

Carta della Mobilità 2018

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 la sua consorziata 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 Autolinee Varesine S.r.l. Il Consorzio Trasporti Pubblici Insubria S.c.a.r.l. ha sede legale in Varese – Via Bainsizza 27 e sedi operative / depositi di supporto ai servizi di area urbana così dislocate:

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

Varese – Via Tonale 26/28 – 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 aziende consorziate, che si avvalgono del proprio personale costituito complessivamente da 133 dipendenti al 31.12.2017.

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 2017 sono pari a 5.439.096, oltre al crescente numero di passeggeri in possesso di titoli integrati.

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 validato 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 sé 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 tutta 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 11 autolinee la cui lunghezza complessiva è pari a circa 95 km.

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

Nelle fermate principali della rete sono posizionate anche delle pensiline per un ammontare complessivo di 65.

Le 11 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 delle seguenti tre autolinee, la cui lunghezza è pari a circa 34 km con 65 fermate:

- 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 2017 sono stati pari a 2.535.831 buskm-anno dei quali 2.126.561 di servizio urbano e 409.270 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 2017:

| linea | mattino | | | | pomeriggio | | | | totale | | | | totale corse | % ritardi 5 minuti | % ritardi 10 min | % ritardi 15 min | percentuale rit oltre 15 min |
|----------|-------------|-----------------|-----------------|--------------|-----------------|------------------|---------------|-----------------|-----------------|------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| | 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 | 7 | 13 | 0 | 0 | 12 | 4 | 0 | 0 | 19 | 17 | 0 | 0 | 36 | 52,78% | 47,22% | 0,00% | 0,00% |
| Linea B | 7 | 9 | 0 | 0 | 12 | 2 | 0 | 0 | 19 | 11 | 0 | 0 | 30 | 63,33% | 36,67% | 0,00% | 0,00% |
| Linea C | 17 | 9 | 0 | 0 | 26 | 2 | 0 | 0 | 43 | 11 | 0 | 0 | 54 | 79,63% | 20,37% | 0,00% | 0,00% |
| Linea CF | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Linea D | 20 | 2 | 0 | 0 | 10 | 2 | 0 | 0 | 30 | 4 | 0 | 0 | 34 | 88,24% | 11,76% | 0,00% | 0,00% |
| Linea E | 26 | 30 | 0 | 0 | 23 | 9 | 0 | 0 | 49 | 39 | 0 | 0 | 88 | 55,68% | 44,32% | 0,00% | 0,00% |
| Linea G | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Linea H | 22 | 10 | 0 | 0 | 25 | 3 | 0 | 0 | 47 | 13 | 0 | 0 | 60 | 78,33% | 21,67% | 0,00% | 0,00% |
| Linea L | 26 | 2 | 0 | 0 | 26 | 2 | 0 | 0 | 52 | 4 | 0 | 0 | 56 | 92,86% | 7,14% | 0,00% | 0,00% |
| Linea M | 12 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 18 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Linea N | 20 | 6 | 0 | 0 | 25 | 1 | 0 | 0 | 45 | 7 | 0 | 0 | 52 | 86,54% | 13,46% | 0,00% | 0,00% |
| Linea P | 18 | 6 | 0 | 0 | 22 | 4 | 0 | 0 | 40 | 10 | 0 | 0 | 50 | 80,00% | 20,00% | 0,00% | 0,00% |
| Linea Z | 10 | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 18 | 2 | 0 | 0 | 20 | 90,00% | 10,00% | 0,00% | 0,00% |
| Linea O | 4 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

| | | | | |
|-------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Puntualità | 77,22% | 22,78% | 0,00% | 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: 77,22% delle corse

Ritardo entro 15 minuti: 22,78% delle corse

Ritardo oltre i 15 minuti: 0,00 % 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, 1° maggio e Natale.

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.

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): 99,96 %
- **Frequenza servizio:** Intervallo medio tra due passaggi consecutivi di ogni linea. Il dato riguarda la frequenza nel periodo scolastico: 21 minuti per il servizio urbano, 29 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 76.
- **Tablette 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 2017 e considerato il numero complessivo di sinistri avvenuti nello stesso periodo otteniamo una incidentalità pari a 1,85 sinistri ogni 100.000 bus km prodotti e un rapporto tra i

numeri di feriti e i passeggeri trasportati pari a 0,31 ogni 100.000 passeggeri trasportati.

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.

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, O, P, Z) sono:

| | | |
|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------|
| Biglietto ordinario per una corsa | € 1.40 | Validità di 90 minuti |
| Carnet 10 biglietti | € 13.00 | Ogni biglietto vale per una corsa e ha durata di 90 minuti |
| Abbonamento settimanale | € 9.30 | Senza limitazioni |
| Abbonamento mensile | € 34.00 | Senza limitazioni |
| Abbonamento mensile feriale | € 29.00 | Senza limitazioni |
| Abbonamento mensile studenti | € 26.00 | Senza limitazioni |
| Abbonamento mensile scuola obbligo | € 15.20 | Senza limitazioni |
| Abbonamento annuale studenti | € 200.00 | Senza limitazioni |
| Abbonamento annuale | € 330.00 | Senza limitazioni |

Biglietto ordinario per una corsa

Ha validità di 90 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 90 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 Autolinee Varesine Srl 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 Autolinee Varesine Srl 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 Autolinee Varesine Srl 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 Autolinee Varesine Srl a fronte dell'esibizione della tessera personale di riconoscimento e della certificazione di frequenza scolastica presentata dall'utente o autocertificazione.

lo viaggio

La DGR 1204 del 29.12.2010 ha introdotto tre nuove famiglie di titoli di viaggio, denominati "lo viaggio in famiglia", "lo viaggio ovunque in Lombardia" e "lo 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 famigliari, 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

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 1.40 | Euro 8.10 | Euro 9.60 | Euro 33.50 |
| 2 | Km 5,1 – 10 | Euro 1.80 | Euro 10.50 | Euro 12.50 | Euro 43.00 |

7. ACQUISTO ED UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Il CTPI dispone di 70 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 7.00 alle 11.30 e dalle 12.30 alle 16.00. 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>.

A bordo degli autobus in servizio sulla rete urbana, a mezzo delle emettitrici automatiche, possono essere acquistati biglietti ordinari per una corsa al costo di euro 1,40.

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 manuale.

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;
- mostrarlo al conducente al momento della salita a bordo 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 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 via mail Regione Lombardia all'indirizzo regionali_in_treno@regione.lombardia.it.

L'art. 31 del Regolamento Tariffario Regionale 10/06/14 n. 4 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 100% della differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di utilizzo, considerando le frazioni di mese come mese intero;
- per l'abbonamento mensile non obliterato, nella misura del 90%;
- 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;
- 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 sessanta 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 3 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 fino ad un massimo di 100 volte il valore del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima, oltre al prezzo del biglietto e ad eventuali spese postali e di procedura. 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.

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.

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.

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 dalla 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 7.00 alle 11.30 e dalle 12.30 alle 16.00

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 pagina seguente o ritirare il modulo dall'ufficio di via Milano, 2 di fronte alla Stazione e inviarlo a:

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

Via Marconi, 26

21020 Bardello (VA)

fax 0332 730826

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



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

SCHEMA TIPO DI MODULO PER LA PROCEDURA DI RECLAMO:

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 _____

direzione _____

numero di vettura _____

firma.....

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 in caso di controversie entro 30 gg.