

Carta dei Servizi

2023 - 2024

Scarica la nostra APP
SUN iTicket Novara ▶





SUN S.p.A.

VIA PIETRO GENERALI, 25 - 28100

NOVARA

centralino 0321 482811

segreteria 0321 482823

Edizione 2023-2024

Stampa: Italgrafica s.r.l.

Fotografie: Archivio Sun

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

PREMESSA

La Carta della Mobilità è uno strumento al servizio della collettività, il cui obiettivo primario è quello di rendere le prestazioni, di chi eroga dei servizi, maggiormente efficienti e, soprattutto, rispondenti ai concreti bisogni dell'Utenza fruitrice di tali servizi. Tutto ciò si realizza attraverso un meccanismo di "protezione" dell'Utenza stessa, una sorta di patto finalizzato a garantire prestazioni esplicitamente dichiarate e riferite a parametri quantitativi e qualitativi prefissati e verificabili.

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

- Art.16 Costituzione Italiana
- Art.8 Trattato di Maastricht
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Art.2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in legge 11 luglio 1995, n.273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)"
- Norma UNI ISO 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici"
- Regolamento UE n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, e la Delibera nr. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, riguardante i diritti degli Utenti in merito al trattamento dei reclami.
- Deliberazione della Giunta Regionale n° 18-6536 del 22 ottobre 2013, "Approvazione del "Programma Triennale regionale dei servizi di trasporto pubblico locale 2013 – 2015, ai sensi dell'articolo 4, comma 7, della l. r. 4 gennaio 2000, n.1 e s. m. i", Deliberazione della Giunta Regionale n° 12-2217 del 12 ottobre 2015 "Linee guida per la redazione del Programma Triennale dei servizi di trasporto pubblico locale 2016-2018, ai sensi dell'articolo 4, comma 7, della l. r. 4 gennaio 2000, n.1 e s. m. i", Deliberazione della Giunta Regionale n° 13-7238 del 20 luglio 2018 "Approvazione del Piano Regionale della Mobilità e dei Trasporti" e successive deliberazioni in materia.
- Proroga dell'affidamento a SUN S.p.A. del servizio di trasporto pubblico locale, a garanzia della continuità di esercizio.

1. IL CONTRATTO DI SERVIZI E LA CARTA DELLA MOBILITÀ

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

Il Contratto di Servizio e la Carta della mobilità stabiliscono:

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

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

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

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

L'ultima indagine della Customer Satisfaction risale a qualche anno fa; nel corso del 2023 si procederà ad effettuare un nuovo monitoraggio, che consentirà un aggiornamento del dato.

2. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

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

Essa è disponibile al Cliente:

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

E' possibile riceverla direttamente a domicilio su richiesta:

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

Eguaglianza e Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

Libera scelta

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

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Il Cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle Associazioni dei Consumatori, le quali si interfaceranno con l'Azienda utilizzando i canali di comunicazione istituzionali, riportati nell'apposita sezione della presente Carta dei Servizi.

Questa Carta dei Servizi è stata condivisa con le seguenti Associazioni dei Consumatori, site nel territorio di Novara, che hanno acconsentito all'inserimento dei propri recapiti, nonché di condividere con l'Azienda i dati contenuti nel presente documento, con particolare riferimento al servizio di trasporto ed ai valori degli standards rilevati.

- Associazione Tutelattiva
Piazza Donatello 1 – Novara
Tel. 0321453768 – sito internet: www.tutelattiva.it
- U.Di.con. (EPAS)
Via dei Mille 5 – Novara
Tel. 0321623953 – e-mail: novara@udicon.org



4. PROFILO DELLA SOCIETÀ

SUN S.p.A.

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

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

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

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

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

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

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

Oggi l'azienda conta 154 dipendenti, un parco mezzi di 90 unità, e gestisce 9 linee di trasporto pubblico.

Ragione sociale:	Sun S.p.A.
Sede legale:	28100 Novara – Via Pietro Generali, 25
Recapito telefonico:	Centralino 0321 482811 Segreteria 0321 482823 URP 0321 482843 Biglietteria tel. 0321 626222
Fax:	0321 482890
Posta elettronica:	info@sun.novara.it
Sito internet:	www.sun.novara.it
Attività:	Servizio di trasporto pubblico locale
Ufficio Biglietteria:	Corso Garibaldi, 23 – Novara
Autobus:	90
Percorrenze annue:	Km. 2.340.677 (previsione 2023)
Area geografica:	Novara, Galliate, Trecate, Cerano, Sozzago, Romentino, San Pietro Mosezzo, Cameri

4.1 Parco mezzi

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

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

In merito alla questione "qualità dell'aria" SUN ha già attuato, in questi ultimi anni già a partire dal 2010, un piano di sostituzione graduale dei mezzi a gasolio euro 0-1-2 con nuovi veicoli a basso impatto ambientale per la riduzione delle emissioni di pm.

Tra il 2013 e l'inizio del 2014 sono stati consegnati 6 autobus 12 metri a gasolio euro 5 e 5 autobus 15 metri a gasolio euro 5 EEV (Enhanced environmentally friendly vehicle), in sostituzione di altrettanti autobus a gasolio euro 0.

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

- Tra fine 2018 ed inizio 2020 sono stati acquisiti nr. 3 nuovi autobus da noleggio con conducente (da 54 posti, da 36 posti ed un minibus da 20 posti).

- Con il DPCM 17 aprile 2019, art. 3, sono stati stanziati Fondi per il finanziamento dell'acquisto di mezzi a basso impatto ambientale per le Città ad Alto inquinamento; tali finanziamenti sono validi per il quinquennio 2019/2023; il progetto presentato da SUN con il Comune di Novara è stato accolto; si prevede tra il 2023 ed il 2024 l'acquisizione di complessivi 22 autobus, di diverse tipologie (12 metri, 18 metri e minibus) alimentati sia a metano sia a trazione completamente elettrica.

- Con la DGR n. 5-2912 del 26 febbraio 2021- D.P.C.M. 1360/2019 – Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile, e la DGR n. 78-4445 del 22/12/2021 a parziale modifica della precedente DGR, la Regione Piemonte ha approvato il programma regionale 2019/2023 degli investimenti del TPL su gomma, che consentirà l'ingresso nel parco di ulteriori nr. 10 nuovi autobus, di cui nr. 5 ad alimentazione elettrica e nr. 5 alimentati a metano.

4. PROFILO DELLA SOCIETÀ

• Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Contributi PNRR SUN ha presentato un progetto con il Comune di Novara, che è stato accolto e che prevede finanziamenti di cui al DM 530/2021 del 23/12/2021 – misura M2C2 – 4.4.1, volti all'acquisto di autobus ad emissioni zero con alimentazione elettrica o ad idrogeno e correlate infrastrutture; si prevede l'acquisizione tra il 2023 e il 2025 di complessivi 10 autobus (di cui 7 bus 12 metri e 3 bus 18 metri) a trazione completamente elettrica.

Il parco mezzi aziendale è così costituito:

- ALIMENTAZIONE A GASOLIO NATURALE 56 AUTOBUS
- ALIMENTAZIONE A METANO 31 AUTOBUS
- ALIMENTAZIONE ELETTRICA 3 AUTOBUS

Il parco mezzi aziendale al 31 marzo 2023 è composto da:

N. 74 AUTOBUS URBANI/SUBURBANI così suddivisi:

- N. 11 da 18 metri
- N. 4 da 10 metri
- N. 8 da 15 metri
- N. 2 da 8 metri
- N. 47 da 12 metri
- N. 2 mini-bus

N. 2 AUTOBUS INTERURBANI

N.14 AUTOBUS DA NOLEGGIO

4.2 Territorio servito

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

Struttura del territorio: pianeggiante

Superficie: kmq 308,22

Passeggeri trasportati anno 2022: 7.705.723

Residenti serviti: 166.898

Densità: 541,48 abitanti per kmq

4.3 Caratteristiche della rete e del servizio erogato

Tipologia di servizi:

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

4.3.1 Servizio di linea, percorsi stabiliti e frequenze

Lunghezza della rete feriale: km 150,26

Numero delle fermate (2023): n. 502 di cui n. 148 con pensilina e panchina

Distanza medie delle fermate urbane: 300 metri.

4. PROFILO DELLA SOCIETÀ

Percorsi e linee:

Linea 1: Olengo – Bicocca – Veveri – Cameri

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

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

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

Linea 6: Torrior Quartara – Stazione – Vignale – Bonfantini

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

Linea 9: Sozzago – Cerano – Trecate – Romentino – Pernate – Galliate – Cameri

Linea C: Stazione F.S. – Via Generali – Via Adamello – Cimitero – Stazione F.S.

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

Velocità commerciale media: 17.5 km/ora

Frequenze medie di passaggio (servizio feriale invernale 2022 - 2023)

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

Linee Suburbane/Conurbazione

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

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

4. PROFILO DELLA SOCIETÀ

4.3.2 Servizi Speciali

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

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

4.3.3 Servizi Turismo e Noleggio

I servizi di Turismo e Noleggio, in Italia e all'estero, vengono effettuati su prenotazione telefonando dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 al numero 0321 482888, scrivendo un'email all'indirizzo noleggi@sun.novara.it. oppure tramite form sul nostro sito www.sun.novara.it – Sezione Noleggio – Turismo.



VIAGGIA CON **SUN**

Servizi di noleggio bus con
autista e trasporti riservati



TRASPORTI PER GRUPPI E AZIENDE

Organizziamo il servizio di noleggio bus con conducente per squadre, associazioni, agenzie di viaggio, enti e gruppi aziendali, in Italia e all'estero.



TRASPORTI SCOLASTICI

Siamo a disposizione delle scuole per trasporti riservati con bus urbani e suburbani nell'ambito del territorio comunale e della conurbazione.



BUS DA 21 A 64 POSTI PER OGNI OCCASIONE ED ESIGENZA DI TRASPORTO

Per gli appassionati di bici mettiamo a disposizione anche il carrello portabici.

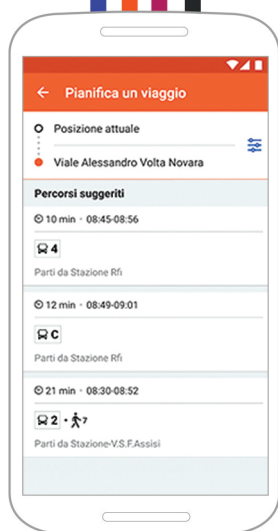
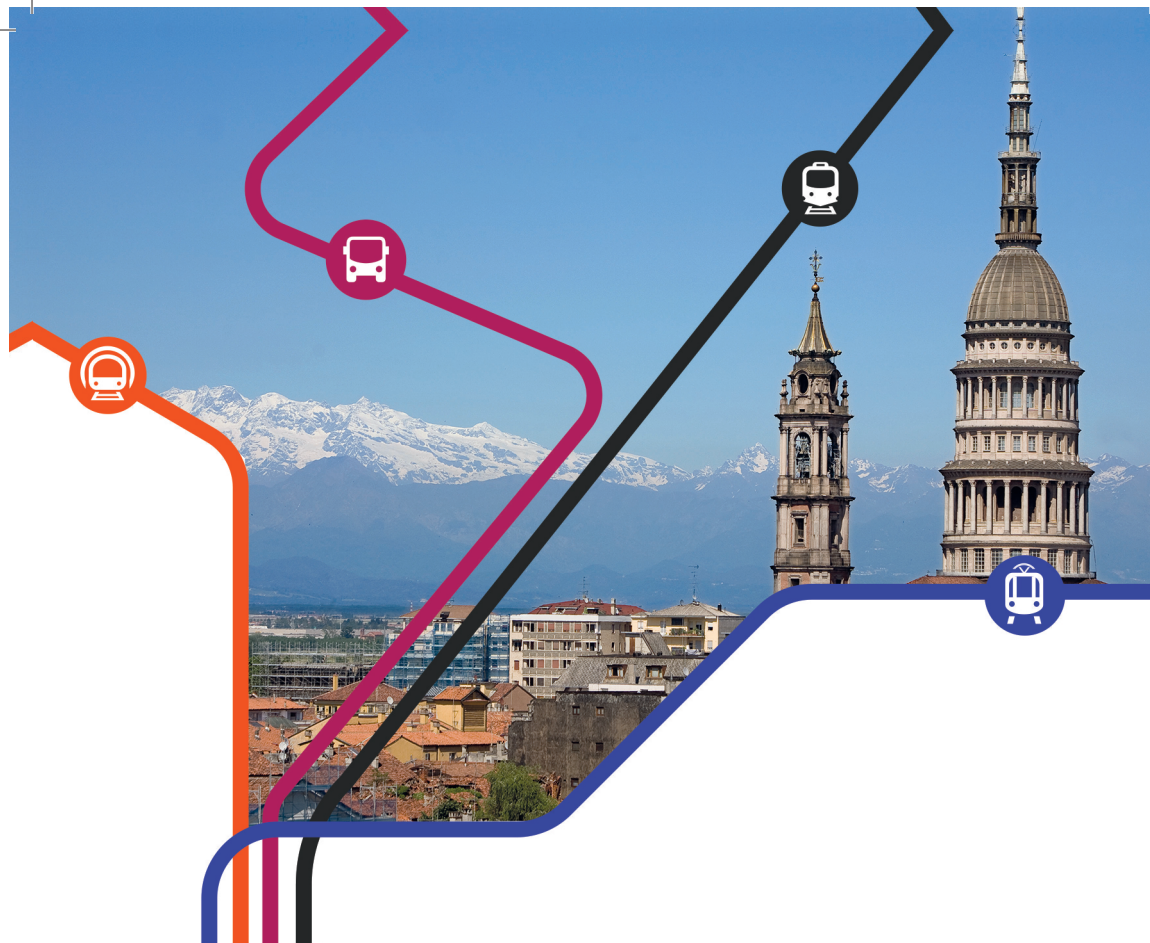
CONTATTACI E VIAGGIA CON NOI!

Per informazioni e preventivi contatta il nostro Ufficio Servizi Turismo e Noleggio bus con conducente.

☎ 0321 482888

✉ noleggi@sun.novara.it

🌐 www.sun.novara.it



Moovit sale a bordo di SUN

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

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

5. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

5.1 Fattori della qualità

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

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

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

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

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

A ogni indicatore corrispondono:

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

1. Sicurezza del viaggio

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Numero di sinistri rapportati ai km netti	Numero sinistri/ 10.000 km	0,11	0,05	0,11
Numero di morti* e di feriti annui per colpa del vettore	Numero infortunati/ 100.000 passeggeri	0,02	0,01	0,02
<i>* Non si evidenziano casi di morte</i>				
Età media del parco mezzi	anni	10,5	10,79	10,35

5. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

2. Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Numero di furti e danni all'utenza	n° denunce/ 100.000 passeggeri	0	0	0

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

3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Regolarità del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	99%	99,94%	99%
Copertura giornaliera	numero ore servizio/giorno	17	17	17
Distanza media fermate Urbano	metri	300	300	300
Distanza media fermate Suburbano/ conurbazione	metri	1.300	1.300	1.300
Velocità media commerciale netta (Urbano + suburbano)	km/h	20,6	20,7	20,6
Velocità media commerciale lorda (Urbano + suburbano)	km/h	17,0	17,5	17,0

4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Pulizia ordinaria	% interventi giornalieri/parco mezzi	100%	100%	100%
Pulizia radicale	% interventi mensili/parco mezzi	49%*	49%	49%

**In ottemperanza alle disposizioni governative legate all'emergenza epidemiologica da Covid-19, la pulizia radicale (che comprende anche attività di sanificazione) ha avuto un netto incremento in termini di frequenza nell'effettuazione. Queste attività sono confermate anche per tutto il 2023.*

5. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

5. Comfort del viaggio e servizi per viaggiatori diversamente abili

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Accessibilità autobus di linea				
Mezzi dotati di sistemi di accesso a utenti con ridotte capacità motorie	media aritmetica	100%	98,7%	100%
	media pesata (km)	100%	99,4%	100%

6. Servizi aggiuntivi

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Servizi a bordo				
Impianto di informazione Audiovisiva all'utenza di indicazione di fermata	media aritmetica	100%	100%	100%
	media pesata (km)	100%	100%	100%
Climatizzazione	media aritmetica	96%	96%	96%
	media pesata (km)	98%	97,38%	98%
Presenza Convalidatori BIP a bordo	media aritmetica	100 %	97,3%	100%
	media pesata (km)	100 %	99,4%	100%

7. Livello di servizio nelle operazioni di sportello

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Punti vendita sul territorio del Comune di Novara	n° punti vendita/ 1.000 abitanti	*	*	*
Punti vendita sul territorio dei Comuni conurbati	n° punti vendita/ 1.000 abitanti	*	*	*

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

5. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

8. Attenzione all'ambiente

Fattori di qualità	Unità di misura	obiettivo 2022	risultato 2022	obiettivo 2023
Mezzi con alimentazione metano	% mezzi/tot. mezzi	60%	46%	60%
Mezzi elettrici	% mezzi/tot. mezzi	4%	4%	4%
Totale mezzi a gasolio	% mezzi/tot. mezzi	36%	50%	36%
Km prodotti con mezzi a basso impatto ambientale		1.800.000	1.627.973	1.800.000
Km prodotti con mezzi alimentati a gasolio		900.000	1.146.663	900.000



5. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

5.2 Indagine di Customer Satisfaction

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

Risultato delle ultime indagini sulla soddisfazione del cliente:

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

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

6. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Diritti dei viaggiatori:

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

Doveri dei viaggiatori:

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

6. DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Responsabilità dell'Utente:

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

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

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

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



7. INFORMAZIONE AI CLIENTI

7.1 Comunicazioni con la Clientela

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

URP tel. 0321 482843 - dal lunedì al giovedì
dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 16:30;
al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 14:30.
e-mail: urp@sun.novara.it - fax 0321 482880

Sportelli all'utenza

Ufficio Biglietteria Sun S.p.A. - Corso Garibaldi, 23
tel. 0321 626222
Orario di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 6:40 alle ore 18:50 (continuato);
al sabato dalle ore 6:40 alle ore 12:40.
Nel periodo dal 21 agosto al 30 settembre 2023:
dal lunedì al sabato dalle ore 6:40 alle ore 18:50 (continuato).

Punti vendita Presso i punti vendita dei titoli di viaggio sono disponibili i libretti degli orari.

Paline di fermata Tutte le fermate sul territorio sono identificabili dal logo aziendale e da un codice numerico di fermata.
Sulle paline del servizio a orario sono esposti gli orari delle linee in transito e il loro percorso.
Alle principali pensiline, inoltre, è possibile consultare la mappa della rete di Novara e della sua Conurbazione.

Libretto orario e mappa della rete

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

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

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

7. INFORMAZIONE AI CLIENTI



The screenshot shows the SUN website's newsletter sign-up form. At the top left is the SUN logo. The navigation menu includes 'Chi Siamo', 'Viaggia con noi', 'Noleggio', 'Servizi', and 'SUN informa'. On the right, there is a user profile icon labeled 'Utenti / Dipendenti' and a hamburger menu icon. The main heading is 'Iscriviti alla newsletter'. Below it are three input fields: 'Nome*', 'Cognome*', and 'Scrivi il tuo indirizzo email...*'. A small text below the email field reads 'Ho preso visione dell'informativa sulla privacy e presto il consenso all'invio della Newsletter da parte di SUN spa'. At the bottom is a yellow 'Iscriviti' button.

ISCRIVITI ALLA NOSTRA NEWSLETTER Riceverai periodicamente le principali informazioni sul trasporto pubblico locale

E-mail info@sun.novara.it

Sito Internet www.sun.novara.it

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

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

Tramite il sito è possibile reperire anche informazioni quali:

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

7. INFORMAZIONE AI CLIENTI

Iscrizione alla newsletter

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

A oggi la newsletter SUN conta circa 230 utenti iscritti.

7.2 Informazioni per gli oggetti smarriti

Restituzione degli oggetti smarriti

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

Modalità di gestione del materiale non reclamato

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

8.1 Reclami

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

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

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

Modalità di presentazione dei reclami:

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

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

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

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

- tramite il form sul sito www.sun.novara.it;
- in forma elettronica, via e-mail all'indirizzo urp@sun.novara.it;
- in carta libera tramite raccomandata a SUN S.p.A. – Via P. Generali 25 – 28100 Novara
- in forma scritta attraverso un apposito “Modulo Reclami” (in lingua italiana ed in lingua inglese) disponibile presso l'Ufficio Biglietteria sito in Corso Garibaldi 23 a Novara;
- telefonicamente: numero dedicato 0321 482843;
- via fax al nr. 0321 482890;
- personalmente presso la sede di SUN - Via Generali, 25 – Novara.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D. Lgs.196/2003 e dal regolamento UE 679/2016.

Informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo:

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

8. TUTELA DEI CLIENTI

La risposta al Cliente

Sun S.p.A. procederà alla gestione delle segnalazioni attraverso la registrazione del reclamo e/o della richiesta nell'apposito programma informatico, alla verifica di quanto segnalato attraverso un'indagine conoscitiva interna e, per quanto riguarda i reclami, qualora risultino fondati, alla rimozione della non conformità e, se possibile, all'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della non conformità.

Sun S.p.A. procederà quindi a redigere una risposta per iscritto entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fermo restando che una risposta definitiva dovrà essere fornita entro il termine massimo di 90 giorni dal ricevimento del medesimo reclamo. Nei casi di reclami verbali risolti con piena soddisfazione del Cliente, non si procederà al riscontro scritto.

Il riscontro scritto contiene:

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

8.2 Indennizzi e Rimborsi

8.2.1 Indennizzi

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

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

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo verrà valutata di volta in volta dall'Azienda, tenuto conto della tipologia di titolo di viaggio e del numero di giorni di ritardo nella risposta al Cliente.

L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- l'importo stesso sia inferiore a 4 euro;
- il reclamo non sia trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste;
- al Cliente sia già stato corrisposto un indennizzo, ai sensi delle misure sopra riportate, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

In caso di risposta insoddisfacente fornita da SUN o mancata risposta, se trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo, il Cliente può:

- utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie
- presentare un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ai sensi della delibera n.28/2021 e del Regolamento UE nr. 181/2011) con le seguenti modalità:

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

8.2.2 Rimborsi

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

Le richieste di rimborso devono essere inoltrate in forma scritta documentando in modo adeguato le motivazioni per le quali si ritiene di avere diritto al rimborso a:

Sun S.p.A. Direzione Amministrativa – Via P. Generali n. 25 – 28100 NOVARA

In ogni caso non sono previste forme di rimborso qualora il servizio non venga effettuato o sia irregolare per cause di forza maggiore (interruzioni stradali, scioperi, eventi atmosferici, ecc.)

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

8.3 Risarcimento danni per responsabilità civile

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

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso il Cliente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare Sun S.p.A. che provvederà ad esperire le procedure necessarie.

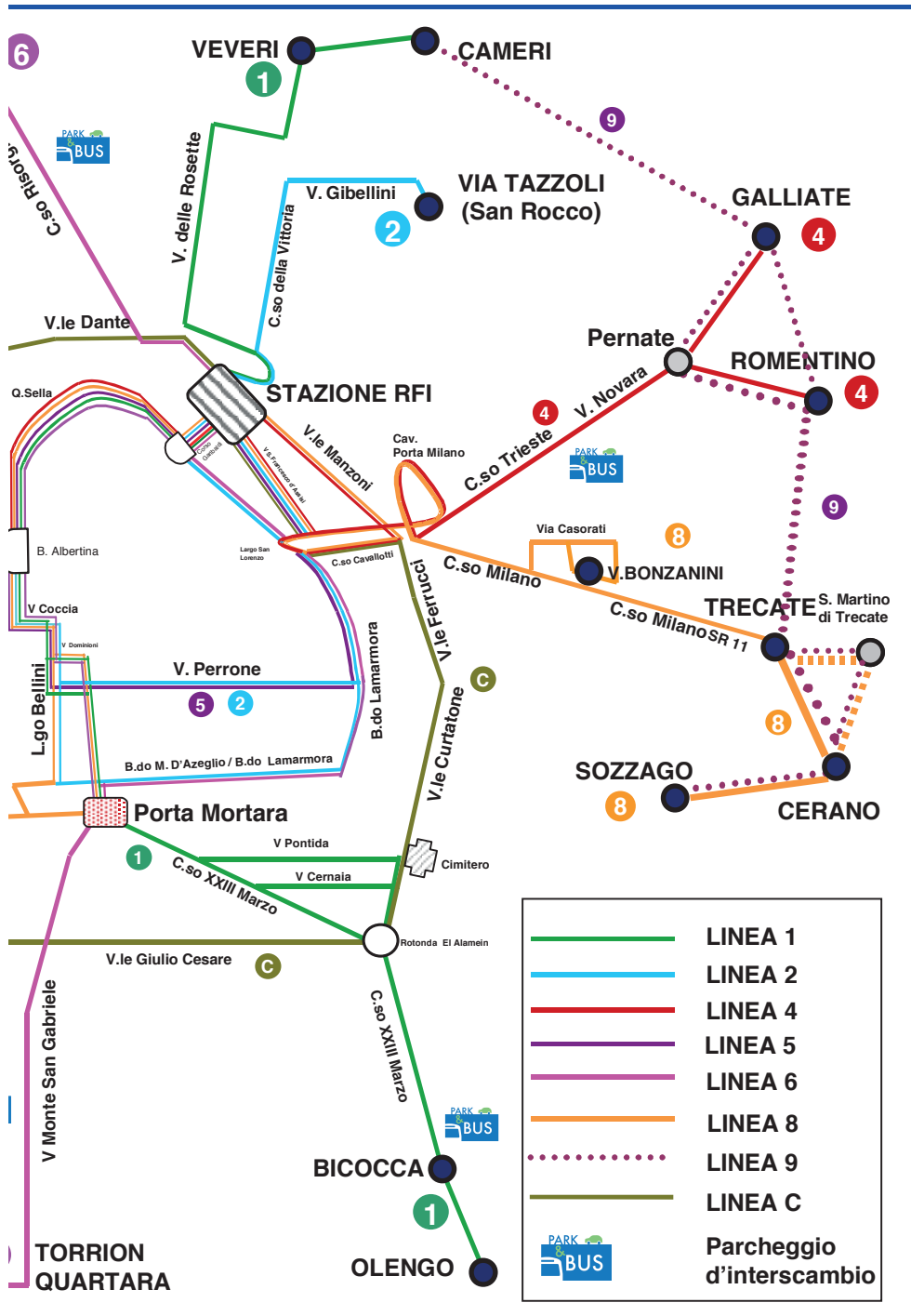
Per ogni informazione è possibile contattare:

<u>telefono:</u>	0321 482843	
<u>orario:</u>	da lunedì a giovedì	dalle ore 08:30 alle ore 12:30 dalle ore 13:30 alle ore 16:30
	venerdì	dalle ore 08:30 alle ore 12:30 dalle ore 13:00 alle ore 14:30



LA RETE DI TRASPORTO





	LINEA 1
	LINEA 2
	LINEA 4
	LINEA 5
	LINEA 6
	LINEA 8
	LINEA 9
	LINEA C
	Parcheggio d'interscambio



12 NUOVI AUTOBUS URBANI 12 METRI AD ALIMENTAZIONE A METANO



9. FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

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

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

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

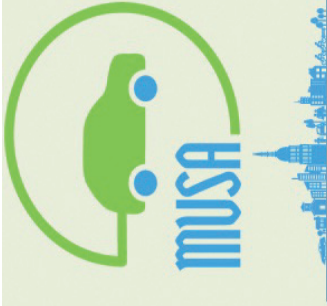
Per quanto riguarda il servizio, il conducente:

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

9. FORMAZIONE DEL PERSONALE

In ogni caso è garantita:

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



LE TARIFFE

TARIFFA A - esclusi abbonamenti

codice APP: 6935

dalle 13:00 alle 14:00

POMERIGGIO

MATTINO
PRIMA ORA 1,20 €
SUCCESSIVE 1,50 €/h

GRATIS

TARIFFA A

codice APP: 6935

dalle 13:00 alle 14:00

POMERIGGIO

MATTINO
PRIMA ORA 1,20 €
SUCCESSIVE 1,50 €/h

GRATIS

TARIFFA B

codice APP: 6936

(viva Costa non ammessi abbonamenti)

POMERIGGIO

MATTINO
PRIMA ORA 1,00 €
SUCCESSIVE 1,20 €/h

GIORNALIERO

5,00 €

TARIFFA C

codice APP: 6937

POMERIGGIO

MATTINO
PRIMA ORA 0,50 €
SUCCESSIVE 0,50 €/h

GIORNALIERO

2,50 €

TARIFFA B MERCATO

(valido solo in via Marconi tratto tra via Scatole e Largo Don Milani, via Nozzani e parcheggio PZ Fast Park Marconi)

PRIMA ORA

GRATIS

MATTINO
successive 1,00 €/h

POMERIGGIO
successive 1,00 €/h

GIORNALIERO

5,00 €

SABATO MATTINA GRATIS DALLE
08:00 ALLE 13:00

codice APP: 6938

Il pagamento della sosta è attivo dal Lunedì al Sabato con l'esclusione della festività infrasettimanali e della Festa Patronale.

In riferimento a quanto sopra indicato, le fasce orarie sono:

Mattino: dalle 08:00 alle 13:00 Pomeriggio: dalle 13:01 alle 20:00



10. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

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

Art. 1

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

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

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

La discesa dal mezzo dovrà avvenire sempre dalla porta centrale.

Art. 2

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

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

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

Art. 3

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

Art. 4

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

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

Art. 4.bis

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

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

Art. 5

E' consentito il trasporto di valigie o pacchi, aventi caratteristiche di bagaglio personale, purché non contengano materie pericolose, maleodoranti, che possano insudiciare o comunque, per la loro natura o confezionamento, procurare fastidio agli altri passeggeri.

I pacchi o bagagli devono essere depositati in punti ove non ostacolano il passaggio degli utenti; il trasporto di essi potrà essere rifiutato quando la vettura sia molto affollata.

I colli o bagagli non possono superare la dimensione di cm. 80x15x25.

10. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Art. 6

I colli di piccola dimensione e quelli che non superino le dimensioni di 50x30x25, saranno esenti dal pagamento del biglietto, mentre, per ognuno di essi che superi una delle dimensioni precedentemente indicate, il passeggero è tenuto al pagamento del titolo di viaggio per ogni collo al seguito.

Art. 7

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

Art. 8

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

Art. 9

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

Viaggiano gratuitamente i cani guida che accompagnino passeggeri non vedenti muniti di regolare tessera di riconoscimento, i cani di piccola taglia, nonché i gatti e piccoli animali da affezione trasportati negli appositi contenitori e tenuti in modo da non recare disturbo agli altri viaggiatori.

Non è ammesso il trasporto di qualsiasi altro animale non previsto dalle presenti norme.

Art. 10

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

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

Art. 11

E' consentito:

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

E' vietato:

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

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

10. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

L'Azienda si riserva di denunciare all'Autorità competente i responsabili di eventuali danneggiamenti ai mezzi aziendali e di procedere al recupero dei danni subiti. In caso di difficoltà, da parte del personale aziendale, a esigere il rispetto delle norme sopracitate, potrà essere richiesto l'ausilio delle Forze dell'Ordine.

Art. 12

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

Art. 13

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

Art. 14

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

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

Art.15

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

Art. 16

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

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

Art. 17

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

Art. 18

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

Art. 19

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

Nota:

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

11. SISTEMA TARIFFARIO

PERCORSI E TARIFFE DI COLLEGAMENTO COMUNI CONURBATI

PARTENZA DA ...											
	Cameri	Cameri Aeroporto	Cerano	Galliate	Novara	Pernate	Romentino	San Martino di Trecate	Sozzago	San Pietro Mosezzo	Trecate
ARRIVO A...											
URBANO DELLA CONURBAZIONE	Cameri	Cameri	Cerano	Galliate		Galliate	Romentino	San Martino di Trecate	Sozzago	San Pietro Mosezzo	Trecate
	Cameri Aeroporto		San Martino di Trecate	Romentino		Romentino	Pernate	Trecate			San Martino di Trecate
	Galliate		Trecate	Cameri			Galliate	Cerano			Cerano
	Vereri			Pernate							
FASCIA 2	Pernate	Galliate	Romentino	Cerano	Cameri	Cameri Aeroporto	Cameri Aeroporto	Galliate	Cerano	Novara	Galliate
	Novara	Novara	Sozzago	Cameri Aeroporto	Cameri Aeroporto	Cameri	Cameri	Novara	Novara		Pernate
	Romentino	Romentino	Galliate	Novara	Galliate	Cerano	Cerano	Pernate	San Martino di Trecate		Novara
	Trecate	Pernate	Pernate	San Martino di Trecate	Romentino	San Martino di Trecate	Novara	Romentino	Trecate		Romentino
				Trecate	San Pietro Mosezzo	Trecate	San Martino di Trecate	Sozzago	Romentino		Sozzago
					Trecate		Sozzago				Cameri
FASCIA 3	Cerano	Cerano	Cameri	Sozzago	Cerano	Sozzago		Cameri	Cameri		Cameri Aeroporto
	Sozzago	S. Martino	Cameri Aeroporto					Cameri Aeroporto	Cameri Aeroporto		
	San Martino di Trecate	Sozzago	Novara						Galliate		
		Trecate							Pernate		

LEGENDA BIGLIETTI E ABBONAMENTI COLLEGAMENTO COMUNI CONURBATI

FASCIA TARIFFARIA	CORSA SEMPLICE	SETTIMANALE ILLIMINATO	MENSILE ILLIMITATO	TRIMESTRALE	NOVE MESI GIOVANI ETA' < 21 ANNI	ANNUALE GIOVANI ETA' < 21 ANNI
URB	DELLA CONURBAZIONE	€ 1,50	ABBONAMENTI URBANI			
2	FASCIA 2 (da 5,1 A 15 Km)	€ 2,10	€ 13,50	€ 41,50	€ 107,50	€ 297,00
3	FASCIA 3 (da 15,1 A 30 Km)	€ 2,80	€ 17,50	€ 58,50	€ 152,00	€ 412,50
						€ 550,00

URBANO DELLA CONURBAZIONE	PARTENZA DA...										
	Cameri	Cameri Aeroporto	Cerano	Galliate	Novara	Pernate	Romentino	San Martino di Trecate	Sozzago	San Pietro Mosezzo	Trecate
Cameri											
Cameri Aeroporto											
Galliate											
Novara											
Pernate											
Romentino											
San Martino di Trecate											
Sozzago											
San Pietro Mosezzo											
Trecate											
FASCIA 2	ARRIVO A...										
Cameri											
Cameri Aeroporto											
Galliate											
Novara											
Pernate											
Romentino											
San Martino di Trecate											
Sozzago											
San Pietro Mosezzo											
Trecate											

Su tutte le tratte URBANE di NOVARA deve essere utilizzato il biglietto "Urbano Novara" (VEDASI TARIFFARIO URBANO)



11.1 Tipologia dei titoli di viaggio

BIGLIETTI URBANI

Biglietto Urbano Novara	euro 1,50
Tipologia:	Biglietto urbano personale non cedibile
Durata:	Valido per 90 minuti
Utilizzo:	Su tutte le tratte urbane di Novara compreso l'interscambio tra le stesse

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

Biglietto Giornaliero PARK & BUS	euro 1,10
Tipologia:	Biglietto urbano personale non cedibile
Validità:	Valido per 1 intero giorno, esclusivamente sulla linea transitante dal parcheggio di interscambio, solo nei giorni feriali da lunedì a venerdì
A chi è rivolto:	A chi effettua l'interscambio auto+bus in corrispondenza di uno dei parcheggi di interscambio attivati dal Comune di Novara e indicati sul sito aziendale e sulle informative all'utenza

Carnet urbano Novara	euro 13,50
Tipologia:	5 biglietti urbani personali non cedibili obliterabili su entrambi i lati
Durata:	Valido per 90 minuti
Utilizzo:	Su tutte le tratte urbane di Novara compreso l'interscambio tra le stesse, entro 90 minuti dalla convalida, con utilizzo autonomo dei singoli biglietti

11. SISTEMA TARIFFARIO

ABBONAMENTI URBANI

Abbonamento settimanale ordinario	euro 11,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Sette giorni dalla convalida
Utilizzo:	Valido sull'intera rete urbana di Novara o nelle tratte urbane della conurbazione
Abbonamento mensile ordinario	euro 35,50
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
A chi è rivolto:	Agli Utenti di età compresa tra i 21 (compiuti) e i 60 anni (non compiuti)
Utilizzo:	Valido sull'intera rete urbana di Novara o nelle tratte urbane della conurbazione
Abbonamento mensile PARK & BUS	euro 20,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Validità:	Valido per il mese solare per cui viene rilasciato, esclusivamente sulla linea transitante dal parcheggio di interscambio utilizzato nei giorni feriali da lunedì a venerdì
A chi è rivolto:	A chi effettua l'interscambio auto+bus in corrispondenza di uno dei parcheggi di interscambio attivati dal Comune di Novara e indicati sul sito aziendale e sulle informative all'utenza
Abbonamento mensile giovani *	euro 23,50
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni (non compiuti)
Abbonamento mensile studenti	euro 22,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
A chi è rivolto:	Agli studenti di età inferiore a 26 anni (non compiuti) iscritti a corsi universitari, corsi singoli e master UPO. Il rilascio è subordinato all'esibizione dei documenti attestanti l'iscrizione all'anno accademico in corso.

11. SISTEMA TARIFFARIO

Abbonamento semestrale studenti	euro 99,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	sei mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	Agli studenti di età inferiore a 26 anni (non compiuti) iscritti a corsi universitari, corsi singoli e master UPO. Il rilascio è subordinato all'esibizione dei documenti attestanti l'iscrizione all'anno accademico in corso.
Abbonamento mensile servizi ferroviari	euro 18,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti in possesso di un abbonamento nominativo ai servizi ferroviari in corso di validità e di tipologia almeno mensile
Abbonamento mensile carta d'argento	euro 27,50
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
A chi è rivolto:	Agli Utenti di età superiore ai 60 anni (compiuti)
Abbonamento annuale carta d'argento	euro 209,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	Agli Utenti di età superiore ai 60 anni (compiuti) e fino ai 75 anni (non compiuti)
Abbonamento annuale over 75	euro 5,50
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	Agli Utenti di età superiore ai 75 anni (compiuti). Il rilascio è subordinato al pagamento dell'importo di euro 5,00 per le spese annuali di pratica.
Abbonamento 9 mesi giovani*	euro 165,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Nove mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni (non compiuti)

11. SISTEMA TARIFFARIO

Abbonamento annuale ordinario	euro 330,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età compresa tra i 21 e i 60 anni (non compiuti)
Abbonamento annuale giovani *	euro 187,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni (non compiuti)
Abbonamento annuale studenti	euro 176,00
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	Agli studenti di età inferiore a 26 anni (non compiuti) iscritti a corsi universitari, corsi singole master UPO. Il rilascio è subordinato all'esibizione dei documenti attestanti l'iscrizione all'anno accademico in corso.
Abbonamento annuale junior	GRATIS
Tipologia:	Abbonamento urbano personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 10 anni (non compiuti) accompagnati da un adulto e con un familiare titolare di abbonamento Sun in corso di validità al momento del rilascio

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

11. SISTEMA TARIFFARIO

BIGLIETTI CONURBAZIONE

Biglietto Urbano della Conurbazione	euro 1,50
Tipologia:	Biglietto urbano della conurbazione personale non cedibile
Durata:	Valido per 90 minuti
Utilizzo:	Su tutte le tratte urbane della Conurbazione

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

Carnet urbano della Conurbazione	euro 13,50
Tipologia:	5 biglietti urbani personali non cedibili obliterabili su entrambi i lati
Durata:	Valido per 90 minuti
Utilizzo:	Su tutte le tratte urbane della conurbazione, con utilizzo autonomo dei singoli biglietti

Biglietto fascia 2	euro 2,10
Tipologia:	Biglietto intercomunale personale non cedibile
Durata:	Valido 90 minuti
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano per la sola corsa di andata

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

Biglietto fascia 3	euro 2,80
Tipologia:	Biglietto intercomunale personale non cedibile
Durata:	Valido 90 minuti
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano per la sola corsa di andata

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

11. SISTEMA TARIFFARIO

ABBONAMENTI CONURBAZIONE

Abbonamento settimanale fascia 2	euro 13,50
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Sette giorni dalla convalida
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento settimanale fascia 3	euro 17,50
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Sette giorni dalla convalida
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento mensile fascia 2	euro 41,50
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento mensile fascia 3	euro 58,50
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Un mese dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento trimestrale fascia 2	euro 107,50
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Tre mesi dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano
Abbonamento trimestrale fascia 3	euro 152,00
Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Tre mesi dalla data di validità
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano

11. SISTEMA TARIFFARIO

Abbonamento 9 mesi giovani fascia 2 euro 297,00

Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Nove mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano

Abbonamento 9 mesi giovani fascia 3 euro 412,50

Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Nove mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano

Abbonamento annuale giovani fascia 2 euro 396,00

Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano

Abbonamento annuale giovani fascia 3 euro 550,00

Tipologia:	Abbonamento intercomunale personale non cedibile
Durata:	Dodici mesi dalla data di validità
A chi è rivolto:	A tutti gli Utenti di età inferiore ai 21 anni
Utilizzo:	Su tutte le linee extraurbane, consente l'interscambio con qualsiasi linea del servizio urbano

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

11.2 Tessera di riconoscimento

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

E' possibile richiedere la TESSERA BIP:

- ONLINE sul ns sito www.sun.novara.it – sezione Viaggia con noi – Richiedi tessera BIP on line e seguire le istruzioni. La Tessera Bip verrà spedita direttamente a casa.

11. SISTEMA TARIFFARIO

11.3 Sanzioni amministrative

Ai passeggeri trovati sprovvisti di regolare titolo di viaggio, oltre a incorrere nelle sanzioni previste dal decreto del Ministero delle Finanze 30/6/1992, il quale stabilisce che il documento di viaggio assolve la funzione di scontrino fiscale, verrà applicata una sanzione amministrativa pecuniaria, a norma dell'art. 20 della L.R. 4/1/2000, come modificato dalla L.R. 31/10/2017, n.16.

Riferimenti normativi:

- art. 20 Legge Regionale nr. 1 del 4/01/2000, come modificato dalla L.R. 31/10/2017, n.16.
- Norme Generali di Contratto, approvate dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda in data 13 dicembre 2012.

Casi di sanzionabilità:

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

Valore Pecuniario della sanzione:

1. Per utilizzo del servizio di TPL sprovvisti di valido titolo di viaggio:
 - Se conciliata direttamente sul mezzo a mani dell'Agente verbalizzante: € 30,00.
 - Se conciliata entro sette giorni dalla contestazione / notificazione: € 40,00 + eventuali spese di notifica.
 - Se conciliata tra l'ottavo ed il sessantesimo giorno dalla contestazione / notificazione: € 78,00 + eventuali spese di notifica.
 - Se conciliata oltre il sessantesimo giorno dalla contestazione / notificazione: € 234,00 + eventuali spese di notifica e/o ingiunzione.
2. Per mancata esibizione al personale di controllo dell'abbonamento in corso di validità:
 - Se conciliata entro i sette giorni successivi, previa esibizione di abbonamento valido: € 13,00

Come e dove pagare:

- Direttamente sul mezzo, a mani dell'Agente verbalizzante.
- Presso gli sportelli SUN
- Mediante versamento **sul conto corrente postale nr. 35639285 intestato a SUN S.p.A. (IBAN IT36 C076 0110 1000 0003 5639 285)** avendo cura di indicare nello spazio causale numero e data del processo verbale che si intende conciliare.

Ricorsi:

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

12.1 Punti vendita

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

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

- Ufficio Biglietteria - Corso Garibaldi, 23
Orario di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 6.40 alle ore 18.50 (continuato);
sabato dalle 6.40 alle ore 12.40.
Dal 12 giugno al 19 agosto 2023
dal lunedì al venerdì dalle ore 06:40 dalle ore 18:50
sabato dalle ore 06:40 alle ore 12:40
Nel periodo dal 21 agosto al 30 settembre 2023:
dal lunedì al sabato dalle ore 6:40 alle ore 18:50 (continuato)
- Vendita a bordo degli autobus con sovrapprezzo:
 - Biglietto Urbano Novara
 - Biglietto Urbano della Conurbazione
 - Biglietto fascia 2 da 5.1 a 15 km
 - Biglietto fascia 3 da 15.1 a 30 km

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

- 102 rivendite nel Comune di Novara
- 8 rivendite nel Comune di Trecate
- 5 rivendite nel Comune di Cameri
- 7 rivendite nel Comune di Galliate
- 2 rivendite nel Comune di Romentino
- 3 rivendite nel Comune di Cerano
- 1 rivendita nel Comune di Sozzago
- 1 rivendita nel Comune di San Pietro Mosezzo
- On-line sul sito Sun S.p.A. (solo abbonamenti)

12. LA RETE DI VENDITA

12.2 PUNTI VENDITA COMUNE DI NOVARA E COMUNI CONURBATI

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

ATTIVITA'	INDIRIZZO		TIPOLOGIA (come da legenda)
BAR TABACCHERIA ADMIRAL DI CAPITALI ALICE	CAVALCAVIA S. MARTINO, 30	NOVARA	●
TOTARO ROBERTO TABACCHERIA	CORSO CAVALLOTTI, 19	NOVARA	●
EDICOLA NUARES A DI MALANDRA DANIELA	CORSO CAVALLOTTI, 36 C	NOVARA	●
BERTONCELLI PAOLO TABACCHERIA	CORSO CAVOUR, 1	NOVARA	●
PLLUMBAJ ERSID TABACCHERIA	CORSO DELLA VITTORIA, 25/B	NOVARA	●
EDICOLA MAS NEWS	CORSO GARIBALDI, 4/A	NOVARA	●
L'EDICOLA DI MARINELLA TOVAIOLO E ROBERTA MAZZEI	CORSO ITALIA ANGOLO VIA RAVIZZA	NOVARA	●
PONCHIROLI LAURA TABACCHERIA	CORSO ITALIA, 49/a	NOVARA	●
EDICOLA ANERI GIOVANNI	CORSO MAZZINI ANG. BDO LAMARMORA	NOVARA	●
MORETTO TIZIANA TABACCHERIA	CORSO MAZZINI, 12	NOVARA	●
SAGLIASCHI RAFFAELLA EDICOLA OSPEDALE MAG.	CORSO MAZZINI, 18	NOVARA	●
SACCO GIUSEPPE TABACCHERIA	CORSO MILANO, 22/D	NOVARA	●
BALZARETTI VALERIA TABACCHERIA	CORSO MILANO, 46/B	NOVARA	●
BAR RISTORANTE QIU DI QIU YIYUN	CORSO MILANO, 59	NOVARA	●
BAR RIVA	CORSO MILANO, 60/C	NOVARA	●
MAVERICK CAFFE' DI MIRKO MARTINI	CORSO RISORGIMENTO, 250	NOVARA	●
TABACCHERIA 61 DI BINETTI ENRICA	CORSO RISORGIMENTO, 15/B	NOVARA	●
PAGANI ANTONELLA TABACCHERIA EDICOLA	CORSO RISORGIMENTO, 361/C	NOVARA	●
CARTOLIBRERIA SCUOLA E FANTASIA DI SAPIENZA	CORSO RISORGIMENTO, 41/d	NOVARA	●
NON SOLO FUMO DI TARABBIA PATRIZIA TABACCHERIA	CORSO RISORGIMENTO, 42	NOVARA	●
EDICOLA CARTOLERIA DI BAGNATI VALENTINA	CORSO RISORGIMENTO, 66/B	NOVARA	●
BAR GELATERIA GATTO BLU 2 DI LOPRESTI MARIA	CORSO RISORGIMENTO, 88/A	NOVARA	●
SPAZIO 30 DI DANINI MARCO TABACCHERIA	CORSO TORINO, 52	NOVARA	●
LA PRIMAVERA DI VALENTINI ANNA MARIA EDICOLA	CORSO TORINO, 2/C	NOVARA	●
TABACCHERIA CURRAO MARCO	CORSO TORINO, 14/B	NOVARA	●
TABACCHERIA BERTOLANI DAL 1968 DI BERTOLANI A.	CORSO TORINO, 7/C	NOVARA	●
IL TABACCAIO DI RIZZATO SIMONE	CORSO TRIESTE, 34 A/B	NOVARA	●
TABACCHERIA DI PALUMBO SALVATORE	CORSO TRIESTE, 37	NOVARA	●
BAR GREEN HOUSE	CORSO TRIESTE, 44/A	NOVARA	●
TABACCHERIA N.46 DI RUBINI PAOLO	CORSO TRIESTE, 37/F	NOVARA	●
BORA BORA CAFE'	CORSO TRIESTE, 85	NOVARA	●
IL SALOTTINO SRL BAR	CORSO VERCELLI, 57	NOVARA	●
BAR LA FONTANA DI RAMBALDINI CRISTIAN SRL	CORSO VERCELLI, 7	NOVARA	●
CRIVELLI PAOLO TABACCHERIA	CORSO VERCELLI, 19/D	NOVARA	●
BAR LATTERIA GELATERIA GIOLAMAROCK	CORSO VERCELLI, 34/C	NOVARA	●
TABACCHERIA COLLI ALESSANDRA	CORSO XXIII MARZO, 142	NOVARA	●
SGUAZZINI ANNA RITA TABACCHERIA	CORSO XXIII MARZO, 269	NOVARA	●
TABACCHI DOMINO DI RUSSO ROSANNA	CORSO XXIII MARZO, 343/A	NOVARA	●
RIVENDITA N.24 DI ROSSINI ROBERTA TABACCHERIA	CORSO XXIII MARZO, 56	NOVARA	●
TABACCHERIA RUTIGLIANO LUCA	GALLERIA DEI PORTICI, 14	NOVARA	●
EDICOLA DEI VINI	LARGO CAVALLAZZI, 1	NOVARA	●
EDICOLA MORETTO CORRADO	LARGO COSTITUENTE, 1	NOVARA	●
EDICOLA CARLITOS	LARGO LEONARDI, 4	NOVARA	●
L'EDICOLA DI MARINELLA TOVAIOLO E ROBERTA MAZZEI	PIAZZA CESARE BATTISTI, 6	NOVARA	●
FARMACIA DELL'ARIOTTA SNC	PIAZZALE FORTINA 10	NOVARA	●

12. LA RETE DI VENDITA

TABACCHERIA GOBBATO PAOLO	PIAZZALE LOMBARDA, 7	NOVARA	●
BORDA ARMANDO BAR/TABACCHERIA	ROTONDA MASSIMO D'AZEGLIO, 10	NOVARA	●
SALA GIOCHI NUOVO BENEVELO	VIA ALCAROTTI, 2	NOVARA	●
FUMAGALLI CRISTINA TABACCHERIA	VIA ANDREA COSTA, 8/I	NOVARA	●
BAR JESI	VIA AQUILEIA, 1	NOVARA	●
LELLO TABACCHI	VIA BATTISTINI, 39	NOVARA	●
BAR VELA	VIA BELTRAMI, 21	NOVARA	●
TABACCHERIA CASTELNUOVO DI ALESSANDRO	VIA BIGLIERI 1 ANG.VIA XX SETTEMBRE	NOVARA	●
CARTOLIBRERIA L'AQUILONE DI FIZZOTTI SIMONA	VIA DE AMICIS, 5/A	NOVARA	●
CAFFE' JACKPOT	VIA DELLE ROSETTE, 54 C	NOVARA	●
BAR DELLE ROSETTE s.a.s .di YE JIANCHUN E YUNPING	VIA DELLE ROSETTE, 17/BIS	NOVARA	●
FERRI RITA TABACCHERIA	VIA DELLE ROSETTE, 40	NOVARA	●
BAR TABACCHI LA ROSA DEI VENTI	VIA FARA, 41/43	NOVARA	●
BADA' SARA TABACCHERIA	VIA G. FERRARI, 2/E	NOVARA	●
MATITE E REGALI DI FONIO MAURO TABACCHERIA	VIA GALILEO GALILEI, 19	NOVARA	●
CHICCO BLU CAFE' DI HU YAOYAO	VIA GIBELLINI, 60/A	NOVARA	●
TABACCHERIA SMOKE N.66 DI SBERNA MARCO	VIA GIBELLINI, 31	NOVARA	●
FORTUNA BAR TABACCHI DI ARISI DAVIDE	VIA GRIPPA, 10	NOVARA	●
BAR TABACCHI DA VINCI	VIA LEONARDO DA VINCI, 2	NOVARA	●
D'ELIA PIETRO PAOLO TABACCHERIA	VIA MAESTRA, 45 TQ	NOVARA	●
SIVIERO BARBARA EDICOLA	VIA MAGENTA, 2	NOVARA	●
EDICOLA NICOLA VARNAVA'	VIA MARCONI, 42	NOVARA	●
LOGOZZO WILLIAM TABACCHERIA	VIA MONTE S. GABRIELE, 99	NOVARA	●
POZZI ROBERTO TABACCHERIA	VIA MONTE S. GABRIELE, 20	NOVARA	●
CARTOLERIA LO SCOLARO DI FANARAU MONICA	VIA MONTE SAN GABRIELE, 4/c	NOVARA	●
SHANA CAFE'	VIA N. TOMMASEO 2/A	NOVARA	●
TABACCHERIA TAGLIANI FABIO	VIA P. MICCA, 73	NOVARA	●
GRAZIANI SABRINA EDICOLA	VIA PIER LOMBARDO, 19 LUMELLOGNO	NOVARA	●
BOSSETTI PAOLO EDICOLA	VIA POERIO, 4	NOVARA	●
CABRINO PIER ANGELA TABACCHERIA ALIMENTARI	VIA RIZZOTTAGLIA, 11	NOVARA	●
TABACCHERIA REMUS MASSIMO	VIA ROSSELLI, 6A	NOVARA	●
ALI BABA MINI MARKET	VIA SAN FRANCESCO D'ASSISI, 3/H	NOVARA	●
TABACCHI NICHOLAS DI LOGOZZO NICHOLAS	VIA VALSESIA, 10	NOVARA	●
ALIMENTARI IL BOTTEGHINO	VIA VERBANO, 97	NOVARA	●
BAR GELATERIA TOPOLINO DI MAINARDI GABRIELLA	VIA VERBANO, 223	NOVARA	●
STOPPA ELISA TABACCHERIA ARTICOLI REGALO	VIA VERBANO, 20	NOVARA	●
L'EDICOLA DI DAVIDE PRATICO'	VIA XX SETTEMBRE 46	NOVARA	●
RISTO BAR SWEET & SALT DI LUPI E MARINO SNC	VIALE ALLEGRA, 7	NOVARA	●
EDICOLA ALI RAZIA	VIALE BUONARROTI, 11/A	NOVARA	●
L'EDICOLA DI CARFORA CARLO	VIALE DEI TIGLI, 45/B PERNATE	NOVARA	●
BAR 365 DI QIU JUNJIE	VIALE GIULIO CESARE, 162/164	NOVARA	●
EDICOLA CORRADIN FABIO	VIALE GIULIO CESARE, 320	NOVARA	●
PICCO TABACCHERIA	VIALE GIULIO CESARE, 116	NOVARA	●
CABRINO LUCIANA TABACCHERIA	VIALE GIULIO CESARE, 42/C	NOVARA	●
BAR NOVARA DI PAOLO MUSSI	VIALE KENNEDY, 53/A	NOVARA	●
ATABIANO TIZIANA BARBARA TABACCHERIA	VIALE MANZONI, 10/C	NOVARA	●
CONTINENTAL SUPERSTORE	VIALE MANZONI, 8/D	NOVARA	●
TABACCHERIA 23	VIALE ROMA, 20	NOVARA	●
EDICOLA FUMAGALLI SNC DI SIMONA E SONIA FUMAGALLI	VIALE ROMA, 24/B	NOVARA	●
TABACCHI 50	VIALE ROMA, 27/E	NOVARA	●
AL CAFFE' DI GALUPPINI ELENA	VIALE ROMA, 15/B	NOVARA	●
EDICOLA COLOMBO VALTER	VIALE VOLTA, 45	NOVARA	●
BAR ISCO DI LECCE FRANCESCO	VIALE VOLTA, 32/E	NOVARA	●

12. LA RETE DI VENDITA

ATTIVITA'	INDIRIZZO		Tipologia (come da legenda)
TABACCHERIA TROMBELLA ANIELLO CIRO	PIAZZA DANTE, 23	CAMERI	●
GALLI GABRIELE TABACCHERIA	VIA DE AMICIS, 18	CAMERI	●
EDICOLA ESSEVI DI STEFANO VESCI	PIAZZA DANTE, 14	CAMERI	●
TABACCHERIA RAMBALDINI CRISTIAN	VIA GRAMSCI, 2	CAMERI	●
DISTRIBUTORE ENI	VIA MARCONI	CAMERI	●
BERNARDINI BAR PASTICCERIA	VIA GRAMSCI, 13	CERANO	●
TABACCHERIA INVERNIZZI MAURO	PIAZZA SAN GERVASIO, 9	CERANO	●
CAFFE' STAZIONE	VIA 4 NOVEMBRE 49	CERANO	●
AIROLDI FAUSTO EDICOLA	VIALE DANTE ANG.VIALE CAVOUR	GALLIATE	●
FERRI CATIA GIOVANNA TABACCHERIA	VIALE CAVOUR, 48	GALLIATE	●
CAFFE' DANTE SNC DI LA SPISA & C.	VIALE DANTE, 64	GALLIATE	●
FRATTINI ANDREA TABACCHERIA	VIA B. QUAGLIOTTI, 86	GALLIATE	●
TABACCHERIA 066 DI QUING YA MAO	VIA LEONARDO DA VINCI, 28	GALLIATE	●
TABACCHERIA PAULATO ROSITA	VIA PIETRO CUSTODI, 56	GALLIATE	●
IL GALLO DI ORSINA FABIO TABACCHERIA	VIA MONTENERO 38	GALLIATE	●
OCCHETTA MASSIMO CARTOLERIA/EDICOLA	VIA MARCONI, 19	ROMENTINO	●
CARTOLIBRERIA MAGNAGHI GIANNI	PIAZZA SAN GIOVANNI, 18	ROMENTINO	●
RUSCIANO ELENA	PIAZZA BONOLA, 9	SOZZAGO	●
CAPETTINI PAOLO TABACCHERIA	CORSO ROMA, 81	TRECATE	●
IL KALAMAIO DI TOSATTI ELENA CARTOLERIA	VIA ADUA, 1	TRECATE	●
SOGNI DI CARTA SAS DI POPPA BARBARA E C.	VIA VERRA, 27	TRECATE	●
TABACCHERIA N.1 BERTONE MARISA	PIAZZA CAVOUR, 8	TRECATE	●
EDICOLA CIVASCHI DI GALLI GERMANO	VIA MACALLE', 4	TRECATE	●
TABACCHERIA POZZATO PAOLO	PIAZZA CAVOUR, 28	TRECATE	●
DISTRIBUTORE IP	VIA NOVARA, 97/H	TRECATE	●
TABACCHERIA TAMENI MARIA TERESA	VIA NOVARA, 14	TRECATE	●
TABACCHERIA LORENA VALERIO	VIA ROMA 16	SAN PIETRO	●

AUTOBUS URBANI



12 METRI

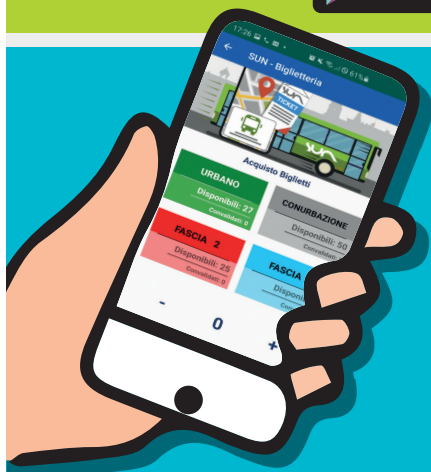
AD ALIMENTAZIONE

COMPLETAMENTE ELETTRICA

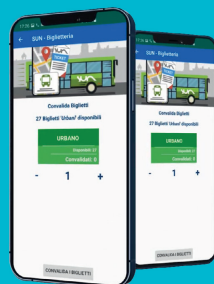




NUOVA APP **SUN iTicket** Novara scaricala!



REGISTRATI potrai:



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

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

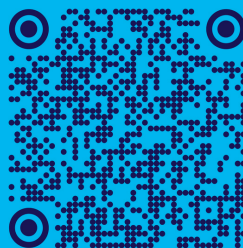
PER INFORMAZIONI:
segreteria@sun.novara.it

RICHIEDI ONLINE LA TUA TESSERA BIP

Non hai ancora la tessera BIP su cui caricare i tuoi abbonamenti SUN?

Con pochi semplici passaggi ricevi la tua tessera BIP direttamente a casa, senza costi di spedizione e senza andare in Biglietteria.

Vai sul sito www.sun.novara.it o inquadra il QR code qui sotto e richiedi la tua tessera.



PER MAGGIORI INFORMAZIONI

Visita il sito www.sun.novara.it alla sezione Viaggia con noi - Informazioni sul BIP o contatta la nostra Segreteria.

☎ 0321 482823

✉ segreteria@sun.novara.it

🌐 www.sun.novara.it



DISTRIBUTORE METANO E ALTRI CARBURANTI



APERTO AL PUBBLICO
IN VIA P.GENERALI 25 - NOVARA



13. CALENDARIO E GIORNI TIPO PER L'ANNO VIGENTE

Giorni tipo ipotesi anno 2023 Giorni tipo ipotesi anno 2023

	L-V inv. col.	L-V inv. non scol.	SAB inv.	L-V estivo	L-V est. ridotto	SAB estivo	FEST inv.	FEST estivo	Totale
Calendario	173	13	39	45	19	13	46	13	361
Sospensione Servizio dalle ore 13.00							3	1	4

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

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

14. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

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

- servizio feriale invernale:
dalle ore 5:30 alle ore 8:30 e dalle ore 12:30 alle ore 15:30
- servizio feriale estivo:
dalle ore 6:00 alle ore 9:00 e dalle ore 17:30 alle ore 20:30

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



 **via Generali 25 - Novara**

 **0321 482811**

 **info@sun.novara.it**

 **www.sun.novara.it**