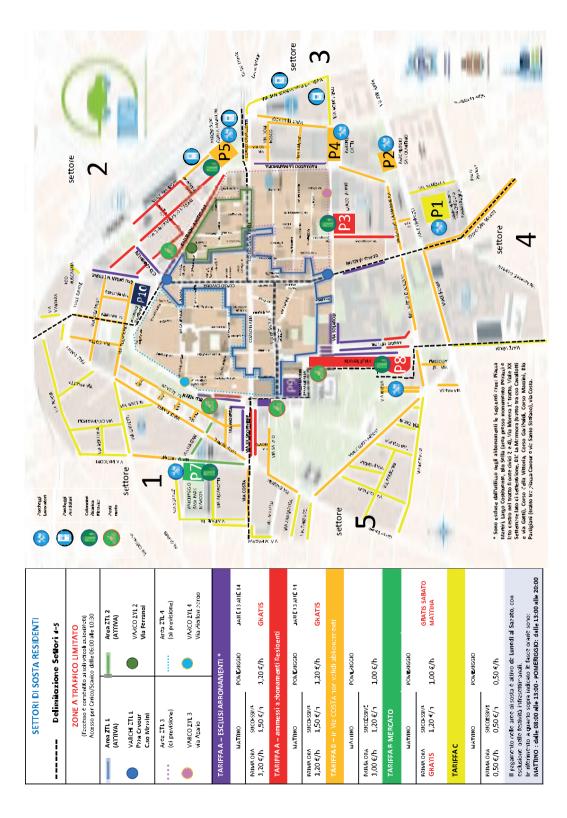


âl









<u>10. condizioni generali di trasporto</u>

Con le presenti "norme generali di contratto" Sun S.p.A. intende garantire ai cittadini il proprio impegno a fornire le informazioni sul servizio e comunicare le principali norme aziendali che regolano l'utilizzo del servizio; in questo modo intende agevolare l'accesso allo stesso, favorire la civile convivenza fra i passeggeri, la collaborazione fra i cittadini e personale Viaggiante, e la sicurezza del viaggio.

Art. 1

Il passeggero è obbligato a salire in vettura munito di idoneo documento di viaggio da acquistarsi presso i punti di vendita autorizzati.

Nelle ore di punta (dalle 7.00 alle 8.30 e dalle 12.30 alle 14.00) e per le corse scolastiche: la salita dovrà avvenire dalla porta anteriore per gli utenti muniti di abbonamento e dalla porta anteriore o posteriore per gli utenti muniti di biglietto da convalidare.

Nelle ore di morbida (da inizio servizio alle 7.00; dalle 8.30 alle 12.30; dalle 14.00 a fine servizio): la salita dovrà avvenire esclusivamente dalla porta anteriore; gli utenti dovranno sempre esibire al conducente un valido titolo di viaggio.

La discesa dal mezzo dovrà avvenire sempre dalla porta centrale.

Art. 2

Il passeggero, appena salito a bordo, deve provvedere a convalidare il biglietto nelle apposite obliteratrici

Eventuali guasti alle stesse, che non permettano la vidimazione dei titoli di viaggio, devono essere tempestivamente segnalate al conducente.

Inoltre, per facilitare la salita degli utenti e permettere la vidimazione dei titoli di viaggio, devono essere lasciate libere le zone in corrispondenza delle porte di accesso.

Art. 3

I biglietti, gli abbonamenti o qualsiasi altro documento di viaggio devono essere presentati, a richiesta, al personale di servizio incaricato del controllo, oltre che al conducente come previsto all'art. 1.

Art. 4

Il passeggero, munito di biglietto o abbonamento, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore ad un metro.

Il passeggero che accompagna più di un bambino, sempre di altezza inferiore al metro, deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

Art. 4.bis

E' concesso il trasporto gratuito di un passeggino per bambino.

Per motivi di sicurezza il passeggino a bordo degli autobus deve restare obbligatoriamente chiuso e sistemato in modo da non recare danno agli altri utenti del mezzo pubblico.

Art. 5

E' consentito il trasporto di valigie o pacchi, aventi caratteristiche di bagaglio personale, purché non contengano materie pericolose, maleodoranti, che possano insudiciare o comunque, per la loro natura o confezionamento, procurare fastidio agli altri passeggeri. I pacchi o bagagli devono essere depositati in punti ove non ostacolino il passaggio degli utenti, il trasporto di essi potrà essere rifiutato quando la vettura sia molto affollata. I colli o bagagli non possono superare la dimensione di cm. 80x15x25.

Art. 6

I colli di piccola dimensione e quelli che non superino le dimensioni di 50x30x25, saranno esenti dal

10. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

pagamento del biglietto, mentre, per ognuno di essi che superi una delle dimensioni precedentemente indicate, il passeggero è tenuto al pagamento del titolo di viaggio per ogni collo al seguito.

Art. 7

In via eccezionale possono essere ammessi al trasporto, sempre che l'affollamento delle vetture lo consenta, colli speciali come sci, strumenti musicali, canne da pesca, tubi da disegno o altri colli assimilabili ai precedenti per ingombro, forma e dimensioni.

Art. 8

L'Azienda declina ogni responsabilità per gli oggetti che venissero smarriti a bordo dei mezzi aziendali.

Art. 9

Il passeggero può trasportare con sè, previo acquisto del titolo di viaggio, i cani muniti di museruola e tenuti al quinzaglio se di taglia media, grande o di indole mordace.

Viaggiano gratuitamente i cani guida che accompagnino passeggeri non vedenti muniti di regolare tessera di riconoscimento, i cani di piccola taglia, nonché i gatti e piccoli animali da affezione trasportati negli appositi contenitori e tenuti in modo da non recare disturbo agli altri viaggiatori. Non è ammesso il trasporto di gualsiasi altro animale non previsto dalle presenti norme.

Art. 10

I passeggeri, durante il trasporto nonché durante le operazioni preparatorie ed accessorie allo stesso, sono tenuti all'osservanza delle comuni norme di prudenza e diligenza.

Gli utenti che abbiano subito danni alla persona e/o alle cose, sono tenuti a denunciare tempestivamente l'accaduto al personale di servizio.

Art. 11

E' consentito:

- parlare al conducente solo per comunicazioni inerenti al servizio o anomalie sullo stesso.

E' vietato:

- fumare in vettura (art. 7 della legge 11/11/1975 n° 584 e successive modifiche);
- chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dai medesimi;
- cantare, suonare, schiamazzare o tenere un comportamento sconveniente e molesto tale da arrecare disagio o disturbo agli altri passeggeri;
- salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psichiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o arrecare danno a sé o ad altri;
- rimuovere, manomettere, guastare o comunque insudiciare parti o apparecchiature dei mezzi in servizio;
- esercitare all'interno delle vetture attività pubblicitarie o commerciali anche se a scopo benefico, senza consenso dell'Azienda che esercisce il servizio.

Fatte salve le eventuali conseguenze di legge, possono essere esclusi dal trasporto ed allontanati, senza diritto ad alcun risarcimento, tutti coloro che non prestassero ascolto alle osservazioni ed agli inviti del personale di servizio tendenti a far rispettare le presenti norme.

L'Azienda si riserva di denunciare all'Autorità competente i responsabili di eventuali danneggiamenti ai mezzi aziendali e di procedere al recupero dei danni subiti.

In caso di difficoltà, da parte del personale aziendale, ad esigere il rispetto delle norme sopracitate,

<u>10. condizioni generali di trasporto</u>

potrà essere richiesto l'ausilio delle Forze dell'Ordine.

Art. 12

I viaggiatori sono tenuti a cedere il posto a sedere ai mutilati ed invalidi per i quali sono riservati i relativi posti in autobus (art.27 legge 30/3/71 n° 118), nonché favorire gli anziani, le donne con bambini ed in stato di gravidanza.

Art. 13

I passeggeri non in grado di presentare valido documento di viaggio al momento del controllo, saranno tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa determinata ai sensi dell'art 20 della L.R. 4/1/2000 n° 1. Tale sanzione si applica anche al passeggero che sia sprovvisto di titolo di viaggio debitamente convalidato relativamente alle cose o animali trasportati.

Art. 14

Il passeggero cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità del titolo di viaggio, è tenuto a fornire le proprie generalità e valido documento di identità personale agli addetti deputati al controllo, i quali operano in qualità di "Pubblici Ufficiali" ai sensi dell'art. 357 del C.P.

Il passeggero privo di documento dal quale sia possibile rilevare le generalità, potrà essere fatto scendere dalla vettura dal personale di servizio.

Art. 15

La sorveglianza del servizio di trasporto pubblico della Conurbazione è di competenza del Comune di Novara.

Art. 16

Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni aziendali sono pertanto approvati dall'Ente di cui al precedente art. 15.

L'Azienda potrà variare in qualsiasi momento, in tutto o in parte, i predetti orari dandone adeguata e tempestiva informazione agli utenti mediante avvisi esposti sulle fermate delle linee interessate alle variazioni.

Art. 17

Qualsiasi reclamo o contestazione sul servizio potrà essere inviato alla Direzione della SUN S.p.A. sede legale di Via P. Generali 25, Novara

Art. 18

L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze, ritardi e inconvenienti al servizio che possano causare disagi ai trasportati per cause non dipendenti dalla volontà dell'Azienda stessa o per deviazioni improvvise ed impreviste di percorso, quando queste siano determinate da causa di forza maggiore.

Art. 19

L'Azienda si riserva ogni azione in sede civile e penale per assicurare il corretto andamento del servizio e salvaguardare il patrimonio aziendale.

Nota:

Le presenti Norme Generali di Contratto, approvate dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda in data 13 Dicembre 2012, trovano applicazione in osservanza della L.R.4/1/2000 n° 1 per quanto da essa non direttamente disciplinato.

PERCORSI E TARIFFE DI COLLEGAMENTO COMUNI CONURBATI

PARTENZA DA											
	Cameri	Cameri Aeroporto	Cerano	Galliate	Novara	Pernate	Romentino	San Martino di Trecate	Sozzago	San Pietro Mosezzo	Trecate
	ARRIVO A										
LA	Cameri	Cameri	Cerano	Galliate		Galliate	Romentino	San Martino di Trecate	Sozzago	San Pietro Mosezzo	Trecate
URBANO DELLA CONURBAZIONE	Cameri Aeroporto		San Martino di Trecate	Romentino		Romentino	Pernate	Trecate			San Martino di Trecate
URBANO CONURBA	Galliate		Trecate	Cameri			Galliate	Cerano			Cerano
CO	Veveri			Pernate							
	Pernate	Galliate	Romentino	Cerano	Cameri	Cameri Aeroporto	Cameri Aeroporto	Galliate	Cerano	Novara	Galliate
	Novara	Novara	Sozzago	Cameri Aeroporto	Cameri Aeroporto	Cameri	Cameri	Novara	Novara		Pernate
N	Romentino	Romentino	Galliate	Novara	Galliate	Cerano	Cerano	Pernate	San Martino di Trecate		Novara
	Trecate	Pernate	Pernate	San Martino di Trecate	Romentino	San Martino di Trecate	Novara	Romentino	Trecate		Romentino
FASCIA				Trecate	San Pietro Mosezzo	Trecate	San Martino di Trecate	Sozzago	Romentino		Sozzago
_					Sozzago		Trecate				Cameri
					Trecate		Sozzago				
					San Martino di Trecate						
1A 3	Cerano	Cerano	Cameri	Sozzago	Cerano	Sozzago		Cameri	Cameri		Cameri Aeroporto
	Sozzago	S. Martino	Cameri Aeroporto					Cameri Aeroporto	Cameri Aeroporto		
FASCIA	San Martino di Trecate	Sozzago	Novara						Galliate		
-		Trecate							Pernate		

LEGENDA BIGLIETTI E ABBONAMENTI COLLEGAMENTO COMUNI CONURBATI

				ABBOILAIN	CONURBAZIONE	ANE DELLA		
FASCIA TARIFFARIA BIGLIETTO CA				TIPOLOGIE DI ABBONAMENTO COME DA TARIFFARIO				
URB CON	URBANO DELLA C	€ 1,30	€ 12,00	URBANO				
				ABBONAMENTI F	ASCIA 2 E FASCIA 3			
FASCIA TARIFFARIA BIGLIE		BIGLIETTO	SETTIMANALE MENSILE TRIMESTRALE			ANNUALE GIOVANI ETA' < 21 ANNI		
2	FASCIA 2 (da 5,1 A	€ 1,90	€ 12,40	€ 37,50	€ 97,50	€ 360,00		
	FASCIA 3 (da 15,1)	€ 2.50	€ 15,50	€ 53.00	€ 138.00	€ 500.00		

Su tutte le tratte URBANE di NOVARA deve essere utilizzato il biglietto URBANO NOVARA (VEDASI



11.1 Tipologia dei titoli di viaggio

BIGLIETTI URBANI

Biglietto urbano Novara euro 1,30

Tipologia: Biglietto urbano personale non cedibile

Durata: Valido per 90 minuti

Utilizzo: Su tutte le linee urbane di Novara compreso l'inter-

scambio tra le stesse

E prevista la vendita a bordo del bus con sovraprezzo. Gli utenti interessati all acquisto sono invitati a munirsi di moneta contata per garantire il regolare svolgimento del servizio di trasporto

Biglietto Giornaliero PARK & BUS euro 1,00

Tipologia: biglietto urbano personale non cedibile

Validità: Valido per 1 intero giorno, esclusivamente in ambito

urbano sulla linea transitante dal parcheggio di interscambio utilizzato, solo nei giorni feriali da lunedì

a venerdì

A chi è rivolto: A chi effettua l'interscambio auto+bus in corrispon-

denza di uno dei parcheggi di interscambio attivati dal Comune di Novara e indicati sul sito aziendale e

sulle informative all'Utenza

Carnet urbano Novara euro 12,00

Tipologia: 5 biglietti urbani personali non cedibili

obliterabili su entrambi i lati

Durata: Valido per 90 minuti

Utilizzo: Su tutte le tratte urbane di Novara compreso

l'interscambio tra le stesse, entro 90 minuti dalla convalida, con utilizzo autonomo dei singoli

biglietti

ABBONAMENTI URBANI

Abbonamento	settimanale	ordinario	euro	10.00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Sette giorni dalla convalida

Utilizzo: Valido sull'intera rete urbana di Novara o nelle tratte

urbane della conurbazione

Abbonamento mensile ordinario euro 32.00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Un mese dalla data di validità

A chi è rivolto: Agli utenti di età compresa tra i 21 (compiuti)

e i 60 anni (non compiuti)

Utilizzo: Valido sull'intera rete urbana di Novara o nelle tratte

urbane della conurbazione

Abbonamento mensile Park & Bus euro 18.00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Validità: Valido per il mese solare per cui viene rilasciato,

esclusivamente sulla linea transitante dal parcheggio di interscambio utilizzato, solo nei giorni feriali da

lunedì a venerdì

A chi è rivolto: A chi effettua l'interscambio auto+bus in corrispon-

denza di uno dei parcheggi di interscambio attivati dal Comune di Novara e indicati sul sito aziendale e

sulle informative all'Utenza

Abbonamento mensile giovani * euro 21,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Un mese dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni

(non compiuti)

Abbonamento mensile studenti euro 20,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Un mese dalla data di validità

A chi è rivolto: Agli studenti di età inferiore a 26 anni

(non compiuti) iscritti a corsi universitari,

corsi singoli e master UPO. Il rilascio è subordinato all'esibizione dei documenti attestanti l'iscrizione

all'anno accademico in corso.

<u>11. SISTEMA TARIFFARIO</u>

Abbonamento semestrale studenti euro 90,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: sei mesi dalla data di validità.

A chi è rivolto: Agli studenti di età inferiore a 26 anni

(non compiuti) iscritti a corsi universitari, corsi singoli e master UPO. Il rilascio è subordinato all'esibizione dei documenti attestanti

l'iscrizione all'anno accademico in corso.

Abbonamento mensile servizi ferroviari euro 16,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Un mese dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli Utenti in possesso di un abbonamento

nominativo ai servizi ferroviari in corso di validità

e di tipologia almeno mensile

Abbonamento mensile carta d'argento euro 25.00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Un mese dalla data di validità

A chi è rivolto: Agli Utenti di età superiore ai 60 anni (compiuti)

Abbonamento annuale carta d'argento euro 190,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: Agli Utenti di età superiore ai 60 anni (compiuti)

e fino ai 75 anni (non compiuti)

Abbonamento annuale over 75 GRATIS

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: Agli Utenti di età superiore ai 75 anni (compiuti).

Il rilascio è subordinato al pagamento dell'importo

di euro 50,00 per le spese annuali di pratica:

Abbonamento 9 mesi giovani * euro 150,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Nove mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni

(non compiuti)

Abbonamento annuale ordinario euro 300,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli Utenti di età compresa tra i 21 anni e i 60

anni (non compiuti)

Abbonamento annuale giovani* euro 170,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni

(non compiuti)

Abbonamento annuale studenti euro 160,00

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: Agli studenti di età inferiore a 26 anni (non compiuti)

iscritti a corsi universitari, corsi singoli e master UPO. il rilascio è subordinato all'esibizione dei documenti attenstanti l'iscrizione all'anno accademico in corso.

Abbonamento annuale junior GRATIS

Tipologia: Abbonamento urbano personale non cedibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli utenti di età inferiore ai 10 anni (non compiuti)

accompagnati da un adulto e con un familiare titolare di abbonamento SUN in corso di validità al momento

del rilascio

^{*}Abbonamenti giovani - nella famiglia il 3° figlio è gratis, se gli altri due sono in possesso di due abbonamenti SUN in corso di validità al momento del rilascio dell'abbonamento di tipologia "Giovani" al terzo figlio.

BIGLIETTI CONURBAZIONE

Biglietto Urbano della Conurbazione euro 1.30

Tipologia: Biglietto urbano della conurbazione personale

non cedibile

Durata: Valido per 90 minuti

Utilizzo: Su tutte le tratte urbane della Conurbazione

E prevista la vendita a bordo del bus con sovraprezzo. Gli utenti interessati all acquisto sono invitati a munirsi di moneta contata per garantire il regolare svolgimento del servizio di trasporto

Carnet Urbano della Conurbazione euro 12.00

Tipologia: 5 biglietti urbani personali non cedibili obliterabili

su entrambi i lati

Durata: Valido per 90 minuti

Utilizzo: Su tutte le tratte urbane della Conurbazione

con utilizzo autonomo dei singoli biglietti

Biglietto fascia 2 euro 1,90

Tipologia: Biglietto intercomunale personale non cedibile

Durata: Valido 90 minuti

Utilizzo: Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-

bio con qualsiasi linea del servizio urbano per la sola

corsa di andata

E prevista la vendita a bordo del bus con sovraprezzo. Gli utenti interessati all'acquisto sono invitati a munirsi di moneta contata per garantire il regolare svolgimento del servizio di trasporto

Biglietto fascia 3 euro 2,50

Tipologia: Biglietto intercomunale personale non cedibile

Durata: Valido 90 minuti

Utilizzo: Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-

bio con qualsiasi linea del servizio urbano per la sola

corsa di andata

E prevista la vendita a bordo del bus con sovraprezzo. Gli utenti interessati all'acquisto sono invitati a munirsi di moneta contata per garantire il regolare svolgimento del servizio di trasporto

ABBONAMENTI CONURBAZIONE

Abbonamento settimanale fascia 2	euro 12,40
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Sette giorni dall'obliterazione
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-
	bio con qualsiasi linea del servizio urbano
	·
Abbonamento settimanale fascia 3	euro 15,50
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Sette giorni dall'obliterazione
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-
	bio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento mensile fascia 2	euro 37,50
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-
	bio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento mensile fascia 3	euro 53,00
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-
	bio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento trimestrale fascia 2	07.50
	euro 97,50
Tipologia: Durata:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile Tre mesi dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-
Othizzo.	bio con qualsiasi linea del servizio urbano
	bio con quaisiasi iinea dei servizio dibano
Abbonamento trimestrale fascia 3	euro 138,00
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Tre mesi dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscam-
	bio con qualsiasi linea del servizio urbano
	•

Abbonamento 9 mesi giovani fascia 2 euro 270,00

Tipologia: Abbonamento intercomunale personale non ce-

dibile

Durata: Nove mesi dalla data di validità

A chi è rivolto:

A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni
Utilizzo:

Su tutte le linee extraurbane, consente l'inter-

scambio con qualsiasi linea del servizio urbano

Abbonamento 9 mesi giovani fascia3 euro 375,00

Tipologia: Abbonamento intercomunale personale non ce-

dibile

Durata: Nove mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni

Utilizzo: Su tutte le linee extraurbane, consente l'inter-

scambio con qualsiasi linea del servizio urbano

Abbonamento annuale giovani fascia 2 euro 360,00

Tipologia: Abbonamento intercomunale personale non ce-

dibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto:

A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni
Utilizzo:

Su tutte le linee extraurbane, consente l'inter-

scambio con qualsiasi linea del servizio urbano

Abbonamento annuale giovani fascia 3 euro 500,00

Tipologia: Abbonamento intercomunale personale non ce-

dibile

Durata: Dodici mesi dalla data di validità

A chi è rivolto: A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni

Utilizzo: Su tutte le linee extraurbane, consente l'inter-

scambio con qualsiasi linea del servizio urbano

TESSERA BIP per il rilascio dell'abbonamento urbano ed extraurbano euro 5,00

11.2 Tessera di riconoscimento

E' attivo il BIP, il progetto regionale di Bigliettazione Elettronica. Il nuovo sistema di bigliettazione si basa sulla TESSERA BIP, che ha sostituito il vecchio tesserino di riconoscimento a banda magnetica ed e' il supporto necessario per il caricamento del proprio abbonamento (ad eccezione dell' abbonamento Park&Bus).

È posssibile richiedere la TESSERA BIP:

- ONLINE con ritiro presso la Biglietteria di C.so Garibaldi, 23 a Novara il 4° giorno lavorativo successivo alla data di richiesta;
- In BIGLIETTERIA portando con se' una fototessera, un documento di identita' in corso di validita', il codice fiscale.

11.3 Sanzioni amministrative

Ai passeggeri trovati sprovvisti di regolare, titolo di viaggio, oltre a incorrere nelle sanzioni previste dal decreto del Ministero delle Finanze 30/6/1992, il quale stabilisce che il documento di viaggio assolve la funzione di scontri no fiscale, verrà applicata una sanzione amministrativa pecuniaria, a norma dell'art. 20 della L.R. 4/1/2000, come modificato dalla L.R. 31/10/2017 n. 16.

Riferimenti normativi:

- art. 20 Legge regionale nr. 1 del 4/01/2000, come modificato dalla L.R. 31/1072017, n. 16
- Norme Generali di Contratto, approvate dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda in data 13 dicembre 2012.

Casi di sanzionabilità:

- per mancato possesso di valido titolo di viaggio (vedi artt. 1, 2 e 4 delle Norme Generali di Contratto.
- mancata esibizione al personale di controllo dell'abbonamento in corso di validità.
- per mancato rispetto delle norme di viaggio relative al trasporto bagagli (vedi artt. 5, 6, e 7 delle Norme Generali di Contratto)
- per mancato rispetto delle norme di viaggio relative al trasporto di animali (vedi art. 9 delle Norme Generali di Contratto).

Valore pecuniario della sanzione:

1. Pe	er utilizzo del servizio TPL sprovvisti di valido titolo di viaggio:
	Se conciliata direttamente sul mezzo a mani dell'Agente verbalizzante: € 30,00.
	Se conciliata entro sette giorni dalla contestazione/notificazione: € 40,00 + eventuali spese di notifica.
	Se conciliata tra l'ottavo ed il sessantesimo giorno dalla contestazione/notificazione: € 78,00 + eventuali spese di notifica.
	Se conciliata oltre il sessantesimo giorno dalla contestazione/notifica: € 234,00 + eventuali spese di notifica e/o ingiunzione.
2. P	er mancata esibizione al personale di controllo dell'abbonamento in corso di validità:
	Se conciliata entro i sette giorni successivi, previa esibizione di abbonamento valido € 13,00.
Cor	me e dove pagare:
	Direttamente sul mezzo. a mani dell'Agente verbalizzante.
	Presso gli sportelli SUN.
	Mediante versamento sul conto corrente postale nr. 35639285 intestato: SUN S.p.A. (IBAN IT36 C076 0110 1000 0003 5639 285) avendo cura di indicare nello spazio causale numero e data del processo verbale che si intende conciliare.

Ricorsi:

Ai sensi dell'art. 18 della Legge 24.11.1981 n. 689 gli interessati, entro il termine di 30 giorni dalla data della cotestazione o notificazione della violazione, possono far pervenire scritti difensivi in carta semplice e documenti o chiedere di essere sentiti direttamente a SUN S.p.A.. Via Generali, 25 - 28100 Novara. Decorso tale termine gli interessati potranno propoprre ricorso al Giudice di Pace di Novara (o competente).

12. LA RETE DI VENDITA

12.1 Punti vendita

Sun S.p.A. è impegnata a incrementare la rete dei punti vendita dei titoli di viaggio, per favorire l'accesso al servizio e ridurre l'evasione.

La rete di vendita Sun S.p.A. è così strutturata:

- Ufficio Biglietteria Corso Garibaldi, 23
 Orario di apertura al pubblico:
 dal lunedì al venerdì dalle ore 6.40 alle ore 18.50 (continuato);
 sabato dalle 6.40 alle ore 12.40.
 Dal 13 giugno al 20 agosto 2022
 dal lunedì al sabato dalle ore 12.40 alle ore 18.50
 Nel periodo dal 22 agosto al 01 ottobre 2022:
 dal lunedì al sabato dalle ore 6.40 alle ore 18.50 (continuato)
- Vendita a bordo degli autobus con sovrapprezzo:
 - Biglietto Urbano Novara
 - Biglietto Urbano della Conurbazione
 - Biglietto fascia 2 da 5.1 a 15 Km
 - Biglietto fascia 3 da 15.1 a 30 Km

Con l'entrata in vigore (dal 2015) del nuovo sistema di bigliettazione elettronica (BIP), che ha riguardato in prima fase il rilascio degli abbonamenti di ogni tipologia (in una successiva fase verrà estesa ai biglietti, attualmente ancora in formato cartaceo), è prevista una diversa impostazione della vendita dei titoli di viaggio, affiancata dalla possibilità di acquisto on-line degli abbonamenti e dalla vendita a bordo bus dei biglietti. Inoltre SUN ha attivato una nuova APP denominata "SUN iTicket Novara", che consente l'acquisto dei biglietti direttamente da smartphone.

- 106 rivendite nel Comune di Novara
- 8 rivendite nel Comune di Trecate
- 4 rivendite nel Comune di Cameri
- 9 rivendite nel Comune di Galliate
- 2 rivendite nel Comune di Romentino
- 2 rivendite nel Comune di Cerano
- 1 rivendita nel Comune di Sozzago
- on-line sul sito Sun S.p.A. (solo abbonamenti)

12. PUNTI VENDITA

12.2 Punti vendita Comune di Novara e Comuni Conurbati

RIVENDITE : biglietti cartacei e abbonamenti su tessera BIP
settimanali mensili 3 mesi 9 mesi annuali
RIVENDITE : biglietti cartacei e abbonamenti su tessera BIP
settimanali - mensili

RIVENDITE : solo biglietti cartacei

NOVARA NOVARA NOVARA BAR TABACCHERIA ADMIRAL DI CAPITALI ALICE CAVALCAVIA S. MARTINO, 30 TOTARO ROBERTO TABACCHERIA CORSO CAVALLOTTI, 19 CORSO CAVALLOTTI, 36 C EDICOLA NUARESA DI MALANDRA DANIELA NOVARA NOVARA NOVARA BERTONCELLI PAOLO TABACCHERIA CORSO CAVOUR, 1 LUCA BRIGADA TABACCHERIA CORSO DELLA VITTORIA, 25/B TABACCHERIA 90 DI CONTARTESE CATERINA CORSO DELLA VITTORIA, 51/B NOVARA **EDICOLA MAS NEWS** EDICOLA MAS NEWS

CORSO GARIBALDI, 4/A
L'EDICOLA DI MARINELLA TOVAIOLO E ROBERTA COR, ITALIA ANG. VIA RAVIZZA NOVARA NOVARA Ö PONCHIROLI LAURA TABACCHERIA EDICOLA ANERI GIOVANNI CORSO ITALIA, 49/a
COR. MAZZINI ANG. BDO LAMARMORA NOVARA
CORSO MAZZINI, 12
NOVARA MORETTO TIZIANA TABACCHERIA SAGLIASCHI RAFFAELLA EDI. OSPEDALE MAG. CORSO MAZZINI, 18 NOVARA SACCO GIUSEPPE TABACCHERIA CORSO MILANO, 22/D **NOVARA** BALZARETTI VALERIA TABACCHERIA CORSO MILANO, 46/B NOVARA BAR RISTORANTE QIU DI QIU YIYUN CORSO MILANO, 59 **NOVARA** BAR LA PALAZZINA DI VESPO SALVATORE MAVERIK CAFFE DI MIRKO MARTINI CORSO MILANO, 60/C NOVARA CORSO RISORGIMENTO 250 CORSO RISORGIMENTO, 15/B NOVARA TABACCHERIA 61 DI BINETTI ENRICA NOVARA CORSO RISORGIMENTO, 262 TABACCHERIA DI BIANCO STEFANO **NOVARA** PAGANI ANTONELLA TABACCHERIA CORSO RISORGIMENTO, 361/C **NOVARA** CARTOLIBRERIA SCUOLA E FANTASIA SAPIENZA CORSO RISORGIMENTO, 41/d **NOVARA** NON SOLO FUMO DI TARABBIA PATRIZIA CORSO RISORGIMENTO, 42 **NOVARA** EDICOLA CARTOLERIA DI BAGNATI VALENTINA CORSO RISORGIMENTO, 66/B • NOVARA BAR GELATERIA GATTO BLU 2 DI LOPRESTI M. CORSO RISORGIMENTO 88/A **NOVARA** SPAZIO 30 DI DANINI MARCO TABACCHERIA CORSO TORINO, 52 **NOVARA** CORSO TORINO, 10/O LA PRIMAVERA DI VALENTINI ANNA MARIA NOVARA TABACCHERIA CURRAO MARCO CORSO TORINO, 14/B **NOVARA** TAB BERTOLANI DAL 1968 DI BERTOLANI A. CORSO TORINO, 7/C **NOVARA** IL TABACCAIO DI RIZZATO SIMONE CORSO TRIESTÉ, 34 A/B **NOVARA** • CORSO TRIESTE, 44/A CORSO TRIESTE, 68/A BAR GREEN HOUSE **NOVARA** BAR LEO DI BORRELLI ANNA NOVARA CORSO TRIESTE 35/B CORSO TRIESTE, 37/F CORSO TRIESTE, 85 TIMGAD MULTISERVIZI NOVARA TABACCHERIA N.46 DI RUBINI PAOLO • **NOVARA BORA BORA CAFE** NOVARA • IL SALOTTINO SRL BAR CORSO VERCELLI, 57 **NOVARA** BAR LA FONTANA DI RAMBALDINI CRISTIAN SRL CORSO VERCELLI, 7 **NOVARA** CORSO VERCELLI, 19/D CORSO VERCELLI, 34/C CRIVELLI PAOLO TABACCHERIA **NOVARA** BAR LATTERIA GELATERIA GIOLAMAROCK **NOVARA** TABACCHERIA COLLI ALESSANDRA CORSO XXIII MARZO, 142 NOVARA SGUAZZINI ANNA RITA TABACCHERIA CORSO XXIII MARZO, 269 **NOVARA** TABACCHI DOMINO DI RUSSO ROSANNA CORSO XXIII MARZO, 343/A **NOVARA** RIVENDITA N.24 DI ROSSINI ROBERTA CORSO XXIII MARZO, 56 **NOVARA** Ġ TABACCHERIA RUTIGLIANO LUCA GALLERIA DEI PORTICI, 14 **NOVARA** EDICOLA DEI VINI LARGO CAVALLAZZI 1 NOVARA EDICOLA MORETTO CORRADO LARGO COSTITUENTE, 1 **NOVARA** LARGO LEONARDI, 4 **NOVARA** EDICOLA CARLITOS PIAZZA CESARE BATTISTI, 6 L'EDICOLA DI MARINELLA TOVAIOLO E ROB. NOVARA

12. PUNTI VENDITA

FARMACIA DELL'ARIOTTA SNC	PIAZZALE FORTINA 10	NOVARA
	PIAZZALE LOMBARDIA, 7	
	ROTONDA MASSIMO D'AZEGLIO, 10	NOVARA
SALA GIOCHI NUOVO BENEVOLO	VIA ALCAROTTI, 2	NOVARA
FUMAGALLI CRISTINA TABACCHERIA	VIA ANDREA COSTA, 8/I	NOVARA
	VIA AQUILEIA, 1	NOVARA
	VIA BATTISTINI, 39	
	VIA BELTRAMI ,21	NOVARA •
TABACCHERIA CASTELNUOVO DI ALESSANDRO	VIA BIGLIERI 1 ANG. VIA XX SET.	NOVARA •
CARTOLIBRERIA L'AQUILONE DI FIZZOTTI SIMONA	VIA DE AMICIS, 5/A	NOVARA •
LA CARTOLERIA SAS DI LAURENTI ISABELLA	VIA DELLE ROSETTE, 30/A	NOVARA
CAFFE' JACKPOT	VIA DELLE ROSETTE, 54 C	
BAR DELLE ROSETTE s.a.s.di YE JIANCHUN	VIA DELLE ROSETTE, 17/BIS	NOVARA •
FERRI RITA TABACCHERIA	VIA DELLE ROSETTE, 40	NOVARA •
BAR TABACCHI LA ROSA DEI VENTI	VIA FARA, 41/43	NOVARA
BADA' SARA TABACCHERIA	VIA G.FERRARI, 2/E	NOVARA
MATITE E REGALI DI FONIO MAURO TAB.	VIA GALILEO GALILEI, 19	
CHICCO BLU CAFE' DI HU YAOYAO	VIA GIBELLINI, 60/A	NOVARA
TABACCHERIA SMOKE N.66 DI SBERNA MARCO	VIA GIBELLINI, 31	NOVARA •
FORTUNA BAR TABACCHI DI ARISI DAVIDE	VIA GRIPPA, 10	NOVARA
BAR TABACCHI DA VINCI	VIA LEONARDO DA VINCI, 2	NOVARA
D'ELIA PIETRO PAOLO TABACCHERIA	VIA MAESTRA, 45 TQ	NOVARA
SIVIERO BARBARA EDICOLA	VIA MAGENTA, 2	NOVARA
TABACCHERIA PRANDINA PAMELA	VIA MARCONI, 2/Q	NOVARA •
EDICOLA NICOLA VARNAVA'	VIA MARCONI, 42	NOVARA
LOGOZZO WILLIAM TABACCHERIA	VIA MONTE S. GABRIELE, 99	NOVARA •
POZZI ROBERTO TABACCHERIA	VIA MONTE S. GABRIELE, 20	NOVARA
CARTOLERIA LO SCOLARO DI FANARAU MONICA	VIA MONTE SAN GABRIELE, 4/c	NOVARA
Shana Cafe'	VIA N.TOMMASEO 2/A	NOVARA
TABACCHERIA TAGLIANI FABIO	VIA P.MICCA, 73	NOVARA •
GRAZIANI SABRINA EDICOLA	VIA PIER LOMBARDO, 19	NOVARA •
BOSSETTI PAOLO EDICOLA	LUMELLOGNO VIA POERIO, 4	NOVARA
	,	
CABRINO PIER ANGELA TABACCHERIA	VIA RIZZOTTAGLIA, 11	NOVARA •
TABACCHERIA REMUS MASSIMO	VIA ROSSELLI, 6/A	NOVARA •
ALI BABA MINI MARKET	VIA SAN FRANCESCO D'ASSISI, 3/H	NOVARA
BOURNIVAL BAKERY E CAFFE'	VIA SANT'APOSTOLO 1 PERNATE	NOVARA
ALIMENTARI IL BOTTEGHINO	VIA VERBANO 97	NOVARA
TABACCHI NICHOLAS DI LOGOZZO NICHOLAS	VIA VALSESIA, 10	NOVARA
BAR GELATERIA TOPOLINO DI MAINARDI	VIA VAESESIA, 10 VIA VERBANO, 223	
STOPPA ELISA TABACCHERIA ART. REGALO	VIA VERBANO, 20	NOVARA •
ERGO SUM EDICOLA	VIA VERBANO, 99	NOVARA •
L'EDICOLA DI DAVIDE PRATICO'	VIA XX SETTEMBRE 46	NOVARA •
RISTO BAR SWEET & SALT DI LUPI E MARINO SNC	VIALE ALLEGRA, 7	NOVARA
EDICOLA ALI RAZIA	VIALE BUONARROTI, 11/A	NOVARA
L'EDICOLA DI CARFORA CARLO	VIALE DEI TIGLI, 45/B PERNATE	
BAR 365 DI QIU JUNJIE	VIALE GIULIO CESARE, 162/164	NOVARA
EDICOLA CORRADIN FABIO	VIALE GIULIO CESARE, 320	NOVARA •
PICCO TABACCHERIA	VIA GIULIO CESARE 116 VIALE GIULIO CESARE, 42/C	NOVARA •
CABRINO LUCIANA TABACCHERIA	VIALE GIULIO CESARE, 42/C	NOVARA
BAR NOVARA DI PAOLO MUSSI	VIALE KENNEDY, 53/A	NOVARA
TABACCHERIA TRUFOLO ANNA	VIALE LEONARDO DA VINCI, 2	NOVARA
ATABIANO TIZIANA BARBARA TABACCHERIA	VIALE MANZONI, 10/C	
CONTINENTAL SUPERSTORE	VIALE MANZONI, 8/D	NOVARA •
PRIVATIVA 23 DI STANGLINO STEFANO	VIALE ROMA, 20	NOVARA •
EDICOLA FUMAGALLI SNC DI SIMONA E SONIA	VIALE ROMA, 24/B	NOVARA •
TABACCHI 50	VIALE ROMA, 27/E	NOVARA
BAR BARDO	VIALE ROMA, 47/B	
AL CAFFE' DI GALUPPINI ELENA	VIALE ROMA 15/B	NOVARA
EDICOLA COLOMBO VALTER	VIALE VOLTA, 45	NOVARA •

12. PUNTI VENDITA

PUNTI VENDITA COMUNI CONURBATI

TABACCHERIA TROMBELLA ANIELLO CIRO GALLI GABRIELE TABACCHERIA EDICOLA ESSEVI DI STEFANO VESCI TABACCHERIA RAMBALDINI CRISTIAN BERNARDINI BAR PASTICCERIA BUSLACCHI MARCO TABACCHERIA
AIROLDI FAUSTO EDICOLA FERRI CATIA GIOVANNA TABACCHERIA
CAFFE' DANTE SNC DI LA SPISA & C.
AIROLDI ALBERTO EDICOLA FRATTINI ANDREA TABACCHERIA
EDICOLA AZZURRA DI DANIELA STANGALINI
TABACCHERIA PAULATO
IL GALLO DI ORSINA FABIO TABACCHERIA
TABACCHERIA EFFE DI FLAVIO UGAZIO
OCCHETTA MASSIMO CARTOLERIA/EDICOLA
CARTOLIBRERIA MAGNAGHI GIANNI
RUSCIANO ELENA CAPETTINI PAOI O TABACCHERIA
IL KALAMAIO DI TOSATTI ELENA CARTOLERIA
SOGNI DI CARTA SAS DI POPPA BARBARA E C.
TABACCHERIA N.1 BERTONE MARISA
EDICOLA CIVASCHI DI GALLI GERMANO
TABACCHERIA POZZATO PAOLO
DISTRIBUTORE IP
TABACCHERIA TAMENI MARIA TERESA

PIAZZA DANTE, 23	CAMERI	
VIA DE AMICIS, 18	CAMERI	
PIAZZA DANTÉ, 14	CAMERI	
VIA GRAMSCI, 2	CAMERI	
VIA GRAMSCI, 13	CERANO	
PIAZZA SAN GERVASIO, 9	CERANO	
VIALE DANTE ANG. VIALE CAVOUR	GALLIATE	
VIALE CAVOUR,48	GALLIATE	
VIALE DANTE, 6,4	GALLIATE	
VIA GRAMSCI, 10	GALLIATE	
VIA B.QUAGLIOTTI, 86	GALLIATE	
VIA LEONARDO DA VINCI, 14/A	GALLIATE	
VIA PIETRO CUSTODI, 56	GALLIATE	
VIA MONTENERO 38	GALLIATE	
LARGO RABELLOTTI, 24	GALLIATE	
VIA MARCONI, 19	ROMENTINO	
PIAZZA SAN GIOVANNI, 18	ROMENTINO	
PIAZZA BONOLA, 9	SOZZAGO	
CORSO ROMA, 81	TRECATE	
VIA ADUA, 1	TRECATE	
VIA VERRA, 27	TRECATE	
PIAZZA CAVOUR, 8	TRECATE	
VIA MACALLE', 4	TRECATE	
PIAZZA CAVOUR 28	TRECATE	
VIA NOVARA, 97,/H	TRECATE	
VIA NOVARA, 14	TRECATE	

RIVENDITE : biglietti cartacei e abbonamenti su tessera BIP

settimanali - mensili - 3 mesi - 9 mesi - annuali

RIVENDITE : biglietti cartacei e abbonamenti su tessera BIP

settimanali - mensili

RIVENDITE •: solo biglietti cartacei

AUTOBUS URBANI



AD ALIMENTAZIONE

COMPLETAMENTE ELETTRICA















REGISTRATI potrai:

- ACQUISTARE i biglietti
- CONSULTARE percorsi, fermate e orari dei BUS
- VALIDARE i biglietti attraverso il qrCode presente sul mezzo o inserendo il numero del BUS

SE VIAGGI CON ALTRE PERSONE PUOI ACQUISTARE E VALIDARE I BIGLIETTI ANCHE PER LORO

> PER INFORMAZIONI: segreteria@sun.novara.it

RICHIEDI LA TUA TESSERA BIP



COME RICHIEDERE LA TESSERA

- ONLINE con ritiro presso la Biglietteria di C.so Garibaldi 23 a Novara il 4° giorno lavorativo successivo alla data di richiesta
- in BIGLIETTERIA portando con te una fototessera, un documento di identità in corso di validità, il codice fiscale e, se sei uno studente con più di 21 anni, un documento attestante la tua iscrizione all'anno scolastico/accademico.



DISTRIBUTORE METANO E ALTRI CARBURANTI



APERTO AL PUBBLICO

IN VIA P.GENERALI 25 - NOVARA



13. CALENDARI E GIORNI TIPO PER L'ANNO VIGENTE

Giorni tipo ipotesi anno 2022

		L-V inv. non scol.							Totale
Calendario			38	45	19	13	45	13	361
Sospensione Servizio									
dalle ore 13.00 3 1 4								4	

II SERVIZIO E' SOSPESO DALLE ORE 13.00 SINO A FINE SERVIZIO, NEI SEGUENTI GIORNI:

S. PASQUA, 1° MAGGIO, 15 AGOSTO, SS. NATALE

14. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

Sun S.p.A. garantisce in caso di sciopero l'effettuazione di tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie:

- servizio feriale invernale: dalle ore 5.30 alle ore 8.30 e dalle ore 12.30 alle ore 15.30
- servizio feriale estivo: dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.30

(leggi 146/90 e 83/2000 – Acc. Naz. 7/2/91 – Acc. Az. 18/12/91 e 3/4/97)

SUN S.p.A.
Via Pietro Generali 25
28100 Novara
tel. 0321 482811

email info@sun.novara.it
www.sun.novara.it