



# Servizio Chiama Bus



## SERVIZIO A CHIAMATA DI PESCHIERA BORROMEO

FASCIA ORARIA DI ESERCIZIO DEL SERVIZIO

Dalle **6.00** alle **21.00**

dal **lunedì** al **sabato** escluso Agosto e le festività infrasettimanali

ORARI DI APERTURA DEL CALL CENTER

**8.45-12.30** e **14.00-18.00** dal **lunedì** al **venerdì**

## 8.45-12.30 al sabato

Nei giorni FESTIVI e nel mese di AGOSTO il call center è chiuso

### NUMERI DI TELEFONO PER LE PRENOTAZIONI

**800.392.928** da telefono fisso  
**02.4803.4803** da cellulare

### SISTEMA TARIFFARIO

Il sistema tariffario in vigore sul servizio Chiamabus è il medesimo in vigore su tutte le linee ATM ed è il SITAM (Sistema Integrato Tariffario Area Milanese). La tariffa applicata è in funzione della tratta.

### MODALITA' DI SPOSTAMENTO NEL TERRITORIO SERVITO

Le fermate presenti sul territorio servito sono suddivise in tre tipologie:

- **fermate ROSSE:** sono le fermate del centro di Peschiera Borromeo indicativamente comprese nell'area delimitata tra Via Di Vittorio, Via XXV Aprile e Via I° Maggio-Matteotti.
- **fermate VERDI:** sono le fermate presenti nelle frazioni periferiche di Peschiera Borromeo o nei punti di particolare attrazione di mobilità (San Bovio, San Felice, Mezzate, Bellaria, Cimitero di Canzo, Ospedale di San Donato Milanese e Cascina Fornace)
- **fermata BLU:** la stazione della metropolitana di san Donato M3

Gli spostamenti consentiti sono i seguenti:

- E' possibile richiedere uno spostamento tra una fermata **VERDE** ed un'altra fermata **VERDE** (ad esclusione delle eccezioni riportate sotto).
- E' possibile richiedere uno spostamento tra una fermata **VERDE** ed una fermata **ROSSA** e viceversa.
- E' possibile richiedere uno spostamento fra una fermata **VERDE** e la fermata **BLU** e viceversa (ad esclusione delle eccezioni riportate sotto).

### NON SONO CONSENTITI I SEGUENTI SPOSTAMENTI:

- Tra la fermata **SGR 010 di San Felice** e la fermata **SGR 011 di Segrate FS** e viceversa
- Tra una delle due fermate di **San Donato-Ospedale (SDN 088 o SDN 089)** e la **Metropolitana di San Donato M3 (fermata BLU MLN 138)**
- Tra una qualsiasi fermata **ROSSA** ed un'altra fermata **ROSSA**
- Tra una qualsiasi fermata **ROSSA** e la fermata **BLU**

### MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Per usufruire del servizio è necessario **registrarsi** comunicando al call center, al momento della prima richiesta di viaggio, i propri dati (Nome, Cognome, numero di telefono ed eventuale presenza di carrozzina). Il call center assegnerà ad ogni utente un CODICE che dovrà essere comunicato al momento delle successive richieste di viaggio in modo da non dover fornire ogni volta i propri dati.

Per richiedere un viaggio l'utente deve chiamare il call center e comunicare:

- Il proprio CODICE UTENTE
- La fermata di partenza
- La fermata di destinazione
- L'orario di partenza o, **in alternativa**, l'orario di arrivo.

E' possibile richiedere un viaggio indicando l'**orario di partenza** da una fermata di origine a una fermata di destinazione.

*In questo caso l'orario di transito del Bus potrà essere posticipato fino a dieci minuti **rispetto a quello confermato dalla Centrale Operativa** per permettere di inserire sulla corsa anche altri utenti e soddisfare così un maggior numero di cittadini. L'entità dell'eventuale posticipo potrà essere diverso da giorno a giorno in funzione del numero delle prenotazioni pervenute.*

E' anche possibile richiedere un viaggio indicando l'**orario in cui si desidera arrivare** ad una fermata di destinazione partendo da una fermata di origine.

*In questo caso, l'orario di partenza sarà comunicato dalla Centrale Operativa in modo da garantire l'arrivo alla fermata di destinazione entro l'orario richiesto. Ovviamente l'orario di partenza sarà calcolato dal sistema di centrale tenendo conto anche della necessità di soddisfare anche le altre richieste di viaggio pervenute.*

**Le RICHIESTE DI VIAGGIO possono essere fatte sia per il giorno stesso che con un anticipo di uno o più giorni, nel modo seguente:**

**ON LINE** (prenotazione di un viaggio per il giorno corrente)

- Per prenotare un viaggio il giorno stesso nella fascia oraria **8.45 alle 21.00** è possibile chiamare il Call Center durante l'orario di apertura.

**OFF LINE** (prenotazione di un viaggio con uno o più giorni di anticipo)

- Per richiedere un viaggio **per il giorno dopo** è necessario chiamare il call center entro le **15.00 del giorno precedente**.
- Per richiedere un viaggio in **anticipo di più giorni** (tranne che per il giorno successivo le cui modalità sono definite al punto precedente) è possibile chiamare il call center **durante gli orari di apertura** della stessa.
- Per richiedere un viaggio in **anticipo per il LUNEDI'** è necessario chiamare il call center entro le **15.00 del VENERDI'** della settimana precedente.

#### **ATTENZIONE**

#### **FERMATA DI SALITA COMUNICATA DALLA CENTRALE OPERATIVA**

Si precisa che, per motivi di organizzazione del servizio, la Centrale Operativa, al momento della conferma, **potrà** comunicare al cliente **una fermata di salita diversa da quella richiesta** (questo solo nei casi in cui sul lato opposto della strada esiste un'altra fermata del servizio a chiamata).

**Si prega di fare attenzione al codice della fermata di salita comunicato per evitare incomprensioni.**

#### **AVVERTENZE GENERALI**

Al fine di evitare incomprensioni si consiglia alla clientela di:

- comunicare il **CODICE NUMERICO** della fermata di origine e di quella di destinazione al momento della prenotazione
- presentarsi in fermata qualche minuto prima e verificare che il codice riportato sulla palina di fermata sia quello comunicato al momento della prenotazione
- fare un cenno al Conducente mentre il Bus si avvicina

#### **CONFERME DEI VIAGGI**

La caratteristica peculiare del servizio a chiamata è quella di ottimizzare i percorsi dei viaggi in funzione delle richieste da parte dei clienti per riuscire a soddisfare il maggior numero possibile di richieste. Il software della Centrale Operativa elabora i viaggi richiesti dai clienti (in base all'orario di partenza o arrivo, alla località di partenza e a quella di destinazione) e pianifica il servizio per il giorno successivo o per i giorni successivi.

**All'atto della chiamata per avere la CONFERMA al cliente viene comunicato:**

- Se il proprio viaggio è stato pianificato dal sistema
- L'orario esatto di transito del Bus dalla fermata di partenza del proprio viaggio
- Il numero del bus

*L'orario di partenza potrà essere diverso rispetto a quello richiesto perché il software della centrale elabora i viaggi in modo da rendere compatibile ogni richiesta con tutte le altre pervenute. Se non fosse così, altri utenti non avrebbero la possibilità di usufruire del servizio.*

*Potrebbe verificarsi il caso in cui il viaggio richiesto non possa essere soddisfatto. Questo avviene nei casi in cui, l'orario, l'origine e la destinazione richiesti non sono compatibili con tutte le altre richieste pervenute alla Centrale Operativa.*

**Per avere la CONFERMA del viaggio richiesto, l'utente deve richiamare il call center con le seguenti modalità:**

- Per prenotazioni di **UN viaggio per il giorno stesso** la conferma è immediata
- Per prenotazioni di **UN viaggio fatte con alcuni giorni di anticipo** la conferma è data **dalle 16.00** del giorno prima fino a chiusura del call center
- Per prenotazioni di **PIU' viaggi per la settimana successiva** la conferma è data **dalle 16.00 del VENERDI'** fino a chiusura del call center per avere un'unica conferma per tutti i viaggi richiesti per la settimana successiva.

*L'orario effettivo di transito del Bus potrà eventualmente essere posticipato fino a dieci minuti rispetto a quello confermato dalla Centrale Operativa per permettere di inserire sulla corsa anche altri utenti e soddisfare così un maggior numero di cittadini. L'entità dell'eventuale posticipo potrà essere diverso da giorno a giorno in funzione del numero delle prenotazioni pervenute.*

## **CONFERME DEI VIAGGI MEDIANTE INVIO DI UN MESSAGGIO SMS**

Il alternativa alla modalità standard di conferma dei viaggi descritta sopra, i clienti possono, al momento della richiesta del viaggio, chiedere di ricevere un SMS gratuito sul proprio telefono cellulare.

- Al **VENERDI'** sera verranno inviati gli SMS di **CONFERMA** per i viaggi richiesti per il **sabato** e per la **SETTIMANA successiva**.
- **OGNI SERA** verranno inviati gli SMS di **CONFERMA** relativi ai viaggi del **giorno SUCCESSIVO**.

*L'orario effettivo di transito del Bus potrà eventualmente essere posticipato fino a dieci minuti rispetto a quello confermato dalla Centrale Operativa per permettere di inserire sulla corsa anche altri utenti e soddisfare così un maggior numero di cittadini. L'entità dell'eventuale posticipo potrà essere diverso da giorno a giorno in funzione del numero delle prenotazioni pervenute.*

## **UTILIZZO OCCASIONALE DEL SERVIZIO SENZA PRENOTAZIONE**

L'utilizzo **OCCASIONALE** del servizio senza prenotazione è consentito **solamente agli utenti già iscritti e registrati** al servizio e può essere fatto **solamente** se la destinazione del viaggio che si richiede di effettuare coincide con la destinazione **finale** del viaggio in corso

**Nel caso di utilizzo occasionale del servizio, l'utente deve:**

- rivolgersi al Conducente avvisandolo che non ha effettuato la prenotazione
- comunicare il proprio "Codice utente"
- comunicare la destinazione del viaggio che intende effettuare
- informarsi circa la disponibilità di posti

**A questo punto il Conducente:**

verifica se la destinazione del viaggio richiesta dall'utente coincide con la destinazione **finale** del viaggio in corso verifica la disponibilità di posti (tenendo conto degli utenti che dovrà caricare lungo il percorso) accetta a bordo l'utente SE la destinazione richiesta coincide con quella finale del viaggio in corso e SE c'è disponibilità di posti comunica alla Centrale Operativa l'imbarco di un cliente che non ha effettuato la prenotazione

*NOTA: il Servizio a Chiamata fonda la sua efficacia sulla pianificazione del servizio in funzione delle prenotazioni.*

*E' consentito l'utilizzo OCCASIONALE del servizio senza prenotazione alle condizioni di cui sopra ma, l'utilizzo indiscriminato del servizio senza l'effettuazione della regolare prenotazione può arrecare disagio agli altri utenti del servizio.*

*La Centrale Operativa terrà un apposito registro relativo all'utilizzo del servizio senza prenotazione. Chiunque utilizzerà il servizio senza prenotazione in modo indiscriminato non sarà più accettato a bordo se non a seguito di regolare prenotazione.*

## **DISDETTE DEI VIAGGI PRENOTATI**

Se è stato prenotato un viaggio che non verrà utilizzato, è necessario disdirlo il prima possibile per non creare disservizi agli altri clienti del servizio.

Al fine di dare la possibilità ad altri utenti di usufruire del servizio, nel caso di impossibilità di utilizzare un viaggio prenotato, si deve dare **DISDETTA** almeno **entro 60 minuti** dal viaggio in oggetto, telefonando al call center durante l'orario di apertura dello stesso.

## **MANCATI APPUNTAMENTI**

L'efficienza del servizio offerto dipende molto anche dal corretto utilizzo del servizio da parte dei clienti.

**I clienti che effettuano una prenotazione e poi non si presentano in fermata danneggiano gli altri utenti del servizio.**

## **UTILIZZO DEL SERVIZIO DA PARTE DI GRUPPI**

Il servizio a Chiamata può essere utilizzato anche da parte di gruppi di utenti per viaggi di carattere sistematico e continuativo.

Per la gestione delle prenotazioni e delle conferme dei viaggi prenotati è necessario che ci sia un REFERENTE del gruppo che contatti il call center a nome di tutto il gruppo.

I viaggi per i gruppi possono essere gestiti solamente se tutti i componenti del gruppo si spostano **da una stessa fermata di salita ad una stessa fermata di discesa** ad un determinato orario.

**Il REFERENTE del gruppo dovrà:**

- Contattare il call center e indicare le specifiche generali dei viaggi richiesti

## **AVVERTENZE**

- Per i gruppi valgono tutte le modalità di viaggio previste per i singoli utenti descritte sopra
- I viaggi dei gruppi vengono elaborati dal software di centrale con la stessa priorità dei singoli utenti e pertanto gli orari richiesti potranno subire spostamenti da giorno a giorno in funzione di tutte le altre richieste
- Qualsiasi tipo di comunicazione con il call center dovrà essere fatta dal referente del gruppo.
- Ogni variazione, **anche occasionale**, relativa alla composizione del gruppo o alle caratteristiche del viaggio richiesto (fermata di salita, fermata di discesa, orario del viaggio), dovrà essere comunicata al call center dal referente del gruppo.
- La **disdetta** di alcuni viaggi prenotati dovrà essere fatta da parte del referente del gruppo.
- Le regole relative alle conferme descritte sopra si applicano anche ai gruppi, per cui il referente del gruppo dovrà contattare il call center per avere le conferme dei viaggi e i relativi orari. In alternativa, il referente del gruppo potrà chiedere di ricevere la conferma mediante un messaggio SMS.