

CARTA DEI SERVIZI – CARTA DELLA MOBILITA' EDIZIONE 2022

presentazione

Questa 13° edizione della Carta dei Servizi intende rinnovare l'impegno della Riviera Trasporti a migliorare la qualità dei servizi offerti e i rapporti con l'utenza.

L'intenzione è quella di trasmettere alcune informazioni fondamentali sull'attività svolta, rendendo trasparente la realtà aziendale e mettendo in risalto i principi e gli obiettivi che si prefigge di raggiungere al fine del soddisfacimento dei bisogni dei cittadini.

In un periodo in cui il trasporto pubblico risente purtroppo delle difficoltà dovute alla diminuzione delle risorse e al complicato contesto in cui viviamo, ove il mancato pagamento dei titoli di viaggio e gli atti vandalici sono purtroppo all'ordine del giorno, la Riviera Trasporti cerca, con tutte le sue forze, di rispondere alle esigenze dell'Utenza per fronteggiare le criticità e le mancanze, in modo da migliorare il servizio e venire incontro alle esigenze di coloro che utilizzano i nostri mezzi. Dall'anno 2020 è altresì stato necessario adeguare il servizio di trasporto all'emergenza epidemiologica Sars-Cov-19, in una pandemia senza precedenti, che ha cambiato anche le abitudini dell'Utenza.

Negli ultimi anni sono stati messi in servizio n. 11 autobus L.E. sulla linea costiera, 13 sulle linee dell'entroterra ed altri 6 sulle linee urbane.

Auguro quindi a tutti che queste pagine possano essere di gradevole lettura e possano servire a verificare se i servizi offerti corrispondano agli standard dichiarati.

Poiché sicuramente i traguardi da raggiungere sono ancora tanti, il desiderio che nutro è che tutti coloro che operano in questa Azienda possano collaborare al fine di rendere il servizio sempre più efficiente, in modo da sentire "proprio" il contributo prestato. Solo in questo modo, come una grande Squadra, potremo ottenere i risultati sperati.

Consiglio di Amministrazione Riviera Trasporti S.p.A.

Presidente Giovanni Barbagallo

Consigliere Sara Lercaro

Consigliere John Pasqui

Collegio Sindacale Riviera Trasporti S.p.A.

Presidente Gianfranca Mezzera

Sindaco effettivo Nicola Iorio

Sindaco effettivo Matteo Minghinelli

Sindaco supplente Carlotta Cedrati

Sindaco supplente Glauco Ferrara

Revisore contabile

Roberto Balbo

SCHEDA DI PRESENTAZIONE**RIVIERA TRASPORTI S.p.A.**

Territorio servito in Km ²	1.155
Residenti nell'area dei servizi	208.561
Estensione della rete	860 Km (230 urbani e 630 extraurb.)
Numero linee	69 (38 urb. 31 interurb.)
Numero medio corse/anno	523.000
Numero medio corse/giorno	1.400
Numero mezzi	142 di cui 11 filobus
Numero medio ore servizio/anno	247.000
Km/annui complessivi	6.000.200
Numero/anno passeggeri trasp.	4.500.000 circa
Numero dipendenti	305

La Riviera Trasporti Spa è una Società per azioni costituita il 7 gennaio 1975 che ha iniziato il servizio con la sigla S.T.P.

A seguito della fusione per incorporazione della Società STEL di Sanremo, il 20 dicembre 1983, la Società ha continuato l'attività di erogazione del trasporto pubblico locale con la denominazione Riviera Trasporti S.p.A. abbreviata nella sigla RT.

Nel dicembre 2020, a seguito dell'operazione societaria di fusione, è stata incorporata la società Riviera Trasporti Linea, che svolgeva parte del servizio in regime di sub concessione.

L'Azienda è il punto di arrivo di un lungo percorso che affonda le sue radici nella storia del trasporto pubblico di persone in provincia di Imperia.

In virtù di questa eredità i servizi si ramificano per tutta la superficie della Provincia, assicurando i collegamenti lungo la costa, nonché tra il litorale e le valli.

Per far fronte a tutte le necessità la Riviera Trasporti SpA dispone di 131 autobus e 11 filobus che percorrono, annualmente, 6.000.200 chilometri, trasportando circa 4.500.000 di passeggeri.

Il ruolo della Riviera Trasporti Spa, nell'ambito del territorio provinciale, è determinante.

I collegamenti con l'entroterra sono, spesso, l'unico tramite a disposizione della popolazione anziana per raggiungere i centri di servizio situati lungo la costa e degli studenti per raggiungere le scuole.

A livello turistico la copertura capillare del territorio e la creazione di un appropriato titolo di viaggio dedicato a chi desideri scoprire i mille segreti della Riviera dei Fiori, ha reso possibile l'identificazione dei vari centri turistici in un unico bacino di grande rilevanza.

Uno dei fiori all'occhiello dell'Azienda è stata, certamente, la linea filoviaria. In un'epoca in cui la sensibilità per il rispetto dell'ambiente tende ad acuirsi, il simpatico e vecchio filobus è destinato, però, ad essere pian piano sostituito da nuovi ed innovativi veicoli.

La Riviera Trasporti non ha tralasciato di inserirsi nel settore turistico, anche a livello di noleggio, creandosi un ruolo e una posizione adeguata alle proprie dimensioni: 13 autobus Gran Turismo, oltre ad un'autovettura 9 posti, si muovono sulle strade italiane ed europee.

La costante vocazione della Riviera Trasporti SpA è legata ad ogni aspetto del trasporto di persone, l'attenzione per un'efficiente e produttiva gestione ha suggerito di "inventare" nuovi spazi di mercato che potessero sostenere i bilanci aziendali.

A tale scopo l'Azienda svolge, con professionalità ampiamente apprezzata dall'Utenza, l'attività di revisione dei ciclomotori e dei veicoli fino a 35 quintali, riscontrando immediatamente la qualità di tale settore complementare.

Nel corso del 2010 la Riviera Trasporti ha acquisito le attività inerenti il trasporto pubblico di persone in capo alla ditta Viani ed alla ditta Brao divenendo, con l'azienda interamente partecipata RT Piemonte, concessionaria della linea Imperia - Ceva e di altre linee piemontesi minori.

Un costante impegno per il miglioramento continuo delle performance ha indotto la Riviera Trasporti, fin dal 2003, ad adottare ed applicare un sistema di gestione qualità coerente coi requisiti stabiliti dalla norma UNI EN ISO 9001.

I PRINCIPI

I principi fondamentali ai quali la Riviera Trasporti intende attenersi per l'attuazione della presente Carta dei Servizi sono:

- L'eguaglianza intesa come divieto di ogni forma di discriminazione;
- L'imparzialità per cui i regolamenti e le norme di viaggio dovranno ispirarsi ai principi di obiettività e giustizia;
- La continuità ovvero l'impegno prioritario di garantire un servizio continuo e regolare, riducendo, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi;
- La partecipazione, in quanto presupposto fondamentale per il miglioramento dei servizi, come scambio informativo tra il Cliente utente e l'Azienda erogatrice;
- L'efficacia e l'efficienza indispensabili per la tutela del diritto alla corretta erogazione del servizio;
- La libertà di scelta, garantendo, per quanto di competenza e unitamente a tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Provincia, Regione) il diritto alla mobilità a tutti i cittadini, facilitando, ove possibile, la scelta tra più soluzioni modali.

La Riviera Trasporti ha individuato alcune caratteristiche qualitative e quantitative (standard) per garantire un buon livello di qualità del servizio ai Clienti.

CONTINUITA'

La Riviera Trasporti assicura, sulle linee urbane e su quelle del litorale, l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico per almeno 20 ore al giorno nel periodo estivo e 18 nel periodo invernale, in conformità agli orari pubblicati.

Per i Comuni dell'entroterra, sensibili alla socialità dei trasporti, sono garantiti i servizi fondamentali (scuola – lavoro).

Il servizio è svolto senza interruzioni per tutti i giorni feriali e festivi dell'anno, ad eccezione dei giorni del 1° Maggio e 25 Dicembre in cui non viene svolto alcun servizio e le festività del 1° Gennaio, Pasqua, Pasquetta e Santo Stefano in cui vengono erogati servizi ridotti per i quali vengono comunicati i relativi orari.

AFFIDABILITA'

L'Azienda s'impegna a garantire per il settore automobilistico urbano ed extraurbano l'effettuazione, in condizione di traffico regolare ed in mancanza di impedimenti di forza maggiore, del 98% delle corse programmate.

L'organizzazione del servizio viene elaborata in modo da produrre il maggior numero possibile di corse nelle ore "di punta" aggiungendo, quando possibile, "corse bis" destinate ad alleggerire il carico di quelle più affollate.

In caso di sciopero del personale, in conformità alle norme vigenti (L.146/90 e successive integrazioni e modifiche), viene assicurato lo svolgimento del servizio in due fasce orarie dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 17.30 alle 20.30.

I Clienti sono informati tempestivamente tramite avvisi sui mass media locali e tramite il sito www.rivieratrasporti.it.

REGOLARITA'

La Riviera Trasporti s'impegna a rispettare gli orari pubblicati sul sito www.rivieratrasporti.it.

Gli orari, le modalità di svolgimento del servizio ed ogni informazione utile, risultano sempre facilmente accessibili sul sito istituzionale della società.

Con l'utilizzo del QR CODE, disponibile su ogni autobus ed alle principali fermate, è inoltre possibile accedere in tempo reale alle informazioni utili per gli Utenti.

In condizioni normali l'Azienda si impegna a non effettuare partenze e passaggi in anticipo ed a garantire almeno il 50% di passaggi in orario, cioè con ritardo inferiore al minuto rispetto all'orario pubblicato e, comunque, a non effettuare partenze o passaggi con oltre 5 minuti di ritardo.

RIMBORSO

Gli Utenti hanno diritto al rimborso del prezzo del titolo di viaggio quando possano dimostrare che il servizio reso sia risultato inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati (vedi quadro riassuntivo).

In tal caso il soggetto erogatore individuerà la responsabilità di chi ha provocato il disservizio.

Nessun rimborso è corrisposto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio sia dovuta a circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasto al veicolo).

Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

si verifichino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al Cliente.

VELOCITA'

La velocità dei mezzi pubblici è soggetta a notevoli variazioni nel corso della giornata, in relazione alla linea considerata ed alle alterazioni del servizio causate da fattori non ascrivibili alla responsabilità dell'Azienda.

A TITOLO DI ESEMPIO POSSONO ESSERE INDICATE

	Rete Urbana		Rete Interurbana	
	Min.	Max.	Min.	Max.
AUTOBUS	10	24	18	32
FILOBUS	10	24	18	32

PULIZIA

Il personale addetto provvede alla igienizzazione ordinaria dei mezzi con gli interventi necessari volti, comunque, a garantire un completo ed adeguato livello di pulizia del veicolo.

Per tutti i veicoli, con eccezione di quelli che raggiungono la sede aziendale soltanto ogni due giorni in quanto adibiti a servizi decentrati, il personale addetto provvede quotidianamente all'aspirazione e pulizia di tutte le parti accessibili ai Clienti ed al personale viaggiante (compresi i gradini di salita/discesa), al lavaggio del parabrezza, alla pulizia del cruscotto e del posto guida.

Il lavaggio esterno mediante passaggio nell'impianto di lavaggio automatico viene effettuato almeno una volta la settimana; il lavaggio dei finestrini internamente viene effettuato ogni quindici giorni.

Con cadenza annuale l'Azienda provvede alla pulizia straordinaria comprendente tutte le necessarie attività di aspirazione, lavaggio e pulizia di tutto il veicolo ed in particolare delle cappelliere, del sotto tetto, dei vetri, del pavimento e della bagagliaia e della disinfestazione garantendo l'uso dei necessari trattamenti chimici per interni.

COMFORT E SICUREZZA DEL TRASPORTO

Lungo la rete esistono 2.445 fermate fornite di segnalazione verticale ed orizzontale.

Il centro di Sanremo è dotato di un'ampia autostazione fornita di biglietteria ed Ufficio Informazioni.

La Riviera Trasporti dispone di oltre 127 autobus dotati di impianto di climatizzazione.

Particolare attenzione viene prestata affinché vengano rispettate le disposizioni di legge sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aziendali aperti al pubblico.

Per contenere gli atti vandalici ed i relativi danni alla selleria, la Riviera Trasporti ritiene più che mai necessaria la collaborazione di tutti gli utenti per poterne, almeno, diminuire gli effetti.

Tutti gli autobus di nuova immatricolazione sono inoltre muniti di un sistema di videosorveglianza che garantiscono un maggiore controllo ed una anche una maggiore sicurezza.

Le registrazioni, nel totale rispetto della normativa sulla privacy, potranno essere trasmesse alle Autorità Competenti nel caso in cui vengano rilevati comportamenti illeciti e comunque tali da ledere o compromettere la sicurezza dei viaggiatori e, anche, a salvaguardia del patrimonio aziendale.

Gli Addetti movimento e traffico sono muniti di telefono cellulare con auricolare per potersi collegare, in caso di necessità, con le officine aziendali e, nel caso, con le forze dell'ordine.

PERSONALE

L'Azienda garantisce il rispetto delle normative vigenti in materia di orario di lavoro e riposo.

Il personale a contatto con il pubblico è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

In particolare, nello svolgimento dei compiti assegnati, il personale deve avere cura di prestare particolare attenzione alla propria persona evitando forme di trascuratezza.

Il personale dovrà, inoltre, utilizzare un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile agli Utenti e garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero, eventualmente, insorgere. Tutti gli addetti a contatto con il pubblico sono facilmente individuabili attraverso una tessera di riconoscimento, esposta in modo visibile, riportante il numero di matricola aziendale.

La Riviera Trasporti, in virtù della legge regionale 06/11/2012 n.36, dispone di una rete di Agenti di polizia amministrativa muniti di tessera di riconoscimento a firma del Presidente della Giunta Regionale.

Agli Agenti di polizia amministrativa spetta il compito di verificare il possesso dei titoli di viaggio e, in generale, il rispetto delle norme per i passeggeri; essi sono, altresì, a disposizione dell'Utenza per raccogliere eventuali suggerimenti e reclami (indirizzando i Clienti al relativo Ufficio).

TUTELA AMBIENTALE

La Riviera Trasporti è particolarmente sensibile ai problemi ambientali: a tal fine gestisce, sopportando un maggior costo, quella che è stata la più lunga rete filoviaria d'Italia che, com'è facilmente intuibile, consente di evitare l'emissione nell'aria di gas nocivi.

Per tutti i mezzi aziendali viene garantita la manutenzione in modo che sussista il totale rispetto degli standard fissati dalla normativa vigente in materia di emissioni.

La Riviera Trasporti S.p.A. resta attenta ad ogni iniziativa volta allo sviluppo delle tecnologie alternative per limitare le emissioni dei gas di scarico. Attualmente in servizio ci sono n. 5 autobus elettrici e nei prossimi mesi, grazie all'accesso ai fondi assegnati a Riviera Trasporti nell'ambito del PNRR, sarà possibile immettere in linea altri 7 autobus elettrici.

INFORMAZIONE

Per garantire al Cliente una costante informazione, l'Azienda ha predisposto un Ufficio Marketing che provvede in merito, curando la pubblicazione degli orari invernali ed estivi che includono le norme per i passeggeri approvate dalla Provincia di Imperia, le tariffe e la rete dei servizi.

L'Ufficio provvede, altresì, a redigere comunicati per diffondere a mezzo stampa i programmi d'esercizio e le eventuali variazioni.

Per le informazioni più importanti l'Azienda provvede a stampare locandine da esporre sugli autobus.

Per facilitare l'accesso alle informazioni aziendali è stato creato il sito www.rivieratrasporti.it che ha già ricevuto oltre 2.000.000 visite e che completa in modo adeguato il programma che l'Azienda si è prefissata.

Dal 1° Ottobre 2018 le principali paline di fermata sono provviste di QR CODE, per consentire a tutti gli utenti muniti di smart phone di accedere a tutti gli orari aziendali ed alle notizie più recenti inerenti il servizio.

INTEGRAZIONE MODALE

Ad Andora è possibile trovare coincidenza con i mezzi della Società TPL Linea di Savona (Tel. 0182.21544) per e dalle località di Alassio, Albenga, Pietra Ligure (Ospedale S. Corona), Finale Ligure e Savona.

Gli autobus TPL Linea effettuano partenze ogni 30 minuti nella fascia oraria che va dalle ore 7 alle 19 circa. Mediamente ogni ora le corse TPL Linea raggiungono o provengono da Savona. Per le corse mattinali e serali e per maggiori informazioni sui servizi TPL Linea, telefonare al numero sopra indicato.

Per informazioni ed orari visita il sito: www.tpllinea.it

Dal parcheggio di S. Lazzaro alle spiagge di Porto Maurizio e nell'ambito del Comune di Diano Marina è possibile usufruire di due trenini estremamente graditi all'utenza turistica e balneare.

Le linee dell'entroterra sono collegate al principale centro urbano di riferimento dal cui capolinea è possibile raggiungere ogni altra destinazione.

RECLAMI E RISPOSTE

Eventuali violazioni ai principi presentati nella presente Carta devono essere denunciate all'Ufficio Marketing dell'Azienda utilizzando, se possibile, l'apposito modulo disponibile presso le Sedi e la biglietteria aziendale.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione affinché l'Ufficio preposto possa procedere ad una ricostruzione dei fatti.

Le risposte saranno inoltrate entro 30 giorni di calendario.

I tempi sono conteggiati facendo riferimento alla data del protocollo aziendale.

I reclami scritti devono essere indirizzati a Riviera Trasporti S.p.A. Via Nazionale n. 365, 18100 Imperia, tel. 0183/7001 – 0183/700210 oppure inoltrati all'indirizzo mail info@rivieratrasporti.it

Il personale è, comunque, disponibile a fornire informazioni in via breve.

L'Ufficio Reclami è a disposizione anche per raccogliere segnalazioni o suggerimenti dalla stessa Utenza.

ASSICURAZIONI

La Riviera Trasporti si impegna a garantire all'Utenza un trasporto sicuro compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, condizioni metereologiche, ecc.).

L'Azienda, per i casi in cui sussista responsabilità, ha stipulato adeguate polizze assicurative.

I passeggeri che, per cause imputabili all'Azienda, abbiano subito danno durante la circolazione degli automezzi, hanno facoltà di avviare la procedura di richiesta di risarcimento indirizzata all'ufficio sinistri in via Nazionale, 365 - 18100 Imperia.

In tal caso dovrà obbligatoriamente essere allegata copia del titolo di viaggio e certificato del Pronto Soccorso ove è opportuno che l'Utente si rechi subito dopo il sinistro e, quantomeno, in giornata.

BAGAGLIO

Il passeggero può trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano, purché non superi le dimensioni massime di cm. 50 x 20 x 25 ed il peso di Kg. 10, nonché passeggini pieghevoli per bambini, purché ripiegati e con rotelle non imbrattate.

Per i colli in soprannumero od eccedenti tali misure, ma comunque non superiori alle dimensioni di cm. 80 x 45 x 25 ed al peso approssimativo di kg. 20, si dovrà pagare l'importo corrispondente ad un biglietto pari a quello del possessore del bagaglio. In caso di inosservanza sarà applicata la sanzione prevista per chi viaggia sprovvisto di titolo di viaggio. I bagagli devono essere custoditi dal viaggiatore in posizione tale da non ostacolare il passaggio degli utenti, né pregiudicare la loro sicurezza.

Non sono in ogni caso ammessi al trasporto oggetti che superano le misure sopra indicate (cm. 80 x 45 x 25), gli oggetti ingombranti, sudici, taglienti o pericolosi.

E' assolutamente vietato il trasporto di armi da fuoco anche se scariche.

I passeggeri che non si attengono a tali norme sono tenuti a scendere dall'autobus.

I bagagli e colli sono trasportati sotto la custodia e a cura esclusiva del passeggero, senza nessuna responsabilità dell'Azienda, che non risponde dei deterioramenti, furti o smarrimenti che si possano verificare, nonché di eventuali danni prodotti da e/o ad altri passeggeri.

Zaini e cartelle al seguito dovranno essere condotti a mano e non tenuti posizionati sulle spalle al fine di evitare disagi o danni agli altri passeggeri.

MONITORAGGIO

La Riviera Trasporti ha attivato un sistema di monitoraggio della qualità del servizio per misurare, con adeguata cadenza, il grado di soddisfazione dell'utente/Cliente, il livello di percezione globale e l'andamento della fenomenologia collegate al reclamo.

L'ultima edizione della Customer Satisfaction è stata condotta con la chiara intenzione di diversificarla rispetto alle precedenti mirando ad un campione meno numeroso ma "assistito" in quanto i questionari, predisposti dalla Columbia Group partecipata dell'Università di Genova, sono stati completati in presenza di personale prescelto ed immediatamente ritirati.

L'indagine è stata svolta distribuendo i quesiti in modo paritario tra uomini (47,67) e donne (52,33).

Il 35,63% tra persone tra i 16 ed i 34 anni; il 33,33% tra i 35 ed i 56 anni; il 20,69% tra i 55 ed i 64 ed il 10,35% oltre i 65 anni.

E' risultato che il 38 % usa l'autobus tutti i giorni, il 27% 3- 4 giorni la settimana, il 19% 1-2 volte la settimana, il 13% quasi mai, il 2% mai (probabilmente interpellati in autostazione a Sanremo).

I motivi dell'utilizzo del mezzo pubblico sono stati:

- non guido 36,47
- restrizioni parcheggio 21,87
- scuola lavoro 21,87
- economicità 10,42
- commissioni e spese 4,16
- ambientali e sociali 3,13
- rapidità 2,08
- 100,00

I motivi per cui si potrebbe essere maggiormente invogliati ad utilizzare il mezzo pubblico sono risultati nell'ordine:

- 1) Maggiore frequenza 33,80
- 2) Migliori opzioni di percorso 20,43
- 3) sedili più confortevoli 19,01
- 4) tariffe più economiche 13,38
- 5) maggiore spazio per i bagagli 7,04

6) motori meno inquinanti	4,93
7) motori meno rumorosi	<u>1,41</u>
	100,00

Per la valutazione specifica sul servizio svolto dalla Riviera Trasporti si è tenuto conto di 11 fattori (puntualità delle corse, frequenza, rapidità del tempo di viaggio, adeguatezza del numero di fermate e del costo del biglietto, cortesia e disponibilità degli autisti, sicurezza dei veicoli, informazione su orari, reperibilità dei titoli di viaggio, pulizia dei mezzi, miglioramento ed ammodernamento dei veicoli) e di 6 indicatori (frequenza dei controlli, ritardo dai capolinea, adeguatezza dei punti vendita, localizzazione delle fermate, quantità reclami e relative risposte).

L'indagine ha evidenziato giudizi più che positivi per la cortesia degli autisti, per l'adeguatezza del numero di fermate ed anche per l'adeguatezza del costo del biglietto, mentre negativa è risultata la pulizia dei mezzi ed il miglioramento dei veicoli.

A quest'ultimo proposito l'Azienda è consapevole del disagio dell'utenza ma poco altro può fare oltre agli impegni già assunti; infatti quotidianamente, si provvede all'aspirazione e pulizia di tutte le parti accessibili ai Clienti ed al personale viaggiante (con l'eccezione dei mezzi che raggiungono la sede aziendale ogni due giorni in quanto adibiti a servizi decentrati).

Nonostante questo capillare servizio, molto frequentemente, i veicoli vengono richiamati presso i nuclei di appartenenza perché deturpati e sporcati in maniera indecente; l'intervento tempestivo non può evitare che sul tragitto del rientro gli autobus evidenzino in modo allarmante la maleducazione e l'inciviltà di chi usufruisce del mezzo pubblico senza alcun rispetto e decoro.

Nel 72,62% dei casi si è verificato il controllo dei biglietti Nel 21,25% dei casi si è verificato un ritardo sup. 5' di cui imputabili ad Azienda ed Autisti il 6,71%. Il 92,68% degli intervistati non ha riscontrato problemi per la localizzazione delle fermate. Solo il 4,9% ha avuto occasione di inoltrare reclamo; di questo il 2,45% ha dichiarato di non aver ricevuto risposta.

A differenza delle passate edizioni ed imputabile forse al fatto che l'indagine è stata svolta in modo più consistente rispetto alle precedenti edizioni anche sugli autobus dell'entroterra ove i punti vendita sono minori, il 68,67% si è lamentato sull'adeguatezza dei punti vendita sul territorio. Considerato l'indice di Customer Satisfaction base pari a 2,5 (1 pessimo, 2 scarso, 3 sufficiente, 4 buono, 5 ottimo) l'indice iniziale ottenuto dalla valutazione degli undici fattori è risultato di 3,05. Con il supporto dei 6 fattori aggiuntivi l'indice medio definitivo è risultato di 3,25. Il giudizio finale è risultato pertanto superiore all'indice base.

Il risultato ottenuto costituisce l'ICS medio di cui l'Azienda si impegna a proseguire il costante miglioramento per cui si procederà nel cammino intrapreso indirizzando ogni risorsa alla minimizzazione del differenziale tra le aspettative del Cliente e le prestazioni effettivamente erogate.

TURISTI

La Riviera Trasporti opera in una zona a forte vocazione turistica. Per questo motivo ha predisposto un particolare abbonamento valido 7 giorni, in tutte le fasce orarie, senza limiti di corse, in modo da consentire una conoscenza più approfondita di tutto il bacino turistico, fornendo altresì, ogni qualvolta se ne presenti la necessità, servizi speciali in grado di favorire la permanenza dei turisti in loco.

Particolare successo ha riscosso, nel Comune di Imperia, l'iniziativa "Al mare con Marebus", servizio navetta con un trenino stradale dotato di due vagoncini e pedane per disabili, dal parcheggio San Lazzaro alle spiagge di Borgo Marina, così come pure quella che abbraccia con servizi diversificati l'intero Golfo Dianese.

La Società dispone, inoltre, di autobus da noleggio particolarmente attrezzati e rifiniti in grado di accontentare il Cliente più esigente.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Persone over 65

La Riviera Trasporti ha dedicato alle persone che abbiano compiuto il 65° anno di età, abbonamenti settimanali, mensili o annuali a tariffa ridotta validi senza limitazione di fascia oraria.

Studenti

Gli studenti sono i maggiori fruitori del servizio pubblico offerto dalla Riviera Trasporti; ad essi la Società offre abbonamenti a tariffa agevolata.

Periodicamente la Riviera Trasporti organizza un'iniziativa in cui coinvolge il mondo della Scuola per sensibilizzare i ragazzi all'uso del mezzo pubblico e, soprattutto, al suo rispetto.

SERVIZI PER DISABILI

La Società impegna lungo le linee n. 80 autobus con pianale ribassato e/o dotati di pedana mobile per facilitare la salita agli utenti con difficoltà motorie e dispositivi interni di aggancio carrozzella.

Le persone non vedenti, ai sensi dell'art. 19 della Legge Regionale 33/2013, hanno diritto alla libera circolazione su tutti i servizi urbani ed extraurbani (per i non vedenti la libera circolazione è estesa all'eventuale cane di accompagnamento).

Al fine di poter far sì che le persone disabili possano usufruire di un servizio di trasporto a loro dedicato per raggiungere centri in cui poter svolgere attività motorie (piscina, palestre), o scuole, od effettuare gite concordate, Riviera Trasporti programma diversi servizi da effettuare con mezzi specificatamente adibiti.

Con il Comune di Ventimiglia, invece, è stata stipulata una convenzione con cui la Riviera Trasporti mette a disposizione il servizio di trasporto disabili residenti nel suddetto Comune per condurli presso l'ISAH di Imperia ogni lunedì e riportarli a Ventimiglia il sabato.

L'Azienda, al fine di ottemperare all'obbligo di formazione sulla disabilità, di cui al Regolamento 181/2011 e successivo D.Lgs. 169/2014, per le parti applicabili al servizio erogato da Riviera Trasporti, ha consegnato a tutto il personale viaggiante l'informativa "Disabili e trasporto con autobus - Istruzioni" a cui è abbinata l'applicazione per dispositivi mobili.

Riviera Trasporti garantisce condizioni di trasporto non discriminatorie e assicura la professionalità da parte del personale, capace di affrontare situazioni inattese ed imprevedibili.

Alcune limitazioni o caratteristiche personali comportano infatti la mancanza di percezione dei pericoli, oltre alla difficoltà di comunicazione, di relazione, di comportamento adeguato ed autosufficiente.

La presenza di persone con disabilità, nel caso in cui si verificano condizioni imprevedibili, quali ad esempio la rottura di un autobus durante il servizio, può comportare situazioni di pericolo più o meno gravi, a seconda delle caratteristiche della strada, dell'ubicazione dell'autobus rispetto alla carreggiata, delle condizioni metereologiche, della possibilità di trovare un ricovero per i passeggeri.

QUADRO RIASSUNTIVO DEGLI INDICATORI
DELLA QUALITÀ MISURABILI

TIPOLOGIA	MODALITA' DI CALCOLO	OBIETTIVO
Continuità del servizio	Minimo ore giornaliere di servizio (linee di costa e urbane)	18 ore
Affidabilità in condizioni normali di traffico	N° corse effettuate/n° corse programmate	98%
Regolarità del servizio in condizioni normali di traffico	N° passaggi con anticipo superiore ad 1 minuto/n° corse	//
	N° passaggi entro 1 minuto/n° corse	50%
Risposte ai reclami		30 gg di calendario
Pulizia interna		quotidiana
Pulizia esterna		settimanale
Disinfestazione interna		annuale
Pulizia straordinaria		annuale
Autobus climatizzati		90%
Autobus con pianale ribassato		50%
Autobus con pedana mobile		42%
Veicoli Euro 5 e oltre		33%
Veicoli ad energia alternativa (filobus, ecc.)	n. 11 filobus – n. 5 veicoli elettrici –	16

NORME PER I PASSEGGERI

Premesse

- 1) Gli Utenti dei servizi di trasporto pubblico di interesse locale sono tenuti a munirsi di valido e idoneo titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso ed esibirlo, su richiesta, al personale di servizio.
- 2) Il biglietto obliterato è strettamente personale e non è cedibile.
- 3) Il Passeggero sprovvisto di documento di viaggio o in possesso di titolo o tagliando irregolare è soggetto al pagamento della tariffa ordinaria nonché della sanzione amministrativa determinata ai sensi della Legge Regionale 06/11/2012 n. 36 e successive modifiche ed integrazioni (da 40 a 200 volte la tariffa minima regionale del primo scaglione chilometrico).
- 4) L'utente è tenuto a fornire all'incaricato del controllo le proprie generalità rilevabili da idoneo documento. La mancata esibizione di detto documento di identificazione è sanzionabile penalmente.

Biglietti ordinari

- 5) Prima della salita sui veicoli è opportuno che il passeggero si premunisca del biglietto presso i "Punti Vendita" autorizzati o presso le Biglietterie ed emettitrici aziendali.
- 6) Su tutte le linee i titoli di viaggio a tariffa maggiorata potranno essere acquistati direttamente usufruendo dell'emettitrice a bordo ove presente o richiesti al conducente. In tal caso il passeggero dovrà salire dalla porta anteriore per l'acquisto e l'immediata obliterazione.
- 7) L'utente deve convalidare il biglietto nelle apposite obliteratrici automatiche appena salito in vettura e, comunque prima della fermata successiva accertando la regolare stampigliatura (ora e giorno) del titolo e segnalando immediatamente al conducente l'eventuale irregolare o mancato funzionamento.

Titoli di viaggio preferenziali

- 8) Al momento dell'acquisto di qualsiasi abbonamento è obbligatorio presentare la Personal Card rilasciata nelle Sedi Aziendali di Imperia,

Sanremo e Ventimiglia; gli abbonamenti, da esibire in caso di verifica, unitamente alla Personal Card non saranno ritenuti validi e quindi sanzionabili se incompleti (cognome, nome, n° Personal Card, mese ed anno di validità) o non uniti alla Personal Card.

- 9) Agli utenti abituali sono concessi titoli di viaggio a validità settimanale, mensile o annuale per un numero illimitato di corse giornaliere e festive nell'ambito di validità del titolo di viaggio.
- 10) Agli utenti studenti ed a coloro che abbiano compiuto 65 anni sono concessi titoli di viaggio a validità settimanale, mensile ed annuale a tariffa ridotta per un numero illimitato di corse giornaliere e festive nell'ambito di validità del titolo di viaggio.
- 11) Agli utenti studenti della scuola dell'obbligo per i quali esiste apposita convenzione con il Comune di residenza sono concessi tesserini di riconoscimento uni personale con validità per tutto l'anno scolastico.
- 12) Speciali abbonamenti con validità 7 giorni e corse illimitate sono concessi a residenti e turisti senza obbligo di Personal card.

Disposizioni generali

- 13) Il passeggero adulto ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro e quindici cm., purché questo non occupi un posto a sedere. Chi accompagna più di un bambino di altezza inferiore al metro e quindici cm. deve acquistare un biglietto ogni due bambini.
- 14) Il passeggero può trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano, purché non superi le dimensioni massime di cm. 50 x 20 x 25 ed il peso di Kg. 10, nonché passeggerini pieghevoli per bambini, purché ripiegati e con rotelle non imbrattate.
Per i colli in soprannumero od eccedenti tali misure, ma comunque non superiori alle dimensioni di cm. 80 x 45 x 25 ed al peso approssimativo di kg. 20, si dovrà pagare l'importo corrispondente ad un biglietto pari a quello del possessore del bagaglio. In caso di inosservanza sarà applicata la sanzione prevista per chi viaggia sprovvisto di titolo di viaggio. I bagagli devono essere custoditi dal viaggiatore in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri, né pregiudicare la loro sicurezza.

- 15) Non sono in ogni caso ammessi al trasporto oggetti che superino le misure sopra indicate (cm. 80 x 45 x 25), gli oggetti ingombranti, sudici, nocivi, taglienti o pericolosi. Zaini e cartelle al seguito dovranno essere condotti a mano e non tenuti posizionati sulle spalle al fine di evitare fastidi o danni agli altri passeggeri.
I passeggeri che non si attengono a tali norme sono tenuti a scendere dall'autobus.
- 16) I bagagli e colli sono trasportati sotto la custodia e a cura esclusiva del passeggero, senza nessuna responsabilità dell'Azienda, che non risponde dei deterioramenti o smarrimenti che si possano verificare, nonché di eventuali danni prodotti ad altri passeggeri.
- 17) E' assolutamente vietato il trasporto di armi da fuoco anche se scariche.
- 18) Il passeggero può portare con sé previo acquisto del relativo biglietto, un cane purché non rechi molestia agli altri viaggiatori e sia munito di guinzaglio e museruola a panierino; è ammesso il trasporto gratuito se, di piccola taglia, venga tenuto in braccio nell'apposito trasportino e non disturbi nella maniera più assoluta i viaggiatori.
- 19) Hanno diritto alla libera circolazione i Cavalieri di Vittorio Veneto e i non vedenti. È ammesso a viaggiare gratuitamente il cane guida in accompagnamento di cieco, purché munito di guinzaglio e museruola.
- 20) Il passeggero è tenuto a rispettare le apposite indicazioni per la salita e la discesa dal veicolo. Durante la marcia è fatto obbligo, ai passeggeri in piedi, di sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.
- 21) Al passeggero è vietato rivolgersi al conducente se non per segnalare guasti alle obliterate o per casi d'emergenza.
- 22) Il passeggero che deturpi, imbratti, distrugga o deteriori i veicoli e i loro arredi è tenuto al risarcimento del danno (art. 185 C.P.) ed è perseguibile penalmente (artt. 635-639-419 C.P.).

- 23) E' vietato fumare all'interno delle vetture (D.P.R. 11/07/80 n. 753 art. 28).
- 24) E' vietato accedere alle vetture in stato di ebbrezza manifesta.
- 25) E' vietato azionare apparecchi radiofonici o riproduttori, cantare, suonare, schiamazzare o, comunque, disturbare.
- 26) E' vietato esercitare all'interno delle vetture attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico.
- 27) E' fatto obbligo a tutti i passeggeri di attenersi alle disposizioni dell'Azienda relative al buon andamento e alla disciplina del servizio.
- 28) Sugli autobus non è consentito l'uso di sigarette elettroniche perché considerate oggetti che per qualsiasi ragione possono essere molesti.
- 29) Gli orari delle corse possono essere variati senza preavviso. La RT non risponde di eventuali danni derivanti da ritardi, soppressione di corse, arresti in linea, o di ogni altro evento dovuto a ragioni tecniche o a causa di forza maggiore. L'Azienda non garantisce né le coincidenze né la disponibilità di posti a sedere.

Sanzioni

- 30) L'inosservanza delle norme di cui agli articoli da 1 a 10 del presente Regolamento comporta l'applicazione delle relative sanzioni previste dalla Legge Regionale 06/11/2012 n. 36 e successive modifiche e integrazioni.
- 31) I trasgressori delle disposizioni di cui ai sottoindicati articoli del presente Regolamento sono soggetti alle sanzioni amministrative previste dal D.P.R. 753/80 di seguito specificate:

artt. 19/20/21/24/26:	da euro 7,75 a euro 23,24
art. 22:	da euro 2,58 a euro 7,75
art. 25	da euro 15,49 a euro 46,48
art. 23	da euro 27,50 a euro 275

- 32) All'accertamento ed alla contestazione delle violazioni al presente Regolamento provvedono gli Agenti di Polizia Amministrativa.
- 33) Le persone che si trovino in stato di ubriachezza (art. 24), che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio possono essere allontanate dai veicoli senza aver diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare (art. 31 D.P.R. 753/80).

**Eventuali reclami devono essere rivolti alla sede della
RIVIERA TRASPORTI S.p.A.**

**Via Nazionale, 365 - 18100 IMPERIA - Tel. 0183 7001 - 0183/700210
o inoltrati via mail all'indirizzo info@rivieratrasporti.it**

Sistema tariffario della Riviera Trasporti S.p.a. in vigore dal 1 luglio 2018

Il bacino di traffico è diviso in quattro zone equipollenti:

ROSSA: Ponte S. Luigi - Madonna della Ruota e relativo entroterra

VERDE: Madonna della Ruota – Bivio Aregai e relativo entroterra

GIALLA: Bivio Aregai – Cervo Porteghetto e relativo entroterra con accorpata Valle Arroscia

BLU: Cervo – Andora e relativo entroterra

Dal 1° Luglio 2018 è entrato in vigore il nuovo sistema tariffario.

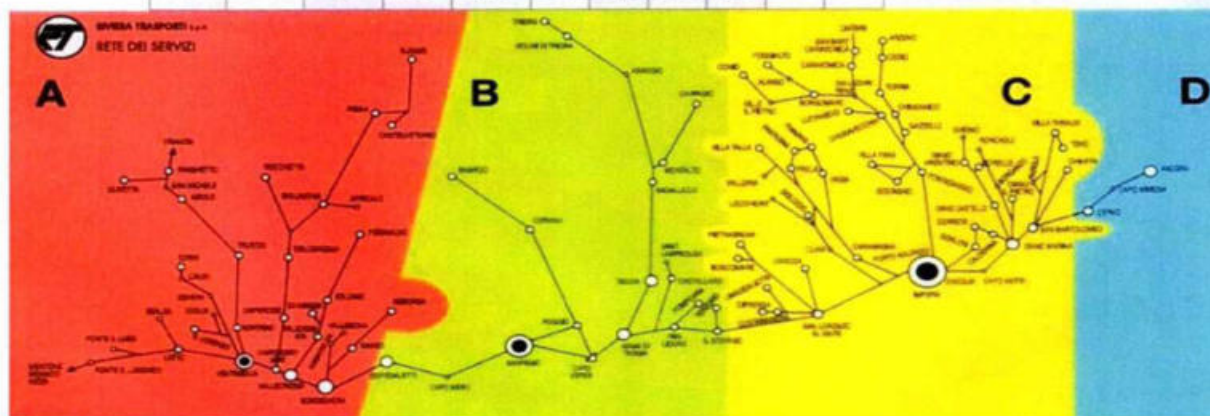
La tariffa ordinaria per le singole zone è stata confermata in € 1,50 aumentando la durata della validità da 90 minuti a 100.

Per chi dovesse utilizzare il mezzo pubblico per percorsi maggiori (ovvero utilizzare più zone) la tariffa comporta un conseguente proporzionale aumento.

Gli abbonamenti settimanali e mensili seguono lo stesso criterio, mentre l'annuale, valido per tutte le zone, è stato reso estremamente più conveniente, (€ 450,00 anziché € 500,00 per l'ordinario ed € 350,00 anziché € 450,00 per quello ridotto studenti e over 65).

E' stato altresì istituito un unico biglietto giornaliero che consentirà di viaggiare il giorno della convalida senza limiti di corse.

TARIFFE IN VIGORE DAL 1/7/2018	n° Zone	Biglietto valido 100 minuti	Biglietto a bordo	Biglietto giornaliero	Abbonamento mensile		SETTE giorni		Abbonamento annuale		<ul style="list-style-type: none"> ROSSA: Ponte S. Luigi - Madonna della Ruota e relativo entroterra VERDE: Madonna della Ruota - Bivio Aregai e relativo entroterra GIALLA: Bivio Aregai - Cervo Porteghetto e relativo entroterra con accorpata Valle Arroscia BLU: Cervo - Andora e relativo entroterra
					ORD	RID	ORD	RID	ORD	RID	
	1	1,50	2,50	4,00	48,00	42,00	18,00	15,00			
	2	a tariffa valida anche per piccoli animali custoditi	2,00	3,00	6,00	52,00	45,00	20,00	17,00	450,00	350,00
	3		3,50	4,50	8,00	56,00	50,00	24,00	21,00		
	4		4,50	5,50	10,00	62,00	53,00	27,00	24,00		



1	Al momento dell'acquisto dell'abbonamento annuale, mensile e 7 giorni ridotto è obbligatorio presentare la Personal Card rilasciata nelle Sedi Aziendali di Imperia e Sanremo.
2	In caso di verifica, per non incorrere nelle sanzioni previste dalla Legge Regionale 6/11/2012, n. 36, ove sia previsto l'obbligo della Personal Card, la stessa va esibita obbligatoriamente unitamente all'abbonamento.
3	Tutti gli abbonamenti consentono corse illimitate per tutto il periodo di validità nel limite della zona tariffaria prescelta.
4	L'abbonamento annuale è valido per dodici mesi dalla data in cui viene emesso, quello mensile ha validità dalla data di acquisto all'ultimo giorno del mese per il quale viene rilasciato, l'abbonamento 7 giorni ha validità sette giorni dalla data della prima e unica obliterazione effettuata a bordo.
5	L'abbonamento ridotto è previsto per tutti gli studenti e per tutti coloro che abbiano compiuto i 65 anni di età.
6	Tutti i tipi di abbonamento non sono ritenuti validi se incompleti.

Rivendite Titoli di Viaggio			
Nome Rivendita	Citta	Indirizzo	Giorni Chiusura
ANGOLO DI MARE DI C. LEVRATTI	ALASSIO (SV)	VIA ROMA 70	Sempre Aperta
BARSTIA	ALBENGA (SV)	Piazza del Comune 7 - Bastia d'Albenga	Domenica
CASSINA JESSICA	ALBENGA (SV)	via al Piemonte 100	Domenica
DARIO FERRARI	ALBENGA (SV)	Via Genova 121	Domenica
SIRI Fabio Rivendita 12	ALBENGA (SV)	Piazza Matteotti	Sempre Aperta
CARTA, PENNA E	ANDORA (SV)	Via Cavour 52	Domenica
DA ENZA	ANDORA (SV)	Via Aurelia 164	Domenica Pomeriggio
DI MARCO Francesco	ANDORA (SV)	Via Fontana 10	Domenica
FUORIROTTA	ANDORA (SV)	Via Aurelia 94	Gio Pomeriggio - Dom Pomeriggio
PAUSA CAFE ANDORA	ANDORA (SV)	via Cavour 59	Domenica
RISSO CLARA	ANDORA (SV)	Via Doria 24	Domenica
SCOMMETTIAMO	ANDORA (SV)	Piazza Santa Maria 19	Lunedì
TABACCHERIA della ROTONDA	ANDORA (SV)	via Aurelia 96 A	Sempre Aperta
CASTELLI FABIO	APRICALI (IM)	via Vittorio Emanuele II 4	Sempre Aperta
TABACCHERIA RICCA Alessandro	ARMA di TAGGIA (IM)	via Queirolo 110	Sempre Aperta
BORGESE DAVID	BADALUCCO (IM)	via C. Colombo 22	Domenica
U TABACHIN	BADALUCCO (IM)	Via M. Bianchi 4	Sempre Aperta
LA BOTTEGA	BAJARDO (IM)	via Roma 63	Sempre Aperta
CARLO	BORDIGHERA (IM)	Via V. Emanuele 489	Domenica Pomeriggio
CIUCCI FEDERICO MARIA	BORDIGHERA (IM)	VIA PASTEUR 201	Sempre Aperta
DE BENEDETTI	BORDIGHERA (IM)	Piazza Mazzini	Domenica Pomeriggio
DEL CORSO	BORDIGHERA (IM)	Corso Italia 106	Domenica Pomeriggio
GUGLIELMI Gabriella	BORDIGHERA (IM)	Piazza Valgoi 5	Domenica
IL TABACCAIO 2 0	BORDIGHERA (IM)	via Vittorio Emanuele 389	Sempre Aperta
MOSCA NADIA	BORDIGHERA (IM)	via Roma 3	Domenica
REGINA bar tabacchi	BORDIGHERA (IM)	via Arziglia 43	Sempre Aperta
RINALDI	BORDIGHERA (IM)	Via V. Emanuele 233	Sempre Aperta
TAGGIASCO	BORDIGHERA (IM)	Via Aurelia 100	Sempre Aperta
TOBACCO CENTER	BORDIGHERA (IM)	Via V. Emanuele 55	Sempre Aperta
U BRICHETU	BORDIGHERA (IM)	Piazza del Popolo 10	Domenica
ROVERE Franco	BORGHETTO d'ARROSCIA (IM)	Strada Mezza Costa 2	Mercoledì Pomeriggio- Sabato Pomeriggio- Domenica
POIDEBARD	BORGOMARO (IM)	Via Ameglio 10	Sabato Pomeriggio -Domenica
AGUIRRE	CAMPOROSSO (IM)	Via Braie 295	Sempre Aperta
DEMME	CAMPOROSSO (IM)	Corso V. Emanuele 3	Domenica
DEMME ERNESTO	CAMPOROSSO (IM)	CORSO VITTORIO EMANUELE N.3	Sempre Aperta
M.P.M s.a.s.	CAMPOROSSO (IM)	Via Aurelia 6	Giovedì
SCAPPATURA	CAMPOROSSO (IM)	Via Aurelia 141	Domenica Pomeriggio
COMUNE DI CASTELLARO	CASTELLARO (IM)	via Mazzini 9	Sempre Aperta
REBAUDO Tabacchi	CERIANA (IM)	Corso Italia, 82	Domenica Pomeriggio
COMUNE di CERVO	CERVO (IM)	Salita al Castello 2	Sempre Aperta
MARCARINO Luigi	CERVO (IM)	Via Aurelia 57	Domenica
RAVIOLO FABIO	CERVO (IM)	VIA AURELIA 57	Sempre Aperta
BRUNENGO Orietta	CHIUSAVECCHIA (IM)	Piazza Caduti 2	Domenica
COMUNE DI CIVEZZA	CIVEZZA (IM)	piazza Marconi 1	Sempre Aperta
PROTO MADDALENA	CIVEZZA (IM)	Piazza Carducci	Mercoledì Pomeriggio-Domenica Pomeriggio
COMUNE DI COSTARAINERA	COSTARAINERA (IM)	P.zza V. Emanuele 5	Sempre Aperta
PAGANINI Giulia	COSTARAINERA (IM)	Via Aurelia 6	Domenica
CAFFE DEL BORGO	DIANO CASTELLO (IM)	via Marconi 2	Sempre Aperta
ALIKA	DIANO MARINA (IM)	Corso Roma 46	Domenica Pomeriggio
AVALLE MAURILIO	DIANO MARINA (IM)	via XX Settembre 36	Sempre Aperta

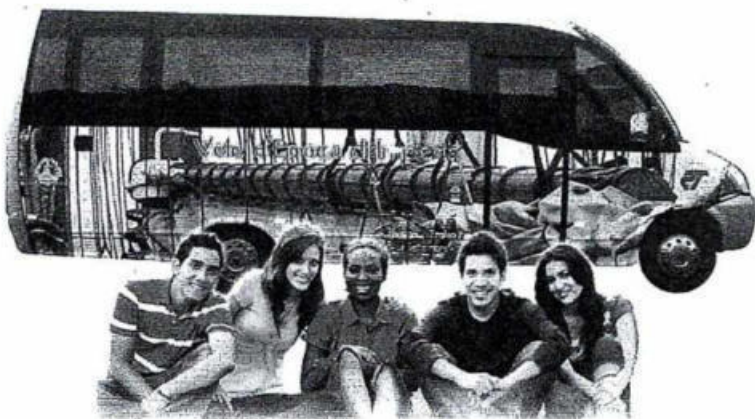
BOSELLI STEFANO	DIANO MARINA (IM)	via Diano Castello 17	Domenica
DE ANDREIS ANTONIO	DIANO MARINA (IM)	via Generale Ardoino 208	Sempre Aperta
DI PIETRO	DIANO MARINA (IM)	Viale Kennedy 20	Sempre Aperta
EDICOLA STAZIONE DI INCARDONA BARBARA	DIANO MARINA (IM)	PIAZZA MAZZINI 2	Sempre Aperta
GIORNALI E FANTASIE...	DIANO MARINA (IM)	via Cavour 37	Sempre Aperta
HOTEL LILIANA RESORT s.r.l.	DIANO MARINA (IM)	Via Calderina 29	Sempre Aperta
LIBRERIA FF.SS.	DIANO MARINA (IM)	Piazza Mazzini	Martedì Pomeriggio
MAMBRINI	DIANO MARINA (IM)	Via Cairoli 21	Sempre Aperta
MARKET	DIANO MARINA (IM)	Via Sant' Elmo 58/60	Domenica
NUMEROSO ANNA	DIANO MARINA (IM)	via Garibaldi 49	Domenica
RUBICONE Eros	DIANO MARINA (IM)	Via Genova 2/4	Domenica
S.A.D. a r.l. DIANA TOURS	DIANO MARINA (IM)	Via Gn. Ardoino 151	Domenica
SITO	DIANO MARINA (IM)	Corso Garibaldi 26	Sempre Aperta
VIVIANO Fabio	DIANO MARINA (IM)	Via Agnese 10	Domenica
UGO	DIANO SAN PIETRO (IM)	Via Roma 7	Mercoledì Pomeriggio- Domenica
CASSINI Manuela	DOLCEACQUA (IM)	Via Mons. G. Laura 4	Domenica
ROSSO FEDERICO	DOLCEACQUA (IM)	via Dante Alighieri 2	Sempre Aperta
BARLUME	DOLCEDO (IM)	Via Garibaldi 46	Domenica
ALBERTI Luca	IMPERIA (IM)	Piazza Bianchi	Domenica
ALESSIO Marco	IMPERIA (IM)	Piazza Doria 5	Domenica
AMAKA BAR	IMPERIA (IM)	via Littardi 188	Domenica
BAR BLU	IMPERIA (IM)	Via Berio 19	Sempre Aperta
BAZZO Paolo	IMPERIA (IM)	Via Don Minzoni 16	Domenica
BRUNO Lucia	IMPERIA (IM)	Via F.R. Carli 39	Sempre Aperta
BUENA SUERTE	IMPERIA (IM)	Via Littardi 24	Domenica
BUFFET di STAZIONE	IMPERIA (IM)	Piazza Caduti Lavoro 10	Sempre Aperta
CANTAGALLO DANIELE	IMPERIA (IM)	Lungomare Colombo 100	Domenica
CARLO & DANY	IMPERIA (IM)	Argine dx 129	Sempre Aperta
CENTRO	IMPERIA (IM)	Via Martiri della Libertà	Domenica
CLERICI	IMPERIA (IM)	Via C. Battisti 125 A	Mercoledì
COMUNE di IMPERIA	IMPERIA (IM)	Via Matteotti 157	Sempre Aperta
DA CARLEN	IMPERIA (IM)	Viale Matteotti 183	Domenica
D'ALEMA Diego	IMPERIA (IM)	Via San Maurizio 36	Domenica
GARATTONI Marino	IMPERIA (IM)	Via dell' Ospedale 28	Domenica
GARNERO SABRINA	IMPERIA (IM)	VIA TRENTO 75 B	Domenica
GAZZANO Ezio	IMPERIA (IM)	Via Cascione 54	Domenica
GIACOMELLI	IMPERIA (IM)	Via Nazionale 13	Domenica
GLOBOWAYS	IMPERIA (IM)	Via Alfieri 9	Sabato Pomeriggio -Domenica
GRASSIA Andrea riv. 41	IMPERIA (IM)	Via Airenti 246	Domenica
IL GRILLO PARLANTE s.n.c.	IMPERIA (IM)	Salita Borgo Peri 20	Sempre Aperta
IN LINE@ di Sogno David	IMPERIA (IM)	Via G. Airenti 5	Domenica
JORFIDA Barbara	IMPERIA (IM)	Viale Matteotti 6	Domenica
LA COCCINELLA	IMPERIA (IM)	Via XX Settembre 65	Sabato -Domenica
LA PINETA	IMPERIA (IM)	Via Littardi 68	Sempre Aperta
LATTERIA RUBAUDO sas	IMPERIA (IM)	Via Gressio 12	Giovedì
L'EDICOLA DI TATY	IMPERIA (IM)	Via F. Cascione 35	Domenica Pomeriggio
LEONE ERIKA	IMPERIA (IM)	VIA SCARINCIO 50	Sempre Aperta
LUBRANO LAVADERA WILLIAM	IMPERIA (IM)	viale Rimembranze 24	Domenica
MACELLERIA DA ZIO	IMPERIA (IM)	VIALE MATTEOTTI 177	Sempre Aperta
MARCO DELL' ISOLA	IMPERIA (IM)	Via Trento 43	Domenica
MIETTO Emanuela	IMPERIA (IM)	Via Cascione 87	Sempre Aperta
MONARI	IMPERIA (IM)	Via Cascione 158	Domenica

NAGY MARIANN	IMPERIA (IM)	Piazza Mazzini 59	Domenica
OSTERIA IMPERO	IMPERIA (IM)	Via Nazionale 311	Domenica
PATTI Francesco	IMPERIA (IM)	Piazza Duomo 10	Sabato Pomeriggio -Domenica
PENSILINA di Napoli Sandra	IMPERIA (IM)	Via Matteotti 18	Sempre Aperta
PEZZOLI ENNIO	IMPERIA (IM)	via Caramagna 136	Domenica Pomeriggio
RANOISIO G. riv. 15	IMPERIA (IM)	Piazza Ulisse Calvi 3	Domenica
RISSO Fabio	IMPERIA (IM)	Via Nizza 21	Domenica
RISTO BAR GARIBALDI	IMPERIA (IM)	PIAZZA DANTE 9	Lunedì
ROVERE Ilaria	IMPERIA (IM)	Via Giordano 18	Domenica
SAGLIETTO Patrizia riv. 16	IMPERIA (IM)	Via XXV Aprile 4/B	Domenica
SALI e TABACCHI	IMPERIA (IM)	via Belgrano 21	Sempre Aperta
SALTELLI DANIELA	IMPERIA (IM)	via Argine Destro 129	Sempre Aperta
SASSO Diego	IMPERIA (IM)	Via Bonfante 5	Domenica
SMART SOLUTION di SARKER MAHBUB	IMPERIA (IM)	VIA DELLA REPUBBLICA 14 A	Sempre Aperta
STEFANOLO SIMONE	IMPERIA (IM)	via Bonfante 44	Sempre Aperta
TABACCHI & CO	IMPERIA (IM)	Via Gianetti 11	Domenica
VENTO Annarosa riv. 18	IMPERIA (IM)	Via XXV Aprile 107	Domenica
VERCELLI Emiliano	IMPERIA (IM)	Via Scarincio 50	Domenica
ZECCHINATI GIORGIO	IMPERIA (IM)	via Foce 4	Domenica
JOB Massimiliano	ISOLABONA (IM)	Via Roma 27 Bis	Mercoledì
DEDOMENICIS ROBERTO	LAIGUEGLIA (SV)	Via Dante Alighieri 42/44	Sempre Aperta
COM. LUCINASCO	LUCINASCO (IM)	VIA ROMA 43	Sempre Aperta
PELLEGRINO Alimentari	MOLINI DI PRELA' (IM)	Via Roma 45	Mercoledì Pomeriggio- Domenica
CAPRIOLO	MOLINI DI TRIORA (IM)	Via Nuova 1	Martedì
LA CASA di REMO	OLIVETTA SAN MICHELE (IM)	Piazza Marconi 5	Sempre Aperta
PESCIN 1875	ORTOVERO (SV)	Via Roma 163	Sempre Aperta
ALESSANDRO Tabacchi	OSPEDALETTI (IM)	Corso R. Margherita 28	Domenica Pomeriggio
ANNA Tabaccheria	OSPEDALETTI (IM)	Via XX Settembre 41	Domenica
CARONIA	OSPEDALETTI (IM)	Corso R. Margherita 166	Domenica Pomeriggio
JOLLY Bar	OSPEDALETTI (IM)	Corso R. Margherita 47	Domenica
ORANGE	OSPEDALETTI (IM)	Via Roma 5	Sempre Aperta
COM. DI PIETRABRUNA	PIETRABRUNA (IM)	viale kennedy 2	Sempre Aperta
LA BOTTEGA DI GIULI	PIETRABRUNA (IM)	via Giovanni XXII	Sempre Aperta
ATS 14 UNIONE DEI COMUNI ALTA VALLE ARR.	PIEVE DI TECO (IM)	PIAZZA BRUNENGO	Sempre Aperta
CAPRILE VALENTINA	PIEVE DI TECO (IM)	Ponzoni 22	Domenica
VIZI e VIRTU'	PIEVE DI TECO (IM)	Via Ponzoni 78	Mercoledì
ORENGO DANIELE	PIGNA (IM)	Corso De Sonnaz 126	Sempre Aperta
DA ANGELA	POGLI (SV)	Via Nazionale 54	Gio Pomeriggio -Domenica
MACELLERIA ENRICO	POMPEIANA (IM)	Via Mazzini 52	Mercoledì Pomeriggio
MACELLERIE GINATTA SRL	POMPEIANA (IM)	Via Mazzini 52	Sempre Aperta
BAR DEL CENTRO	PONTEDASSIO (IM)	centro commerciale Bennet	Sempre Aperta
Ustaia da a gexa di Giraudo Fiammetta	PONTEDASSIO (IM)	Via Torino 56	Sempre Aperta
VENTIMIGLIA	PONTEDASSIO (IM)	Via Torino 67	Domenica
PAPE'	RIVA LIGURE (IM)	Corso Villaregia 47	Domenica Pomeriggio
ROCCIA MARA	RIVA LIGURE (IM)	via Martiri 39	Sabato Pomeriggio -Domenica
LA FAVOLA DI COSIMO srls	ROCCHETTA NERVINA (IM)	VIALE RIMEMBRANZE 11	Sempre Aperta
ELIA ALESSANDRO	SAN BARTOLOMEO AL MARE (IM)	VIA AURELIA 111	Sempre Aperta
ELIA Fabrizio	SAN BARTOLOMEO AL MARE (IM)	Via Aurelia 101	Domenica
GIANNA GIUSTO VIAGGI	SAN BARTOLOMEO AL MARE (IM)	Via Aurelia 137	Domenica
LANTERI Cravet Franca	SAN BARTOLOMEO AL MARE (IM)	via Roma 108	Lun Pomeriggio-Dom Pomeriggio
ELENA	SAN BIAGIO DELLA CIMA (IM)	via Provinciale 29	Domenica
MAZZA Silvia	SAN LORENZO al MARE (IM)	Via Aurelia 72	Mercoledì Pomeriggio- Domenica
ADORNO	SAN REMO (IM)	Via Martiri della Liberta' 136	Domenica

ADOTTI DANIELA	SAN REMO (IM)	via Borea 66	Domenica
AL MULINO	SAN REMO (IM)	Via Umberto 1° 11, Coldirodi	Mercoledì
AL SOLE DI CAPO NERO	SAN REMO (IM)	corso Marconi 436	Sempre Aperta
ALLARIA s.n.c.	SAN REMO (IM)	Via Grossi Bianchi 128	Mercoledì Pomeriggio- Domenica
AMATO LAURA	SAN REMO (IM)	Corso Matuzia 50	Gio Pomeriggio
AMBORNO	SAN REMO (IM)	Via Dante Alighieri 476	Domenica Pomeriggio
ANFFAS ONLUS SAN REMO	SAN REMO (IM)	via Borea 57	Sempre Aperta
ASSOCIAZIONE CENTRO ASCOLTO	SAN REMO (IM)	via Pisacane 2	Sempre Aperta
BAR NIKI	SAN REMO (IM)	corso Inglesi 222	Sempre Aperta
BAR TRIESTE	SAN REMO (IM)	via Dante 4	Sempre Aperta
BARAGALLO Tabacchi	SAN REMO (IM)	Via Dante Alighieri 232	Domenica Pomeriggio
BEA POINT sas	SAN REMO (IM)	Corso Inglesi 127/129	Sempre Aperta
BOBBY	SAN REMO (IM)	Corso Marconi 208	Sempre Aperta
BOERO LUCA	SAN REMO (IM)	Via Costa 2 - Coldirodi	Venerdì
BONSIGNORE	SAN REMO (IM)	Giardini Vittorio Veneto 54/56	Sempre Aperta
BORGO	SAN REMO (IM)	Via Martiri della Libertà 357	Domenica
BREZZO	SAN REMO (IM)	Piazza Eroi Sanremesi 17	Sempre Aperta
CAFE' SANREMO	SAN REMO (IM)	Via Martiri della Libertà 20	Domenica
CAFE' CAFE'	SAN REMO (IM)	Via P. Agosti 32	Domenica Pomeriggio
CAFFE' BORGO	SAN REMO (IM)	Via G. Galilei 238	Domenica
CALCAGNO	SAN REMO (IM)	Via G. Galilei 177	Sempre Aperta
CALCIOBAR	SAN REMO (IM)	Corso Mazzini 18	Sempre Aperta
CALLEA	SAN REMO (IM)	Corso N. Sauro 27	Mercoledì
CALVINI	SAN REMO (IM)	Strada Carrozzabile 174, Verezzo	Mercoledì Pomeriggio- Domenica
CALVO	SAN REMO (IM)	Via Palazzo 47	Domenica
CARRETTA	SAN REMO (IM)	Corso O. Raimondo s.n.c.	Domenica
CASINO'	SAN REMO (IM)	Corso Imperatrice 29	Sempre Aperta
CENTRO SOCIALE L'ANCORA	SAN REMO (IM)	corso O.Raimondo 73	Sempre Aperta
CERNUSCO	SAN REMO (IM)	Corso Imperatrice 110	Domenica
CIRCOLO Ricreativo Bussanese	SAN REMO (IM)	Piazza Chiappe 8 - Bussana	Sempre Aperta
COCCO & DRILLI	SAN REMO (IM)	VIA GALILEI 222	Domenica
COCOBAR	SAN REMO (IM)	Piazza Muccioli 77/A	Sempre Aperta
CONIO	SAN REMO (IM)	Via Padre Semeria 67	Domenica
DA PIERO & ROSANNA	SAN REMO (IM)	Via Tasciare 1	Domenica
DALL' AVA	SAN REMO (IM)	Via al Prato 1, San Romolo	Giovedì
DE GIOVANNI	SAN REMO (IM)	Corso Marconi 115	Sempre Aperta
DEL PONTE	SAN REMO (IM)	San' Antonio 5, Verezzo	Lunedì
DEZZANA	SAN REMO (IM)	Via Umberto 66, Coldirodi	Domenica Pomeriggio
EL QUIOSCO s.n.c.	SAN REMO (IM)	Via Anselmi 1	Domenica Pomeriggio
ENNEFFE	SAN REMO (IM)	Via Pascoli 51	Domenica
FEDERICO ROSSO	SAN REMO (IM)	corso Raimondo 47	Domenica
GARIBALDI Tabacchi	SAN REMO (IM)	Via Matteotti 179	Sempre Aperta
GI.GA.SER. Snc	SAN REMO (IM)	Piazzale Don Orione	Sempre Aperta
HE LONG JING	SAN REMO (IM)	CORSO INGLESII 222	Sempre Aperta
HYPER MARKET S.r.l.	SAN REMO (IM)	Corso Marconi 140	Sempre Aperta
JOBEL	SAN REMO (IM)	Strada Armea 139/A	Sempre Aperta
JOLLY Tabacchi	SAN REMO (IM)	Strada San Martino 78	Domenica Pomeriggio
LA MENDOLA	SAN REMO (IM)	Via Feraldi 10	Sempre Aperta
LA QUADRATURA del CERCHIO snc	SAN REMO (IM)	Piazza Colombo 51 c/o Autostazione RT	Domenica
LANTERI Edicola	SAN REMO (IM)	Corso Inglesi 302	Sempre Aperta
LOMBARDI DAVIDE	SAN REMO (IM)	corso Marconi 127	Domenica Pomeriggio
MARY GIO'	SAN REMO (IM)	Corso Cavallotti 202	Lun Mattina-Domenica Pomeriggio
MASSEGLIA VALERIO	SAN REMO (IM)	corso Matutia 99	Sempre Aperta

MILITELLO V ITO	SAN REMO (IM)	Corso Cavallotti 74	Sempre Aperta
OIT	SAN REMO (IM)	Via Tiro a Volo 3	Sempre Aperta
ONDA	SAN REMO (IM)	Via Grossi Bianchi 119	Sempre Aperta
ORMEA Flli s.n.c.	SAN REMO (IM)	Via Dante Alighieri 12	Domenica Pomeriggio
OTTAZZI	SAN REMO (IM)	Piazza Colombo	Domenica Pomeriggio
PAGODA	SAN REMO (IM)	Corso Marconi 144	Martedì
RIVARA	SAN REMO (IM)	Via Dante Alighieri 203	Domenica
ROMA Tabacchi	SAN REMO (IM)	Via Roma 115	Domenica
SACCO	SAN REMO (IM)	Via Duca degli Abruzzi 150	Gio Pomeriggio -Domenica
SAN MARTINO Tabacchi	SAN REMO (IM)	Corso Cavallotti 143	Domenica
SIMPATY	SAN REMO (IM)	Via Marsaglia 83	Domenica
SOFIA FRANCESCO	SAN REMO (IM)	via Oriani 10 - Bussana	Domenica
STROLLO VICTORIA	SAN REMO (IM)	corso Garibaldi 166	Domenica
TERMINI	SAN REMO (IM)	Via Gaudio 8 /A	Domenica
TORRE FLAVIO	SAN REMO (IM)	via Baracca 72	Mercoledì Pomeriggio- Domenica
TRENTINELLA LEONARDO	SAN REMO (IM)	via Galilei 226	Sempre Aperta
TUTTOBUONO	SAN REMO (IM)	Via D. Alighieri 187	Domenica
UN CAFFE DI MATTI	SAN REMO (IM)	via Quinto Mansuino 12- Mercato dei Fior	Sabato -Domenica
VALERI	SAN REMO (IM)	Via Vald' Olivi 107	Mercoledì Pomeriggio- Domenica
VENTO Lino	SAN REMO (IM)	Piazza Cesare Battisti	Domenica
VERRANDO	SAN REMO (IM)	Via Zeffiro Massa 169	Domenica
VERSACI GIOVANNI	SAN REMO (IM)	Via Palazzo 47	Sempre Aperta
VIGANO'	SAN REMO (IM)	Via Lamarmora 115	Domenica Pomeriggio
GARIBALDI Veronica	SANTO STEFANO AL MARE (IM)	Piazza Saffi 10	Domenica Pomeriggio
NAPOLI Roberta	SANTO STEFANO AL MARE (IM)	Piazza Scovazzi 10	Domenica Pomeriggio
PAVESI Sergio	SANTO STEFANO AL MARE (IM)	Via Aurelia 116	Domenica
RAPALINO ENRICA	SANTO STEFANO AL MARE (IM)	VIA GIANNI COZZI 1	Sempre Aperta
ANTONELLA Tabacchi	TAGGIA (IM)	Via Aurelia Ponente 202-204	Lunedì
ARISTON	TAGGIA (IM)	Via Stazione 1	Martedì
ASCHERO UBERTO	TAGGIA (IM)	via Soleri 9	Sempre Aperta
ASTRA	TAGGIA (IM)	Via Boselli 44	Venerdì
CAPONE FABIO	TAGGIA (IM)	via Aurelia Levante 37	Sempre Aperta
COZZITORTO	TAGGIA (IM)	Via Boselli 18	Domenica
FICHERA MANUEL	TAGGIA (IM)	Via Soleri 14	Domenica
FORNARA	TAGGIA (IM)	Via Lungomare 173	Domenica
GIARDINO CAFE'	TAGGIA (IM)	via Stazione 46	Domenica
GIROLIMETTI	TAGGIA (IM)	Via Stazione 157	Domenica Pomeriggio
GRISERI	TAGGIA (IM)	Via Stazione 133	Domenica
Imm. Michelini di Michelini Carlo& C sas	TAGGIA (IM)	via C. Colombo 164	Domenica Pomeriggio
LANFRANCHI LUCIA	TAGGIA (IM)	via S. Francesco 261	Sempre Aperta
MANZO	TAGGIA (IM)	Via Roma 11	Domenica
REVELLO	TAGGIA (IM)	Piazza IV Novembre 29	Domenica
SIMONE	TAGGIA (IM)	Via San Francesco 160	Domenica Pomeriggio
SNACK BAR 84 sas di Gangale e C.	TAGGIA (IM)	Via Stazione 205	Giovedì
SPORT di Amianto Tatiana	TAGGIA (IM)	Via Blengino 37	Domenica
TABYA CENTER SRL	TAGGIA (IM)	VIA PRIVATA ROGGERI 52	Sempre Aperta
TRIPICCHIO	TAGGIA (IM)	Via del Piano 168	Domenica Pomeriggio
IL GIARDINO	VALLEBONA (IM)	Piazza Libertà 3	Martedì
DE NEGRI	VALLECROSA (IM)	Via Romana 1/B	Sempre Aperta
DIANA	VALLECROSA (IM)	Via Aprosio 462	Domenica Pomeriggio
DU CANTUN	VALLECROSA (IM)	Via Provinciale 21	Domenica Pomeriggio
FONDAZIONE SOMASCHI COMUNITA'GILARDI	VALLECROSA (IM)	via Poggio Ponente	Sempre Aperta
IL QUADRIFOGLIO	VALLECROSA (IM)	Via Aprosio 111	Domenica Pomeriggio

PELLEGRINO Libreria	VALLECROSA (IM)	Via Arosio 260	Sempre Aperta
REY	VALLECROSA (IM)	Via Arosio 359	Sempre Aperta
SAN LORENZO SOC. COOP. SOCIALE	VALLECROSA (IM)	VIA DON BOSCO 69	Sempre Aperta
TABACCHERIA BALLESTRA	VALLECROSA (IM)	VIA COL. APROSIO 176	Sempre Aperta
AVAST	VENTIMIGLIA (IM)	Stazione FF.SS.	Sempre Aperta
BUONSIGNORE	VENTIMIGLIA (IM)	Passeggiata Trento e Trieste, 47	Domenica
CAFE' MANIA	VENTIMIGLIA (IM)	via Dante 34 A	Domenica
CIAVAROLI LAURA	VENTIMIGLIA (IM)	corso Limone Piemonte 43	Domenica
D' ALESSANDRO MIRKO	VENTIMIGLIA (IM)	Passeggiata Trento e Trieste 29/A	Sempre Aperta
DEL TEATRO	VENTIMIGLIA (IM)	Via Mameli 1/B	Mercoledì
DELLA MARINA	VENTIMIGLIA (IM)	Via C. Colombo 13 A	Sempre Aperta
EREDI DI STABLUM ANNA SDF	VENTIMIGLIA (IM)	CORSO PIEMONTE 85	Sempre Aperta
FUMIN	VENTIMIGLIA (IM)	Via Giovanni XXIII 2 d	Domenica
G.I.G.G. Srl	VENTIMIGLIA (IM)	Piazza C. Battisti 13	Sempre Aperta
GALLO	VENTIMIGLIA (IM)	Via Repubblica 5	Domenica
GUIDA GIUSEPPE	VENTIMIGLIA (IM)	via De Amicis 9 - PORRA	Sempre Aperta
IL TRAMEZZINO	VENTIMIGLIA (IM)	Corso Piemonte 9	Lun Mattina-Domenica
IL VECCHIO FRANTOIO ROSA	VENTIMIGLIA (IM)	Corso Cuneo 30, Trucco	Sempre Aperta
L'ERBA PIPA	VENTIMIGLIA (IM)	corso Genova 35	Domenica
MARTELLO FABIO	VENTIMIGLIA (IM)	Via San Rocco s.n.c. - Frazione Bevera	Sempre Aperta
MEINERI s.n.c.	VENTIMIGLIA (IM)	Corso Genova 128	Domenica
MELGRATI	VENTIMIGLIA (IM)	Via Cavour 85/D	Domenica
ORENGO	VENTIMIGLIA (IM)	Corso Nizza 114, Latte	Sempre Aperta
PERRINO & VIGNALI	VENTIMIGLIA (IM)	Corso Genova 60	Mercoledì- Domenica
PUZZER SERGIO	VENTIMIGLIA (IM)	VIA DELLA REPUBBLICA 3/C	Domenica
RACO	VENTIMIGLIA (IM)	Piazza C. Battisti	Domenica Pomeriggio
RAIMONDO Tabacchi	VENTIMIGLIA (IM)	Corso Genova 92/B	Domenica
SACHELI	VENTIMIGLIA (IM)	Via Cavour 8	Domenica
SCIOVE'	VENTIMIGLIA (IM)	Corso Genova 34/ A	Sempre Aperta
SOLERI	VENTIMIGLIA (IM)	Via Ruffini 6	Domenica Pomeriggio
TABACCHERIA del BORGO	VENTIMIGLIA (IM)	Piazza Costituente 9/D	Domenica
V.e.B. snc	VENTIMIGLIA (IM)	Via Arosio 14/C	Sempre Aperta
VIVALDI	VENTIMIGLIA (IM)	Via Dante 5	Sempre Aperta



Gentile Cliente

La rilevazione della Customer Satisfaction rappresenta per RT un'occasione importante per interagire con i propri Clienti e per conoscerne le aspettative, le valutazioni e le proposte che, attentamente analizzate, potranno consentirci di migliorare i servizi offerti, seppure in presenza delle difficoltà conseguenti alla progressiva diminuzione delle risorse destinate al trasporto pubblico locale.

Nel ringraziarLa per il tempo che vorrà gentilmente dedicare alla compilazione del questionario, Le porgo i migliori saluti, a nome del consiglio di amministrazione, della direzione e dell'intero personale dell'azienda.

Il Presidente



QUALI MEZZI UTILIZZA MAGGIORMENTE PER I SUOI SPOSTAMENTI?

QUELS SONT LES MOYENS QUE VOUS UTILISEZ LE PLUS FRÉQUEMMENT POUR VOUS DÉPLACER ?

(Indicare 5 per quello maggiormente utilizzato sino a 1 per quello meno utilizzato)
Indiquer 5 pour le moyen que vous utilisez le plus fréquemment et jusqu'à 1 pour celui que vous utilisez le moins.

autobus <i>autobus</i>	
auto <i>voiture</i>	
motociclo <i>motocyclette</i>	
bicietta <i>bicyclette</i>	
taxi <i>taxi</i>	

USUFRUISCE DELL'AUTOBUS

VOUS UTILISEZ L'AUTOBUS
 Indicare una sola casella
Indiquer une seule case

- tutti i giorni
- tous les jours
- 3-4 giorni la settimana
- 3-4 jours par semaine
- 1-2 volte la settimana
- 1-2 fois par semaine
- quasi mai
- presque jamais
- mai
- jamais

USUFRUISCE DELL'AUTOBUS

Indicare 5 per il caso più frequente sino ad 1 per il caso meno frequente segnando "MAI" quando non si sia verificato il caso.

Indiquer 5 pour le cas le plus fréquent et jusqu'à 1 pour celui le moins fréquent. Écrire "MAIS" quand le cas n'a pas été rencontré.

- per recarsi al lavoro
- pour aller au travail
- per andare a scuola
- pour aller à l'école
- per commissioni e spese
- pour faire les commissions ou les courses
- per andare all'ospedale o dal medico
- pour aller à l'hôpital ou chez le médecin
- per il tempo libero
- pour le temps libre

PUÒ FORNIRE UNA SUA VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI DALLA RIVIERA TRASPORTI?

POUVEZ-VOUS NOUS FOURNIR VOTRE ÉVALUATION SUR LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS DE RIVIERA TRANSPORTS?

Indicando nella casella: En remplissant les cases :

5 = per un giudizio ottimo; 4 = per un giudizio buono; 3 = per un giudizio sufficiente; 2 = per un giudizio scarso; 1 = per un giudizio pessimo.

5 = excellent 4 = bien 3 = suffisant 2 = insuffisant 1 = très mauvais

Puntualità delle corse : *Ponctualité des courses:*

Frequenza delle corse: *Fréquence des courses:*

Rapidità del tempo di viaggio: *Rapidité du temps de voyage:*

Adeguatezza n° fermate bus: *Équité du n° d'arrêt du bus:*

Adeguatezza del costo del biglietto: *Équité du prix du ticket:*

Cortesia e disponibilità degli autisti: *Courtoisie et disponibilité des conducteurs:*

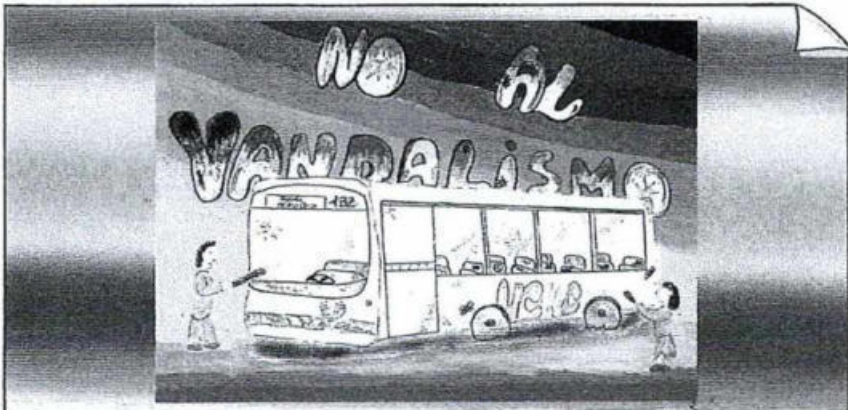
Sicurezza dei veicoli: *Sécurité des véhicules:*

Informazione su orari: *Informations sur les horaires:*

Reperibilità dei titoli di viaggio: *Facilité de repérer les pièces de voyage:*

Pulizia dei mezzi: *Nettoyage des moyens:*

Miglioramento ed ammodernamento dei veicoli: *Amélioration et modernisation des véhicules:*



- Durante il tragitto è avvenuto il controllo del biglietto da parte dei controllori: SI NO
- Pendant le trajet, le contrôle de tickets de la part des contrôleurs à été réalisé: OUI NON
- Su 10 viaggi effettuati quanti controlli dei biglietti sono avvenuti:
- Sur 10 voyages effectués, combien de contrôles de tickets ont-ils été réalisés: n.

QUANDO USA L'AUTOBUS, QUAL'E IL TITOLO DI VIAGGIO PIU UTILIZZATO?
LORSQU'ON SE SERT DE L'AUTOBUS, QUEL EST LE TITRE DE VOYAGE LE PLUS UTILISE?

Indicare una sola casella
Indiquer une seule case

- Biglietto valido 100
Ticket valable 100
 - Travel settimanale ordinario
Abonnement hebdomadaire ordinaire
 - Travel settimanale ridotto per studenti
Abonnement hebdomadaire tarif réduit pour étudiants
 - Travel settimanale ridotto per chi ha compiuto 65 anni
Abonnement hebdomadaire tarif réduit pour les plus de 65 ans
 - Abbonamento mensile ordinario
Abonnement mensuel ordinaire
 - Abbonamento mensile ridotto per studenti
Abonnement mensuel tarif réduit pour étudiants
 - Abbonamento mensile ridotto per chi ha compiuto più di 65 anni
Abonnement mensuel tarif réduit pour les plus de 65 ans
 - Abbonamento annuale ordinario
Abonnement mensuel ordinaire
 - Abbonamento annuale ridotto per studenti
Abonnement annuel tarif réduit pour étudiants
 - Abbonamento annuale ridotto per chi ha compiuto più di 65 anni
Abonnement annuel tarif réduit pour les plus de 65 ans
-
- condivide la scelta di diversificare e personalizzare l'offerta? SI NO
 - partagez-vous le choix de diversifier et de personnaliser l'offre? OUI NON
 - conosce tutti questi strumenti? SI NO
 - connaissez-vous ces nouveaux instruments? OUI NON
 - ritiene possano essere di Suo interesse? SI NO
 - pourraient-ils vous intéresser? OUI NON
 - ritiene l'offerta di titoli di viaggio adeguata? SI NO
 - trouvez-vous que l'offre des titres de voyage OUI NON

- Ha mai riscontrato ritardi in partenza dai Capolinea di Ventimiglia "Piazza Costituente", Sanremo "Piazza Colombo", Imperia "Piazza Dante", Andora "Porto"?
- AVEZ-VOUS JAMAIS RELEVÉ DES RETARDS AU DÉPART DES TERMINUS DE VINTIMILLE "PLACE CONSTITUENTE", SANREMO "PLACE COLOMBO", IMPERIA "PLACE DANTE", ANDORA "PORTO"?

- no sì fino a 5' sì oltre 5'
- non oui jusqu'à 5 minutes oui plus de 5 minutes

Nel caso in cui abbia riscontrato ritardi in partenza dai Capolinea oltre 5' ritiene che ciò debba essere ascrivibile:
Dans le cas où vous avez rencontré des retards de plus de 5 minutes dès les départs? D'après vous, ces retards doivent être attribués:

- Indicare su una media di 10 volte quanti
Indiquer sur 10 voyages combien
- a responsabilità dell'autista
à la responsabilité du chauffeur
 - a responsabilità dell'azienda
à la responsabilité de l'Entreprise
 - a causa del traffico
à la circulation
 - a causa di scioperi
à cause de grèves
 - a causa di manifestazioni di carattere sportivo e/o turistico
à cause de manifestations à caractère sportif et/ou touristique

- Ritiene adeguato il n° di punti vendita dei titoli di viaggio sul territorio provinciale?
Trouvez-vous que le nombre de points de vente des titres de voyage sur le territoire provincial soit adéquat?
- sì no oui non
- La localizzazione delle fermate le ha mai creato problemi? Se sì quali
La localisation des arrêts vous a-t-elle créé un problème quelconque? Si oui lequel?
- sì no oui non
- Ha mai inviato reclami all'Azienda?
N'avez-vous jamais envoyé de réclamations à l'Entreprise provinciale?
- sì no oui non
- Nel caso in cui abbia inviato reclamo ha ricevuto dall'Azienda risposta?
Dans le cas où vous avez envoyé une réclamation, vous avez reçu une réponse de l'Entreprise?
- sì no oui non