

REGISTRATO A MORBEGNO IL 15/05/2013  
n. N. 1750 SERIE 1.T  
Tassa pagata € 168,00  
Campodolcino, 15/05/2013



Segretario Comunale  
Mauro Sopranzetti

**Repertorio n. 843 del 8.05.2013**

**CONTRATTO PER L'ESERCIZIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO DELLA FUNICOLARE CAMPODOLCINO - MOTTA -**  
Periodo 2013/2020

**REPUBBLICA ITALIANA**

L'anno duemilatredici, il giorno otto del mese di maggio

8 maggio 2013

In Campodolcino, via Don Romeo Ballerini n. 8, nella Residenza Municipale.

Avanti a me, dott. Mauro Sopranzetti, Segretario Comunale del Comune di Campodolcino, sono comparsi i signori:

1) Roberto De Stefani, nato a San Giacomo Filippo (SO) il 31.08.1956, domiciliato per la carica nella sede del municipio di Campodolcino, che dichiara di intervenire in questo atto esclusivamente in nome, per conto e nell'interesse del Comune di Campodolcino, con sede in Campodolcino (SO), via Don Romeo Ballerini n. 8, codice fiscale e partita I.V.A. 00115270142, che rappresenta nella sua qualità di responsabile dell'area tecnica, di seguito nel presente atto denominato semplicemente «ente affidante»;

2) Agostino Trussoni, nato a Campodolcino (SO) il 30.10.1941, domiciliato per la carica nella sede della società "Skiarea Valchiavenna s.p.a.", in qualità di Presidente della società "Skiarea Valchiavenna s.p.a." con sede in Madesimo (SO), via per Motta n. 6, capitale sociale sottoscritto euro 11.158.288,44, capitale sociale versato euro 10.414.938,44, codice fiscale, partita I.V.A. ed iscrizione presso il Registro delle Imprese della Camera di

*Roberto De Stefani*

*Agostino Trussoni*

*Mauro Sopranzetti*

Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Sondrio n. 00600580146, che agisce quale impresa esercente affidataria, di seguito nel presente atto denominato semplicemente «gestore».

Detti comparenti, della cui identità personale io Segretario Comunale sono certo, mi chiedono di rogare il presente atto.

Premesso:

- che il contesto normativo di riferimento per la riforma del trasporto pubblico locale, in attuazione dei principi contenuti nella vigente normativa comunitaria in materia, è rappresentato dal D.Lgs. n. 422/97 e s.m.i., nonché dalla L.R. n. 6/2012 *“Disciplina del settore dei trasporti”*;

- che l'art. 6 della sopraccitata L.R. n. 6/2012 prevede che le competenze concessorie relative agli impianti a fune spettano al Comune;

- che in data 03.04.2001 è stato stipulato l'Accordo di programma tra la Regione Lombardia, la Provincia di Sondrio e il Comune di Campodolcino per il conferimento a quest'ultimo delle funzioni tecnico – amministrative e di vigilanza concernenti la funicolare Campodolcino – Motta;

- che il Comune di Campodolcino ha rilasciato alla società “Spluga Domani s.p.a.” (ora “Skiarea Valchiavenna s.p.a.”), con deliberazione del Consiglio Comunale n. 63 del 19.09.1999, la concessione del servizio di pubblico trasporto a mezzo della funicolare Campodolcino – Motta;

- che la suddetta concessione risultava già attribuita, per la durata di 60 anni, dalla Giunta Regionale a “Spluga Domani s.p.a.”, con deliberazione della Giunta Regionale n° VI/27710 del 04.07.1997 e

con la relativa convenzione sottoscritta in data 06.12.1997 e registrata a Milano al n. 022002 – serie 3A in data 23.12.1997, con la motivazione che “Spluga Domani s.p.a.” risultava essere concessionario vincolato perché le Amministrazioni Pubbliche “*non intendono né sarebbero in grado di acquisire la proprietà dell’impianto*”;

- che in data 11.11.2008 è stato sottoscritto il *Patto per il trasporto pubblico locale in Lombardia*, accordo tra Regione Lombardia, Province, Comuni Capoluogo, ANCI Lombardia, Associazioni e imprese di trasporto pubblico locale, imprese ferroviarie, gestori dell’infrastruttura ferroviaria, sindacati confederali e del settore dei trasporti, associazioni di utenti, consumatori e pendolari;

- che la Sezione 1 del patto sopracitato “*Risorse per il TPL e impegni delle parti*” stabilisce che, a fronte di puntuali rinunce da parte delle aziende esercenti il trasporto pubblico locale sui contenziosi in essere con la Regione e con gli enti locali, la Regione, anche tramite gli enti locali, avrebbe riservato loro delle risorse straordinarie da liquidarsi una tantum;

- che con determinazione del Responsabile dell’Area Tecnica n. 304 del 31.12.2012 è stato approvato lo schema di contratto per l’esercizio del servizio di trasporto pubblico della funicolare Campodolcino – Motta per il periodo 2013/2020;

- che il presente atto pubblico è rogato in forma pubblica amministrativa cartacea ai sensi dell’art. 16 R.D. 18 novembre 1923, n. 2440, in conformità al parere della Corte dei Conti, Sezione Regionale di Controllo per la Lombardia, n. 97 del 18/03/2013, la quale ha chiarito che “*la stipulazione in forma pubblica*

Flora reo  
Saffroncelli  
Della - pub  
et quibus tenore

*amministrativa deve avvenire in modalità elettronica solo se essa è prevista quale metodologia esclusiva da specifiche norme di legge o di regolamento applicabili alla stazione appaltante, essendo ancora validamente stipulabile il contratto in forma pubblica amministrativa su supporto cartaceo”.*

### **TUTTO CIO' PREMESSO**

Le parti convengono e stipulano quanto segue.

#### **Articolo 1 – Premesse**

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di servizio di seguito denominato per brevità “contratto”.

#### **Articolo 2 – Oggetto del Contratto**

1. Il contratto disciplina i rapporti tra l'Ente affidante ed il Gestore in merito all'esercizio del servizio di trasporto pubblico della funicolare Campodolcino – Motta, indicato nel programma di esercizio annuale allegato (allegato n. 1).

2. Il Contratto disciplina, altresì, gli impegni delle parti in ordine al rispetto degli standard qualitativi, all'integrazione tariffaria ed ai rapporti con l'utenza.

3. E' attribuita al Gestore la titolarità del corrispettivo definito e dei ricavi tariffari, derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, oltre che dei ricavi e dei vantaggi economici derivanti dalle iniziative commerciali. L'importo del corrispettivo è comprensivo dei minori introiti conseguenti ai titoli di gratuità e alle agevolazioni tariffarie.

#### **Articolo 3 – Durata del Contratto**

1. Il Contratto ha validità di anni 8 (otto), a decorrere dal 01.01.2013 (primo gennaio duemilatredici) e fino al 31.12.2020 (trentuno dicembre duemilaventi), in conformità a quanto stabilito

dalle disposizioni vigenti.

#### **Articolo 4 – Obblighi dell'Ente affidante**

1. Quale controprestazione per l'erogazione dei servizi e l'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto, sarà corrisposto al Gestore l'importo stanziato annualmente dalla Regione Lombardia.

2. Oltre all'importo di cui al precedente comma 1, l'Ente affidante riconoscerà al Gestore le risorse trasferitegli dalla Regione Lombardia in attuazione di quanto previsto dalla Sezione 1 del *Patto per il trasporto pubblico locale in Lombardia*.

2. L'Ente affidante provvederà al pagamento dei corrispettivi di cui ai precedenti commi 1 e 2 entro 30 (trenta) giorni dal trasferimento delle relative risorse, ed a seguito della presentazione di regolare fattura da parte del gestore ed acquisizione della attestazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi contributivi.

3. Resta a carico dell'Ente affidante la quota relativa all'I.V.A. dovuta nelle misure di legge sul corrispettivo di cui ai precedenti commi 1 e 2.

#### **Articolo 5 – Obblighi del Gestore**

1. Il Gestore si obbliga ad esercire i servizi secondo il programma di esercizio annuale allegato (allegato n. 1).

2. Il Gestore si impegna a coordinare il proprio programma d'esercizio con le aziende aggiudicatarie delle reti di trasporto pubblico locale con termini tali da garantire la realizzazione dell'interconnessione tra i servizi.

3. Il Gestore è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi, svolte direttamente o avvalendosi di soggetti

Manrico Saffronetti  
Dedeli  
Fulvio Tassi

terzi in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, ed in particolare:

- a) della manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture, degli impianti propri, in dotazione o in uso esclusivo, nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- b) della manutenzione ordinaria e straordinaria, che deve garantire caratteristiche di sicurezza, pulizia, efficacia ed efficienza operativa sia con riguardo alle parti elettromeccaniche che delle parti strutturali;
- c) dell'adozione, nell'espletamento del servizio, dei procedimenti e delle cautele necessari per garantire la sicurezza dei viaggiatori e l'incolumità del personale addetto all'espletamento del servizio;
- d) dell'obbligo di provvedere all'informazione capillare e preventiva, mediante comunicazione scritta, delle variazioni relative al programma d'esercizio e all'aggiornamento delle informazioni relative su paline, orari e bacheche.

4. Ai sensi dell'articolo 1, comma 5 del Regolamento Comunitario n. 1893/91, il Gestore si obbliga a tenere una contabilità separata relativa al complesso dei servizi di trasporto pubblico locale, volta a consentire la rilevazione analitica dei costi e dei ricavi relativi.

5. Il Gestore si impegna ad inviare all'Ente affidante, allegata ad ogni fattura emessa per la corresponsione del corrispettivo di cui all'art. 4, l'attestazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi contributivi.

6. Il Gestore è obbligato, prima dell'inizio del servizio, a stipulare tutte le polizze assicurative previste dalla normativa vigente ed a

trasmetterle in copia conforme all'Ente affidante, onde consentire allo stesso di verificare la copertura assicurativa di tutti i mezzi utilizzati per i servizi di trasporto pubblico locale.

#### **Articolo 6 – Vigilanza**

1. Secondo quanto previsto dall'art. 6 della L.R. n. 6/2012, l'Ente affidante provvede all'espletamento delle funzioni amministrative e di vigilanza relative all'esercizio del servizio di cui al presente contratto, compresi gli aspetti della qualità, della verifica dei documenti attestanti la sicurezza e l'integrità delle strutture rilasciati dai competenti enti di controllo, dei rapporti con l'utenza, come determinati dalla "Carta dei servizi del settore trasporti (Carta della Mobilità)", predisposta da "Skiarea Valchiavenna s.p.a." per la funicolare Campodolcino – Motta (allegato n. 2).

2. Il Gestore è tenuto a consentire e ad agevolare il concreto espletamento dell'attività di vigilanza dell'Ente affidante fornendo la necessaria collaborazione.

#### **Articolo 7 – Flessibilità del programma di esercizio**

1. Il Gestore, anche su richiesta dell'Ente affidante e comunque su approvazione del medesimo, può apportare modifiche al programma di esercizio, informando tempestivamente ed in modo appropriato l'utenza, al fine di consentire una tempestiva razionalizzazione del servizio e una migliore corrispondenza dello stesso alle esigenze dell'utenza. Il programma di esercizio allegato al presente contratto è soggetto a modifica su richiesta dell'Ente affidante per comprovate esigenze di pubblica utilità.

#### **Articolo 8 – Interruzione dei servizi**

1. L'esecuzione dei servizi non può essere né interrotta né sospesa

Manrico Sprengel  
Dolci  
F. Turner

dal Gestore.

2. In caso mancata esecuzione del prestazione d'opera da parte del Gestore, l'Ente affidante, fermo restando la risoluzione di diritto del presente contratto, attua le procedure necessarie per garantire, in ogni caso, l'erogazione del servizio, con rivalsa sul Gestore per le spese sostenute.

### **Articolo 9 – Obblighi inerenti il personale**

1. Il Gestore s'impegna ad assumere personale dipendente in numero e qualifica adeguata, come previsto dal Regolamento d'esercizio della funicolare e dalle norme generali di sicurezza.

2. Il personale dipendente sarà inquadrato, assicurato e retribuito in conformità alle previsioni del Contratto Collettivo nazionale di lavoro per gli addetti agli impianti di trasporto a fune.

### **Articolo 10 – Impianto e mezzi**

1. Il servizio di trasporto pubblico Campodolcino – Motta avviene tramite funicolare con le seguenti caratteristiche:

- a) tipo "va e viene" con due convogli, composti da due vetture ciascuno;
- b) stazione motrice in Campodolcino, frazione Motta – quota 1.721 metri s.l.m.;
- c) stazione di valle in Campodolcino, Via Luciano Leonardi – quota 1.082 metri s.l.m.;
- d) lunghezza orizzontale della linea 1.406,50 metri;
- e) pendenza media 51% – scartamento del binario 1200 mm;
- f) portata di ogni convoglio n. 168 + 1 persone;
- g) velocità di esercizio 10 m/s;
- h) trasporto massimo per senso di marcia n. 2.550 persone/ora.

### **Articolo 11 – Aspetti tariffari**

1. Il Gestore adotta i titoli di viaggio e le relative tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto, come specificato nell'allegato n. 3.

2. Le parti si impegnano ad adeguare le tariffe ed il sistema tariffario nel suo complesso in coerenza con gli atti emanati dalla Regione e dall'Ente affidante nel periodo di vigenza contrattuale.

3. Al fine di promuovere e facilitare un'efficace politica commerciale il Gestore, previo assenso dell'Ente affidante, può introdurre titoli e tariffe differenziate rispetto a quelle previste dal presente contratto.

### **Articolo 12 – Spese**

1. Tutte le spese del presente contratto, inerenti e conseguenti (imposte, tasse, diritti di segreteria ecc.) sono a totale carico del Gestore.

### **Articolo 13 – Richiamo alle norme legislative regolamentari**

1. Per quanto non contenuto nel presente contratto si fa riferimento alla legislazione statale e regionale vigente in materia, in particolare alla L. n. 422/1997 e s.m.i. ed alla L.R. n. 6/2012.

Ai fini fiscali si dichiara che il corrispettivo del servizio di cui al presente contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto, per cui si richiede la registrazione in misura fissa ai sensi dell'articolo 40 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131.

Ai fini del pagamento dell'imposta di bollo le parti richiedono a me segretario l'invio dell'atto mediante modello unico informatico, con applicazione della relativa tariffa ai sensi del D.P.R. 642 del 26.10.1972.

Ai fini del pagamento dei diritti di segreteria, il valore del presente

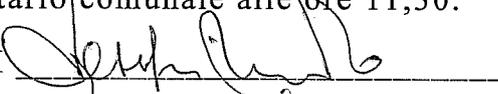
contratto è pari all'importo del contributo regionale riconosciuto per l'anno duemilaundici.

Le parti mi dispensano concordemente dalla lettura degli allegati, dichiarando di averne esatta conoscenza.

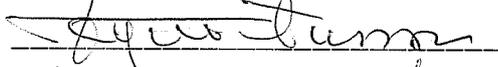
Richiesto io Segretario Comunale ho ricevuto il presente atto, scritto in parte da persona di mia fiducia ed in parte da me, e ne ho dato lettura alle parti, le quali lo dichiarano conforme alla loro volontà.

L'atto consta di nove pagine e fin qui della decima ed è sottoscritto dalle parti e da me segretario comunale alle ore 11,30.

ROBERTO DE STEFANI



AGOSTINO TRUSSONI



MAURO SOPRANZETTI





**Ski Area Valchiavenna S.p.A.**  
Via per Motta, snc  
23024 MADESIMO (SO)

**Allegato n° 1**  
(Contratto trasp. Pubbl. fun. Campodolcino - Motta)

**Servizio di trasporto pubblico funicolare Motta-Campodolcino "Sky-Express"**  
**PROGRAMMA D'ESERCIZIO - anno 2013**

**1. ORARIO INVERNALE da dicembre ad aprile**

|                      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                      | 1    | 2    | 3    | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | 11    | 12    | 13    | 14    | 15    | 16    | 17    | 18    | 19    | 20    | 21    |
| Feriale              | 7.50 | 8.45 | 9.00 | 09.30 | 10.00 | 10.30 | 11.00 | 11.30 | 12.00 | 13.00 | 13.30 | 14.00 | 14.30 | 15.00 | 15.30 | 15.30 | 16.00 | 16.30 | 17.00 | 17.30 |       |
| Prefestivo e festivo | 7.50 | 8.15 | 8.30 | 09.00 | 09.30 | 10.00 | 10.30 | 11.00 | 11.30 | 12.00 | 12.30 | 13.00 | 13.30 | 14.00 | 14.30 | 15.00 | 15.30 | 16.00 | 16.30 | 17.00 | 17.30 |

- > CORSE FERIALE n 20 x 76 gg = n. 1.520
- > CORSE FESTE E PREVISTE n 21 x 53 gg = n. 1.113
- > CORSE STRAORDINARIE = n. 1.720

TOTALE CORSE STAGIONE INVERNALE = n. 4.353

**2. ORARIO ESTIVO luglio - agosto**

|                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                    | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |
| Feriale            | 08.30 | 09.00 | 10.00 | 11.00 | 12.00 | 14.00 | 15.00 | 16.00 | 17.00 | 17.50 |
| Prefestivo/festivo | 08.30 | 09.00 | 10.00 | 11.00 | 12.00 | 14.00 | 15.00 | 16.00 | 17.00 | 17.50 |

- > CORSE FERIALE n 10 x 24 gg = n. 240
- > CORSE FESTE E PREVISTE n 10 x 17 gg = n. 170
- > CORSE STRAORDINARIE = n. 200

TOTALE CORSE STAGIONE ESTIVA = n. 610

*Handwritten signature and date: M. Sep*

**3. SINTESI**

|                               |   |               |
|-------------------------------|---|---------------|
| TOTALE CORSE ANNUALI: n 4.963 | TOTALE Km. ANNUI: = 4.963 x 2 x Km. 1,406 = | Km. 13.955,96 |
|-------------------------------|---|---------------|

N.B.: Tutte le corse sono doppie essendoci un convoglio in salita ed uno in discesa

Val

Se

F

“

C

Al

“

d

(

ste

ag



**Ski Area Valchiavenna S.p.A.**

Sede legale:

Via per Motta, 6  
23024 MADESIMO (SO)

**Servizio pubblico di trasporto**

**Funicolare**

**“CAMPODOLCINO - MOTTA”**

**Comune di Campodolcino (SO)**

**ADOZIONE**

**“Carta dei servizi pubblici**

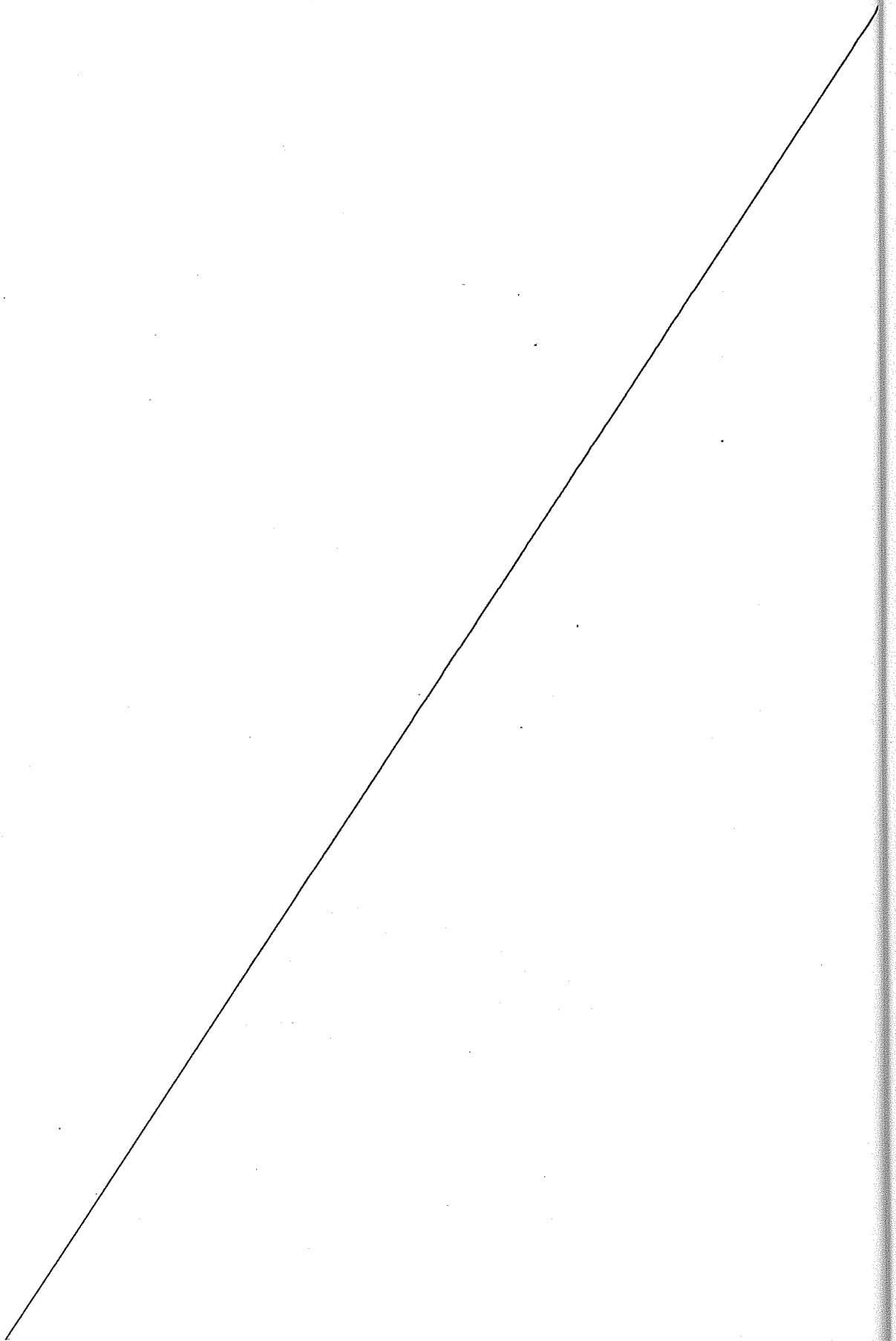
**del settore trasporti”**

**(Carta della Mobilità)**

stesura: ..... novembre 2000

aggiornamento: ..... dicembre 2012

11Set Ok



## **1. PREMESSA**

Il presente documento viene redatto dalla società per azioni Ski Area Valchiavenna in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, in attuazione dell'art. 2, comma 1, del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 272, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell' 11 luglio 1995, n. 160.

In particolare, con la redazione di questo documento, la Ski Area Valchiavenna S.p.A., che esercisce il servizio di pubblico trasporto della funicolare "Campodolcino – Motta", ha individuato:

- ✓ i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- ✓ adotta e pubblica i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- ✓ adotta, ogni anno, piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

L'articolazione di tale documento avviene in ottemperanza dello schema generale di riferimento pubblicato col Decreto in oggetto.

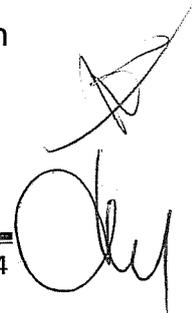
Lo scopo è duplice:

- ✓ migliorare la qualità dei servizi;
- ✓ migliorare il rapporto tra gli utenti e la società fornitrice del servizio.

### **1.1. Descrizione generale dell'impianto**

La funicolare in oggetto è ubicata interamente in Comune di Campodolcino (Sondrio), e collega il centro del paese alla quota di 1.000 m. slm alla frazione denominata Motta alla quota di circa 1.700 m. slm.

Il tracciato copre una lunghezza di 1.400 m si svolge interamente in galleria.

11 Set  


L'impianto si compone di due stazioni d'estremità, la stazione motrice è ubicata a monte, quella di rinvio e tensione a valle.

Per il trasporto dei passeggeri, si utilizzano due convogli, ciascuno composto da due vetture, per una capacità complessiva per convoglio di 168 persone, la velocità massima d'esercizio è di 10 m/s.

Le stazioni sono dotate di vari servizi per il pubblico, in particolare, si ha:

- ✓ alla stazione di valle:
  - all'esterno un ampio parcheggio per autovetture ed autobus;
  - la biglietteria;
  - i servizi igienici, compresi quelli per portatori di handicap;
  - un bar;
  - un'ampia sala d'attesa;
  - il piano di imbarco e sbarco
  
- ✓ alla stazione di monte:
  - la biglietteria;
  - la sala d'attesa;
  - il piano di imbarco e sbarco
  - i servizi igienici compreso quello per portatori di handicap;
  - sempre nel complesso fabbricato della stazione di monte è inserito pure un bar ristorante, non gestito però dalla Skiarea Valchiavenna S.p.A.

## **2. ASPETTI GENERALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'**

### **2.1. I Principi della carta del settore trasporti**

Il servizio pubblico di trasporto tramite la funicolare "Campodolcino-Motta" è erogato nel rispetto dei principi fondamentali della direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicata sulla gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994.

#### *2.1.1. Eguaglianza ed imparzialità*

La società "Ski Area Valchiavenna" S.p.A. garantisce:

- L'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- L'accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide; Tale principio è garantito dalla possibilità di accesso alle vetture e di sbarco dalle stesse mediante corridoio senza interposizione di scalini o altri ostacoli; all'interno delle vetture vi è la possibilità di collegare il blocco della sedia a rotelle ad idonea chiusura; inoltre è disponibile una barella per il trasporto di persone infortunate.
- Pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Sia fra le diverse aree geografiche d'utenza, sia fra le diverse categorie o fasce d'utenti.

17/05/21  
*[Handwritten signature]*

### 2.1.2. *continuità*

La stessa Società esercente garantisce:

- Servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore);
- Servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzione programmate);
- Definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione – preventiva e tempestiva – dei programmi di servizi minimi da garantire).

### 2.1.3. *Partecipazione*

La società “Ski Area Valchiavenna” S.p.A. garantisce:

- La partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

### 2.1.4. *efficienza ed efficacia*

La società “Ski Area Valchiavenna” S.p.A. adotta:

- Le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell’ottica di un continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia, nell’ambito delle proprie competenze.

### 2.1.5. *libertà di scelta*

La società “Ski Area Valchiavenna” S.p.A. garantisce:

- Il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

## **2.2. Fattori ed indicatori di qualità del servizio e standard**

I **fattori di qualità** rappresentano tutti quegli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Essi sono appurati tramite sondaggio tra i clienti.

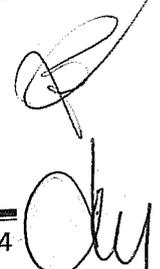
Sono stati individuati i seguenti aspetti di percezione, tutti a livello complessivo, ed in particolare per:

- il livello sicurezza viaggio
- il livello di sicurezza personale e patrimoniale dell'utente
- la regolarità del servizio
- il livello di pulizia delle varie strutture
- il livello di confortevolezza del viaggio
- la qualità dei servizi offerti
- l'eshaustività delle informazioni fornite
- il livello degli aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento) del personale in servizio
- il servizio avuto allo sportello della biglietteria
- l'integrazione con altri servizi modali collegati (parcheggi, servizi di collegamento diversi – coincidenze con servizi autobus ecc.).

Gli **indicatori di qualità** sono invece variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun **fattore di qualità**, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione d'**indicatori di qualità** costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento del livello di qualità del servizio, intesa come capacità, di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore di prefissare in corrispondenza di ciascun **indicatore di qualità**, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Il Sof  


**Lo standard:**

- è formulato sulla base d'indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere **specifico** o **generale**;
- è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa, individuato da una soglia limite e può essere verificato dall'utenza (Ad esempio: tempo d'attesa tra una corsa e la successiva);
- è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni (ad esempio: percentuali di corse in orario);
- è formulato in maniera qualitativa, senza fare riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale)

Lo **standard** ha essenzialmente due valenze:

- Costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal soggetto erogatore;
- Costituisce un elemento d'informazione trasparente nei confronti dell'utente riguardo il livello del servizio garantito.

Gli **standard** sono sottoposti a continuo monitoraggio.

**2.3. Struttura della "carta" del servizio aziendale**

**DESCRIZIONE DELL'AZIENDA**

La Società "Ski Area Valchiavenna" S.p.A. per mezzo del servizio di trasporto della funicolare Campodolcino-Motta eroga un pubblico servizio tra le località Campodolcino e Motta, garantendo la sicurezza del servizio per i viaggiatori ed il personale in servizio, rispettando le norme d'esercizio e costruzione imposte dagli organi di sorveglianza (Ministero dei Trasporti, Regione Lombardia, Comunità Montana e Vigili del Fuoco).

Tale sicurezza è garantita in particolare con l'esecuzione di tutti i controlli previsti, siano essi giornalieri, settimanali e mensili, come riportati nel libro giornale dell'impianto e dal D.M. 2 gennaio 1985.

Garantisce, inoltre, il funzionamento di tutti i servizi accessori e complementari nelle stazioni di sua competenza.

Definisce il **livello di servizio promesso** attraverso attento monitoraggio e con la presenza perdurante di tutto il personale previsto.

Ha definito le modalità di reclamo nel regolamento d'esercizio ed è esposto al pubblico nelle stazioni e sui convogli.

Inoltre, ha definito gli standard previsti come risulta dalle allegato schede 3a / 3b / 3c.

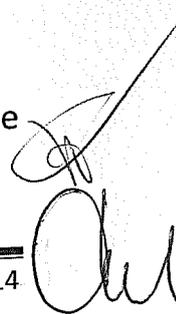
Ha contratto regolare copertura assicurativa per danni alle persone o cose; ha dettato le regole comportamentali per il personale, che risulta facilmente riconoscibile per la divisa indossata.

#### 2.4. Fattori di qualità del viaggio

I livelli di qualità del servizio, che sono condizionati molto spesso dal comportamento dell'utente, che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione, sono individuabili tramite i seguenti **fattori di qualità** del servizio per ciascuna fase del viaggio:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Comfort di viaggio
- Servizi aggiuntivi
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e di comunicazione del personale con l'utenza
- Livello del servizio nelle operazioni di sportello
- Integrazione modale
- Attenzione all'ambiente

Di seguito sono trattati ampiamente i vari punti sopra citati che fanno parte della carta dei servizi della società.

17 Set  


## **2.5. Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con l'utenza**

### *2.5.1. riconoscibilità*

- Tutto il personale, e comunque tutti gli addetti a contatto con il pubblico, è dotato di divisa sia durante il periodo invernale che estivo; sulla divisa è riportato il nome e cognome della persona e le sua mansioni.
- Per quanto attiene al personale in servizio ai centrali telefonici, la risposta è preceduta dal nome della società e dal nome della centralinista.

### *2.5.2. presentabilità*

- La divisa deve essere sempre mantenuta pulita ed in ordine

### *2.5.3. Comportamenti e modi di linguaggio*

- Gli addetti devono assumere il comportamento che è previsto dal Regolamento d'esercizio della funicolare, già approvato dalla Giunta della Regione Lombardia. In particolare è prescritto che devono trattare il pubblico con rispetto e cortesia.
- Le informazioni dettate dalla società agli utenti – sia verbali che scritte – sono chiare, facilmente comprensibili. In particolare sono esposti sia nelle stazioni che nelle vetture le norme comportamentali durante la corsa e l'elenco del personale in servizio. In caso di mancato rispetto delle norme di comportamento del pubblico è previsto un avviso acustico che richiama l'attenzione degli utenti a modificare il proprio atteggiamento.
- Massima disponibilità e prontezza deve essere prestata per la risoluzione dei problemi del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

## **2.6. Tutela dell'utente / viaggiatore**

### *2.6.1. procedura di dialogo tra cliente ed azienda*

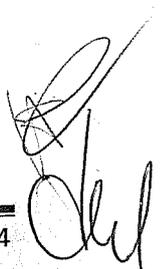
- La società ha predisposto le modalità per i reclami; tali modalità sono esposte nelle bacheche di stazione.
- Le stesse norme indicano gli indirizzi dove presentare i reclami.

### *2.6.2. procedura e casistica per i rimborsi*

- in caso di mancata realizzazione del servizio di trasporto, dovuto a forze di causa maggiore, la Società provvede ad effettuare trasporti sostitutivi, nei tempi e nei modi che la situazione contingente renderà possibile; soprattutto nell'ipotesi che l'utente abbia effettuato il viaggio di andato e non possa, per cause dovute al mancato funzionamento dell'impianto, effettuare il ritorno;
- nel caso non sia possibile organizzare un viaggio sostitutivo, il cliente in possesso del tagliando già utilizzato per una parte del servizio di trasporto potrà chiedere il rimborso;
- la Società valuterà la corrispondenza della domanda di rimborso al servizio non effettuato e in tempi brevi provvederà al rimborso

### *2.6.3. copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose* La Società "Ski Area Valchiavenna" ha stipulato una serie di polizze con le seguenti caratteristiche:

- Polizza Responsabilità Civile verso Terzi e Operai (RCT/O) "AXA ASSICURAZIONI SPA" con decorrenza dalle ore 24 del 31.12.2012 e scadente alle ore 24 del 31.12.2013  
I° rischio € 5.000.000,00
- Polizza Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) "LLOYDS LONDON" con decorrenza dalle ore 24 del 31.12.2012 e scadente alle ore 24 del 31.12.2013  
II° rischio € 70.000.000,00

M. Sok  


2.7. Il monitoraggio

La società ha adottato un sistema di monitoraggio per verificare la **qualità del servizio**, il grado di soddisfazione degli utenti, confrontando i risultati ottenuti con lo **standard** stabilito, il **livello di percezione globale** di ciascun **fattore di qualità**, misurato in termini di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguito è stata intrapresa nell'ottica del processo di continuo miglioramento, utilizzando i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire il piano di miglioramento progressivo delle stesse.

2.8. Attuazione ed aggiornamento della carta

La società Ski Area Valchiavenna S.p.A. si impegna a portare a conoscenza dell'utenza la carta aziendale sia direttamente sia tramite iniziative informative, utilizzando i principali mezzi di comunicazione.

2.9. L'integrazione modale

Nel caso in esame tale problematica non sussiste.

### **3. LE SCHEDE TEMATICHE MODALI**

Di seguito si riportano le schede 3a / 3b / 3c debitamente compilate, che sono le uniche previste per il servizio pubblico di trasporto effettuato tramite la funicolare "Campodolcino – Motta".

11/30/1  




**Funicolare "CAMPODOLCINO - MOTTA" in Comune di Campodolcino (Sondrio)**  
 Carta dei Servizi del Settore Trasporti (CARTA DELLA MOBILITA')

| <b>SCHEDA n. 3a settore</b>                                |  | <b>FUNICOLARI</b>                     |                            |                                |      |
|--|--|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|------|
| <b>Fattori di qualità</b>                                  | <b>Indicatori di qualità</b>   |                                       |                            |                                |      |
|  | <b>Tipologia</b>   | <b>Unità di misura</b>                | <b>Standard di qualità</b> | <b>Modalità di rilevazione</b> |      |
| Sicurezza del viaggio                                      | Sinistri sui mezzi   | Med. azien. sinistri/aut. media naz.  | 0                          | rilevazione                    | 0    |
|  | Sinistri passivi sui mezzi   | Med. azien. sinistri/aut. media naz.  | 95%                        | rilevazione                    | 0    |
|  | Tempestività recupero viaggiatori                                      | Tempo media dermata impianti          | sì                         | rilevazione                    | 0    |
|  | Percezione complessiva livello sicurezza viaggio                       | % soddisfatti                         | 95%                        | sondaggio                      | 95%  |
| Sicurezza personale e patrimoniale                         | Denunce (furti, danni, molestie)                                       | n. denunce/viaggiatori                | 0                          | rilevazione                    | 0    |
|  | Efficacia azioni di sorveglianza e deterrenza                          | & soddisfatti                         | 100%                       | sondaggio                      | 100% |
|  | Dispositivi TV a c.c. per vigilanza                                    | sì/no                                 | sì                         | rilevazione                    | sì   |
|  | Percezione complessiva livello di sicurezza                            | % soddisfatti                         | 100%                       | sondaggio                      | 98%  |
| Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)           | Regolarità complessiva del servizio                                    | % corse effettive/corse programmate   | 95%                        | rilevazione                    | 100% |
|  | Puntualità   | % corse in anticipo sul programma     | 0                          | rilevazione                    | 0    |
|  | Frequenza delle corse (specifica ore punta/morbida e invernale/estivo) | % corse in ritardo sul programma      | 0                          | rilevazione                    | 0    |
|  | Percezione complessiva regolarità del servizio                         | intervallo tempo medio tra 2 corse    | 30'                        | rilevazione                    | 30'  |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia ordinaria  | % soddisfatti                         | 95%                        | sondaggio                      | 95%  |
|  | Pulizia radicale   | n. interventi giornalieri/n. rotabili | 1                          | rilevazione                    | 1    |
|  | Pulizia impianti (stazioni, biglietterie)                              | frequenza media in giorni             | 5                          | rilevazione                    | 5    |
|  | Percezione complessiva livello di pulizia                              | n. interventi giornalieri/n. rotabili | 1                          | rilevazione                    | 1    |
|  |  | % soddisfatti                         | 95%                        | sondaggio                      | 98%  |

17 Sep



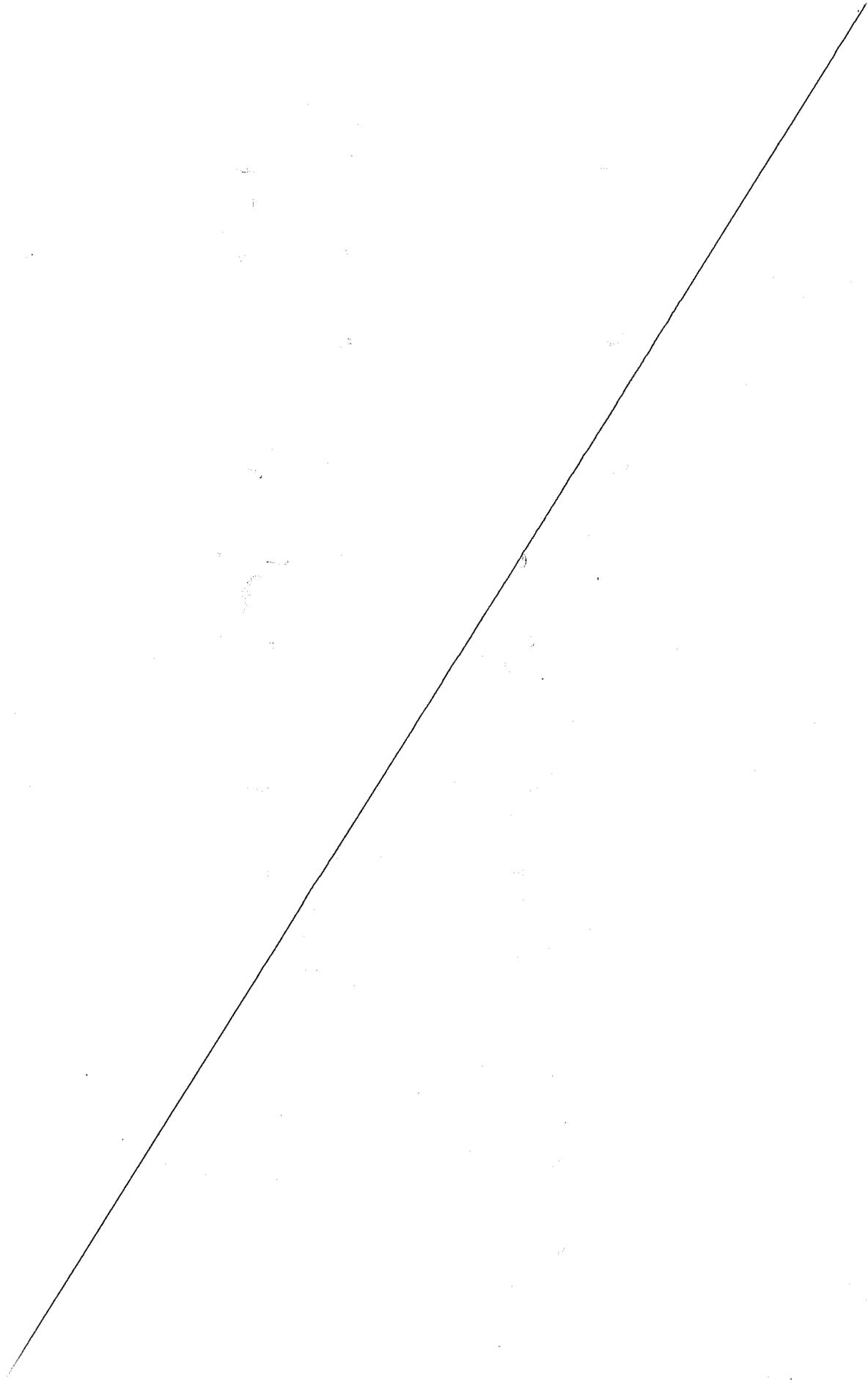


**Funicolare "CAMPODOLCINO - MOTTA" in Comune di Campodolcino (Sondrio)**  
 Carta dei Servizi del Settore Trasporti (CARTA DELLA MOBILITA')

| <b>SCHEDA n. 3b</b>                |  | <b>FUNICOLARI</b>   |  |   |   |
|------------------------------------|--|---|--|---|---|
| <b>Fattori di qualità</b>          | <b>Indicatori di qualità</b>   |   | <b>Standard di qualità</b>   | <b>Modalità di rilevazione</b>  | <b>Rilevazione</b>                                    |
|                                    | <b>Tipologia</b>   | <b>Unità di misura</b>  |  |   |   |
| Confortevolezza del viaggio        | A bordo: - affollamento (distinto in ore di punta e non ore di punta<br>ore non di punta   | Posti offerti totali/viaggiatori  | 168  | =   | =   |
|                                    | - accessibilità facilitata (ad altezza banchina)<br>- climatizzazione<br>Nelle stazioni: - disponibilità WC<br>- disponibilità scale mobili                            | Posti offerti seduti/viaggiatori<br>5 sul totale<br>% mezzi sul totale<br>% sul totale stazioni<br>% sul totale stazioni<br>% soddisfatti | non previsti<br>12.5%<br>non prevista<br>100%<br>non previste<br>95% | =<br>rilevazione<br>rilevazione<br>=<br>rilevazione<br>=<br>rilevazione<br>=<br>sondaggio | =<br>150<br>50<br>=<br>12.5%<br>=<br>100%<br>=<br>98% |
| Servizi aggiuntivi                 | Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio   | % mezzi sul totale  | Non previsti   | =   | =   |
|                                    | Elenco eventuali servizi aggiuntivi<br>Aree d'attesa attrezzate (panchine, sedili, telefoni pubblici)<br>Servizi commerciali<br>Percezione complessiva qualità servizi | % stazioni sul totale<br>% sul totale stazioni<br>% soddisfatti   | 2<br>2<br>95%  | =<br>rilevazione<br>rilevazione<br>sondaggio  | =<br>2<br>2<br>100%                                   |
| Servizi per portatori con handicap | Elenco eventuali servizi aggiuntivi<br>Accesso facilitato a banchine<br>Percezione complessiva servizio  | % mezzi o stazioni sul totale<br>sì<br>% soddisfatti  | Non previsti<br>sì<br>95%  | =<br>rilevazione<br>sondaggio   | =<br>sì<br>100%                                       |
|                                    | Informazioni alla clientela  | Tempestività<br>Diffusione<br>Diffusione orari alle fermate<br>Avviso del tempo attesa in continuo<br>Percezione esaustività informazioni | 5'<br>5'<br>5'<br>20%<br>non previsti<br>non previste<br>95%         | =<br>rilevazione<br>rilevazione<br>rilevazione<br>rilevazione<br>=<br>=<br>sondaggio      | =<br>1'<br>1'<br>1'<br>20%<br>=<br>=<br>100%          |

Funicolare "Campodolcino - Motta"

CARTA DELLA MOBILITA'



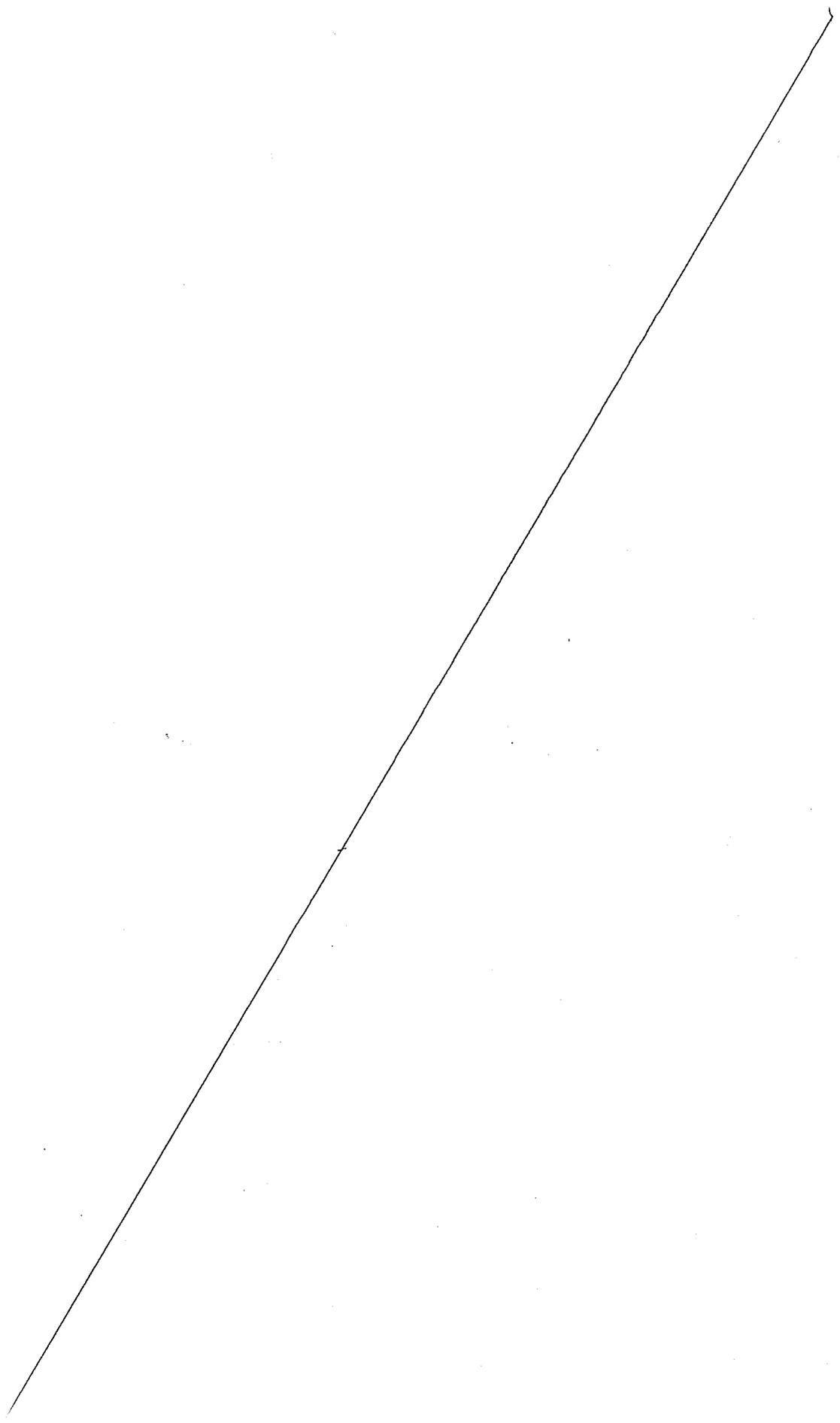
**Funicolare "CAMPODOLCINO – MOTTA" in Comune di Campodolcino (Sondrio)**  
 Carta dei Servizi del Settore Trasporti (CARTA DELLA MOBILITA')

| <b>SCHEDA n. 3c</b>                   |  | <b>settore</b> |  | <b>FUNICOLARI</b>                   |   |                                      |
|---------------------------------------|--|----------------|--|-------------------------------------|---|--------------------------------------|
| <i>Fattori di qualità</i>             | <i>Indicatori di qualità</i>   |                | <i>Unità di misura</i>   | <i>Standard di qualità</i>          | <i>Modalità di rilevazione</i>  | <i>Rilevazione</i>                   |
|                                       | <i>Tipologia</i>   |                |  |                                     |   |                                      |
| Aspetti relazionali e comportamentali | Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)                        |                | % soddisfatti  | 95%                                 | sondaggio   | 100%                                 |
| Livello servizio sportello            | Servizio sportello<br>Tempo attesa biglietterie<br>Raccolta reclami<br>Riscontro proposte e reclami<br>Percezione complessiva              |                | n. sportelli aperti/n. viaggiatori<br>% attesa > 10'-15'<br>modalità<br>entro 30 giorni<br>% soddisfatti           | 3/168<br>5%<br>LETTERE<br>30<br>95% | rilevazione<br>rilevazione<br>rilevazione<br>rilevazione<br>sondaggio | 2/168<br>2%<br>LETTERE<br>20<br>100% |
| Grado integrazione modale             | Coinidenze con altre modalità<br>Informazioni e biglietti altri vettori<br>parcheggi<br>Percezione complessiva livello integrazione modale |                | n. corse intermodali/totale delle corse<br>n. stazioni munite/totale<br>n. stazioni munite/totale<br>% soddisfatti | NON RICORRE<br>2/2<br>1/2<br>90%    | rilevazione<br>rilevazione<br>rilevazione<br>sondaggio                | NON RICORRE<br>2/2<br>1/2<br>100%    |
| Attenzione all'ambiente               | Inquinamento acustico<br>Inquinamento ambientale<br>Percezione complessiva   |                | Indici<br>Indici<br>% soddisfatti  | < 10 dB<br>NULLO<br>95%             | rilevazione<br>rilevazione<br>rilevazione                             | < 6 dB<br>NULLO<br>100%              |



U

Se  
T





Ski Area Valchiavenna S.p.A.  
Via per Motta, 6  
23024 MADESIMO (SO)

**Allegato n° 3**

(Contratto trasp. Pubbl. fun. Campodolcino - Motta)

Servizio di trasporto pubblico funicolare Motta-Campodolcino "Sky-Express"

**TARIFFE**

**1. STAGIONE INVERNALE 2012/2013**

| TIPOLOGIA                             |     | INTERI  | RIDOTTI |
|---------------------------------------|-----|---------|---------|
| NORMALE                               | A   | € 6,00  | € 4,50  |
|                                       | A/R | € 10,00 | € 7,00  |
| COMITIVA<br>(minimo 25 persone)       | A   | € 5,50  | € 4,00  |
|                                       | A/R | € 9,00  | € 6,50  |
| RESIDENTI<br>LAVORATORI<br>CASA MOTTA | A   | € 4,00  | € 3,00  |
|                                       | A/R | € 5,50  | € 4,00  |

| ABBONAMENTI    | INTERI   | RIDOTTI |
|----------------|----------|---------|
| 10 CORSE       |          |         |
| 30 CORSE       | € 70,00  |         |
| 60 CORSE       | € 120,00 |         |
| MENSILE        |          |         |
| BIMESTRALE     | € 130,00 |         |
| TRIMESTRALE    | € 160,00 |         |
| QUADRIMESTRALE | € 180,00 |         |
| STAGIONALE     | € 200,00 |         |

**2. STAGIONE ESTIVA 2012**

| TIPOLOGIA                             |     | INTERI | RIDOTTI |
|---------------------------------------|-----|--------|---------|
| NORMALE                               | A   | € 4,00 | € 3,00  |
|                                       | A/R | € 6,00 | € 4,50  |
| COMITIVA<br>(minimo 25 persone)       | A   | € 3,50 | € 2,50  |
|                                       | A/R | € 5,00 | € 3,50  |
| RESIDENTI<br>LAVORATORI<br>CASA MOTTA | A   | € 3,50 | € 2,50  |
|                                       | A/R | € 5,00 | € 3,50  |

| ABBONAMENTI | INTERI  | RIDOTTI |
|-------------|---------|---------|
| 60 CORSE    | € 60,00 | € 42,00 |

➤ **RIDOTTI:**

Junior: nati nel 1996 e successivi  
Senior: nati nel 1948 e precedenti

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*11 Set*

