RIVIERA TRASPORTI S.p.A.
Via Nazionale, 365 – 18100 Imperia
tel. 0183 7001 – Fax 0183 274695
e-mail: info@rivieratrasporti.it – http: www.rivieratrasporti.it

CARTA DELLA MOBILITÀ

CONTRATTO DI SERVIZIO 2025-2030

EDIZIONE 2026

Capitale sociale € 4.232.890,88 – versato € 4.232.890,88 – Reg. Soc. Trib. Imperia n. 1178
Numero di iscrizione C.C.I.A.A. – C.F. e P. IVA: 00142950088
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento dell'Amministrazione Provinciale di Imperia

ISO 9001 CERTIFIED ORGANISATION
URS
UKAS QUALITY MANAGEMENT
043-A
United Registrar of Systems Cert No. 16038

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

Sommario

1. La Carta della mobilità 3
1.1. La presentazione ... 3
1.2. La disciplina di riferimento ... 4
1.3. La struttura del documento ... 6

2. La Società 7
2.1. Il profilo identificativo ... 7
2.2. Gli organi sociali ... 9

3. Il servizio di trasporto pubblico locale 11
3.1. L'assetto del servizio ... 11
3.2. I principi ispiratori ... 15
3.3. L'attenzione agli utenti fragili ... 17
3.4. La vocazione turistica ... 18
3.5. I fattori e gli indicatori di qualità ... 18

4. Le condizioni generali di trasporto 29
4.1. I diritti e i doveri degli utenti ... 29
4.2. I servizi garantiti in caso di sciopero ... 30
4.3. Le norme per i passeggeri ... 31
4.4. Le tutele per i passeggeri ... 35

5. Il sistema tariffario 37
5.1. I titoli di viaggio ... 37
5.2. Le tariffe ... 39
5.3. Le sanzioni ... 41

6. Le informazioni e comunicazioni con l'utenza 45
6.1. Il dialogo con l'utenza ... 45
6.2. Le indagini di customer satisfaction ... 45
6.3. Le segnalazioni e i reclami ... 48

7. I riferimenti di contatto 49
7.1. I riferimenti aziendali ... 49
7.2. La rete di vendita ... 49

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

1. La Carta della mobilità

1.1. La presentazione

La Carta della mobilità è la Carta dei servizi o Carta della qualità delle aziende che operano nel settore del trasporto pubblico locale.

La Carta della mobilità è uno strumento essenziale di comunicazione con gli utenti attuali e potenziali, con gli Enti Locali di riferimento e con le altre parti interessate al servizio di trasporto pubblico locale.

Essa permette, tramite la misurazione e il monitoraggio sistematico di parametri di qualità del servizio, di conoscere i risultati ottenuti dalla Società e gli impegni assunti per il futuro.

Per Riviera Trasporti, la Carta della mobilità è un patto con l'utente e un impegno a migliorare la qualità del servizio offerto; per l'utente, è uno strumento che consente di conoscere le attività dell'Azienda, valutare la qualità raggiunta e controllare il rispetto degli obiettivi prefissati.

La Carta della mobilità è sottoposta ad aggiornamento e revisione periodica, di norma annuale, e rimane valida sino all'approvazione e pubblicazione dell'edizione successiva.

Per ragioni di economicità, la presente Carta è pubblicata sul sito web aziendale, sia nella sezione "Servizi" sia nella sezione "Amministrazione trasparente" – sottosezione "Servizi erogati". Nondimeno, gli interessati possono chiedere di riceverne una copia digitale, inviando un'apposita richiesta all'indirizzo e-mail info@rivieratrasporti.it; è altresì possibile ottenerne una copia cartacea presso l'Ufficio Segreteria, sito in Via Nazionale, n. 365 ad Imperia, previa apposita prenotazione, effettuabile anche telefonicamente al n. 0183/700232.

L'edizione 2025-2029 della Carta della mobilità, a seguito dell'affidamento in house providing del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito territoriale ottimale imperiese, è stata sensibilmente modificata, integrata e maggiormente strutturata, al fine di renderla più fruibile e chiara per le parti interessate.

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

In un periodo in cui il trasporto pubblico locale risente delle criticità dovute alla limitatezza delle risorse pubbliche destinate al settore, all'onda lunga degli effetti della pandemia da Covid-19 sui comportamenti e sulle preferenze dell'utenza, ai tempi lunghi di consegna degli autobus necessari al rinnovo della flotta aziendale, alla difficoltà di procedere al turnover del personale di guida, dovuta alla carenza sul mercato del lavoro di figure professionali in possesso di patente di cat. D e di Carta di qualificazione del conducente, e al complicato contesto in cui viviamo, ove il mancato pagamento dei titoli di viaggio e gli atti vandalici sono purtroppo all'ordine del giorno, la Riviera Trasporti cerca, con tutte le sue forze e compatibilmente con la situazione di crisi in via di superamento, di rispondere alle esigenze dell'utenza e di garantire le migliori condizioni di servizio.

1.2. La disciplina di riferimento

La redazione della Carta della mobilità, prevista in seno al vigente contratto di servizio in house relativo al trasporto pubblico locale nell'ambito territoriale ottimale imperiese per il periodo 01/07/2025 – 30/06/2030, risponde ad un articolato quadro normativo comunitario, nazionale e regionale in materia di qualità dei servizi pubblici, cui concorrono:

- La Direttiva P.C.M. 27/01/1994: "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- L'art. 2 del D.L. 163/1995, conv. in L. 273/1995: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Il D.P.C.M. 19/05/1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- Il D.Lgs. 422/1997 e s.m.i.: "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale";
- Il D.P.C.M. 30/12/1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)";
- L'art. 2, comma 461, della L. 244/2007: "Redazione Carta dei Servizi";

- L'art. 8 del D.L. 1/2012, conv. in L. 27/2012: "Contenuto delle carte di servizio";
- La L. 146/1990: "Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali";
- Il Reg. CE 1370/2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia;
- Il Reg. UE 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
- Il D.Lgs. 169/2014: "Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus";
- La Del. 154/2019 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, contenente, in particolare, misure per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente;
- La Del. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, riguardante i diritti degli utenti in merito al trattamento dei reclami;
- La Del. 54/2024 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, relativa all'atto di regolazione recante condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico;
- La Norma UNI ISO 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici";
- La L.R. 45/1982: "Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie di competenza della Regione o di enti da essa individuati, delegati o subdelegati";
- La L.R. 36/2012: "Sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori per mancanza o irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione";
- La L.R. 33/2013 e s.m.i.: "Riforma del sistema di trasporto pubblico regionale e locale".

1.3. La struttura del documento

Dopo il presente capitolo introduttivo, la Carta della mobilità si sviluppa nei successivi punti, attraverso cui vengono fornite informazioni, il più possibile chiare ed esaurienti, con riferimento a:

- La Società, presentandone il profilo identificativo e l'attuale composizione degli Organi sociali;
- Il servizio di trasporto pubblico locale offerto, con l'indicazione del relativo assetto, l'esplicitazione dei principi applicati nonché la presentazione dei fattori e degli indicatori di qualità;
- Le condizioni generali di trasporto, comprendenti i diritti e doveri degli utenti, le norme per i passeggeri e le tutele loro riconosciute;
- Il sistema tariffario del servizio, con l'indicazione dei diversi titoli di viaggio, della struttura delle tariffe praticate e delle sanzioni previste in caso di evasione tariffaria;
- Le informazioni e comunicazioni rivolte agli utenti, improntate ad un dialogo virtuoso, comprendenti le indagini di customer satisfaction e le modalità di effettuazione di segnalazioni e reclami;
- I riferimenti di contatto, comprendenti sia i dati aziendali, sia quelli relativi alla rete di vendita.

2. La Società

2.1. Il profilo identificativo

La Riviera Trasporti s.p.a. è una società a integrale capitale pubblico locale, controllata dalla Provincia di Imperia.

A seguito della ricapitalizzazione aziendale deliberata dall'Assemblea straordinaria del 3 luglio 2023, l'attuale compagine sociale è formata come segue:

ENTE SOCIO	CAPITALE SOCIALE	QUOTA DI PARTECIPAZIONE
Provincia di Imperia	€ 4.229.364.50	99,917%
Comune di Ventimiglia	€ 1651,78	0,039%
Comune di Imperia	€ 937,30	0,022%
Comune di Sanremo	€ 937,30	0,022%
Totale	**€ 4.232.890,88**	**100,000%**

Il core business aziendale è rappresentato dal trasporto pubblico locale, esercitato nell'ambito territoriale ottimale imperiese, sulla base dell'affidamento in house providing operato dalla Provincia di Imperia.

Ripercorrendo le tappe salienti della storia della Società, è possibile ricordare che questa è stata costituita il 7 gennaio 1975, iniziando ad operare sotto la sigla S.T.P.

A seguito della fusione per incorporazione della Società STEL di Sanremo, il 20 dicembre 1983, la Società ha continuato l'attività di erogazione del trasporto pubblico locale con l'attuale denominazione di Riviera Trasporti s.p.a. abbreviabile in RT.

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

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

In virtù di questa eredità, i servizi si ramificano sull'intero territorio della Provincia di Imperia, estendendosi sino al Comune di Andora nella limitrofa Provincia di Savona ed assicurando i collegamenti lungo la costa, nonché tra il litorale e le valli.

Il ruolo della Riviera Trasporti, nell'ambito del territorio provinciale, è determinante per rispondere ai bisogni di mobilità di residenti e turisti.

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

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

Uno dei fiori all'occhiello dell'Azienda è stata, certamente, la linea filoviaria, i cui costi di manutenzione non sono tuttavia più sostenibili né per la Società né per gli Enti Locali del territorio. In un'epoca in cui la sensibilità per il rispetto dell'ambiente tende ad acuirsi, il simpatico e vecchio filobus è destinato, così, ad essere progressivamente sostituito da nuovi ed innovativi autobus a trazione elettrica o, comunque, a ridotto impatto ambientale.

La Riviera Trasporti non ha tralasciato di inserirsi nel settore turistico anche a livello di noleggio, creandosi un ruolo e una posizione adeguata alle proprie dimensioni: 8 autobus gran turismo, oltre a due autovetture a 9 posti, si muovono sulle strade italiane ed europee.

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

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

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

2.2. Gli organi sociali

Il modello di governance applicato alla Società è di tipo tradizionale.

Conseguentemente, gli Organi sociali comprendono l'Assemblea, l'Organo amministrativo (attualmente rappresentato da un Consiglio di Amministrazione formato da tre componenti nel rispetto della disciplina in materia di società a controllo pubblico), il cui Presidente ha la rappresentanza legale della società, mentre l'Amministratore Delegato cura la gestione operativa aziendale, nonché il Collegio Sindacale, quale organo di controllo.

Inoltre, i bilanci di esercizio sono sottoposti a certificazione da parte di un Revisore Legale.

In ossequio alla disciplina sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, recata dal D.Lgs. 231/2001, Riviera Trasporti è dotata di un Organismo di Vigilanza (attualmente istituito in forma monocratica).

Altresì, in applicazione della normativa anticorruzione, ai sensi della L. 190/2012, al Direttore Generale è stato conferito il ruolo di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

L'attuale composizione degli Organi sociali è la seguente:

Consiglio di Amministrazione (in carica sino all'approvazione del bilancio 2026):

- Presidente - Avv. Maurizio Temesio
- Amministratore Delegato - Dott.ssa Nicoletta Cristiani
- Consigliere - Dott. Valentino Zanin

Collegio Sindacale (in carica sino all'approvazione del bilancio 2025):

- Presidente - Dott.ssa Fabrizia Giribaldi
- Sindaco effettivo - Dott. Guglielmo Gugliemi
- Sindaco effettivo - Dott. Matteo Minghinelli
- Sindaco supplente - Rag. Paolo Ugo
- Sindaco supplente - Dott.ssa Giovanna Ravotto

Revisore Legale (in carica sino all'approvazione del bilancio 2026):

- Dott. Diego Maggio

Organismo di Vigilanza (in carica sino al 19/11/2028):

- Avv.ssa Raffaella Agnese

Direttore Generale (incarico a tempo indeterminato) e

Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (incarico conferito sino al 31/03/2026):

- Ing. Sandro Corrado

3. Il servizio di trasporto pubblico locale

3.1. L'assetto del servizio

Come anticipato, la Riviera Trasporti svolge il servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito territoriale ottimale imperiese.

I principali parametri di riferimento del servizio sono riepilogati di seguito:

PARAMETRI	DATI
Territorio servito in Kmq	1.155
Residenti nell'area servita	209.152
Estensione della rete	860 Km (230 urbani e 630 extraurbani)
Numero linee	76 (38 urbane e 38 interurbane)
Numero medio corse/anno	435.392
Numero medio ore servizio/anno	246.696
Km annui complessivi	5.372.228
Numero medio passeggeri/anno	3.840.431
Numero autobus (al 31/12/2025)	130
Numero dipendenti (al 31/12/2025)	277

Il servizio di trasporto pubblico locale offerto dalla Riviera Trasporti si articola in urbano (nei Comuni di Imperia, Sanremo, Ventimiglia, Bordighera e Diano Marina) ed interurbano (coprendo l'intero territorio della Provincia di Imperia, con estensione sino al Comune di Andora, in Provincia di Savona).

Il servizio viene svolto tutti i giorni dell'anno, esclusi il 1 maggio e il 25 dicembre.

Il servizio si differenzia in base alle diverse stagionalità:

- orario invernale: orientativamente da metà settembre a fine giugno (secondo il periodo di apertura delle scuole, stabilito annualmente dalla Regione Liguria);
- orario estivo: orientativamente da fine giugno a metà settembre;

e in base alle diverse giornate dell'anno:

- orario feriale: nelle giornate non festive dal lunedì al sabato;
- orario festivo: nelle giornate di domenica e in tutte le festività;
- orario superfestivo: 1 gennaio, Pasqua, Pasquetta e 26 dicembre, in cui vengono erogati servizi ridotti.

L'orario in vigore è pubblicato sul sito web aziendale, nella sezione "Orario generale".

Le linee in cui si articola il servizio sono riepilogate di seguito.

CODICE LINEA	DESCRIZIONE LINEA
1	VENTIMIGLIA - PONTE SAN LUIGI
V001	SERVIZIO URBANO VENTIMIGLIA VARASE 1/1
V002	SERVIZIO URBANO VENTIMIGLIA ALTA 1/2
2	TAGGIA - SANREMO - VENTIMIGLIA
3	VENTIMIGLIA - TRUCCO - AIROLE - OLIVETTA
4	VENTIMIGLIA - SEALZA
5	VENTIMIGLIA - SAN LORENZO
6	VENTIMIGLIA - TORRI
7	VENTIMIGLIA - DOLCEACQUA - ROCCHETTA - APRICALE
8	VENTIMIGLIA - SOLDANO - PERINALDO
9	BORDIGHERA - VALLEBONA
10	BORDIGHERA - SASSO - SEBORGA
B001	SERVIZIO URBANO BORDIGHERA VALLEBONA 11/1
B002	SERVIZIO URBANO BORDIGHERA ALTA ATM 11/2
B003	SERVIZIO URBANO CIMITERO BORDIGHERA 11/3
O001	URBANO OSPEDALETTI
12	SANREMO - IMPERIA - ANDORA (NUOVA STAZIONE FS)
S001	AUTOSTAZIONE - BORGO BARAGALLO 14/1
S002	AUTOSTAZIONE - BORGO TINASSO 14/2
S003	AUTOSTAZIONE - FOCE BORGO 14/3

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

CODICE LINEA	DESCRIZIONE LINEA
S004	AUTOSTAZIONE - CIMITERO ARMEA 14/4
S005	AUTOSTAZIONE - POGGIO - CASA SERENA 14/5
S006	AUTOSTAZIONE - COLDIRODI 14/6
S007	AUTOSTAZIONE - FOCE - SOLARO 14/7
S008	AUTOSTAZIONE - VIA PASCOLI - OSPEDALE - SAN PIETRO
S009	AUTOSTAZIONE - VEREZZO 14/9
S010	AUTOSTAZIONE - SAN BARTOLOMEO - VILLA - GOZO 14/10
S011	AUTOSTAZIONE - SAN GIACOMO - SAN ROMOLO 14/11
S012	AUTOSTAZIONE - VIA DE AMICIS 14/12
S013	AUTOSTAZIONE - VIA GOETHE 14/13
S014	AUTOSTAZIONE - SAN GIOVANNI 14/14
S015	AUTOSTAZIONE – VIA VAVINO 14/15
15	SANREMO - CERIANA - BAIARDO
16	SANREMO - MONTALTO - CARPASIO - TRIORA
17	SANREMO - ARMA - CASTELLARO
18	SANREMO - ARMA - POMPEIANA
19	SANREMO - ARMA - TERZORIO
20	IMPERIA - SAN LORENZO - CIPRESSA
21	IMPERIA - SAN LORENZO - PIETRABRUNA
22	IMPERIA - SAN LORENZO - CIVEZZA
23	IMPERIA - DOLCEDO - LECCHIORE
24	IMPERIA - DOLCEDO - PRELA' - VILLATALLA
25	IMPERIA - VASIA - PANTASINA
26	IMPERIA - VILLA VIANI
27	IMPERIA - CESIO - CARAVONICA
28	IMPERIA - LUCINASCO - CONIO - POGGIALTO
29	IMPERIA - GORLERI - DIANO MARINA

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

CODICE LINEA	DESCRIZIONE LINEA
I001	ONEGLIA - SGORRETO - PONTEDASSIO 30/1
I002	ONEGLIA - PIANI 2 - COPPI ROSSI 30/2
I003	ONEGLIA - CARAMAGNA 30/3
I004	ONEGLIA - ARTALLO 30/4
I005	ONEGLIA - SANT'AGATA 30/5
I006	ONEGLIA - POGGI - CIVEZZA 30/6
I007	ONEGLIA - CARAMAGNA - MOLTEDO 30/7
I008	ONEGLIA - CARAMAGNA - MONTEGRAZIE 30/8
I009	ONEGLIA - COSTA D'ONEGLIA 30/9
I010	ONEGLIA - CANTALUPO 30/10
I011	ONEGLIA - CASCINE 30/11
I012	ONEGLIA - PIANI - TORRAZZA 30/12
I013	ONEGLIA - BORGO D'ONEGLIA 30/13
I014	ONEGLIA - OSPEDALE - TREXENDA 30/14
I015	NAVETA STAZIONE FS
I015	ONEGLIA - BAITE' 30/15
I016	ONEGLIA - COLLETTE 30/16
31	DIANO MARINA - DIANO CASTELLO
31b	DIANO MARINA - STAZIONE FS – SAN BARTOLOMEO AL MARE - CERVO
32	DIANO MARINA - RONCAGLI - EVIGNO
33	DIANO MARINA - PAIROLA - TOVO
34	PIEVE DI TECO - GAZZO - LEVERONE - AQUILA - ALBENGA
35	PIEVE DI TECO - MOANO - ARMO
36	PIEVE DI TECO - MENDATICA - COSIO
37	PIEVE DI TECO – LAVINA – CENOVA - REZZO
38	IMPERIA – PIEVE DI TECO - NAVA

Come si evince dal quadro riepilogativo sopra riportato, le linee dell'entroterra sono collegate al principale centro urbano di riferimento dal cui capolinea è possibile raggiungere ogni altra destinazione.

Ad integrazione del suddetto servizio di linea, nell'area interna della Valle Arroscia, è attivo un servizio a chiamata, frutto di un'apposita convenzione stipulata tra la Provincia di Imperia e l'Unione dei Comuni dell'Alta Valle Arroscia (comprendente Aquila d'Arroscia, Armo, Borghetto d'Arroscia, Cosio d'Arroscia, Mendatica, Montegrosso Pian Latte, Pieve di Teco, Pornassio, Ranzo, Rezzo e Vessalico).

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

Essendo il servizio extraurbano esteso sino ad Andora, in tale località è possibile trovare coincidenza con i mezzi della Società TPL Linea di Savona per e dai Comuni di Alassio, Albenga, Pietra Ligure (Ospedale S. Corona), Finale Ligure e Savona.

Gli autobus TPL Linea effettuano partenze ogni 30 minuti nella fascia oraria che va dalle ore 7 alle 19 circa. Mediamente ogni ora le corse TPL Linea raggiungono o provengono da Savona. Per le corse mattinali e serali e per maggiori informazioni sui servizi di TPL Linea, è possibile contattare direttamente la Società (sito web www.tpllinea.it).

3.2. I principi ispiratori

I principi fondamentali ai quali la Riviera Trasporti intende attenersi per l'attuazione della presente Carta della mobilità sono i seguenti:

- Eguaglianza, finalizzata a garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto e alle relative infrastrutture senza distinzione di genere, etnia, lingua, religione e opinioni, escludendo qualsiasi forma di discriminazione e favorendo la fruizione del servizio alle persone fragili, anziane e diversamente abili, attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattuali;

- Imparzialità, garantendo pari trattamento, a parità di bisogni e di condizioni del servizio offerto, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti, prevedendo che i regolamenti e le norme di viaggio si ispirino ai principi di obiettività e giustizia; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri trasparenti e obiettivi;
- Continuità, assicurando un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per cause di forza maggiore, casi fortuiti o stati di necessità indipendenti dalla volontà della Società e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice del settore; in caso di sciopero il servizio viene effettuato nelle fasce orarie di garanzia previste per legge, dandone preventiva comunicazione agli utenti; nei casi di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, l'Azienda si impegna ad attuare tutte le misure necessarie volte ad informare e ad arrecare il minore disagio possibile agli utenti;
- Efficacia ed efficienza, adottando, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi improntati al continuo miglioramento della qualità ed economicità degli stessi;
- Sostenibilità, nella consapevolezza del ruolo svolto nell'ambito della mobilità dell'area servita, impegnandosi al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile;
- Partecipazione, quale presupposto fondamentale per il miglioramento dei servizi, instaurando un dialogo aperto e continuo con l'utenza, acquisendone segnalazioni e reclami ed informandola sul servizio offerto, sui criteri di programmazione, sui vincoli normativi e legislativi e impegnandosi a divulgare i risultati di esercizio;
- Trasparenza, fornendo a tutte le parti interessate, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio e la Società, assolvendo agli obblighi di pubblicazione previsti dalla disciplina in materia, attraverso la sezione "Società trasparente" del sito web aziendale;

- Tutela dell'utenza, dando risposte concrete e tempestive (entro 30 giorni dalla ricezione) ai reclami e riconoscendo, ove se ne manifestino le condizioni, rimborsi e risarcimenti, secondo procedure chiare e trasparenti;
- Libertà di scelta, garantendo, per quanto di competenza e unitamente a tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Comuni, Provincia, Regione) il diritto alla mobilità a tutti i cittadini, facilitando, ove possibile, la scelta tra più soluzioni modali.

3.3. L'attenzione agli utenti fragili

Con particolare riguardo al principio di eguaglianza ed all'attenzione rivolta alle fasce più fragili di utenza, la Riviera Trasporti impiega n. 99 autobus con pianale ribassato e/o dotati di pedana mobile per facilitare la salita agli utenti con difficoltà motorie e dispositivi interni di aggancio carrozzella.

Le persone non vedenti, ai sensi dell'art. 19 della L.R. 33/2013, e, in generale, gli utenti in possesso della Carta europea della disabilità (Disability Card) hanno diritto alla libera circolazione su tutti i servizi urbani ed extraurbani (per i non vedenti la libera circolazione è estesa all'eventuale cane di accompagnamento).

Al fine di consentire alle persone disabili di usufruire di un servizio di trasporto a loro dedicato per raggiungere centri in cui svolgere attività motorie (piscina, palestre) o scuole od effettuare gite concordate, Riviera Trasporti può programmare diversi servizi da effettuare con mezzi specificatamente adibiti.

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

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

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

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

3.4. La vocazione turistica

La Riviera Trasporti opera in una zona a forte vocazione turistica.

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

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

La Società dispone, inoltre, di autobus da noleggio particolarmente attrezzati e rifiniti in grado di accontentare l'utenza più esigente.

3.5. I fattori e gli indicatori di qualità

La Riviera Trasporti presta particolare attenzione alle caratteristiche qualitative e quantitative (standard) del servizio, al fine di soddisfare i bisogni di mobilità dell'utenza.

Specificamente, tra gli aspetti ritenuti più significativi rientrano i seguenti.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

CONTINUITÀ

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

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

Il servizio è svolto senza interruzioni per tutti i giorni feriali e festivi dell'anno, ad eccezione del 1 maggio e del 25 dicembre, in cui non viene svolto alcun servizio, e delle festività del 1 gennaio, Pasqua, Pasquetta e 26 dicembre, in cui vengono erogati servizi ridotti per i quali vengono comunicati i relativi orari.

AFFIDABILITÀ

L'Azienda si impegna a garantire per il servizio urbano ed extraurbano l'effettuazione, in condizione di traffico regolare ed in mancanza di impedimenti di forza maggiore, il 99,8% delle corse programmate.

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

In caso di sciopero del personale, in conformità alle norme vigenti (L. 146/1990 e s.m.i.), viene assicurato lo svolgimento del servizio in due fasce orarie dalle 5.30 alle 8.30 e dalle 17.30 alle 20.30; gli utenti sono informati tempestivamente tramite avvisi sui mass media locali e tramite il sito web aziendale.

PUNTUALITÀ

La Riviera Trasporti si impegna a rispettare gli orari pubblicati sul proprio sito web, dove sono sempre facilmente accessibili gli orari, le modalità di svolgimento del servizio ed ogni informazione utile.

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

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

L'Azienda, in condizioni normali di traffico, per almeno il 90% delle corse, si impegna a non effettuare passaggi in anticipo ed a contenere il ritardo massimo rispetto all'orario pubblicato entro 5 minuti per il servizio urbano ed entro 10 minuti per il servizio extraurbano.

VELOCITÀ

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

A titolo esemplificativo, tenendo conto dell'assetto della rete stradale e delle ordinarie condizioni di traffico, possono essere indicate le seguenti velocità minima e massima:

VELOCITÀ	**SERVIZIO URBANO**		**SERVIZIO INTERURBANO**	
Valori medi	Min.	Max.	Min.	Max.
Km/h	10	24	18	32

PULIZIA

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

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

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

Con cadenza annuale l'Azienda provvede alla pulizia straordinaria comprendente tutte le necessarie attività di aspirazione, lavaggio e pulizia di tutto il veicolo ed in particolare delle

cappelliere, del sottotetto, dei vetri, del pavimento e della bagagliera e della disinfestazione garantendo l'uso dei necessari trattamenti chimici per interni.

COMFORT E SICUREZZA DEL TRASPORTO

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

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

La Riviera Trasporti dispone di ca. 120 autobus dotati di impianto di climatizzazione.

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

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

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

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

Gli addetti a movimento, traffico e verifica titoli di viaggio possono essere dotati di bodycam, attivabile all'occorrenza, e di telefono cellulare con auricolare per potersi collegare, in caso di necessità, con le officine aziendali e, nel caso, con le forze dell'ordine.

PERSONALE

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

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

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

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

La Riviera Trasporti, in virtù della L.R. 36/2012, dispone di una rete di agenti di polizia amministrativa muniti di tessera di riconoscimento a firma del Presidente della Giunta Regionale.

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

TUTELA AMBIENTALE

La Riviera Trasporti è particolarmente sensibile ai problemi ambientali: a tal fine, affianca ai tradizionali autobus con motore endotermico un contingente progressivamente crescente di veicoli a trazione elettrica.

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

La Riviera Trasporti presta attenzione ad ogni iniziativa volta allo sviluppo delle tecnologie alternative per limitare le emissioni dei gas di scarico.

QUADRO COMPLESSIVO DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

Nel prospetto riportato di seguito sono riepilogati i fattori e i relativi indicatori di qualità di competenza aziendale, come disciplinati in seno all'attuale contratto di servizio (CdS), con la precisazione che alcuni di essi saranno computabili solo a seguito dell'entrata a regime dei sistemi di bigliettazione elettronica (SBE) e di monitoraggio georeferenziato dei veicoli (AVM), inclusi nel Progetto Smart Ticket Liguria, presidiato dalla Regione.

INDICATORE	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	LIVELLO PREVISTO
INTEGRAZIONE TARIFFARIA			
Trasporto integrato	Rapporto % tra le percorrenze svolte con veicoli che consentono il trasporto a bordo di biciclette e monopattini e il volume di produzione totale	Annuale. Elaborazione manuale sulla base delle percorrenze rilevate da sistema AVM	Sarà consentito su tutte le corse il trasporto di biciclette e monopattini pieghevoli
Integrazione tariffaria titoli viaggio	Rapporto % tra il numero delle tipologie di titoli di viaggio utilizzabili sui servizi oggetto del CdS e aventi caratteristiche di integrazione tariffaria con altri servizi, anche ricadenti in altri CdS, e il totale delle tipologie di titoli di viaggio resi disponibili per l'utenza nell'ambito del CdS	Annuale	Compatibilmente con l'avvio dello SBE sarà integrato il sistema tariffario di RT con quello di TPL Linea sulla linea Albenga Imperia. Nel corso del primo anno di avvio del sistema si procederà alla definizione di uno schema di integrazione definendo i titoli da integrare e i meccanismi di clearing dei ricavi. Successivamente: - anno 2: integrazione abbonamenti pendolari e studenti annuale e mensile (ITV=25%); - anno 3: integrazione titoli abbonamenti mensili (ITV=37%); - anno 4: integrazione biglietti settimanali (ITV= 50%); - anno 5: eventuale estensione all'intero servizio congiunto RT-TPL Linea
MATERIALE ROTABILE			
Conformità della potenzialità del servizio	% delle corse effettuate con un'offerta in termini di posti*km conforme rispetto a quanto previsto dal CdS in termini di offerta minima	Annuale per ogni linea. Elaborato sulla base dei dati AVM. In mancanza, elaborazione annuale manuale	100%
Affollamento del servizio	% delle corse erogate con un livello di affollamento inferiore alla soglia massima accettabile di occupazione del mezzo definita dall'Ente Affidante	Annuale per ogni linea. Elaborato su un campione di linee e corse sulla base dai dati forniti da conta passeggeri e/o SBE. Saranno effettuate rilevazioni in due periodi, scolastico e non scolastico	Non più dell'80% di affollamento in non più del 20% delle corse verificate. Campione inizialmente non inferiore al 20% delle corse per arrivare entro il terzo anno di affidamento all'80%
Conformità sistema monitoraggio AVM	% del servizio erogato e rilevato dal sistema AVM rispetto al servizio che, in base a quanto previsto nel CdS, è previsto che sia esercito con materiale rotabile equipaggiato con AVM	Annuale elaborato sulla base dei dati di log del sistema AVM	100% al netto delle indisponibilità di sistema per guasti agli apparati a partire dal momento di funzionamento del sistema AVM

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

INDICATORE	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	LIVELLO PREVISTO
Conformità sistema di rilevazione dati	% delle corse per le quali risultano rilevati i passeggeri rispetto al totale delle corse che, in base a quanto disciplinato dal CdS, è previsto che siano effettuate con mezzi dotati di conta passeggeri	Annuale; elaborato sulla base dei dati provenienti dai conta passeggeri e dal SBE	Conta passeggeri: >=80% su un campione inizialmente non inferiore al 20% delle corse per arrivare entro il terzo anno di affidamento all'80% delle corse SBE: =100% su tutte le corse al netto delle indisponibilità di sistema per guasti agli apparati a partire dal momento di funzionamento del SBE
REGOLARITÀ			
Cadenzamento e frequenza	Media dei valori di regolarità mensile definita per ogni mese come percentuale dei distanziamenti, intesi come intervallo temporale tra un passaggio di una corsa e la successiva, regolari verificati nelle località di rilevazione	Annuale si applica a servizi a cadenzamento	Sulla base dei dati di velocità rilevati con il sistema AVM si pone l'obiettivo di verificare nel corso del 2026 l'introduzione di orari cadenzati su alcune linee (attualmente non presenti)
PUNTUALITÀ			
Puntualità	Media dei valori di puntualità mensile definita per ogni mese come percentuale delle corse non partite in anticipo dal capolinea di partenza, arrivate alle località di rilevazione entro una soglia temporale definita in considerazione della partizione territoriale del servizio (urbano, extraurbano)	Mensile. In accordo con la Misura 12 della delibera ART 53/2024, gli indicatori di puntualità saranno misurati con riferimento al servizio offerto afferente alla domanda di trasporto rilevante e, separatamente, per il servizio relativo alla domanda non rilevante. Per i servizi DRT l'indicatore di puntualità sarà determinato come previsto dalla stessa Misura 12.	Soglie tolleranza urbano: - Partenza: 0 min; - Arrivo: 5 minuti - % delle corse entro i limiti: 90% Soglie tolleranza extraurbano: - Partenza: 0 min - Arrivo: 10 minuti - % delle corse entro i limiti: 90%
AFFIDABILITÀ			
Affidabilità	Media dei valori di affidabilità mensile definita per ogni mese come rapporto tra il numero di corse effettuate e il totale delle corse previste dal programma di esercizio	Annuale. Elaborazione sulla base dei dati provenienti dall'AVM. In mancanza, il rilevamento è manuale dai fogli di servizio	>= 99,8%

INDICATORE	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	LIVELLO PREVISTO
ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE			
Dotazione canali di vendita	Presenza di almeno 3 canali di vendita per servizio urbano extraurbano	Annuale. Verifica SI/NO	L'azienda garantirà i seguenti canali di vendita: - Territorio: a) conferma degli attuali punti vendita e rivendita diretta; b) installazione di 3 emettitrici automatiche - Telematico: web e App ("Moneygo") integrata con il nuovo SBE; acquisto su canale regionale - In linea: vendita a bordo a prezzo aumentato
Disponibilità biglietteria telematica	Soddisfatta quando non si verificano interruzioni contemporanee dello SBE superiori alle 12 ore consecutive (oppure superiori alle 8 ore laddove sia previsto un solo SBE)	Annuale. Elaborazione dai dati provenienti dallo SBE	Applicazione delle norme del contratto regionale
Disponibilità biglietteria automatica	Soddisfatta quando la totalità dei guasti alle BSS è risolto in meno di un numero di ore definito dall'Ente Affidante	Annuale. Rapporto manuale dei guasti rilevati e dei ripristini	100% entro le 24 ore del primo giorno feriale dalla segnalazione del guasto
Funzionamento validatrici	Soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolto in meno di un numero di ore definito dall'Ente Affidante	Annuale. Rapporto manuale sulle validatrici attualmente in uso; elaborazione dei dati SBE dall'avvio del sistema	100% entro le 24 ore del primo giorno feriale dal rientro della macchina in deposito
CONTRASTO EVASIONE			
Esecuzione controlli	Media aritmetica dei valori mensili così definiti: per ogni mese, il numero di ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese	Annuale. Elaborata a partire dai rilievi manuali	L'attività di controlleria dovrà essere svolta per un ammontare mensile pari al 100% delle ore programmate pari a circa 2.000 ore/mese

INDICATORE	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	LIVELLO PREVISTO
ACCESSIBILITA' MEZZI E INFRASTRUTTURE			
Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR	Media aritmetica dei valori mensili definiti, per ogni linea, dal rapporto percentuale tra il numero di corse effettivamente fruibili dalle PMR e le corse totali programmate come accessibili alle PMR	Annuale. Elaborato dai dati AVM relativo alle corse delle vetture equipaggiate per l'accesso da parte di PMR	100% (cfr. punti 7 e 8 della Misura 16 della delibera ART 53/2024)
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE			
Sostenibilità del parco veicolare	Rapporto % tra il numero di veicoli a ridotto impatto ambientale utilizzati in servizio di TPL e il numero totale di mezzi previsti dal parco veicolare autorizzato	Annuale. Rilievo ed elaborazione manuale	>= 60% (veicoli Euro6 e EEV/flotta totale)
Intensità emissiva	Rapporto tra le emissioni complessive annue di gas serra, derivanti dallo svolgimento del servizio di TPL interessato, e l'offerta di servizio totale	Annuale. Elaborazioni attraverso specifico applicativo a partire dai dati di percorrenza rilevati dal sistema AVM applicando dati emissivi dei veicoli	IE <= 19 g/posti-km
Efficienza energetica	Rapporto tra il consumo energetico totale derivante dallo svolgimento del servizio di TPL interessato e l'offerta di servizio totale	Annuale. Elaborazioni attraverso specifico applicativo a partire dai dati di percorrenza rilevati dal sistema AVM applicando dati di consumo ed emissione dei veicoli	EE <= 520 KJ/posti-km
INFORMAZIONE ALL'UTENZA			
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni statiche e dinamiche, in prospettiva anche in lingua inglese	Annuale. Rilevata tramite ispezione di Provincia	Informazioni statiche sui seguenti canali: - 2025: rivendite dirette, fermate e sito web - 2026: contact center, mobile app Informazioni dinamiche sui seguenti canali: - 2026: su alcune fermate del servizio urbano ed extraurbano e da contact center, sito web, mobile app Il piano per la lingua inglese sarà rilasciato al termine del primo anno di affidamento

INDICATORE	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	LIVELLO PREVISTO
Informazioni all'utenza durante il viaggio	Informazioni dinamiche, in prospettiva anche in lingua inglese	Annuale. Rilevata tramite ispezione della Provincia	Informazioni dinamiche a bordo veicolo: - 2025: annuncio di fermata sul 100% dei mezzi a partire dall'avvio del sistema AVM - 2026: attraverso mobile app: transiti, anormalità del servizio, soppressioni e comunicazione all'utenza Il piano per la lingua inglese sarà rilasciato al termine del primo anno di affidamento
TRASPARENZA			
Carta della qualità (mobilità)	Adozione e pubblicazione della Carta della qualità (mobilità)	Prima pubblicazione poi revisione annuale	La carta dovrà essere predisposta dall'Azienda e approvata dall'Ente Affidante nel corso del primo anno di vigenza del contratto e reso disponibile sul sito web aziendale. Dovrà essere aggiornata annualmente
PULIZIA E COMFORT			
Esecuzione cicli pulizia programmati	Rapporto tra il n° di interventi di pulizia eseguiti e il n° di interventi predefiniti e puntualmente	Trimestrale. Elaborato sulla base delle registrazioni degli interventi effettuati	100% Interventi programmati minimi: pulizia bus pari a 7 interventi/settimana
Conformità cicli pulizia eseguiti	Rapporto tra il n° di interventi di pulizia valutati come conformi dall'Ente Affidante a quanto espressamente indicato nel CdS e il n° di interventi rilevati per ogni bene	Trimestrale. Da verificare tramite controlli ispettivi	Il 98% degli interventi di pulizia dovrà essere conforme
Dotazione impianti climatizzazione	Rapporto tra il numero di beni dotati di impianto di climatizzazione/ condizionamento e il numero totale di beni della stessa categoria	Annuale. Rilevato dalle caratteristiche dei mezzi impiegati	Il 100 % dei mezzi dovrà essere dotato di sistema di climatizzazione/ condizionamento
Funzionamento impianti climatizzazione	Rapporto tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni rilevati della stessa categoria dotati di impianti	Annuale. Rilevato dalle caratteristiche dei mezzi impiegati, da ispezioni e da registrazioni di funzionamento	Il 100 % delle dotazioni dovrà essere stabilmente in funzionamento

INDICATORE	DESCRIZIONE	RILEVAZIONE	LIVELLO PREVISTO
SICUREZZA			
Piano operativo per la sicurezza e assistenza	Obbligo di adozione di un Piano operativo per la sicurezza e assistenza secondo i criteri contenuti nella delibera ART 53/2024	Adozione entro 1 anno dalla stipula del CdS	Il piano dovrà essere predisposto dall'Azienda e approvato dall'Ente Affidante nel corso del primo anno di vigenza del contratto e reso disponibile sul sito web aziendale

A partire dalla prossima edizione della presente Carta della mobilità, sarà possibile rendicontare i risultati conseguiti relativamente ai fattori e indicatori sopra riportati.

4. Le condizioni generali di trasporto

4.1. I diritti e i doveri degli utenti

La collaborazione tra Azienda e utenti è fondamentale affinché la Riviera Trasporti possa fornire un servizio efficiente e di qualità.

Il rispetto delle regole è fondamentale per agevolare l'accesso al servizio, la civile convivenza tra passeggeri, la collaborazione tra utenti e personale viaggiante e l'igiene e sicurezza a bordo dei mezzi di trasporto.

Al contratto di trasporto corrispondono diritti e doveri dei passeggeri.

Specificamente, tra i diritti dei passeggeri rientrano: accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio, usufruire di un servizio puntuale e regolare, viaggiare in sicurezza, viaggiare in un ambiente pulito e confortevole, poter facilmente riconoscere il personale addetto e ottenere in tempi brevi una risposta a segnalazioni e reclami presentati.

La Riviera Trasporti non può tuttavia essere ritenuta responsabile nei confronti degli utenti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale del servizio per cause di forza maggiore e/o per situazioni legate alla viabilità stradale, motivi di ordine o sicurezza pubblica, né comunque per l'interruzione o sospensione del servizio per cause indipendenti dalla sua volontà quali ad esempio scioperi, disordini, calamità naturali, provvedimenti delle Autorità competenti, ecc.

Le casistiche sopra riportate non danno luogo a variazioni di prezzo o diritto ad alcun rimborso o risarcimento.

Per altro verso, tra i doveri dei passeggeri rientrano i seguenti (per maggiori approfondimenti, si veda il successivo paragrafo 4.3.):

- informarsi circa le regole e le modalità di trasporto prima del viaggio;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni impartite dagli operatori aziendali nello svolgimento del loro lavoro;
- rivolgersi al personale in caso di pericolo;
- munirsi di valido titolo di viaggio, esibendolo al personale in servizio ogniqualvolta venga richiesto;

- rammentare che tutte le fermate sono a richiesta, sia per la salita sia per la discesa;
- non azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte dei veicoli, fatti salvi casi di emergenza o pericolo;
- non disturbare l'autista ovvero distrarre il personale di servizio dalle sue mansioni;
- reggersi agli appositi sostegni durante la marcia ed evitare di ostruire il passaggio degli altri utenti, creando ingombro;
- rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;
- tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
- non occupare più di un posto a sedere;
- agevolare le persone con ridotta capacità motoria, le persone anziane e le donne in gravidanza;
- rispettare il divieto di fumare a bordo degli autobus, comprese le sigarette elettroniche;
- astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri;
- astenersi dallo svolgere attività commerciale o pubblicitaria, anche se a scopo benefico, se non esplicitamente autorizzata dalla Riviera Trasporti;
- non insudiciare, guastare o comunque manomettere o rimuovere parti o apparecchi delle vetture;
- non consumare cibi e bevande a bordo degli autobus;
- non accedervi essendo alterati da bevande alcoliche o sostanze stupefacenti o psicotrope.

4.2. I servizi garantiti in caso di sciopero

La Riviera Trasporti garantisce, in caso di sciopero, l'effettuazione di tutte le corse in partenza dai capolinea nelle seguenti fasce orarie:

- dalle 5.00 alle 8:30;
- dalle 17:30 alle 20:00.

La comunicazione di eventuali scioperi è resa nota all'utenza con almeno 5 giorni di anticipo mediante la pubblicazione sul sito web aziendale e la trasmissione dell'informazione alle testate giornalistiche locali.

4.3. Le norme per i passeggeri

Di seguito è riportato integralmente il testo del regolamento del servizio di trasporto della Società.

Premesse

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

Biglietti ordinari

5) Prima della salita sui veicoli è opportuno che il passeggero si premunisca del biglietto online oppure presso i "Punti Vendita" autorizzati o presso le Biglietterie ed emettitrici aziendali.
6) Su tutte le linee i titoli di viaggio a tariffa maggiorata potranno essere acquistati facendone richiesta al conducente. In tal caso il passeggero dovrà salire dalla porta anteriore per l'acquisto e l'immediata obliterazione.

7) L'utente deve convalidare il biglietto nelle apposite obliteratrici automatiche appena salito in vettura e, comunque, prima della fermata successiva accertando la regolare stampigliatura (data e ora) del titolo e segnalando immediatamente al conducente l'eventuale irregolare o mancato funzionamento.

Titoli di viaggio preferenziali

8) Al momento dell'acquisto di qualsiasi abbonamento è obbligatorio presentare la Personal Card rilasciata nelle Sedi Aziendali di Imperia e Sanremo; gli abbonamenti, da esibire in caso di verifica, unitamente alla Personal Card non saranno ritenuti validi e quindi sanzionabili se incompleti (cognome, nome, n° Personal Card, mese ed anno di validità) o non uniti alla Personal Card.
9) Agli utenti abituali sono concessi titoli di viaggio a validità settimanale, mensile o annuale per un numero illimitato di corse giornaliere e festive nell'ambito di validità del titolo di viaggio.
10) Agli utenti studenti di età inferiore a 26 anni ed a coloro che abbiano compiuto 65 anni sono concessi titoli di viaggio a validità settimanale, mensile ed annuale a tariffa ridotta per un numero illimitato di corse giornaliere e festive nell'ambito di validità del titolo di viaggio.
11) Agli utenti studenti della scuola dell'obbligo per i quali esiste apposita convenzione con il Comune di residenza sono concessi tesserini di riconoscimento unipersonale con validità per tutto l'anno scolastico.
12) Speciali abbonamenti con validità 7 giorni e corse illimitate sono concessi a residenti e turisti senza obbligo di Personal card.

Disposizioni generali

13) Il passeggero adulto ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro e quindici cm., purché questo non occupi un posto a sedere. Chi accompagna più di un bambino di altezza inferiore al metro e quindici cm. deve acquistare un biglietto ogni due bambini.

14) Hanno diritto alla libera circolazione gli utenti in possesso di Disability card e i non vedenti. È ammesso a viaggiare gratuitamente il cane guida in accompagnamento all'utente non vedente, purché munito di guinzaglio e museruola.

15) Il passeggero può portare con sé previo acquisto del relativo biglietto, un cane purché non rechi molestia agli altri viaggiatori e sia munito di guinzaglio e museruola a paniere; è ammesso il trasporto gratuito se, di piccola taglia, venga tenuto in braccio nell'apposito trasportino e non disturbi nella maniera più assoluta i viaggiatori.

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

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

17) Non sono in ogni caso ammessi al trasporto oggetti che superino le misure sopra indicate (cm. 80 x 45 x 25), gli oggetti ingombranti, sudici, nocivi, taglienti o pericolosi. Zaini e cartelle al seguito dovranno essere condotti a mano e non tenuti posizionati sulle spalle al fine di evitare fastidi o danni agli altri passeggeri.

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

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

19) E’ assolutamente vietato il trasporto di armi da fuoco anche se scariche, con la sola eccezione degli appartenenti alle forze dell’ordine.
20) Il passeggero è tenuto a rispettare le apposite indicazioni per la salita e la discesa dal veicolo. Durante la marcia è fatto obbligo, ai passeggeri in piedi, di sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie.
21) Al passeggero è vietato rivolgersi al conducente se non per segnalare guasti alle obliteratrici o per casi d’emergenza.
22) Il passeggero che deturpi, imbratti, distrugga o deteriori i veicoli e i loro arredi è tenuto al risarcimento del danno (art. 185 C.P.) ed è perseguibile penalmente (artt. 635-639-419 C.P.).
23) E’ vietato fumare all’interno delle vetture; non è altresì consentito l’uso di sigarette elettroniche perché considerate oggetti che per qualsiasi ragione possono essere molesti.
24) E’ vietato gettare dalle vetture qualsiasi oggetto.
25) E’ vietato accedere alle vetture in stato di ebbrezza manifesta o sotto l’effetto di sostanze stupefacenti.
26) E’ vietato tenere comportamenti contrari alla decenza, dare scandalo o, comunque, indurre disagio negli altri utenti.
27) E’ vietato azionare dispositivi audio che possano arrecare disturbo, cantare, suonare, schiamazzare o, comunque, infastidire gli altri utenti.
28) E’ vietato esercitare all’interno delle vetture attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico.
29) E’ fatto obbligo a tutti i passeggeri di attenersi alle disposizioni dell’Azienda relative al buon andamento e alla disciplina del servizio.
30) Gli orari delle corse possono subire variazioni per ragioni connesse allo svolgimento del servizio; RT non risponde di eventuali danni derivanti da ritardi, soppressione di corse, arresti in linea, o di ogni altro evento dovuto a ragioni tecniche o a causa di forza maggiore. L’Azienda non garantisce né le coincidenze né la disponibilità di posti a sedere.

Sanzioni

31) L'inosservanza delle norme di cui agli articoli da 1 a 15 del presente Regolamento comporta l'applicazione delle relative sanzioni previste dalla Legge Regionale 06/11/2012 n. 36 e successive modifiche e integrazioni.

32) I trasgressori delle disposizioni di cui ai sottoindicati articoli del presente Regolamento sono soggetti alle sanzioni amministrative previste dal D.P.R. 753/1980 e dalla L. 3/2003 e dalla L. 311/2004 e ss.mm.ii. di seguito specificate:

artt. 16, 17, 18, 22: da euro 7,75 a euro 23,24;

art. 19: da euro 77,47 a euro 232,41;

art. 23: da euro 27,50 a euro 275,00; la sanzione è raddoppiata se la violazione avviene in presenza di una donna in stato di gravidanza o di un minore fino a dodici anni;

art. 24: da euro 5,16 a euro 15,49; ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento la sanzione è elevata da euro 25,82 a euro 258,23;

art. 26: da euro 15,49 a euro 46,48.

33) All'accertamento ed alla contestazione delle violazioni al presente Regolamento provvedono gli Agenti di Polizia Amministrativa.

34) Le persone che si trovino in stato di ebbrezza manifesta o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti (art. 25), che offendano la decenza o diano scandalo o inducano disagio agli altri utenti (art. 26), che azionino dispositivi audio che possano arrecare disturbo, cantino, suonino, schiamazzino o, comunque, infastidiscano gli altri utenti (art. 27) e che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio possono essere allontanate dai veicoli senza aver diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

4.4. Le tutele per i passeggeri

Al verificarsi di determinate condizioni, agli utenti possono spettare rimborsi e risarcimenti.

Specificamente, gli utenti hanno diritto al rimborso del prezzo del titolo di viaggio quando possano dimostrare che il servizio reso sia risultato inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati (si veda il quadro riepilogativo contenuto nel precedente paragrafo 3.5.).

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

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

Il rimborso potrà essere corrisposto qualora si verifichino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno all'utente.

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

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

I passeggeri a mobilità ridotta che, per cause imputabili all'Azienda, abbiano perso o subito danneggiamenti alle attrezzature per la mobilità hanno diritto al relativo risarcimento.

I passeggeri che, per cause imputabili all'Azienda, abbiano subito danni durante la circolazione degli automezzi hanno facoltà di avviare la procedura di richiesta di risarcimento indirizzata all'Ufficio Sinistri in Via Nazionale, 365 – 18100 Imperia.

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

5. Il sistema tariffario

5.1. I titoli di viaggio

Per fruire del servizio di trasporto pubblico locale gestito dalla Società, l'utente deve essere in possesso di un regolare titolo di viaggio.

I titoli di viaggio attualmente disponibili comprendono:

- Biglietto ordinario, della durata di 100 minuti dal momento dell'obliterazione;
- Biglietto giornaliero, della durata di 24 ore dal momento dell'obliterazione;
- Abbonamento settimanale, della durata di 7 gg. dalla data di obliterazione;
- Abbonamento mensile, valido sino all'ultimo giorno del mese per cui è rilasciato;
- Abbonamento annuale, della durata di 12 mesi dalla data di emissione.

Tutti i titoli di viaggio possono essere acquistati con riferimento ad una o più zone in cui si articola l'attuale sistema tariffario (si veda il successivo paragrafo 5.2.).

I biglietti ordinari e giornalieri e gli abbonamenti settimanali devono essere obliterati all'atto della salita a bordo del primo autobus utilizzato per il servizio.

Tutti gli abbonamenti, per essere validi, devono essere compilati integralmente.

Per gli utenti ultrasessantacinquenni e gli studenti sono previsti abbonamenti settimanali, mensili e annuali a tariffa ridotta, il cui acquisto presuppone la preventiva richiesta di una Tessera Personale (Personal Card), rilasciata presso le sedi aziendali di Imperia, in Via Nazionale n. 365, e Sanremo, in Piazza Colombo n. 51.

La Personal Card contiene i dati anagrafici del titolare, la fotografia, l'indicazione della zona riferita al titolo di viaggio, la data di decorrenza e il numero di tessera. Non è un documento di viaggio e deve essere sempre accompagnata dall'abbonamento settimanale, mensile o annuale, sui quali occorre sempre trascrivere il numero della tessera stessa. In caso di controllo è necessario esibire anche un documento di identità valido.

L'acquisto dei titoli di viaggio può avvenire presso le sedi aziendali e presso i punti vendita autorizzati (si veda il relativo elenco nel successivo paragrafo 7.2.).

I biglietti ordinari sono acquistabili anche a bordo degli autobus, con un supplemento, a titolo di diritto di esazione, di € 1,00.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

I biglietti ordinari e giornalieri sono acquistabili anche attraverso dispositivo mobile (smartphone o tablet), utilizzando l'applicazione MooneyGo, gratuitamente disponibile per sistemi operativi sia Ios che Android.

L'acquisto dei titoli di viaggio tramite l'applicazione MooneyGo può essere effettuato solo dal reale utilizzatore del dispositivo mobile e presuppone la registrazione sul sito www.mooneygo.it (sono sufficienti nome, cognome e indirizzo e-mail).

Per procedere all'acquisto è sufficiente accedere all'App, scegliere "Acquista", quindi "Trasporto pubblico" e inserire la città; se questa è servita da Riviera Trasporti, questa appare in automatico.

Il pagamento può essere effettuato utilizzando il credito personale o scegliere uno dei diversi metodi di pagamento elettronico disponibili.

I titoli di viaggio acquistati sono visualizzati nella sezione "I Miei ticket".

Per scaricare l'App è sufficiente accedere al link contenuto nel seguente QR-Code:

5.2. Le tariffe

L'attuale sistema tariffario relativo ai servizi di linea offerti da Riviera Trasporti prevede la suddivisione del bacino di traffico in quattro zone equipollenti:

- ROSSA: Ponte S. Luigi - Madonna della Ruota e relativo entroterra;
- VERDE: Madonna della Ruota – Bivio Aregai e relativo entroterra;
- GIALLA: Bivio Aregai – Cervo Porteghetto e relativo entroterra, con accorpata la Valle Arroscia;
- BLU: Cervo – Andora e relativo entroterra.

La tariffa ordinaria per le singole zone è pari a € 1,50, con durata di validità del biglietto di 100 minuti.

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

- 1 zona: € 1,50;
- 2 zone: € 2,00;
- 3 zone: € 3,50;
- 4 zone: € 4,50.

I biglietti giornalieri e gli abbonamenti settimanali e mensili seguono lo stesso criterio di proporzionalità, mentre l'abbonamento annuale, valido per l'intero bacino di traffico, non presenta differenziazioni per zone, risultando peraltro piuttosto conveniente per gli utenti abituali del servizio.

Come anticipato, la Riviera Trasporti offre specifiche agevolazioni tariffarie alle persone che abbiano compiuto il 65° anno di età nonché agli studenti, che sono i maggiori fruitori del servizio pubblico offerto.

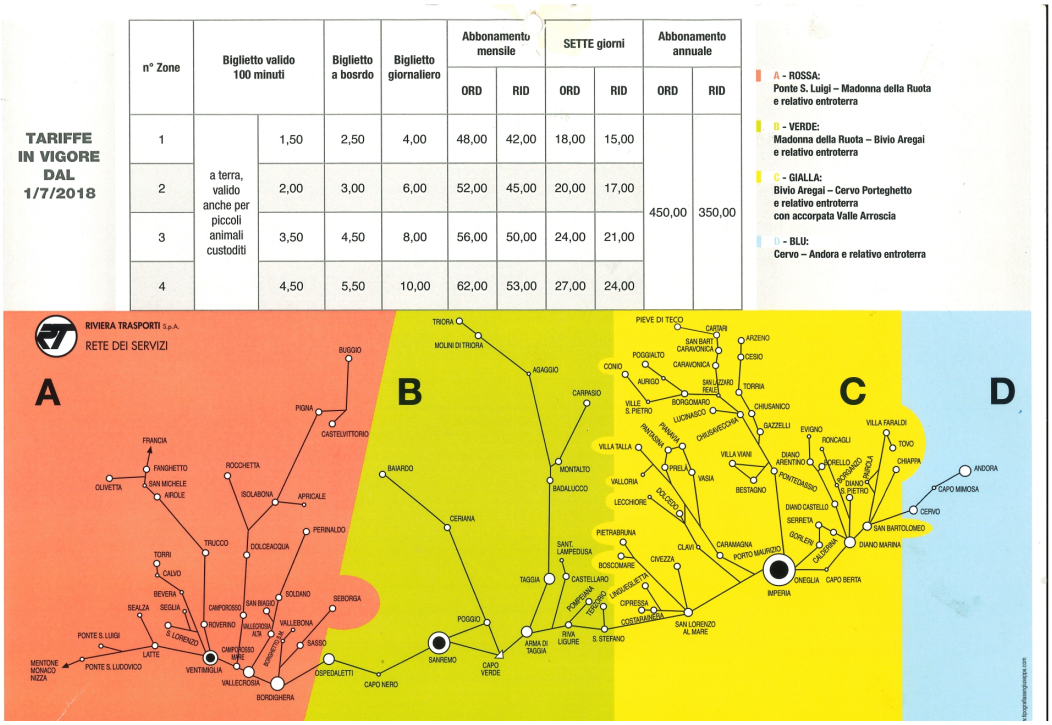
In particolare, a tali classi di utenza, previo rilascio di una Personal Card, sono riservati abbonamenti settimanali, mensili e annuali a tariffa ridotta, validi senza limitazione di fascia oraria.

Il quadro sinottico dell'attuale sistema tariffario è riportato di seguito.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO DI LINEA		NUMERO ZONE			
		1	2	3	4
Biglietto ordinario		€ 1,50	€ 2,00	€ 3,50	€ 4,50
Biglietto acquistato a bordo		€ 2,50	€ 3,00	€ 4,50	€ 5,50
Biglietto giornaliero		€ 4,00	€ 6,00	€ 8,00	€ 10,00
Abbonamento sette giorni	Ordinario	€ 18,00	€ 20,00	€ 24,00	€ 27,00
	Ridotto	€ 15,00	€ 17,00	€ 21,00	€ 24,00
Abbonamento mensile	Ordinario	€ 48,00	€ 52,00	€ 56,00	€ 62,00
	Ridotto	€ 42,00	€ 45,00	€ 50,00	€ 53,00
Abbonamento annuale	Ordinario	€ 450,00			
	Ridotto	€ 350,00			

Analoghe informazioni, unitamente alla rappresentazione della rete di trasporto, nella sua articolazione nelle quattro zone tariffarie individuate, sono contenute nella seguente infografica.



Una sintesi della regolamentazione tariffaria è contenuta, a sua volta, nella tabella che segue.

	PRINCIPALI REGOLE TARIFFARIE
1	Al momento dell'acquisto dell'abbonamento ridotto è obbligatorio presentare la Personal Card rilasciata nelle Sedi Aziendali di Imperia e Sanremo.
2	In caso di verifica, per non incorrere nelle sanzioni previste dalla L.R. 36/2012, ove sia previsto l'obbligo della Personal Card, la stessa va esibita unitamente all'abbonamento.
3	Tutti gli abbonamenti consentono corse illimitate per tutto il periodo di validità nel limite della zona tariffaria prescelta.
4	L'abbonamento annuale è valido per 12 mesi dalla data in cui viene emesso, quello mensile ha validità dalla data di acquisto all'ultimo giorno del mese per il quale viene rilasciato, l'abbonamento settimanale ha validità 7 giorni dalla data della prima e unica obliterazione effettuata a bordo.
5	Gli abbonamenti ridotti sono riservati agli studenti e a quanti abbiano compiuto 65 anni.
6	Tutti i tipi di abbonamento non sono ritenuti validi se incompleti.

Relativamente al servizio a chiamata (DRT), attualmente attivo in Alta Valle Arroscia, le tariffe sono determinate come segue:

- Biglietto di corsa semplice fino a 20 km: € 2,00;
- Biglietto di corsa semplice sopra i 20 km: € 3,00;
- Biglietto integrato DRT + Linea: € 3,00.

TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO A CHIAMATA (DRT)	FASCE CHILOMETRICHE		
	FINO A 20 KM	OLTRE 20 KM	INTEGRATO CON LINEA
Biglietto di corsa semplice	€ 2,00	€ 3,00	€ 3,00

5.3. Le sanzioni

La verifica dei titoli di viaggio viene svolta da agenti di polizia amministrativa a norma dell'art. 6 della L.R. 36/2012.

Agli utenti sprovvisti di valido e idoneo titolo di viaggio ed a coloro che fanno uso di titoli di viaggio contraffatti o alterati viene applicata una sanzione amministrativa così come disciplinato dagli artt. 2 e 3 della stessa legge regionale.

Il quadro sanzionatorio è riportato nella seguente tabella.

SISTEMA SANZIONATORIO	UTENTE SPROVVISTO DI VALIDO E IDONEO TITOLO DI VIAGGIO	UTENTE CON TITOLO DI VIAGGIO CONTRAFFATTO O ALTERATO
Pagamento immediato all'agente accertante[(1)]	€ 25,00	€ 140,00 + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto
Pagamento in misura minima (entro 5 gg. lavorativi)	€ 60,00 + prezzo del biglietto	€ 140,00 + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto
Pagamento in misura ridotta (entro 60 gg. dalla contestazione)	€ 93,33 + prezzo del biglietto + spese amministrative	€ 163,33 + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto + spese amministrative
Pagamento oltre i 60 gg.	€ 280,00 + prezzo del biglietto + spese amministrative	€ 490,00 + prezzo del biglietto + prezzo del titolo di viaggio contraffatto + spese amministrative
[(1)] Qualora la violazione sia compiuta da un minore di anni 18 o da incapace, è consentito il pagamento dello stesso importo previsto per il trasgressore che provvede a pagare direttamente nelle mani dell'agente accertante (€ 25,00 oppure € 140,00), agli esercenti la responsabilità genitoriale o a chi è tenuto alla sorveglianza, entro il giorno successivo non festivo dalla data di notifica del processo verbale di contestazione.		

Il passeggero che, al momento del controllo non abbia con sé l'abbonamento regolarmente acquistato ed obliterato per il mese in corso o la tessera personale, ha 5 giorni di tempo per regolarizzare la propria posizione presentando presso le biglietterie aziendali il valido titolo di viaggio o la tessera – mancanti al momento della verifica – e pagando il doppio del prezzo del biglietto previsto.

Decorsi 60 giorni dalla data di emissione della sanzione, verrà effettuato il recupero coattivo del credito tramite l'Agenzia delle Entrate Riscossione.

I pagamenti delle sanzioni possono essere effettuati:

- accedendo al portale del Nodo Regionale dei Pagamenti Pago PA;
- agli sportelli aziendali di:
  - Via Nazionale, n. 365 – 18100 Imperia (Orario: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00);
  - Piazza Colombo, n. 51 – 18038 Sanremo (Orario: giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00);
- tramite bonifico sul c/c bancario presso Banco di Desio e della Brianza avente il seguente Iban IT07 C034 4010 5000 0000 0234 700 intestato a Riviera Trasporti Società per Azioni, riportando il numero del verbale.

Entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica, qualora non intervenga l'oblazione, il trasgressore (se maggiorenne) o l'esercente la responsabilità genitoriale (in caso di violazione commessa dal minore), può presentare ricorso in forma scritta:

- via PEC/mail a rivieratrasporti@pec.it;
- mediante i moduli a disposizione presso le biglietterie aziendali.

specificando il numero del verbale, la data di emissione ed il nominativo del trasgressore.

Si precisa che la presentazione del ricorso non blocca l'iter amministrativo del procedimento sanzionatorio.

Entro 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica e, comunque, prima che la sanzione sia trasmessa all'Agenzia delle Entrate Riscossione per il recupero coattivo del credito, l'utente sanzionato può rivolgere alla Società una motivata chiesta di rateazione dell'importo della sanzione.

Qualora la richiesta venga accolta, l'importo della sanzione, all'occorrenza maggiorato del prezzo del biglietto, del prezzo del titolo di viaggio contraffatto e delle spese amministrative, viene ripartito in rate mensili di importo ordinariamente non inferiore a € 30,00.

Gli importi rateizzati sono maggiorati degli interessi calcolati applicando il tasso di interesse legale tempo per tempo vigente.

Il mancato pagamento anche di una sola rata entro 15 giorni dalla scadenza comporterà: la decadenza automatica dal beneficio della rateazione, l'obbligo di versare l'intero importo residuo in un'unica soluzione e, in mancanza, l'avvio delle procedure di recupero coattivo.

6. Le informazioni e comunicazioni con l'utenza

6.1. Il dialogo con l'utenza

La qualità di un'azienda come Riviera Trasporti si misura anche sulla disponibilità ad ascoltare l'utenza, rispondere alle richieste di informazione, all'invio di proposte e suggerimenti e all'inoltro di reclami.

Per esigenze informative inerenti al proprio servizio di trasporto pubblico locale, la Riviera Trasporti mette a disposizione:

- Il sito web aziendale www.rivieratrasporti.it;
- L'indirizzo e-mail info@rivieratrasporti.it;
- I numeri di telefono aziendali 0183/7001 (ad Imperia) e 0184/592703 (a Sanremo), attivi nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30;
- Gli sportelli aziendali di:
  - Via Nazionale, n. 365 – 18100 Imperia (Orario: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30);
  - Piazza Colombo, n. 51 – 18038 Sanremo (Orario: giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30);
- Le pensiline e paline di fermata distribuite lungo l'intera rete di trasporto, contenenti informazioni sugli orari e il percorso delle linee, attraverso appositi QR-Code.

6.2. Le indagini di customer satisfaction

La Società e l'Ente Affidante hanno attivato un sistema di monitoraggio della qualità del servizio per misurare, con adeguata cadenza, il grado di soddisfazione dell'utenza, il livello di percezione globale e l'andamento della fenomenologia collegata ai reclami.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

L'ultima edizione dell'indagine di customer satisfaction è stata condotta dall'Azienda su un campione selezionato di utenti, cui è stata chiesta la compilazione assistita di appositi questionari di rilevazione.

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

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

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

I motivi dell'utilizzo del mezzo pubblico sono stati:

- Non guido 36,47%
- Restrizioni parcheggio 21,87%
- Scuola-lavoro 21,87%
- Economicità 10,42%
- Commissioni e spese 4,16%
- Ambientali e sociali 3,13%
- Rapidità 2,08%
- Totale 100,00

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

1) Maggiore frequenza 33,80%
2) Migliori opzioni di percorso 20,43%
3) Sedili più confortevoli 19,01%
4) Tariffe più economiche 13,38%
5) Maggiore spazio per i bagagli 7,04%
6) Motori meno inquinanti 4,93%
7) Motori meno rumorosi 1,41%

Totale 100,00%

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

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

A quest'ultimo proposito l'Azienda è consapevole del disagio talora patito dall'utenza e sistematicamente impegnata a ridurlo ai minimi termini; infatti, quotidianamente si provvede all'aspirazione e pulizia di tutte le parti accessibili agli utenti ed al personale viaggiante (con l'eccezione dei mezzi che raggiungono la sede aziendale ogni due giorni in quanto adibiti a servizi decentrati).

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

Nel 72,62% dei casi si è verificato il controllo dei biglietti.

Nel 21,25% dei casi si è verificato un ritardo superiore a 5 minuti, di cui imputabili ad Azienda ed autisti il 6,71%.

Il 92,68% degli intervistati non ha riscontrato problemi per la localizzazione delle fermate.

Solo il 4,9% ha avuto occasione di inoltrare reclamo; di questo il 2,45% ha dichiarato di non avere ricevuto risposta.

A differenza delle passate edizioni ed imputabile forse al fatto che l'indagine è stata svolta in modo più consistente anche sugli autobus dell'entroterra ove i punti vendita sono minori, il 68,67% si è lamentato sull'adeguatezza dei punti vendita sul territorio.

Considerato l'indice di customer satisfaction (ICS) base pari a 2,5 (1 pessimo, 2 scarso, 3 sufficiente, 4 buono, 5 ottimo) l'indice iniziale ottenuto dalla valutazione degli undici fattori è risultato di 3,05.

Con il supporto dei 6 fattori aggiuntivi l'indice medio definitivo è risultato di 3,25. Il giudizio finale è risultato pertanto superiore all'indice base.

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

Come previsto dall'attuale contratto di servizio, le successive indagini di customer satisfaction saranno curate dalla Provincia di Imperia, in qualità di Ente Affidante.

6.3. Le segnalazioni e i reclami

Eventuali segnalazioni o reclami relativi a violazioni ai principi contenuti nella presente Carta della mobilità devono essere comunicati all'Azienda, utilizzando, preferibilmente, l'apposito modulo online disponibile sul sito web aziendale, alla pagina https://rivieratrasporti.it/servizi/segnalazioni-utenti.html, ed, in subordine, l'analogo modulo cartaceo in distribuzione presso le sedi e la biglietteria aziendale, da indirizzare a Riviera Trasporti s.p.a., Via Nazionale n. 365, 18100 Imperia.

L'integrale compilazione del modulo e l'allegazione di copia del titolo di viaggio valido sono condizioni essenziali affinché il reclamo venga preso in carico. Inoltre, l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Ufficio preposto possa procedere ad una ricostruzione dei fatti.

Le risposte saranno inoltrate entro 30 giorni di calendario.

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

Fermo restando quanto precede, il personale aziendale e l'Ufficio Reclami, reperibile al n. 0183/7001 è, comunque, sempre disponibile a fornire informazioni per le vie brevi.

7. I riferimenti di contatto

7.1. I riferimenti aziendali

Per prendere contatto con la Riviera Trasporti, è possibile fare riferimento a:

- Sito web aziendale: www.rivieratrasporti.it;
- Centralino: 0183/7001
- E-mail: info@rivieratrasporti.it
- PEC: rivieratrasporti@pec.it
- Sede Imperia: Via Nazionale, n. 365
- Sede Sanremo: Piazza Colombo, n. 51

7.2. La rete di vendita

Di seguito è riportato l'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio della Riviera Trasporti, in ordine alfabetico per comune/località.

ALBENGA

CASSINA JESSICA	Via Al Piemonte, 100
DARIO FERRARI	Via Genova, 121
SIRI FABIO	P.zza Matteotti

ANDORA

CAFFE' DA ENZA	Via Aurelia, 164
CARTA, PENNA E…	Via Cavour, 52
DI MARCO FRANCESCO	Via Fontana, 10
FUORIROTTA	Via Aurelia, 94
PAUSA CAFFE'	Via Cavour, 59
RISSO CLARA	Via Doria, 24
TABACCHERIA DELLA ROTONDA	Via Aurelia, 96

BADALUCCO

CRUSCO KATIA	Via C.Colombo, 22
U TABACHIN	Via M.Bianchi, 4

BAJARDO

LA BOTTEGA	Via Roma, 63

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

BORDIGHERA

CARLO	Via V. Emanuele, 489
CIUCCI FEDERICO MARIA	Via Pasteur, 201
DE BENEDETTI	P.zza Mazzini
DEL CORSO	C.so Italia, 106
IL TABACCAIO 2.0	Via V. Emanuele, 389
MOSCA NADIA	Via Roma, 3
PUCCI SONIA	Via Arziglia, 39
RINALDI	Via V.Emanuele, 233
STONES CAFE' DI E.TAMAGNO	Via Mameli, 195
TAGGIASCO	Via Aurelia, 100
TOBACCO CENTER	Via V. Emanuele, 55
U BRICHETU	P.zza el Popolo, 10

BORGOMARO

POIDEBARD	Via Ameglio, 10

CERVO

RAVIOLO FABIO	Via Aurelia,57

CAMPOROSSO

AGUIRRE	Via Braie 295
DEMME ERNESTO	C.so V.Emanuele, 3
SCAPPATURA	Via Aurelia, 141
M.P.M. SAS	Via Aurelia, 6

CERIANA

REBAUDO TABACCHI	C.so Italia, 82

CHIUSAVECCHIA

BRUNENGO ORIETTA	P.zza Caduti, 2

COSTARAINERA

PAGANINI GIULIA	Via Aurelia, 6

DIANO CASTELLO

CAFFE' DEL BORGO	Via Marconi, 2

DIANO MARINA

ALIKA	C.so Roma, 46
BOSELLI STEFANO	Quattro Strade, 2
DE ANDREIS ANTONIO	Via Gen. Ardoino, 180
EDICOLA STAZIONE -Incardona	P.ZZA Mazzini, 5

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

GIORNALI E FANTASIE	Via Cavour, 37
GRITTI EMANUELA	V.le Kennedy, 52
MAMBRINI	Via Cairoli, 21
MINI MARKET H 24	C.so Garibaldi, 27
NUMEROSO ANNA	C.so Garibaldi, 49
RUBICONE EROS	Via Genova, 4
SITO	C.so Garibaldi, 27
VIVIANO FABIO	Via Agnese, 10

DIANO SAN PIETRO

UGO	Via Roma, 7

DOLCEACQUA

CASSINI MANUELA	Via Mons.G.Laura, 4
ROSSO FEDERICO	Via D. Alighieri, 2

IMPERIA

ALBAVERA IVAN	Via Cascione, 54
ALBERTI LUCA	P.zza Bianchi
BAR BLU	Via Berio, 19
BAZZO PAOLO	Via Don Minzoni, 16
BRUNO LUCIA	Via F.R. Carli, 39
BUENA SUERTE	Via Littardi, 24
BUFFET DI STAZIONE	P.zza Caduti Lavoro, 10
CANTAGALLO DANIELE	Lungomare Colombo, 100
CERVINO SABINA	Via Scarincio, 50
DA CARLEN	V.le Matteotti, 183
D'ALEMA DIEGO	Via S. Maurizio, 36
DANTE'S CAFFE'	P.zza Dante, 15
GARATTONI MARINO	Via Dell'Ospedale, 28
GARNERO SABRINA	Via Trento, 75
GLOBOWAYS	Via Alfieri, 9
GORLERO srl	Via Caprile, 2
GRASSIA ANDREA	Via Airenti, 246
IN LINE@ di Sogno David	Via Airenti, 5
JORFIDA BARBARA	V.le Matteotti, 6
LA COCCINELLA	Via XX Settembre, 65
LATTERIA RUBAUDO sas	Via Garessio, 12
L'EDICOLA DI TATY	Via Cascione, 35
LUBRANO WILLIAM	V.le Rimembranze, 24
MARCO DELL'ISOLA	Via Trento, 35
MIETTO EMANUELA	Via Cascione, 87
MONARI	Via Cascione, 148
NAGY MARIANN	Via Mameli,23

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

OSTERIA IMPERO	Via Nazionale, 311
PATTI FRANCESCO	Via Carmine, 32- Costa d'Oneglia
PEZZOLI ENNIO	Via Caramagna, 136
PICCININI VINCENZA	Via Des Geneys , 60
RANOISIO G.	P.zza Calvi
RISSO FABIO	Via Nizza, 21
SAGLIETTO PATRIZIA	Via XXV Aprile, 4B
SALI E TABACCHI	Via Belgrano, 21
SALTELLI DANIELA	Via A. Destro, 129
SASSO DIEGO	Bia Bonfante, 5
SCARAMOZZINO ISABELLA	Via D'Annunzio, 1
SCARFO' MARCO	P.zza Doria, 2
STEFANOLO SIMONE	Via Bonfante, 44
VENTO ANNAROSA	Via XXV Aprile, 109
ZECCHINATI GIORGIO	Via Foce, 4

ISOLABONA

JOB MASSIMILIANO	Via Roma, 27

ISOLALUNGA

BARLUME	Via Garibaldi, 46

MOLINI DI TRIORA

CAPRIOLO	Via Nuova, 1

OLIVETTA SAN MICHELE

LA CASA DI REMO	P.zza Marconi, 5

ORTOVERO

PESCIN 1875	Via Roma, 163

OSPEDALETTI

ALESSANDRO TABACCHI	C.so Regina Margherita, 28
ANNA TABACCHI	Via XX Settembre, 41
CARONIA	C.so Regina Margherita, 166

PIEVE DI TECO

CAPRILE VALENTINA	Via Ponzoni, 22
VIZI E VIRTU'	Via Ponzoni, 78

PIGNA

ORENGO MICOL	P.zza Castello, 3

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

POGLI DI ORTOVERO

DA ANGELA	Via Nazionale, 54

PONTEDASSIO

BAR DEL CENTRO	C/O centro commerciale Bennet
FABIANO CARMELA	Via Torino, 45
TOSI SERENA	Via Torino, 67

RIVA LIGURE

PAPE'	C.so Villaregia
QUATTRONE ROMANO	Via Martiri, 39

ROCCHETTA NERVINA

LA FAVOLA DI COSIMO	V.le Rimembranze, 11

SAN BARTOLOMEO AL MARE

ELIA ALESSANDRO	Via Aurelia, 111
GIANNA GIUSTO VIAGGI	Via Aurelia, 137
LANTERI CRAVET FRANCA	Via Roma, 108

SAN BIAGIO DELLA CIMA

ELENA	Via Provinciale, 29

SAN LORENZO AL MARE

IMM.MICHELINI	Via Aurelia, 5
MAZZA SILVIA	Via Aurelia, 78

SANREMO

ADORNO	Via Martiri della Libertà 136
ADOTTI DANIELA	Via Borea, 66
AL MULINO	Via Umberto I°, 1
ALLARIA s.c.n.	Via G. Bianchi, 128
AMBORNO	Via D. Alighieri, 476
BAR TRIESTE	Via D. Alighieri, 84
BARAGALLO TABACCHI	Via D. Alighieri, 232
BEA POINT sas	Corso Inglesi, 127/129
BOBBY	Corso Marconi, 208
BOERO LUCA	Via Costa, 2 - Coldirodi
BONSIGNORE	Giardini V. Veneto, 54/56
BORGO	Via M.Libertà, 357
BREZZO	P.zza E. Sanremesi, 17
CAFE CAFE	Via P. Agosti, 32
CAFFAGNI CRISTIAN	Via M.Libertà, 344
CAFFE' SANREMO	Via M. Libertà, 20

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

CALCAGNO	Via G. Galilei, 177
CALCIOBAR	C.so Mazzini, 18
CALLEA	Corso N. Sauro, 27
CARRETTA	Corso O. Raimondo
CARRETTA SILVIA	Corso Cavallotti, 143
CASINO'	Corso Imperatrice, 29
CERNUSCO	Corso Imperatrice, 110
CHEN YUANYUAN	Via Marsaglia, 83
COCOBAR di Clazolaio Sonia	Piazza Muccioli, 77/A
CONIO	Via P. Semeria, 67
DEZZANA	Via Umberto, 66- Coldirodi
EL QUIOSCO di De Nuzzo Anna	Via Anselmi, 1
FLAVIO	Via M. Libertà, 72
FOREVER TABACCHI	Via Z. Massa, 169
GARIBALDI TABACCHI	Via Matteotti, 169
GI.GA.SER snc	P.le Don Orione
GIORDANO ANTONIO	Via Feraldi, 10
HE LONG JING	C.so Inglesi, 222
HYPER MARKET srl	C.so Marconi, 140
JOLLY TABACCHI	Str.S. Martino, 78
LOMBARDI DAVIDE	C.so Marconi, 127
MAREMA srl	P.zza Colombo
MASSEGLIA VALERIO	C.so Matuzia, 99
MILITELLO VITO	C.so Cavallotti, 74
OIT	Via Tiro A Volo,3
ONDA	Via G. Bianchi, 119
OSTANEL CHIARA	Via Roma, 115
PARAZZOLI LORIS	Via Marsaglia, 61
PIGNOTTI VALENTINO	Via D. Alighieri, 103
SOFIA ANNALISA	Via Oriani, 10
STROLLO VICTORIA	C.so Garibaldi, 166
TORRE	Via Baracca, 72
TRENTINELLA LEONARDO	Via G. Gallilei, 36
TUTTOBUONO	Via D. Alighieri, 187
UN CAFFE DI MATTI	Via Quinto Mansuino, 12
VENTO LINO	P.zza C. Battisti
VERSACI GIOVANNI	Via Palazzo, 47
VIGANO'	Via Lamarmora, 115

SANTO STEFANO AL MARE

GARIBALDI VERONICA	P.zza Saffi,10
NAPOLI ROBERTA	P.zza Scovazzi,10
PAVESI SERGIO	Via Aurelia, 116

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

TAGGIA

ARISTON	Via Stazione
ASCHERO UBERTO	Via Soleri, 9
ASTRA	Via Boselli, 44
COZZITORTO	Via Boselli, 18
FICHERA MANUEL	Via Soleri, 14
GRISERI	Via Stazione, 133
LANFRANCHI LUCIA	Via S.Francesco, 160
LIZZA PATRICK PASQUALE	Via Del Piano, 166
MANZO	Via Roma, 11
PULCINELLA TABACCHI	Via A.Ponente, 202
REVELLO	P.zza IV Novmbre, 29
SIMONE	Via S. Francesco, 160
SPORT di Amianto Tatiana	Via Blegino, 37
TAB. ANNA E FRANCESCO	Via A.Levante, 37
TAB. RICCA ALESSANDRO	Via Quierolo, 110

TRIORA

I TUVI	Via Roma, 5

VALLEBONA

IL GIARDINO	P.zza Libertà, 6

VALLECROSIA

DIANA	Via Aprosio, 462
DU CANTUN	Via Provinciale, 21
IL QUADRIFOGLIO	Via Aprosio, 109
PELLEGRINO LIBRERIA	Via Aprosio, 260
TABACCHERIA BALLESTRA	Via Aprosio, 176

VENTIMIGLIA

AVAST	Stazione FF.SS
BUSCA ARIANNA	Via Cavour, 85
CIAVAROLI LAURA	Corso L. Piemonte, 43
D'ALESSANDRO MIRKO	Pass.Trento e Trieste, 29
EREDI DI STABLUM ANNA	C.so L.Piemonte, 85
G.I.G.G. srl	P.zzaC. Battisti, 13
IL TRAMEZZINO	C.so L.Piemonte, 9
IL VECCHIO FRANTOIO ROSA	C.so Cuneo,30 -Trucco
KELLY TORRES	C.so Genova, 56
L'ERBA PIPA	C.so Genova, 35
MACCARIO GABRIELLA	Via S. Rocco-Bevera
MEGLIO ANNA tab. al mare	Pass.Trento e Trieste,47
ORENGO	C.so Nizza 114-Latte

CARTA DELLA MOBILITÀ 2026

PASTA FRESCA MORENA	Via Aprosio 21/c
PERRINO & VIGNALI	C.so Genova,35
PUZZER SERGIO	Via Repubblica,3
RAIMONDO TABACCHI	C.so Genova,92
RUBINETTO MARCO	Via Giovanni XXIII, 2
SACHELI	Via Cavour, 85
SCIOVE'	C.so Genova, 34
SOLERI	Via Ruffini, 6
TABACCHERI DEL BORGO	P.zza Costituente, 9
VIVALDI	Via Dante, 5