

Carta della Mobilità 2011

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne fruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla ed a adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 'Principi sull'erogazione dei servizi pubblici' ed alle successive modificazioni ed integrazioni.

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi diventa la Carta della Mobilità.

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti fra l'azienda che offre servizi pubblici di trasporto ed i cittadini: per il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria S.c.a.r.l. (in forma abbreviata CTPI) costituisce una sorta di patto scritto con i suoi clienti, con cui il CTPI si assume precisi impegni e doveri affinché i Clienti siano in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato.

Nel rispetto delle regole e procedure in atto la Carta della Mobilità costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dal CTPI ed i risultati conseguiti.

Essa rappresenta quindi per il CTPI uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto e l'impegno scritto a migliorare il rapporto con la Clientela, per i Clienti uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda.

SEZIONE 1 – PECULIARITÀ DEL CTPI

1. LA COSTITUZIONE E LE FINALITÀ

Il CTPI nacque nel 2002 quale società consortile mista, che le più qualificate imprese del settore dei trasporti dell'area varesina decisero di fondare per creare uno strumento di efficace risposta alle spinte concorrenziali, garantendo nel contempo a ciascun consorziato la produzione chilometrica effettuata al momento dell'avvio delle procedure concorsuali.

IL CTPI partecipò alla gara indetta dal Comune di Varese per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale dell'area urbana di Varese, area composta dalle linee cittadine e dal "conurbato", che rappresenta una quota ridotta ma trasportisticamente significativa dei servizi extraurbani che collegano alcuni Comuni della prima cerchia al capoluogo.

L'esito positivo di questa procedura concorsuale e la connessa assegnazione spinsero le imprese a mantenere la medesima struttura organizzativa per partecipare all'assegnazione dei servizi in ambito extraurbano sulla sottorete Nord dell'Area Provinciale. Gli obiettivi sono quelli di offrire ai Clienti della Provincia di Varese un servizio di trasporto pubblico qualificato, efficiente ed efficace.

Dal 1° ottobre 2005 il CTPI gestisce i servizi di TPL di Area Urbana, in forza di Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Varese per la durata di 7 anni, attraverso le sue consorziate TUV - Trasporti Urbani Varese S.r.l. (prima SILA VARESE S.r.l.), Autoservizi G.L.C. S.p.A. e Autolinee Varesine S.r.l.

La gestione dei servizi di TPL extraurbano della Sottorete Nord Varese della Provincia, a seguito di assegnazione della gara e sottoscrizione del Contratto di Servizio, ha avuto avvio il 1° gennaio 2007.

La perfetta conoscenza del territorio e delle esigenze dei Clienti rappresentano la garanzia assoluta della individuazione puntuale del servizio da offrire in ogni occasione.

2. LA STRUTTURA

All'atto della stesura del presente documento il CTPI, in linea con la propria funzione di coordinamento, è nella disponibilità dei beni, delle risorse umane e delle strutture necessarie al corretto svolgimento del servizio, avvalendosi, per sua stessa natura giuridica, dell'organizzazione messa a disposizione dal gestore delle autolinee cittadine (TUV - Trasporti Urbani Varese S.r.l.) e dai due gestori delle tre linee di area urbana (Autolinee Varesine S.r.l. ed Autoservizi G.LC. S.p.A.).

Il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria S.c.a.r.l. ha sede legale in Varese – Largo Gigli e sedi operative / depositi di supporto ai servizi di area urbana così dislocate:

Varese – Largo Gigli – Uffici Amministrativi e direzionali

Varese – Via Tonale 26/28 – Deposito ed officina

Varese – Via Bainsizza, 27 - Uffici Amministrativi e direzionali; Deposito ed officina

Varese – Via Milano, 2 – Agenzia di vendita dei titoli di viaggio

Bardello – Via Marconi – Uffici Amministrativi e direzionali; Deposito ed officina; Agenzia di vendita dei titoli di viaggio.

Il CTPI non ha propri dipendenti, in quanto esplica la propria attività attraverso le tre aziende consorziate, che si avvalgono del proprio personale costituito complessivamente da 234 dipendenti al 31.12.2010.

3 TERRITORIO SERVITO

Il territorio servito è quello delimitato dal Comune di Varese e dall'area definita "Area Urbana" di Varese, che comprende le località di:

Arcisate

Azzate

Bisuschio

Buguggiate

Casciago

Induno Olona

I passeggeri trasportati nell'anno 2010 sono pari a 6.864.367.

4. REGOLAMENTO DI VETTURA

Diritti dei viaggiatori

- Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nelle stazioni; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, ove possibile, in caso di anomalie o di incidente;
- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- Pulizia dei mezzi e delle strutture;
- Presentabilità del personale, riconoscibilità del medesimo e delle mansioni svolte;
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi secondo quanto garantito sulla Carta della Mobilità.

Doveri dei viaggiatori

Il Cliente collabora al miglioramento del servizio attenendosi a quei doveri che facilitano il buon operato dell'azienda, quali ad esempio:

- Rispettare le indicazioni dell'azienda e quelle ricevute dagli addetti;
- Viaggiare in possesso di un titolo di viaggio regolarmente vidimato ed esibirlo al conducente al momento della salita ovvero al personale di controllo ad ogni richiesta;
- Agevolare le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati; Non tenere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori; rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Non distrarre il conducente durante la guida, non impedirlo od ostacolarlo nelle sue funzioni;
- Non chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – unitamente a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

Il personale a contatto con il pubblico è formato adeguatamente:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto (ci riconoscete dal distintivo)
- riconoscibilità del personale di centralino (vi diciamo il nostro nome)
- presentabilità del personale (i nostri autisti indossano tutti la divisa aziendale)
- comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con i

Clienti. Qualsiasi variazione della routine viene comunicata a mezzo avvisi sia al personale che al pubblico.

- Il personale è a conoscenza della presente carta della Mobilità.

Le condizioni generali di viaggio del CTPI sono quelle adottate da ciascun gestore consorziato che effettua il servizio TPL.

5. LA RETE DI ESERCIZIO

Il servizio urbano

La rete urbana dei trasporti di Varese si compone di 10 autolinee la cui lunghezza complessiva è pari a circa 90 km.

Le paline che contraddistinguono le fermate di salita e discesa sono 370.

Nelle fermate principali della rete sono posizionate anche delle pensiline per un ammontare complessivo di 74.

Le 10 autolinee permettono di offrire un servizio capillare all'utenza.

Da rilevare che parte del servizio raggiunge il Sacro Monte quotidianamente.

Il servizio erogato in area urbana

Il servizio di area urbana consta di tre autolinee:

- Varese-Azzate
- Varese-Bisuschio
- Varese-Morosolo

Le 3 autolinee di area urbana sono prettamente di penetrazione nella città ed effettuano parte delle fermate in comune con il servizio urbano; principalmente collegano con il capoluogo le località di:

- Buguggiate
- Azzate

- Induno Olona
- Arcisate
- Bisuschio
- Morosolo
- Casciago

Complessivamente i km percorsi nell'anno 2009 tra servizio urbano e servizio di area urbana è pari di 2.803.707,60 buskm-anno dei quali 2.345.330,35 di servizio urbano e 458.377,25 di area urbana.

Puntualità

Nell'arco dell'anno vengono effettuati due rilievi sulla puntualità delle corse. Nelle fasce orarie dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 19.00 vengono rilevati tutti gli orari di partenza e di arrivo delle singole corse di tutte le autolinee.

Di seguito riportiamo il prospetto riepilogativo dei rilievi effettuati nell'anno 2010:

linea	mattino				pomeriggio				totale				% ritardi 5 minuti	% ritardi 10 min	% ritardi 15 min	percentuale rit oltre 15 min	
	totale corse	entro 5 min	entro 10 minuti	entro 15 minuti	oltre 15 min	fino a 5 minuti	fino a 10 minuti	fino a 15 min	oltre 15 minuti	fino a 5 minuti	fino a 10 minuti	fino a 15 min					oltre 15 minuti
Linea A	50	9	17	0	0	13	11	0	0	22	28	0	0	44,00%	56,00%	0,00%	0,00%
Linea B	30	8	8	0	0	9	5	0	0	17	13	0	0	56,67%	43,33%	0,00%	0,00%
Linea C	52	23	3	0	0	25	1	0	0	48	4	0	0	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%
Linea CF	16	8	0	0	0	8	0	0	0	16	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Linea D	38	22	2	0	0	12	2	0	0	34	4	0	0	89,47%	10,53%	0,00%	0,00%
Linea E	108	43	25	0	0	25	15	0	0	68	40	0	0	62,96%	37,04%	0,00%	0,00%
Linea G	4	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Linea H	62	24	8	0	0	21	9	0	0	45	17	0	0	72,58%	27,42%	0,00%	0,00%
Linea L	56	21	6	1	0	19	9	0	0	40	15	1	0	71,43%	26,79%	1,79%	0,00%

Linea M	19	10	2	0	0	4	3	0	0	14	5	0	0	73,68%	26,32%	0,00%	0,00%
Linea N	52	15	11	0	0	23	3	0	0	38	14	0	0	73,08%	26,92%	0,00%	0,00%
Linea P	52	18	8	0	0	16	9	1	0	34	17	1	0	65,38%	32,69%	1,92%	0,00%
Linea Z	20	8	3	1	0	6	1	1	0	14	4	2	0	70,00%	20,00%	10,00%	0,00%

Puntualità	70.48%	28,80%	0,72%	0,00%
-------------------	--------	--------	-------	-------

Analizzando i risultati riportati nella tabella sopra riportata e, considerando le percorrenze di ciascuna autolinea, la puntualità in un giorno feriale tipo risultante è la seguente (riscontrabile anche nell'apposita scheda modale):

Ritardo da 0 a 5 minuti: 70,48% delle corse

Ritardo entro 15 minuti: 28,80% delle corse

Ritardo oltre i 15 minuti: 0,72 % delle corse

Copertura oraria

L'orario di inizio e termine del servizio è variabile a secondo dell'autolinea che si prende in considerazione. Nella sua globalità il servizio inizia alle 5.20 e termina circa alle 23.00. Il servizio è stato svolto per 362 giorni nell'anno ad esclusione dei giorni di Capodanno, Natale e Ferragosto.

6. INIZIATIVE CON L'AZIENDA DI SOGGIORNO E TURISMO

Il CTPI si impegna ad intraprendere quelle iniziative a carattere turistico in collaborazione con l'Azienda di soggiorno e turismo funzionali a garantire la fruizione a condizioni di miglior favore per gli Utenti di eventi che saranno sviluppati sull'area interessata al servizio.

7. SERVIZI SPECIALI

I servizi speciali sono svolti dalle aziende consorziate prevalentemente a favore delle scuole.

8. CORSI PER IL PERSONALE DI GUIDA E DI CONTROLLERIA

Le aziende consorziate del CTPI si impegnano a proseguire la formazione del personale affinché adotti sempre di più verso il Cliente un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza e di cortesia.



Consorzio Trasporti Pubblici Insubria s.c.a.r.l.

SEZIONE II - INDICATORI VALORIZZATI

PRESTAZIONI

Di seguito si riportano gli indicatori che sono stati monitorati; relativamente alla loro valorizzazione è necessario acquisire le informazioni operative sul campo e quelle relative alla soddisfazione dell'utenza sulla base dei monitoraggi programmati.

- **Efficienza del servizio**

Percentuale dei chilometri effettuati nell'arco dell'anno rispetto a quelli programmati (dato complessivo relativo a tutte le linee che include anche le giornate di sciopero e le maggiori percorrenze effettuate durante l'anno rispetto alla base definita dal contratto di servizio): 99,95 %

- **Frequenza servizio**

Intervallo medio tra due passaggi consecutivi di ogni linea. Il dato riguarda la frequenza nel periodo scolastico: 11 minuti per il servizio urbano, 28 minuti per il servizio di area urbana.

1. COMFORT

- **Affollamento**

L'affollamento degli autobus è stato calcolato come rapporto tra i posti chilometro offerti e i viaggiatori chilometro effettivamente trasportati.

- **Mezzi climatizzati**

In numero di autobus climatizzati del CTPI sono pari a 62.

- **Tabelle di fermata**

Gli orari di passaggio delle singole autolinee sono esposti su tutte le fermate munite di palina o pensilina.

- **Pensiline**

Il 20% delle fermate del servizio urbano risulta attrezzato con pensiline.

- **Igiene**

I dati riportati indicano il **grado di "igiene vetture"** relativi al numero di vetture che vengono giornalmente lavate all'interno e dal numero di vetture che vengono giornalmente lavate all'esterno.

La pulizia dei mezzi si suddivide in ordinaria e straordinaria. La pulizia ordinaria dovrà essere svolta almeno due volte al giorno su ogni mezzo, mentre quella straordinaria dovrà essere svolta una volta alla settimana su ogni mezzo. Per pulizia ordinaria si intende quantomeno la pulizia della parte interna del bus, mentre per pulizia straordinaria si intende almeno il lavaggio esterno dell'autobus.

2. SICUREZZA

In riferimento alla produzione complessiva effettuata nell'anno 2010 e considerato il numero complessivo di sinistri avvenuti nello stesso periodo otteniamo una incidentalità pari a 3.78 sinistri ogni 100.000 bus km prodotti e un rapporto tra i numeri di feriti e i passeggeri km trasportati pari a 0,0073 ogni 100.000 bus km.

3. IL TEMPO

Il tempo complessivo medio di spostamento è stato calcolato in base ai seguenti parametri:

- distanza media per raggiungere la fermata e relativo tempo
- tempo medio di attesa alla fermata

- tempo medio di un viaggio a bordo bus
- distanza per raggiungere la destinazione e relativo tempo

In base ai parametri evidenziati il tempo medio di viaggio è di circa 21 minuti per gli spostamenti nel solo ambito Comunale e di circa 26 minuti per gli spostamenti all'interno dell'intera "Area Urbana".

4. RISPETTO AMBIENTALE

In base alle normative vigenti gli autobus vengono sottoposti, una volta all'anno, alla revisione presso il D.T.T. di Varese che verifica anche le emissioni in atmosfera.

La consorziata TUV - Trasporti Urbani Varese nell'anno 2011 introdurrà 8 nuovi con motorizzazione Euro 5 o EEV, a dimostrazione della notevole attenzione rivolta all'ambiente.

5. MANUTENZIONE

L'intero parco mezzi è sottoposto a tutta una serie di operazioni periodiche di manutenzione preventiva, secondo scadenze temporali o chilometriche prefissate con lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti nelle apparecchiature.

Gli interventi manutentivi svolti presso le officine del Consorzio si dividono in due modalità:

- interventi di manutenzione programmata
- interventi di manutenzione straordinaria su guasto o a caduta

Nel primo caso sono accettati in Officina i veicoli (autobus e veicoli di servizio) che sono stati richiamati, per eseguire i Piani di Manutenzione previsti per le varie percorrenze nel

Capitolato di Manutenzione del Materiale Rotabile; nel secondo caso quelli che presentano anomalie o guasti.

Per gli interventi di natura programmata, sulla base delle rilevazioni statistiche sull'utilizzo dei veicoli (tipologia del veicolo, chilometri percorsi, anzianità del veicolo, tipologia del percorso, ecc.) e del manuale di manutenzione del costruttore, l'Unità Tecnica ha definito un "piano di manutenzione" ed emesso specifica Istruzione Operativa, che elenca i singoli interventi di verifica, cui sottoporre, a cadenze programmate, i veicoli in aziendali.

La manutenzione programmata prevista comprende due tipi di verifica:

- piani di manutenzione, A,B,C,D, da effettuarsi ad intervalli di percorrenza predefiniti ;
- tagliandi di controllo, R, preliminari alle revisioni MCTC.

I piani di manutenzione, prevedono lo svolgimento delle operazioni tipiche di ogni tagliando chilometrico definito dai vari costruttori (sostituzione olio motore, cartucce filtri, regolazione varie, ecc.) che vengono registrate da parte del personale addetto sulla "Scheda manutenzione mezzi", insieme alla rilevazione di una serie di informazioni che vengono riportate, nel campo "annotazione".

I tipi di manutenzione che l'Officina esegue sono distinti a seconda del tipo di lubrificante utilizzato, olio minerale o sintetico, elemento che ne differisce le cadenze chilometriche.

I tagliandi di controllo preliminari alle revisioni della MCTC (detti di tipo R) vengono eseguiti annualmente per garantire che il veicolo sia in condizioni di efficienza e pieno rispetto delle normative vigenti (emissioni gas di scarico, prova freni attraverso la prova lancia e frena o ricorrendo a banchi prova dei fornitori di manodopera esterna, presenza ed efficienza degli estintori, ecc.).

Esistono anche interventi di manutenzione correttiva, atti a ripristinare il pieno funzionamento di una vettura a seguito di un guasto. Gli interventi di manutenzione straordinaria sono eseguiti sulla base delle necessità contingenti ma, comunque, sotto il controllo dell'Unità Tecnica e secondo le disposizioni generali già evidenziate per gli

interventi ciclici; in questo caso il conducente segnala il fatto con annotazione sulla Cedola di Servizio ovvero sull'Ordine di Movimento all'Addetto Movimento, che compila lo spazio segnalazione di guasti del modulo di vettura, che andrà poi consegnato direttamente al responsabile dell'Officina, o punto manutentivo aziendale interessato.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

6. TIPI E TARIFFE

I titoli di viaggio e le tariffe attualmente in vigore sulla **rete urbana** (linee di trasporto pubblico locale Comunali: A, B, AB, C, CF, E,G,H,N,P,Z) sono:

Biglietto ordinario per una corsa	Euro 1.20	Validità di 75 minuti
Carnet 10 biglietti	Euro 10.85	Ogni biglietto vale per una corsa e ha durata di 75 minuti
Abbonamento settimanale	Euro 8.90	Senza limitazioni
Abbonamento mensile	Euro 35.50	Senza limitazioni
Abbonamento mensile feriale	Euro 28.00	Senza limitazioni
Abbonamento mensile studenti	Euro 25.00	Senza limitazioni
Abbonamento mensile scuola obbligo	Euro 14.20	Senza limitazioni
Abbonamento annuale studenti	Euro 189.50	Senza limitazioni
Abbonamento annuale	Euro 312.50	Senza limitazioni

Biglietto ordinario per una corsa

Ha validità di 75 minuti dall'orario di convalida sulla rete urbana di Varese. Deve essere convalidato utilizzando l'obliteratrice installata sull'autobus appena saliti in vettura, ovvero annullato apponendo nell'apposito spazio a penna la data e l'orario di inizio viaggio in caso di obliteratrice non funzionante o mal funzionante. Deve essere conservato fino al termine di viaggio. Il biglietto convalidato é personale e non cedibile.

Carnet 10 biglietti

Consente la fruizione di dieci corse con durata di 75 minuti ciascuna dall'orario di convalida sulla rete urbana di Varese. Può essere utilizzato da più persone contemporaneamente per il medesimo viaggio, effettuando una convalida per ogni utente, purché una di essa sia in possesso della matrice. Ogni biglietto deve essere convalidato utilizzando l'obliteratrice installata sull'autobus appena saliti in vettura, ovvero annullato apponendo nell'apposito spazio a penna la data e l'orario di inizio viaggio in caso di obliteratrice non funzionante o mal funzionante e deve essere conservato fino al termine di viaggio. La matrice deve essere sempre conservata fino all'effettuazione dell'ultimo viaggio.

Abbonamento settimanale

Consente di effettuare sulla rete urbana di Varese un numero illimitato di viaggi da lunedì a domenica, nell'ambito della settimana di validità apposta con timbro dalla Rivendita al momento del rilascio. E' personale e non cedibile. Per rendere valido il titolo di viaggio, l'utente abbonato deve:

- riportare il numero della propria tessera personale di riconoscimento nello spazio apposito sull'abbonamento;
- mostrarlo al conducente al momento della salita a bordo autobus;
- conservarlo unitamente alla tessera ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

Viene rilasciato dalle Rivendite autorizzate previa esibizione della tessera personale di riconoscimento.

Abbonamento mensile

Consente di fruire sulla rete urbana di Varese di un numero illimitato di viaggi tutti i giorni, da lunedì a domenica, con durata mese solare oppure dal 16 del mese al 15 del mese successivo, come da timbro apposto dalla Rivendita al momento del rilascio.

E' personale e non cedibile. Per rendere valido il titolo di viaggio, l'utente abbonato deve:

- riportare il numero della propria tessera personale di riconoscimento nello spazio apposito sull'abbonamento;
- mostrarlo al conducente al momento della salita a bordo autobus;
- conservarlo unitamente alla tessera ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

Viene rilasciato dalle Rivendite autorizzate previa esibizione della tessera personale di riconoscimento.

Abbonamento mensile feriale

Consente di fruire sulla rete urbana di Varese di un numero illimitato di viaggi tutti i giorni feriali dal primo all'ultimo giorno del mese di validità timbrato dalla Rivendita al momento del rilascio oppure dal 16 del mese al 15 del mese successivo.

E' personale e non cedibile. Per rendere valido il titolo di viaggio, l'utente abbonato deve:

- riportare il numero della propria tessera personale di riconoscimento nello spazio apposito sull'abbonamento;
- mostrarlo al conducente al momento della salita a bordo autobus;
- conservarlo unitamente alla tessera ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

Viene rilasciato dalle Rivendite autorizzate previa esibizione della tessera personale di riconoscimento.

Abbonamento mensile studenti

E' valido solo per gli studenti di scuole elementari, medie, superiori e per gli studenti universitari con età inferiore a 27 anni. Consente di fruire sulla rete urbana di Varese di un numero illimitato di viaggi tutti i giorni, dal primo all'ultimo giorno del mese di validità timbrato dalla Rivendita al momento del rilascio oppure dal 16 del mese al 15 del mese successivo.

E' personale e non cedibile. Per rendere valido il titolo di viaggio, l'utente abbonato deve:

- riportare il numero della propria tessera personale di riconoscimento nello spazio apposito sull'abbonamento;
- mostrarlo al conducente al momento della salita a bordo autobus;
- conservarlo unitamente alla tessera ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

Viene rilasciato dalle Rivendite autorizzate previa esibizione della tessera personale di riconoscimento.

Abbonamento mensile scuola obbligo

E' richiesto direttamente a TUV - TRASPORTI URBANI VARESE dall'Amministrazione Comunale ed è valido solo per studenti disagiati di scuole elementari e medie inferiori nei giorni scolastici ed esclusivamente sul percorso di una singola linea urbana. E' personale e non cedibile. Viene rilasciato esclusivamente dalla Biglietteria TUV - TRASPORTI URBANI VARESE sita in Viale Milano, 2 a Varese a fronte dell'esibizione della tessera personale di riconoscimento e della certificazione di frequenza scolastica presentata dall'utente.

Abbonamento annuale

Consente di fruire di un numero illimitati di viaggi, senza limitazioni di giorni ed orari. Ha validità di dodici mesi consecutivi dalla data di emissione e solo se abbinato alla tessera personale di riconoscimento. E' personale e non cedibile. Viene emesso esclusivamente dalla Biglietteria di TUV - TRASPORTI URBANI VARESE nell'ultima settimana di ogni mese con validità a partire dal mese successivo.

Abbonamento annuale studenti

Consente di fruire di un numero illimitati di viaggi, senza limitazioni di giorni ed orari, nel periodo di validità timbrato al momento del rilascio, corrispondente al periodo annuale scolastico. Ha validità solo se abbinato alla tessera personale di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento. E' personale e non cedibile. Viene rilasciato esclusivamente dalla Biglietteria di TUV - TRASPORTI URBANI VARESE a fronte dell'esibizione della tessera personale di riconoscimento e della certificazione di frequenza scolastica presentata dall'utente o autocertificazione.

Io viaggio

La DGR 1204 del 29.12.2010 ha introdotto tre nuove famiglie di titoli di viaggio, denominati "Io viaggio in famiglia", "Io viaggio ovunque in Lombardia" e "Io Viaggio treno-città". Tali nuove tipologie di titoli di viaggio hanno lo scopo di agevolare, attraverso tariffe ridotte e/o gratuite, la fruizione dei servizi di trasporto pubblico da parte di nuclei familiari, piuttosto che di utenti che utilizzano i servizi di diversi gestori, o di utenti che viaggiano in treno e poi si servono del servizio urbano di un comune capoluogo. Si rimanda al sito www.ctpi.it per informazioni più dettagliate in merito.

I titoli di viaggio e le tariffe attualmente in vigore sulle **tre linee di area urbana (D, L, M)** sono indicate nella sotto indicata tabella:

Tratte	Classi Chilometriche	Biglietto ordinario di corsa semplice	Abbonamento settimanale 5 giorni a vista	Abbonamento settimanale a vista	Abbonamento mensile a vista
1	Km 0 – 5	Euro 1.20	Euro 6.90	Euro 8.10	Euro 28.50
2	Km 5,1 – 10	Euro 1.50	Euro 8.80	Euro 10.50	Euro 36.50

7. ACQUISTO ED UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Il CTPI dispone di 155 rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio valevoli sulla rete urbana e sulle tre linee di area urbana.

I titoli di viaggio per la rete urbana possono essere acquistati presso la biglietteria sita in Viale Milano, 2 a Varese aperta da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 19.00, il sabato dalle 9.00 alle 14.30 e dalle 15.30 alle 18.00. Telefono: 0332/830613.

Le informazioni relative alla localizzazione delle altre rivendite sono reperibili all'interno della specifica sezione del sito internet [http:// www.ctpi.it](http://www.ctpi.it).

A bordo degli autobus in servizio sulla rete urbana, a mezzo delle emettitrici automatiche, laddove installate, possono essere acquistati biglietti ordinari per una corsa al costo di euro 1,20.

A bordo degli autobus in servizio sulle linee di area urbana, è possibile acquistare il biglietto ordinario di corsa semplice per la tratta tariffaria d'interesse. La vendita a bordo del biglietto ordinario dà luogo all'applicazione di un sovrapprezzo pari al valore del titolo di corsa semplice classe chilometrica 0-5 della Tariffa Unica Regionale.

Il documento di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. Tale operazione attesta l'inizio del viaggio e la validità del biglietto. In caso di mal funzionamento dell'obliteratrice, l'utente è tenuto a darne immediato avviso al conducente e ad esibirgli il titolo di viaggio per la convalida mediante pinza.

Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento, il cui numero deve essere riportato in modo indelebile sull'abbonamento nell'apposito spazio a cura dell'utente.

La tessera di riconoscimento è un documento, quindi, necessario da abbinare ai qualsiasi titolo di viaggio in abbonamento. La tessera deve obbligatoriamente identificare altresì il percorso effettuato dall'utente.

L'abbonamento è personale e non cedibile. Per rendere valido l'abbonamento, l'utente abbonato deve:

- riportare il numero della propria tessera personale di riconoscimento nello spazio apposito sull'abbonamento;
- convalidarlo all'inizio del primo viaggio utilizzando l'obliteratrice installata sull'autobus;
- conservarlo unitamente alla tessera ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

La **circolazione gratuita** e le **agevolazioni tariffarie** per l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico sono regolate da provvedimenti normativi della Regione Lombardia e, in particolare, dalla D.G.R. n.7/16747 del 12.03.2004, dalla D.G.R. n.7/16950 del 26.03.2004 e della DGR 1204 del 29.12.2010.

In base alla citate normative, la Regione Lombardia rilascia le seguenti tessere di riconoscimento:

- tessere regionale di circolazione gratuita;
- tessera regionale a tariffa agevolata con ricevuta del bollettino di c/c postale valida 3 mesi o 1 anno;
- tessera regionale a tariffa intera con ricevuta del bollettino di c/c postale valida 3 mesi o 1 anno;
- tessera regionale a tariffa ridotta con ricevuta del bollettino di c/c postale valida 3 mesi o 1 anno.
- tessera regionale Io viaggio per minori per accedere alle agevolazioni io viaggio in famiglia
- tessera regionale Io viaggio per accedere alle tariffe integrate e scontate Ovunque in Lombardia e Treno-città

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il call center regionale al numero 840 000 008 (da rete fissa) o il numero 02 67087474 (da rete mobile o da fuori Lombardia) oppure rivolgersi allo SPAZIO REGIONE DELLA LOMBARDIA, sito in tutti i capoluoghi di Provincia.

L'art. 22 del Regolamento Tariffario Regionale TUR 23/07/02 n. 5 prevede il rimborso di titoli di viaggio acquistati e non obliterati prima della scadenza.

Il rimborso è riconosciuto:

- per l'abbonamento annuale, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- per l'abbonamento mensile, nella misura del 90% della quota relativa ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito;
- per l'abbonamento cinque giorni a vista non obliterato e per l'abbonamento settimanale a vista non obliterato, nella misura del 90% del prezzo di vendita. La richiesta di rimborso deve pervenire entro il martedì della settimana di validità dell'abbonamento;
- per il biglietto di corsa semplice non obliterato, nella misura del 90% del prezzo di vendita del biglietto;
- per tutti gli altri titoli di viaggio, in misura del 90% del prezzo di vendita.

A seguito di adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per i trenta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso.

Decorso tale termine non possono essere utilizzati salvo nel caso di abbonamenti annuale con validità residua. In caso di adeguamento tariffario, il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzati è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.

Per ottenere il rimborso l'utente deve inoltrare richiesta scritta indirizzata all'azienda consorziata CTPI che ha emesso il titolo di viaggio.

8. SANZIONI PER IRREGOLARITA'

Ai sensi dell'art. 34 del Testo Unico delle leggi regionali in materia di trasporti (L.R. n. 11 del 14/07/2009) "Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta sanzioni amministrative pecuniarie da un minimo di 30 ad un massimo di 100 volte il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima. Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto sono accertate e contestate, ai sensi della legge n. 689 del 24.11.1981 (modifiche al sistema penale) dal personale delle aziende di trasporto a ciò espressamente incaricato".

Il contravventore è tenuto ad esibire un documento d'identità personale e, in mancanza, a fornire a voce la proprie generalità. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

In caso di contraffazione, alterazione o cancellazione della convalida del titolo di viaggio, questo viene ritirato dal personale incaricato dell'azienda consorziata CTPI che ha accertato la violazione. In questo caso il contravventore, oltre ad essere assoggettato alla sanzione amministrativa per la mancanza del titolo di viaggio, sarà soggetto ad una ulteriore sanzione per violazione degli artt. 465 o 466 C.P., depenalizzati ai sensi del D.Lgs. 507/1999.

La sanzione ammonta da un minimo di 30 a un massimo di 100 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice, oltre al prezzo del biglietto.

La sanzione può essere pagata in misura ridotta, pari alla terza parte dell'importo sopra indicato, al momento della contestazione direttamente al personale incaricato dell'azienda consorziata CTPI ovvero entro 60 giorni dalla notificazione degli estremi della violazione (art. 16 legge 689/81) secondo le modalità indicate sul verbale di accertamento.

Entro 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, l'interessato può far pervenire scritti difensivi e documenti in carta libera indirizzati all'azienda consorziata CTPI o chiedere di essere sentito dallo stessa.

Decorso il termine di 60 giorni dalla notificazione della violazione, senza che vi sia stata oblazione da parte dell'utente, l'azienda consorziata CTPI avvierà la pratica per il recupero forzoso del credito.

SEZIONE III - PROCEDURE

RELAZIONI CON I CLIENTI/UTENTI

1. CANALI DI INFORMAZIONE

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, il Consorzio Insubria ha costituito una serie di luoghi istituzionali dedicati alla comunicazione con la clientela è stato costituito un proprio **Ufficio di Relazioni con il Pubblico** con sede a Varese in via Milano, 2 di fronte alla Stazione FS di Varese aperto nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00

sabato dalle 9.00 alle 14.30 e dalle 15.30 alle 18.00

Qui è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, modalità e costi della sosta in area urbana, richieste di indennizzo.

Sempre nell'ambito dell'Ufficio relazioni con il pubblico il Consorzio Insubria ha concordato la condivisione delle informazioni aziendali con il Comune di Varese. In questo modo al cittadino viene data l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili all'uso del servizio di trasporto pubblico locale oltre che la consegna degli orari delle diverse linee. È stato inoltre realizzata una **pagina WEB**, contenete informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) disponibile al seguente indirizzo: www.ctpi.it.

2. PROCEDURE PER IL RECLAMO

Chi desidera fare una proposta o segnalare un disservizio può utilizzare la scheda riportata nella pagine seguente o ritirare il modulo dall'ufficio di via Milano, 2 di fronte alla Stazione FS di Varese e inviarlo a:

CONSORZIO TRASPORTI PUBBLICI INSUBRIA S.c.a.r.l.

Largo Gigli snc



Consorzio Trasporti Pubblici Insubria s.c.a.r.l.

21100 VARESE

fax 0332 331720

oppure consegnarlo presso la biglietteria di via Milano, 2 di fronte alla Stazione FS di Varese.

SCHEMA TIPO DI MODULO PER LA PROCEDURA DI RECLAMO:

via/piazza _____

fax _____/_____

Data _____

La Signora/il Signor _____

Abitante a _____ prov _____

Via/piazza _____ n° _____

CAP _____ tel. ____/_____

Segnala/propone quanto segue:

il fatto segnalato è avvenuto alle ore ___ del giorno _____

in via/piazza _____

sulla linea _____ numero di vettura _____

direzione _____

firma.....



Consorzio Trasporti Pubblici Insubria s.c.a.r.l.

se il Cliente desidera una risposta telefonica scriva qui sotto il proprio numero.

3. TEMPI DI RISPOSTA IN CASO DI RECLAMO

Risposte immediate a tutti i reclami e suggerimenti entro 30 gg

Risposte esaustive a tutti i reclami e suggerimenti entro 30 gg (Rif. Norma UNI 10600:2001)

Risposte in caso di controversie entro 30 gg.