

Carta della Mobilità 2017

PREMESSA

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 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 dei trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di Carta della Mobilità.

La Carta della Mobilità è quindi quel documento che regola i rapporti fra l'azienda che offre il servizio di trasporto pubblico ed i Cittadini che lo utilizzano: per il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria S.c.a.r.l. (di seguito CTPI) essa 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 delle procedure in atto, la Carta della Mobilità rappresenta quindi:

- per il CTPI uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio offerto;
- per la Clientela uno strumento che consente di controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dal CTPI ed i risultati conseguiti.

Riferimenti normativi

La Carta della Mobilità viene redatta annualmente e le informazioni in essa contenute rispondono a precise disposizioni di legge:

- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994
"Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica del 31 marzo 1994
"Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione";
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995
"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995;
- Norma UNI 10600 del luglio 1997
"Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998
"Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti";
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998
"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti".

Il presente documento è costituito, oltre dalla presente premessa che descrive le strutture e gli aspetti generali del documento, da tre sezioni illustrative.

- La Sezione I descrive i principi fondamentali della carta e le modalità di fornitura dei servizi;
- La Sezione II è costituita dalla presentazione del CTPI, della struttura aziendale e dei servizi forniti;
- La Sezione III descrive gli impegni che il CTPI assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni.

SEZIONE I – PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Principi fondamentali a cui si ispira la Carta della Mobilità

Il CTPI ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo pro-attivo nei confronti di esso. Per assolvere a questo ruolo occorre offrire un servizio competitivo ed è quindi necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili, costantemente confrontati con le Parti interessate. Migliorare significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione nell'ottica di Sistema Qualità, laddove la prestazione attuale viene determinata per mezzo di un'analisi che seleziona i parametri significativi e ne riporta il valore; quindi ne viene determinato il valore obiettivo che l'organizzazione deve raggiungere in un periodo determinato sulla base dei riferimenti oggettivi disponibili.

Con la Carta della Mobilità, il CTPI si impegna a erogare il proprio servizio nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza e imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione per motivi di nazionalità, etnia, censo, sesso, condizioni psico-fisiche, religione. Il CTPI persegue l'equità dei diritti dei Clienti;
- il CTPI rispetta nell'erogazione del servizio e nel confronto critico con la propria Clientela, i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- la nostra attenzione è volta alla domanda di mobilità cui si risponde, nei limiti del possibile, offrendo servizi integrati con altre modalità;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso il recepimento delle richieste sorgenti da parte di tali fasce deboli e della conseguente progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica del Consorzio. Al 31.12.2016 la percentuale di mezzi dotati di pedana per l'incarrozzamento dei disabili è pari al 84,40%, mentre la percentuale di mezzi a pianale ribassato è pari al 49,54%.

b) Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, lungo l'intero arco annuale, secondo i programmi d'esercizio noti e gli orari pubblicati e diffusi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, da fattori terzi indipendenti dalla volontà del CTPI, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con un preavviso non inferiore ai 5 giorni lavorativi notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è oggettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto al CTPI;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi o variazioni di percorso dandone tempestiva comunicazione tramite diffusione di aggiornamenti e apposizione di avvisi alle fermate.

c) Partecipazione e trasparenza

- Il CTPI orienta il proprio servizio al mercato prestando la massima attenzione al rapporto attivo con il cittadino/cliente: le segnalazioni ed i suggerimenti, così come i reclami, hanno

diritto ad una pronta risposta e fungono da base concreta per periodiche analisi sulle criticità rilevate, nella costante ricerca della soddisfazione del Cliente;

- Il CTPI riconosce alla Clientela il diritto di accesso alle informazioni di suo interesse, garantendo nel contempo la reperibilità e l'aggiornamento delle stesse;
- Il CTPI si impegna ad aggiornare annualmente la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

d) Efficienza ed efficacia

- Il CTPI si impegna ad erogare un servizio efficiente, inteso come prestazione che, in condizioni di economicità, soddisfi le esigenze di mobilità dei suoi Clienti, ed efficace, un servizio quindi che persegua un crescente grado di soddisfazione delle esigenze dei Clienti, monitorando costantemente i livelli di Qualità percepita dei servizi resi;
- Il CTPI investe le proprie risorse al fine di migliorare l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza e il rispetto dell'ambiente, offrendo ai clienti il miglior rapporto tra costi e prestazioni;
- Il CTPI si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, adottando piani aziendali volti al miglioramento dell'efficienza nella erogazione del servizio, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

e) Rispetto ambientale

- Il CTPI si impegna al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile (abbattimento dell'inquinamento atmosferico e acustico).

SEZIONE II – A: PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO E DEI SERVIZI OFFERTI**1 La costituzione e le finalità**

La legge 422/97 ha imposto la fine del regime di concessione sui servizi pubblici, imponendo la messa sul mercato anche dei servizi di trasporto pubblico locale, attraverso procedure di gara.

Il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria s.c.a.r.l. è stato pertanto costituito in data 03.12.2002, con lo scopo di prendere parte alle gare per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale indette prima dal Comune e poi dalla Provincia di Varese; il CTPI si è aggiudicato entrambe le gare, così che gestisce dal 1° ottobre 2005 il servizio urbano della città di Varese, e dal 1° gennaio 2007 il servizio della Sottorete Nord della Provincia.

I dati riportati in questo documento si riferiscono alle Aziende che erogano un servizio nella Sottorete Nord della Provincia di Varese, in qualità di consorziate:

Azienda	Sede Amministrativa	Telefono	Fax
Autolinee Varesine srl	Bardello – Via Marconi, 26	0332-731110	0332-730826
Castano Turismo srl	Varese – Via Merano, 15	0332-830000	0332-235280

E' altresì socia del CTPI, ma non eroga servizi nella Sottorete Nord, la società:

ASF Autolinee srl	Como – via Asiago 16/18	031-247111	031-340900
-------------------	-------------------------	------------	------------

2 La struttura

Il CTPI al 31.12.2016 conta 141 dipendenti così suddivisi:

- Amministrativi n. 12
 - Conducenti di linea n. 117
 - Addetti all'officina n. 12
- e 5 soci/dirigenti.

Il CTPI ha sede legale in Varese, Via Bainsizza 27 e sedi Amministrative, Depositi, Officine di supporto ai servizi dislocati nelle seguenti aree:

Varese, Via Bainsizza, 27 - Uffici Amministrativi, Deposito ed officina;
Varese, Via Bainsizza, 1 - Deposito;
Varese, Via Merano, 15 - Uffici Amministrativi, Deposito ed officina;
Bardello, Via Marconi, 26 - Uffici Amministrativi, Deposito ed officina;
Brinzio, Via Indipendenza, 1 – Deposito;
Carnago – Deposito;
Casale Litta, Strada Prov. per Lomnago – Deposito;
Castelletto Ticino, Via Nenni – Deposito;
Clivio, Via Olivè – Deposito;

Cuasso al Monte, Via Pian di Cavagno - Deposito;
Cunardo, Via Baraggia, 6 - Deposito ed officina;
Ghirla, P.le Stazione - Uffici Amministrativi;
Luino, Via Dante, 9 - Uffici Amministrativi, Deposito ed officina;
Luino, Via Don Piero Folli - Deposito;
Orino, Via Garibaldi, 1 - Deposito;
Varano Borghi, Via Cavour, 4 - Deposito;
Veddasca, Piazza Biegno – Deposito;

3 Il territorio servito

Il territorio servito è quello della Sottorete Nord della Provincia di Varese, che ha le seguenti caratteristiche:

Residenti serviti: 480.135
Superficie: 886,81 Km²

4 Caratteristiche della rete

La Sottorete Nord della Provincia di Varese è costituita da 25 autolinee la cui lunghezza complessiva, pari a circa 720 km, permette di offrire un servizio capillare all'utenza. Le paline che contraddistinguono le fermate di salita e discesa sono circa 950. Nelle fermate principali della rete sono posizionate anche delle pensiline.

Complessivamente i km percorsi nell'anno 2016 sono stati 4.058.190,80

5 Caratteristiche del servizio

5.1 Puntualità

Annualmente vengono effettuati dei rilievi sulla puntualità delle corse.

Vengono rilevati gli orari di partenza e di arrivo delle corse distinguendole per linee.

I risultati, una volta raccolti, vengono analizzati.

Nel corso dell'anno 2016 i risultati sono stati i seguenti (come riscontrabile anche nell'apposita scheda modale):

Ritardo da 0 a 5 minuti:	91,40% delle corse
Ritardo entro 15 minuti:	8,40 % delle corse
Ritardo oltre i 15 minuti:	0,20 % delle corse

5.2 Copertura oraria

L'orario di inizio e termine del servizio è variabile a seconda dell'autolinea che si prende in considerazione. Nella sua globalità il servizio inizia alle 5.20 e termina alle 21.30.

5.3 Servizi speciali

In aggiunta al normale servizio di linea il CTPI fornisce abitualmente i seguenti servizi:

- Servizi di noleggio autobus da granturismo
- Servizi di noleggio vetture con conducente
- Servizi finalizzati al trasporto di maestranze e di alunni di scuole pubbliche e private

5.4 Corsi per il personale di guida e controllo

Il CTPI effettua 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.

6 Le condizioni generali di viaggio

Le “**condizioni generali di viaggio**” individuano le regole alle quali devono attenersi i passeggeri che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico di linea erogato dal CTPI.

Definizioni

“**Contratto**”: il contratto di trasporto tra l'Utente e CTPI stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso dell'Utente a bordo del mezzo.

“**Servizio**”: il servizio di trasporto effettuato con autobus dal CTPI

“**Utente**” o “**Viaggiatore**”: qualunque persona fisica che usufruisce dei mezzi di trasporto pubblico locale (TPL)

“**Mezzi**”: autobus utilizzati nel servizio dal CTPI

“**Titolo di viaggio**”: documento necessario per attestare la stipula del contratto di trasporto tra l'Utente e il vettore.

“**Obliterare**”: convalidare, a mezzo dell'apposita apparecchiatura, il titolo di viaggio, per acquisire il diritto ad iniziare il viaggio.

“**Tariffa**”: il corrispettivo pagato dall'Utente per acquistare il titolo di viaggio e poter poi usufruire del servizio di trasporto.

“**Linea**”: il percorso prefissato, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra due capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie.

“**Rete**”: insieme di linee tra loro connesse funzionalmente.

“**Viaggio**”: itinerario prescelto dall'Utente usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

6.1 Diritti e doveri dei passeggeri

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando i Servizi di Trasporto Pubblico Locale, sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anomalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte: il personale di contatto con il pubblico è tenuto a mantenere comportamenti rispettosi e cortesi, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione, e a presentarsi in servizio in maniera decorosa, indossando la divisa aziendale con distintivo di riconoscimento;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ecc.);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;

- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il passeggero collabora al miglioramento del servizio attenendosi a quei doveri che facilitano il buon operato del CTPI, impegnandosi a:

- rispettare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni del personale del CTPI, emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio;
- 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;
- fornire e documentare le proprie generalità agli agenti accertatori qualora questi ne facciano richiesta;
- agevolare le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- non salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili;
- rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori; rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne siano disponibili, allacciando le cinture ove presenti e rimanendo seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato;
- viaggiare in piedi solo nei limiti entro i quali ciò sia previsto dal certificato di omologazione di ogni veicolo e solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti. Il CTPI declina ogni responsabilità in caso di incidenti ai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni;
- non occupare più di un posto a sedere od ingombrare senza motivo le zone di salita e discesa;
- evitare di fermarsi vicino alle macchinette obliterate, per rendere agli altri utenti più agevole la timbratura del biglietto;
- 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;
- rispettare il divieto di sporgersi dai finestrini e/o gettare oggetti fuori dal mezzo;
- non fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme 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;
- vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la propria custodia;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal CTPI;
- non distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico, senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione, né svolgere alcuna forma di accattonaggio;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali.

6.2 Norme comportamentali in salita e discesa

La salita

- avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, poste lungo i percorsi delle varie linee ed indicate da apposite paline;
- ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale conducente solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta della Clientela in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale;
- la salita deve avvenire esclusivamente servendosi della porta anteriore;
- è vietato salire quando la vettura non è completamente ferma;
- non è ammessa la salita sugli autobus quando gli stessi sono dichiarati “completi” (è stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo);
- in caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie e poi coloro che devono percorrere il tragitto più lungo;
- l'utente è tenuto ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
- il CTPI non è responsabile per l'eventuale mancanza di disponibilità di posti e/o l'impossibilità di salire sul mezzo di trasporto prescelto. La validità dell'offerta dei servizi di trasporto deve infatti considerarsi soggetta al limite della disponibilità dei posti consentiti dalla carta di circolazione del veicolo utilizzato.

La discesa

- avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, poste lungo i percorsi delle varie linee ed indicate da apposite paline;
- è necessario segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante sonoro e/o luminoso di “richiesta fermata”;
- la discesa deve avvenire esclusivamente servendosi delle porte di discesa segnalate da apposita segnaletica all'interno e all'esterno del mezzo;
- è vietato scendere quando la vettura non è completamente ferma.

6.3 Titoli di viaggio

6.3.1 Tipologia

I titoli di viaggio in vigore nella Sottorete Nord della Provincia di Varese seguono il “Modello tariffario lineare” definito all'Art. 13 del Nuovo Sistema Tariffario, emanato con il Regolamento Regionale N.5 del 23/07/02. In base a tale modello si assume come principale parametro per la determinazione delle tariffe la distanza percorsa, articolata in un numero finito di classi chilometriche di distanza (le tratte); il passaggio da una tratta alla successiva si ha ogni 5 chilometri, fino alla distanza di 40 chilometri, dopo di che il passaggio avviene ogni 10 chilometri.

Le tipologie di titoli di viaggio attualmente disponibili sono:

- ***Biglietto ordinario per una corsa***

Ha validità per una sola corsa. Deve essere convalidato utilizzando l'obliteratrice installata sull'autobus appena saliti in vettura; in caso di mal funzionamento della obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente il quale provvede manualmente alla convalida del biglietto apponendo nell'apposito spazio a penna la data e l'orario di inizio viaggio. Il biglietto convalidato è personale e non cedibile. I documenti di viaggio devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo anche valore di

scontrino fiscale. I viaggiatori sono tenuti a esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale addetto.

➤ **Abbonamento settimanale 5 giorni**

Viene rilasciato dalla Rivendite, previa esibizione della tessera personale di riconoscimento. Consente di effettuare, nell'ambito della relazione Origine-Destinazione riportata sulla Tessera personale di riconoscimento, un numero illimitato di viaggi dal lunedì al venerdì 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:

- accertarsi che al momento dell'acquisto il tagliando presenti il timbro relativo alla settimana di validità;
- riportare sul tagliando in maniera indelebile e nell'apposito spazio il numero della propria tessera personale di riconoscimento se non già trascritto dal rivenditore;
- obliterare -al primo utilizzo- il tagliando d'abbonamento. In caso di mal funzionamento della obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio, e ad obliterare il tagliando d'abbonamento al viaggio successivo;
- conservarlo unitamente alla tessera, in quanto solo l'abbinamento della tessera con il tagliando costituisce regolare titolo di viaggio, ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

In caso di smarrimento del tagliando di abbonamento, per ottenerne il duplicato è necessario presentare copia della denuncia di smarrimento resa ai Carabinieri oltre alla fotocopia del tagliando smarrito.

➤ **Abbonamento settimanale 7 giorni**

Viene rilasciato dalla Rivendite, previa esibizione della tessera personale di riconoscimento. Consente di effettuare, nell'ambito della relazione Origine-Destinazione riportata sulla Tessera personale di riconoscimento, un numero illimitato di viaggi dal lunedì alla domenica 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:

- accertarsi che al momento dell'acquisto il tagliando presenti il timbro relativo alla settimana di validità;
- riportare sul tagliando in maniera indelebile e nell'apposito spazio il numero della propria tessera personale di riconoscimento se non già trascritto dal rivenditore;
- obliterare -al primo utilizzo- il tagliando d'abbonamento. In caso di mal funzionamento della obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio, e ad obliterare il tagliando d'abbonamento al viaggio successivo;
- conservarlo unitamente alla tessera, in quanto solo l'abbinamento della tessera con il tagliando costituisce regolare titolo di viaggio, ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

In caso di smarrimento del tagliando di abbonamento, per ottenerne il duplicato è necessario presentare copia della denuncia di smarrimento resa ai Carabinieri oltre alla fotocopia del tagliando smarrito.

➤ **Abbonamento mensile**

Viene rilasciato dalla Rivendite, previa esibizione della tessera personale di riconoscimento. Consente di effettuare, nell'ambito della relazione Origine-Destinazione riportata sulla Tessera personale di riconoscimento, un numero illimitato di viaggi dal primo all'ultimo giorno del mese di

validità apposto con timbro dalla Rivendita al momento del rilascio. E' personale e non cedibile. Per rendere valido il titolo di viaggio, l'utente abbonato deve:

- accertarsi che al momento dell'acquisto il tagliando presenti il timbro relativo al mese di validità;
- riportare sul tagliando in maniera indelebile e nell'apposito spazio il numero della propria tessera personale di riconoscimento se non già trascritto dal rivenditore;
- obliterare -al primo utilizzo- il tagliando d'abbonamento. In caso di mal funzionamento della obliteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio, e ad obliterare il tagliando d'abbonamento al viaggio successivo;
- conservarlo unitamente alla tessera, in quanto solo l'abbinamento della tessera con il tagliando costituisce regolare titolo di viaggio, ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

In caso di smarrimento del tagliando di abbonamento, per ottenerne il duplicato è necessario presentare copia della denuncia di smarrimento resa ai Carabinieri oltre alla fotocopia del tagliando smarrito.

➤ **Abbonamento annuale studenti**

Viene rilasciato presso le sedi aziendali, previa esibizione della tessera personale di riconoscimento. Consente di effettuare, nell'ambito della relazione Origine-Destinazione riportata sulla Tessera personale di riconoscimento, un numero illimitato di viaggi dal primo di settembre al trenta di giugno dell'anno successivo. E' personale e non cedibile. Per rendere valido il titolo di viaggio, l'utente abbonato deve:

- conservarlo unitamente alla tessera, in quanto solo l'abbinamento della tessera con il tagliando costituisce regolare titolo di viaggio, ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

In caso di smarrimento del tagliando di abbonamento, per ottenerne il duplicato è sufficiente recarsi presso le Sede dove è stato rilasciato, ove se ne conserva una copia.

➤ **Abbonamento annuale lavoratori**

Viene rilasciato presso le sedi aziendali, previa esibizione della tessera personale di riconoscimento. Consente di effettuare, nell'ambito della relazione Origine-Destinazione riportata sulla Tessera personale di riconoscimento, un numero illimitato di viaggi dal primo del mese in cui viene venduto per dodici mesi consecutivi. E' personale e non cedibile. Per rendere valido il titolo di viaggio, l'utente abbonato deve:

- conservarlo unitamente alla tessera, in quanto solo l'abbinamento della tessera con il tagliando costituisce regolare titolo di viaggio, ed esibirlo al conducente ad ogni viaggio successivo.

In caso di smarrimento del tagliando di abbonamento, per ottenerne il duplicato è sufficiente recarsi presso le Sede dove è stato rilasciato, ove se ne conserva una copia.

➤ **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. E' stato successivamente istituito un ulteriore titolo di

viaggio denominato "lo viaggio ovunque in Provincia", per la fruizione integrata dei servizi provinciali. Si rimanda al sito www.ctpi.it per informazioni più dettagliate in merito.

➤ **Mensile integrato CTPI**

E' stato infine introdotto un abbonamento mensile integrato, valido su tutta la rete urbana e extraurbana servita dalle aziende consorziate nel CTPI, al costo di € 69.00.

6.3.2 Tariffe

Si riportano di seguito le tariffe attualmente in vigore:

Tratta	Classe chilometrica	Corsa Semplice	Abbonamento settimanale 5 gg	Abbonamento settimanale 7 gg	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale studenti	Abbonamento annuale lavoratori
1	0-5	1,40	8,10	9,60	33,50	268,00	321,00
2	5,1-10	1,80	10,50	12,50	43,00	344,00	412,00
3	10,1-15	2,20	12,50	15,00	52,00	416,00	496,00
4	15,1-20	2,50	14,50	17,00	60,00	480,00	576,00
5	20,1-25	2,90	16,50	19,50	69,00	552,00	661,00
6	25,1-30	3,30	18,00	22,00	77,00	616,00	739,00
7	30,1-35	3,60	20,00	24,00	84,00	672,00	807,00
8	35,1-40	4,00	22,00	26,00	92,00	736,00	880,00
9	40,1-50	4,80	25,00	29,50	104,00	832,00	996,00
10	50,1-60	5,50	27,50	33,00	115,00	920,00	1102,00

6.3.3 Acquisto ed utilizzo dei titoli di viaggio

Prima di accedere a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di idoneo documento di viaggio. I titoli di viaggio del CTPI possono essere acquistati presso le 153 Rivendite autorizzate. Le informazioni relative alla localizzazione delle rivendite, ai loro giorni di chiusura e alle tipologie di titoli commercializzati sono reperibili all'interno della specifica sezione del sito internet <http://www.ctpi.it>. Quando previsto, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa semplice, pagando la maggiorazione prevista dalla Legge Regionale.

La **tessera di riconoscimento** è un documento necessario da abbinare a qualsiasi titolo di viaggio in abbonamento. Per ottenere la tessera di riconoscimento, l'utente deve compilare l'apposito modulo disponibile presso le sedi delle aziende consorziate, da sottoscrivere per l'accettazione delle norme in esso contenute, ed allegare due foto tessere recenti. Successivamente alla compilazione e sottoscrizione del modulo, il CTPI rilascia all'utente la tessera che ha validità di 5 anni, è personale e non cedibile.

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 la ricevuta del bollettino di c/c postale valida per 3 mesi o per 1 anno;
- tessera regionale a tariffa intera con la ricevuta del bollettino di c/c postale valida per 3 mesi o per 1 anno;
- tessera regionale a tariffa ridotta con la ricevuta del bollettino di c/c postale valida per 3 mesi o per 1 anno.
- tessera regionale lo viaggio per minori per accedere alle agevolazioni io viaggio in famiglia
- tessera regionale lo 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 800 318 318 (da rete fissa) o il numero 02 32323325 (da rete mobile o da fuori Lombardia) oppure rivolgersi allo SPAZIO REGIONE DELLA LOMBARDIA, sito in tutti i capoluoghi di Provincia.

6.4 Viaggiare con i bambini

Sono ammessi gratuitamente al trasporto i bambini di altezza fino al metro, accompagnati da persona adulta pagante, purché i bambini in caso di vettura affollata non occupino posti a sedere, ma siano tenuti in grembo. Quando un viaggiatore ha con se più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I passeggini o le carrozzine per i bambini possono essere trasportati gratuitamente purché ripiegati. Vale poi quanto precedentemente descritto in relazione a "lo Viaggio".

6.5 Trasporto di cose

- E' consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio per passeggero, di dimensioni non superiori a cm 50x30x25: è altresì garantito dal diritto di gratuità il trasporto di borse a rotelle per la spesa e passeggini per bambini, purché ripiegati e non ingombranti;
- Per ogni ulteriore bagaglio, e per quelli che eccedono le dimensioni suddette, dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore. E' ammesso il trasporto di colli di dimensioni particolari, quali sci, strumenti musicali e canne da pesca, solo qualora l'affollamento della vettura lo consenta;
- Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme;
- E' vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengono materie infiammabili, esplosivi od acidi corrosivi, o che siano sudici od esalino odori penetranti. Il CTPI si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio;
- Il CTPI risponde della perdita e dell'avaria al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202/54 e dalla 450/85.

6.6 Trasporto di animali domestici

È autorizzato l'accesso ed il trasporto di animali domestici secondo i seguenti criteri e limiti:

- Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia, a condizione che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.). Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto del relativo biglietto, secondo le tariffe in vigore;
- I cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito;

- è ammesso il trasporto di un solo animale per passeggero e non più di due animali per vettura, non comprendendo in tale computo i cani guida per non vedenti; in ogni caso il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus;
- durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori;
- qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto a dichiarare le proprie generalità al personale aziendale ed al risarcimento del danno relativo, anche con successiva quantificazione, restando il CTPI libero da qualunque responsabilità al riguardo.

6.7 Fotografie e riprese televisive e cinematografiche

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione del CTPI.

6.8 Oggetti smarriti - Oggetti rinvenuti

Il CTPI non risponde dei bagagli e degli oggetti smarriti o lasciati da un passeggero sul veicolo, in stazione o in fermata.

In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero sull'autobus, in stazione o in fermata, il CTPI, ove sia possibile l'identificazione del proprietario, provvede a fornirgli comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito.

Gli oggetti rinvenuti sono consegnati all'Ufficio Movimento competente (a seconda della linea su cui sono stati ritrovati), conservati per un periodo massimo di 30 gg e restituiti a chi dimostri di esserne il legittimo proprietario.

Tale termine può non essere osservato in caso di cose deperibili o pericolose o nocive, certificandone in tal caso l'esito in apposito processo verbale.

Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza. In ogni caso il CTPI non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.

Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito (per la presenza di carta di identità o altro documento) e il proprietario sia rintracciabile, il CTPI provvederà a richiedere all'interessato di procedere al ritiro. Questi, all'atto della consegna, apporrà nell'apposito registro oggetti smarriti la firma per ricevuta, dietro esibizione di un documento di riconoscimento. Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente (rilevandole da un documento di riconoscimento) ed esigerà dal medesimo una descrizione dettagliata dell'oggetto reclamato. In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto dopo aver sottoscritto il registro oggetti smarriti.

6.9 Sanzioni per irregolarità

Ai sensi dell'art. 34 Legge Regionale 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 pari a cento 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 le 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. Gli

utenti che dichiarino di essere abbonati ma non siano in grado di mostrare l'abbonamento saranno sanzionati.

La sanzione ammonta a € 140,00 oltre al prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice.

In base alla Legge Regionale n. 18 del 9 dicembre 2013 la sanzione può essere pagata in misura ridotta, pari alla terza parte dell'importo sopra indicato, entro 60 giorni dalla notificazione degli estremi della violazione (art. 16 legge 689/81) secondo le modalità indicate sul verbale di accertamento, con ulteriore riduzione del 30% se il pagamento viene effettuato entro 5 giorni.

L'utente del servizio è considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

- a) pur essendo in possesso del biglietto:
 - a. abbia ommesso di convalidarlo non appena salito in vettura;
 - b. abbia ommesso di mostrarlo al conducente e di apporvi a penna data e orario di inizio viaggio in caso di malfunzionamento dell'oblitteratrice a bordo autobus;
 - c. sul biglietto siano apposte più convalide;
 - d. sul biglietto siano presenti segni di alterazione o contraffazione;
- b) pur essendo in possesso di abbonamento:
 - a. l'abbonamento non riporti il periodo temporale di validità;
 - b. l'abbonamento sia scaduto o non riporti il numero della tessera di riconoscimento;
 - c. il viaggiatore non sia il titolare della tessera di riconoscimento;
 - d. sull'abbonamento o sulla tessera di riconoscimento siano presenti segni di alterazione o contraffazione.
- c) L'utente è inoltre considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:
 - a. dichiararsi di essere abbonato ma non sia in grado di esibire l'abbonamento;
 - b. sia in possesso della tessera di riconoscimento senza l'abbonamento;
 - c. utilizzi un abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento.

Gli agenti incaricati del controllo hanno il potere ed il dovere di impedire ogni turbativa al pubblico servizio, di accertare e di fare rapporto di illeciti penali e/o amministrativi e di ogni altro atto o fatto che possa arrecare danno al CTPI.

Gli agenti accertatori provvedono anche a contestare le altre violazioni in materia di trasporto pubblico contenute nel D.P.R. 11.07.80 n. 753 e per le quali sia prevista la irrogazione di una sanzione amministrativa.

In caso di alterazione, contraffazione, cancellazione della convalida del titolo di viaggio, questo viene ritirato dagli agenti di vigilanza che hanno accertato la violazione. In questo caso il contravventore oltre ad essere assoggettato alla sanzione amministrativa per mancanza del titolo di viaggio, sarà soggetto ad una ulteriore sanzione per la violazione degli artt. 465 o 466 c.p. depenalizzati ai sensi del D. Lgs. 507/1999.

Eventuali reati accertati dal personale di vigilanza saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle norme penali.

Il passeggero, quando gli è richiesto, è tenuto a dare e documentare le proprie generalità agli agenti accertatori i quali, nell'esercizio delle loro funzioni, sono persone incaricate di un pubblico servizio e, quindi, tutelate dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale.

Qualora il viaggiatore si rifiuti di fornire e dimostrare le proprie generalità, potrà essere richiesto l'intervento delle competenti autorità per gli accertamenti del caso.

7. Risarcimento danni per responsabilità civile

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente denunciare il sinistro all'Ufficio Sinistri del CTPI a mezzo lettera raccomandata A/R spedita a: CTPI c/o Autolinee Varesine srl, via Marconi 26, 21020 Bardello (VA) o via fax al numero 0332-730826.

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il giorno, l'ora, la località, la targa e l'eventuale numero di matricola della vettura, il nominativo e indirizzo degli eventuali testimoni ed eventuale certificato medico. Il CTPI provvederà a denunciare l'infortunio alla propria Compagnia

Assicuratrice, la quale, nei tempi che normalmente ricorrono per procedere alla liquidazione dei sinistri, provvederà al risarcimento dei danni.

8. Aspetti relazionali e comportamentali del personale

Il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria S.c.a.r.l ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti.

L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini e il CTPI.

Gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti all'esercizio, gli operatori addetti al servizio telefonico, gli addetti dei punti vendita) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento".

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine del CTPI, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

La trasparenza e la rintracciabilità

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento, che viene appuntato bene in vista durante il servizio.

Il personale in servizio fornisce la propria matricola personale qualora sia richiesta: in questo modo viene garantita la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.

La cura della persona

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale;
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

9. Manutenzione

L'intero parco mezzi è sottoposto a 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 CTPI si suddividono in:

- 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 specifiche Istruzioni Operative, che elencano i singoli interventi di verifica, cui sottoporre, a cadenze programmate, i veicoli 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.

SEZIONE II – B: INDICATORI DELLE PRESTAZIONI

Di seguito si riportano gli indicatori che vengono monitorati; relativamente alla loro valorizzazione si acquisiscono le informazioni operative sul campo.

1. Efficienza del servizio

Nel corso dell'anno 2016 le corse previste dal Programma di Esercizio sono state effettuate nella misura del 100%.

2. Frequenza

In un giorno scolastico si effettuano in media 936 corse sull'intera rete, quindi circa 59 per ciascuna delle 16 ore di servizio; in termini medi sull'intera rete parte quindi una corsa ogni minuto di servizio.

3. Comfort**- Mezzi climatizzati**

I mezzi dotati di climatizzatore interno sono percentualmente il 90,83 %

- Mezzi ad accessibilità facilitata

I mezzi a pianale ribassato sono percentualmente il 49,54 %

- Tabelle di fermata

Le tabelle informative dei passaggi degli autobus sono esposte negli appositi portaorari, presenti nel 100% delle fermate di carico.

- Igiene

La pulizia dei mezzi si suddivide in ordinaria, straordinaria e periodica. La pulizia ordinaria viene svolta almeno una volta al giorno su ogni mezzo, quella straordinaria viene svolta una volta alla settimana, quella periodica una volta al mese. Per pulizia ordinaria si intende quantomeno la pulizia della parte interna del bus, per pulizia straordinaria si intende almeno il lavaggio esterno dell'autobus, per pulizia periodica si intende la rimozione di adesivi, materiali collosi e scritte, con idonei prodotti detergenti e disinfettanti.

4. Sicurezza

Si rinvia alle schede modali di CTPI allegate.

5. Puntualità

Si rinvia alle schede modali di CTPI allegate.

6. Rispetto ambientale

Si rinvia alle schede modali di CTPI allegate.

SEZIONE III – PROCEDURE DI DIALOGO TRA IL CONSORZIO E GLI UTENTI**RELAZIONE CON I CLIENTI****1. I canali di informazione**

Al fine di soddisfare le esigenze di informazione e di contatto, il CTPI ha approntato un **Ufficio di Relazioni con il Pubblico** con sede a Varese in Viale Milano n.2, di fronte alla stazione FS, aperto nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 19.00

- il sabato dalle 7.00 alle 11.30 e dalle 12.30 alle 16.00

dove è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, richieste di indennizzo.

È stato inoltre realizzata una pagina web, disponibile all'indirizzo www.ctpi.it, contenente informazioni aziendali (servizio, linee, tariffe ed altro) di vario tipo:

La sezione **News** si occupa di fornire agli utenti le principali informazioni inerenti il servizio svolto, unitamente ad altre informazioni ritenute di pubblica utilità; le notizie di particolare rilevanza o più recenti vengono comunque inserite nella home page.

Queste informazioni vengono fornite mediante data e ora di pubblicazione, titolo dell'informazione, testo ed immagini correlate e possono rimandare ad approfondimenti.

La sezione **Orari** contiene le tabelle orari, divise per singole autolinee.

Per conoscere la dislocazione delle rivendite del CTPI è possibile consultare la sezione **Rivendite**.

2. Procedure per il reclamo/suggerimento

Il CTPI accoglie i **reclami** e i **suggerimenti** dell'utenza, relativamente a ogni aspetto del suo servizio, in una logica di adeguamento progressivo alla normativa UNI 10600, relativa alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi.

La clientela può inoltrare queste comunicazioni, relativamente a ogni aspetto del servizio, utilizzando la **Scheda Tipo di Modulo per la Procedura di Reclamo** di seguito riportata e inviandola a: **CTPI Via Marconi 26 - 21020 BARDELLO (VA) - fax 0332.730826** oppure consegnandola presso la biglietteria stessa.

Schema Tipo del Modulo per la Procedura di Reclamo:

La Signora/il Signor _____ abitante a _____

prov. _____ in via/piazza _____ n° _____ CAP _____ tel. _____/_____

segnala che alle ore _____ del giorno _____ in via/piazza _____

del Comune di _____ è avvenuto quanto segue: _____

Data.....

Firma.....

3. Tempi di risposta in caso di reclami o suggerimenti

Gestione dei reclami:

Il CTPI garantisce l'attenta analisi di ogni **reclamo** e, in funzione delle motivazioni, il passaggio al reparto di competenza per le valutazioni del caso ed eventuali interventi.

Il tempo di risposta è pari a 30 giorni.

Gestione dei suggerimenti:

A seguito della ricezione di ogni **suggerimento**, il CTPI ha cura di avviare un processo di analisi ed eventualmente un'azione interna di valutazione della proposta e infine, indipendentemente dall'esito, a curare una risposta scritta, sempre entro 30 giorni dalla ricezione.