



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

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

LE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Le **condizioni di viaggio** individuano le regole alle quali devono attenersi i passeggeri che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico di linea erogato da Consorzio Trasporti Pubblici Insubria scarl (CTPI scarl).

DEFINIZIONI

Contratto: il contratto di trasporto tra l'utente e CTPI scarl 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 da CTPI scarl

Utente e viaggiatore: qualunque persona fisica che usufruisce dei mezzi del trasporto pubblico.

Mezzi: autobus utilizzati nel servizio da CTPI scarl

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 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 connesse funzionalmente.

Viaggio: itinerario prescelto dall'utente usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporti pubblici, sono riconosciuti i seguenti diritti:

- Sicurezza e tranquillità durante il viaggio;
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- 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;
- 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;
- Corrispondenza 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 dell'azienda, impegnandosi a:

- Rispettare le indicazioni dell'azienda erogatrice del servizio e quelle ricevute dagli operatori;
- Viaggiare in possesso di un titolo di viaggio regolarmente vidimato ed esibirlo 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 tenere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- Rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli;
- Rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture;
- Occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne siano disponibili, allacciando le cinture (ove presenti), e rimanere 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. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti ai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni;



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

- Non occupare più di un posto a sedere od ingombrare in qualsiasi modo le uscite;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Evitare di fermarsi vicino alle macchinette obliteratrici per facilitare la timbratura del biglietto;
- Non distrarre il conducente durante la guida o non 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;
- 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 e di 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 dall'azienda;
- Non distribuire, affiggere od esporre oggetti o stampe, esercitare commercio, vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione, né svolgere alcuna forma di accattonaggi;
- Attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali.

NORME COMPORTAMENTALI IN SALITA E DISCESA

La salita:

- Avviene esclusivamente in corrispondenza delle fermate 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 autista solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta dall'utente in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale;
- La salita deve avvenire esclusivamente servendosi delle porte di entrata segnalate da apposita segnaletica all'interno e all'esterno del mezzo;
- 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 previsti dalla carta di circolazione del veicolo);
- L'utente è tenuto ad agevolare il lavoro del personale conducente e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
- In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie;

CTPI scarl 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:

- 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";
- Non è consentito scendere fuori 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.

VIAGGIARE CON I BAMBINI

Viaggiano gratuitamente i bambini di età fino a 5 anni, purché in possesso di documento comprovante l'età e accompagnati da persona adulta pagante. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di età inferiore ai 5 anni, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. E' consentito il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, senza l'obbligo di ripiegarli, purché vengano collocati entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella, qualora la stessa non sia già occupata da disabile o da altro passeggero o da altra carrozzina. Il passeggino/carrozzina deve essere sistemato con i freni serrati e tenuto fermo dall'accompagnatrice/accompagnatore.

TRASPORTO DI COSE

È consentito il trasporto gratuito di due colli 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, passeggini per bambini, purché ripiegati e non ingombranti.

È consentito il trasporto di due colli per passeggero, di dimensioni non superiori a cm 80x45x25 e il peso approssimativo di Kg 20, pagando un biglietto ordinario per ogni collo.

Consorzio Trasporti Pubblici Insubria

Società Consortile a Responsabilità Limitata – Via Bainsizza 27 – 21100 Varese - tel. 0332/731110 fax 0332/730826 - www.ctpi.it - info@ctpi.it



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

È vietato il trasporto dei colli eccedenti i limiti di peso o misura sopra indicati, salvo, pagando il biglietto, strumenti musicali e canne da pesca, qualora l'affollamento della vettura lo consenta.

È vietato il trasporto di colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengano materie infiammabili, esplosivi o acidi corrosivi, o che siano sudici o esalino odori penetranti.

In vettura i colli devono essere posati sul pavimento e in modo da non ingombrare i passaggi.

Il trasporto può essere rifiutato quando la vettura sia molto affollata e non vi sia la possibilità di sistemare i bagagli.

TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI

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

- Trasporto gratuito, su tutte le vetture, dei cani guida che accompagnano i non vedenti. I cani dovranno essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio;
- Trasporto gratuito di animali domestici di piccola taglia portati in braccio e muniti di museruola a maglie fitte o collocati in apposito contenitore le cui dimensioni non siano superiori, anche da un solo lato, ai cm 50x30x25;
- Gli altri animali possono viaggiare, a pagamento, indossando la museruola e tenuti al guinzaglio
- È ammesso il trasporto di un solo animale per vettura, non comprendendo in tale computo i cani guida per non vedenti;
- 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 di personale aziendale ed al risarcimento del danno relativo, anche con successiva quantificazione, restando l'azienda libera da qualunque responsabilità al riguardo.

FOTOGRAFIE E RIPRESE TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione di CTPI scarl

OGGETTI SMARRITI – OGGETTI RINVENUTI

L'azienda 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, l'azienda, 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 dell'azienda, conservati per un periodo massimo di 30 giorni e restituiti a chi dimostri di esserne il legittimo proprietario. Decorso il termine indicato, gli oggetti non ritirati saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui ha avuto termine la corsa, ai sensi e per gli effetti degli art. 927 e segg. del codice civile. 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 l'azienda non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conversazione.

Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito (per la presenza di carta di identità o altro documento) e il proprietario sia rintracciabile, l'azienda 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.

VERIFICA DEI TITOLI DI VIAGGIO, INFRAZIONI E SANZIONI AMMINISTRATIVE

Ai sensi dell'art. 34 della Legge Regionale 14 luglio 2009 n°11, gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale 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. Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio, o con biglietto o abbonamento non convalidato, o sprovvisto di tessera di riconoscimento ovvero con abbonamento ove non sia stato riportato in maniera indelebile il numero di tessera di riconoscimento, è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa fino a 50 volte la tariffa minima (Legge Regionale n.6 del 04/04/12). In caso di pagamento del verbale in vettura è ammesso il pagamento della sanzione in misura ridotta.

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

Pur essendo in possesso del biglietto:

- Abbia ommesso di convalidarlo non appena salito in vettura;
- Abbia ommesso di mostrarlo al conducente per la punzonatura in caso di malfunzionamento dell'obliteratrice a bordo autobus, ovvero, solo nel caso in cui il conducente fosse impossibilitato ad eseguire la punzonatura (a causa, ad esempio, del sovraffollamento dell'autobus) di annullarlo opponendo dell'apposito spazio a penna la data e l'orario di inizio viaggio;
- Sul biglietto siano apposte più convalide;
- Sul biglietto siano presenti segni di alterazione o di contraffazione.



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

Pur essendo in possesso di abbonamento:

- L'abbonamento non riporti il periodo temporale di validità;
- L'abbonamento sia scaduto o non riporti il numero della tessera di riconoscimento;
- Il viaggiatore non sia il titolare della tessera di riconoscimento;
- Sull'abbonamento o sulla tessera di riconoscimento siano presenti segni di alterazione o contraffazione.

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

- Dichiarò di essere abbonato ma non sia in grado di esibire l'abbonamento;
- Sia in possesso della tessera senza l'abbonamento;
- Utilizzi un abbonamento senza essere in possesso della tessera di riconoscimento.

In caso di contraffazione o alterazione del titolo di viaggio sono previste le sanzioni di cui all'art. 466 del Codice Penale (fino a € 619,00), oltre alla segnalazione alle competenti autorità. In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell'Azienda il sequestro definitivo del documento. Il viaggiatore che contravviene alle norme comportamentali, di cui al punto precedente, può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

SANZIONI AMMINISTRATIVE (PER LA PARTE NON RELATIVA AI TITOLI DI VIAGGIO)

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 all'azienda. Gli agenti accertatori provvedono anche a contestare le altre violazioni in materia di trasporto pubblico contenute nel D.P.R. 11.7.80 n°753 e per le quali sia prevista la irrogazione di una sanzione amministrativa. Eventuali reati accertati dal personale di vigilanza saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle norme penali vigenti.

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 incaricati di un pubblico servizio e, quindi, tutelati 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.

RIMBORSO DEI TITOLI DI VIAGGIO

L'art. 31 del Regolamento Tariffario Regionale 10/06/14 n. 4 prevede il rimborso di titoli di viaggio alle seguenti condizioni:

- 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

Per ottenere il rimborso l'utente deve inoltrare richiesta scritta indirizzata a:

CTPI scarl via Marconi, 26 – 21020 Bardello (VA)

Alla richiesta deve essere allegato il titolo di viaggio in originale.



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

RELAZIONI CON I CLIENTI

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

- Dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 19.30
- Sabato dalle 9.00 alle 14.30 e dalle 15.30 alle 18.00

dove è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, richieste di indennizzo. Sempre nell'ambito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, CTPI scarl 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 e locale oltre la consegna degli orari delle diverse linee. Inoltre, all'indirizzo www.ctpi.it è disponibile il sito web, suddiviso in diverse aree:

- **Biglietteria**, dove consultare e scaricare in versione pdf tabelle orarie, tariffe, indirizzi delle rivendite e moduli; inoltre è possibile acquistare on-line i biglietti e gli abbonamenti;
- **News**, in cui l'utente può trovare tutte le principali informazioni costantemente aggiornate, inerenti il servizio svolto, unitamente ad altre informazioni ritenute di pubblica utilità; le ultime notizie o quelle di particolare rilevanza sono inserite in home page;
- **Servizio clienti**, da cui scaricare le condizioni di viaggio/ noleggio/ acquisto e la Carta della modalità in versione pdf, consultare le domande frequenti, iscriversi gratuitamente alla "newsletter", inviare una segnalazione all'azienda. La newsletter viene inviata periodicamente via e-mail e contiene informazioni tempestive su sospensioni, interruzioni, ripristini o cambi di orari e iniziative dell'azienda.

PROCEDURE PER RECLAMI E SUGGERIMENTI

CTPI scarl 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.

L'utente può inoltrare queste comunicazioni, relativamente a ogni aspetto del servizio, utilizzando diversi canali:

- Tramite il modulo pdf scaricabile dall'area denominata **Biglietteria** del sito www.ctpi.it;
- Cliccando sulla voce **Manda una segnalazione** nell'area **Servizio clienti** del sito e seguendo le indicazioni per l'inserimento dei propri dati e la corretta compilazione del modulo;
- Ritirando il modulo in versione cartacea dall'ufficio di viale Milano 2 di fronte alla stazione FS di Varese e consegnandolo compilato alla biglietteria stessa;
- Utilizzando la scheda tipo di modulo per la procedura di reclamo di seguito riportata. Una volta compilato, il modulo dovrà essere consegnato presso la biglietteria stessa oppure inviato a **CTPI scarl – via Marconi, 26 – 21020 Bardello – fax 0332.330720**.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gestione dei reclami:

CTPI scarl garantisce l'attenta analisi di ogni reclamo, provvedendo a trasmettere ogni segnalazione al reparto di competenza per le valutazioni del caso e per gli eventuali interventi.

Il tempo di risposta è pari a 30 giorni.

Gestione dei suggerimenti:

A seguito della ricezione di ogni suggerimento, CTPI scarl ha cura di avviare una valutazione interna della proposta e, indipendentemente dall'esito, di fornire una risposta scritta nel termine di 30 giorni dalla ricezione.

RISARCIMENTO DANNI PER PERSONALITA' 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 di CTPI scarl a mezzo lettera raccomandata A/R o via fax allo 0332.330720.

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il giorno, l'ora, la località, l'eventuale numero di matricola della vettura, il nominativo e indirizzo degli eventuali testimoni e la documentazione attestante il danno subito.

L'azienda 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.



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

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.....

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