

CARTA DEI SERVIZI 2018



1. LA CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e il cittadino-cliente che ne usufruisce.

FNM Autoservizi S.p.A. ha adottato questo documento in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi", che dispone i principi cui il documento deve essere progressivamente uniformato, e dello schema generale allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 (G.U. 2.2.1999, n. 26), che costituisce il riferimento per l'emanazione della Carta dei Servizi degli enti ed aziende del settore trasporti.

La Carta dei Servizi di FNM AUTOSERVIZI, che giunge oggi alla ottava edizione, intende rafforzare ed approfondire la conoscenza dell'azienda e dei suoi servizi da parte dei cittadini.

FNM AUTOSERVIZI ha come obiettivo strategico principale e generale il pieno soddisfacimento delle esigenze della clientela e il mantenimento di un ruolo propositivo e attento verso gli eventuali nuovi bisogni che possono sorgere nel campo del trasporto passeggeri.

Nell'assolvere a questo ruolo, l'azienda deve offrire un servizio competitivo, migliorandosi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili.

Per questo, il recepimento dei principi guida non rappresenta semplicemente l'adeguamento ad un obbligo normativo, ma costituisce un momento di crescita nel dialogo con il pubblico, una verifica circa il rispetto degli impegni assunti e uno stimolo al miglioramento complessivo della qualità offerta al pubblico.

Il miglioramento del servizio, perseguito dall'azienda nello spirito della nuova legge di riforma del Trasporto Pubblico Locale del 4 aprile 2012 n.6, passa attraverso la volontà di collaborazione propositiva di ogni passeggero e mira ad offrire ai cittadini un'efficace alternativa, in termini economici e di tempo, all'uso del mezzo privato.

FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi FNM AUTOSERVIZI rappresenta uno strumento di conoscenza ed una proposta di collaborazione al cliente: l'azienda s'impegna, sulla base di parametri misurabili preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità agli utenti. Ad essi, con la Carta dei Servizi, viene riconosciuto il diritto ad una partecipazione attiva attraverso l'attivazione di richieste, la produzione di osservazioni, l'inoltro di reclami, la formulazione di suggerimenti: elementi che l'azienda ritiene indispensabili per poter migliorare l'offerta di trasporto.

La Carta dei Servizi offre la garanzia del sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato, attraverso la pubblicazione e la diffusione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati.

Rappresenta, inoltre, uno strumento di tutela, in quanto indica agli utenti le modalità da seguire per la formulazione di richieste d'informazione o suggerimenti, regolando altresì la procedura di reclamo da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti dei viaggiatori o di mancato assolvimento degli impegni assunti, con l'obiettivo di ridurre i costi derivanti da un'imperfetta erogazione del servizio,

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico su gomma, FNM AUTOSERVIZI rispetta i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

- è esclusa ogni forma di discriminazione per motivi di nazionalità, etnia, censo, sesso, condizioni psico-fisiche, religione. L'azienda persegue l'equità dei diritti dei clienti;
- l'azienda 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;

- l'azienda pone attenzione alla domanda di mobilità, cui risponde, nei limiti del possibile, offrendo servizi integrati con altre modalità
- l'azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di *handicap*) attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate a tale scopo, in rapporto alla propria capacità economica, e il recepimento delle richieste delle fasce più deboli nell'ambito dell'esercizio autorizzato;

Continuità

- l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, lungo l'intero arco annuale e secondo i programmi d'esercizio noti e gli orari pubblicati e diffusi;
- per la presenza di vincoli esterni, spesso imprevedibili, la continuità del servizio può essere condizionata dall'intervento di casi fortuiti, di forza maggiore o dal fatto del terzo indipendente dalla volontà dell'azienda;
- in particolare, in caso di sciopero, l'azienda si impegna a divulgare con la massima tempestività informazioni circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'azienda;
- in caso di necessità o di interruzioni programmate, l'azienda potrà fare ricorso a servizi sostitutivi o a variazioni di percorso, dandone tempestiva comunicazione tramite la diffusione di aggiornamenti e l'apposizione di avvisi alle fermate;

Partecipazione

- l'azienda orienta il proprio servizio al mercato, prestando la massima attenzione al rapporto attivo con il cittadino/cliente: le segnalazioni e 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;
- l'azienda riconosce alla clientela il diritto di accesso alle informazioni di suo interesse, garantendo nel contempo la reperibilità e l'aggiornamento delle stesse;
- l'azienda si impegna ad aggiornare annualmente la Carta dei Servizi, dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella Carta stessa;

Efficienza ed efficacia

- l'azienda si impegna ad erogare un servizio efficiente, inteso come prestazione che, in condizioni di economicità, soddisfa le esigenze di mobilità dei suoi clienti, ed efficace, monitorando costantemente i livelli di qualità percepita dagli utenti;
- l'azienda investe le proprie risorse al fine di migliorare l'efficienza del servizio, privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza, il rispetto dell'ambiente e offrendo ai clienti il miglior rapporto tra costi e prestazioni;
- l'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente Carta, adottando piani aziendali volti al miglioramento dell'efficienza nell'erogazione del servizio, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella Carta medesima

2. FERROVIE NORD MILANO AUTOSERVIZI

L'AZIENDA

FNM Autoservizi è una società per azioni il cui capitale è detenuto al 100% da FNM S.p.A. Il capitale sociale ammonta a 3.000.000 euro

L'azienda è stata costituita nel 1986 al fine di scorporare le attività svolte da Ferrovie Nord Milano con autobus rispetto a quelle svolte nel settore ferroviario regionale.

La lunghezza complessiva della rete di trasporto pubblico locale è attualmente pari a 630.4 km.

Nel settore del trasporto privato a carattere turistico, l'azienda opera utilizzando 11 licenze di noleggio.

Dal mese di ottobre 2003, l'azienda ha adottato un sistema di gestione per la qualità, certificandolo secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, certificato n. 175 - ANCIS ACCREDIA per le proprie attività di servizi continuativi di linea ed occasionali di noleggio. A questo scopo, le risorse umane interne sono sensibilizzate verso la gestione della soddisfazione del cliente.

DAL 2016 FNM Autoservizi s.p.a. ha ottenuto la certificazione anche secondo la norma UNI EN ISO 14001:2014, OHSAS 18001:2007, UNI EN ISO 13816:2002 e UNI CEI EN 50001:2011.

L'orientamento alla qualità e la strutturazione del sistema hanno consentito un monitoraggio costante della percezione del servizio e il raggiungimento di risultati positivi.

IL SERVIZIO

FNM AUTOSERVIZI opera con le proprie linee di trasporto pubblico locale su un territorio compreso in tre province: Varese, Como e Brescia.

La rete è attualmente articolata in 17 autolinee di trasporto pubblico locale e si completa con 1 linea Gran Turismo provinciale.

Autolinee di trasporto pubblico locale

Provincia di Varese

H 203	Saronno - Turate - Saronno
H 204	Tradate - Saronno con prolungamento a Caronno Pertusella
H 601	Tradate - Legnano - Busto Arsizio e diramazione Origgio
B 48	Tradate - Castiglione Olona con diramazione Gazzada
B 50	Somma Lombardo - Varese con diramazione Villadosia
H 632	Varese - Gallarate con diramazione Carnago - Cairate - Gazzada

Provincia di Como

C 77	Como - Varese
C 76	Tradate - Olgiate Comasco
C 67	Saronno - Fenegrò - Lomazzo
C 64	Olgiate Comasco - Appiano Gentile - Lomazzo
C 66	Appiano Gentile - Lurago Marinone - Lomazzo
C69	Lomazzo - Tradate
C84	Cantù - Lomazzo

Provincia di Brescia

F 27	Brescia - Iseo - Edolo
L62	Iseo - Provaglio - Brescia
F 23a	Saviore dell'Adamello - Cedegolo
F 23b	Valle - Cedegolo

Autolinee Granturismo provinciale

90	Milano - Campione d'Italia
----	----------------------------

I servizi non di linea sono rappresentati da:

- corse sostitutive di ferrovia (TRENORD S.r.l.);
- corse sostitutive Malpensa Express (TRENORD S.r.l.);
- servizi di noleggio a carattere turistico effettuati su prenotazione;
- trasporto regolare per conto di amministrazioni comunali (scuolabus);
- trasporto regolare di maestranze.

Tutte le informazioni circa queste attività possono essere richieste ed ottenute contattando il numero seguente

Tel. 02 961921.

3. LA QUALITÀ IN AZIENDA

FNM AUTOSERVIZI ha tra i propri obiettivi l'innalzamento del livello dei servizi offerti, in linea con le aspettative dei clienti. La politica per la qualità si traduce nell'impegno concreto della società verso il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione e il riesame degli obiettivi.

Le dinamiche evolutive dell'azienda hanno spinto FNM AUTOSERVIZI ad un crescente recupero di produttività, anche attraverso il sacrificio di modalità organizzative superate.

Le aspettative del cliente cambiano contestualmente alle trasformazioni sociali e culturali della società. L'azienda è quindi impegnata in un attento e costante monitoraggio della soddisfazione della clientela finalizzato ad una revisione "di qualità" del servizio offerto.

A tal fine sono state individuate le seguenti priorità:

- conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative dei clienti e, di conseguenza, le informazioni di ritorno reperite, per offrire un adeguato livello di risorse umane e tecniche che permetta di fronteggiare gli impegni assunti;
- concretizzare i bisogni dei clienti in requisiti per il miglioramento pianificato in base ad indici sensibili, nell'ottica di una continua e costante soddisfazione;
- prevenire le possibili cause di disservizi, offrendo disponibilità, tempestività e chiarezza nelle informazioni verso il cliente;
- misurare periodicamente il livello di gradimento del servizio ed impegnarsi affinché ogni operatore contribuisca al suo miglioramento;

La dirigenza aziendale si impegna ad attuare la politica per la qualità qui definita, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione e provvedendo periodicamente a verificare il conseguimento degli obiettivi indicati.

IL GIUDIZIO DEI CLIENTI

L'azienda prevede un sistema di monitoraggio della qualità del servizio percepita dagli utenti. Attraverso il questionario "Sessantasecondi", distribuito alla propria clientela, FNM AUTOSERVIZI raccoglie informazioni sulla tipologia e sulle dinamiche di spostamento degli utenti, ai quali è inoltre offerta la possibilità di esprimere una valutazione critica riguardo ai seguenti aspetti del servizio di trasporto:

- **efficienza:** regolarità, puntualità, frequenza delle corse, coincidenze con altri mezzi;
- **sicurezza:** sicurezza di marcia e prudenza di guida del mezzo;
- **comfort di viaggio:** pulizia del mezzo, livello di affollamento, climatizzazione;
- **informazione e comunicazione:** diffusione dei punti vendita sul territorio, disponibilità e capillarità di informazioni a terra, leggibilità delle informazioni in palina;
- **aspetti relazionali:** tempestività di comunicazione delle variazioni del servizio, riscontro delle proposte e risposta ai reclami, attenzione all'ambiente, comportamento del personale di guida.

L'indagine è alla base della stesura della Carta dei Servizi; infatti, la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela mostra da un lato il livello di qualità percepita, dall'altro gli obiettivi di miglioramento da perseguire negli anni futuri. I risultati dell'indagine sono pubblicati annualmente per permettere agli utenti di verificare il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta.

Dal 2004, all'interno del questionario è stata inserita una sezione dove il cliente può fornire una puntuale valutazione, esprimendo un voto da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo), sugli aspetti qualitativi del servizio immediatamente riscontrabili. Il giudizio numerico consente all'azienda di individuare con maggior chiarezza le eventuali carenze percepite dagli utenti e quindi di intraprendere con maggior precisione le azioni necessarie per migliorare il servizio.

L'ottenimento della certificazione del sistema di gestione per la qualità testimonia la volontà di FNM AUTOSERVIZI di proseguire nel cammino di continuo miglioramento del servizio offerto.

L'indagine "Sessantasecondi" è effettuata **a campione tra gli utenti di alcune linee ritenute significative**. Nel 2017 sono state considerate le seguenti linee:

2017 - F27 Brescia - Iseo - Edolo.

2017 - F23a Savio - Cedegolo.

2017 - H204 Tradate - Saronno.

2017 - B48 Tradate - Castiglione Olona.

2017 - C64 Lomazzo - Olgiate Comasco.

2017 - C77 Como - Varese.

I risultati dell'indagine sono evidenziati nelle tabelle che seguono.

F27 Brescia - Iseo- Edolo						
Domande	RISULTATO PERCENTUALE 2017					Quantità raccolta
	Ottimo	Buono	Suff.	Mediocre	Insuff.	
Livello Puntualità	27,78%	55,56%	7,41%	9,26%	0,00%	54
Pulizia del mezzo	25,93%	42,59%	22,22%	7,41%	1,85%	54
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	27,78%	46,30%	11,11%	9,26%	5,56%	54
Presenza e leggibilità informazioni in palina	29,63%	42,59%	24,07%	1,85%	1,85%	54
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	20,37%	44,44%	25,93%	7,41%	1,85%	54
Regolarità del servizio	27,78%	57,41%	11,11%	1,85%	1,85%	54
Sicurezza di viaggio	29,63%	59,26%	9,26%	1,85%	0,00%	54
Comportamento del personale	48,15%	33,33%	12,96%	5,56%	0,00%	54
Reperibilità dei titoli di viaggio	31,48%	50,00%	14,81%	1,85%	1,85%	54
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	35,19%	53,70%	9,26%	1,85%	0,00%	54
Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza	27,78%	57,41%	7,41%	5,56%	1,85%	54
Giudizio complessivo di FNM Autoservizi	22,22%	62,96%	12,96%	1,85%	0,00%	54

F23A Savio - Cedegolo						
Domande	RISULTATO PERCENTUALE 2017					Quantità raccolta
	Ottimo	Buono	Suff.	Mediocre	Insuff.	
Livello Puntualità	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Pulizia del mezzo	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	4
Presenza e leggibilità informazioni in palina	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	4
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Regolarità del servizio	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Sicurezza di viaggio	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Comportamento del personale	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Reperibilità dei titoli di viaggio	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4
Giudizio complessivo di FNM Autoservizi	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4

H204 Tradate - Saronno						
Domande	RISULTATO PERCENTUALE 2017					Quantità raccolta
	Ottimo	Buono	Suff.	Mediocre	Insuff.	
Livello Puntualità	8,33%	60,42%	22,92%	6,25%	2,08%	48
Pulizia del mezzo	10,42%	43,75%	37,50%	8,33%	0,00%	48
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	12,50%	33,33%	35,42%	16,67%	2,08%	48
Presenza e leggibilità informazioni in palina	10,42%	37,50%	43,75%	8,33%	0,00%	48
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	4,17%	37,50%	39,58%	18,75%	0,00%	48
Regolarità del servizio	22,92%	39,58%	33,33%	4,17%	0,00%	48
Sicurezza di viaggio	22,92%	43,75%	25,00%	8,33%	0,00%	48
Comportamento del personale	20,83%	39,58%	31,25%	8,33%	0,00%	48
Reperibilità dei titoli di viaggio	12,50%	37,50%	25,00%	16,67%	8,33%	48
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	14,58%	45,83%	25,00%	14,58%	0,00%	48
Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza	16,67%	43,75%	22,92%	12,50%	4,17%	48
Giudizio complessivo di FNM Autoservizi	12,50%	47,92%	35,42%	4,17%	0,00%	48

B48 Tradate – Castiglione Olona						
Domande	RISULTATO PERCENTUALE 2017					Quantità raccolta
	Ottimo	Buono	Suff.	Mediocre	Insuff.	
Livello Puntualità	13,04%	56,52%	17,39%	4,35%	8,70%	23
Pulizia del mezzo	4,35%	69,57%	21,74%	4,35%	0,00%	23
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	8,70%	43,48%	43,48%	4,35%	0,00%	23
Presenza e leggibilità informazioni in palina	4,35%	39,13%	52,17%	0,00%	4,35%	23
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	4,35%	56,52%	21,74%	13,04%	4,35%	23
Regolarità del servizio	13,04%	69,57%	17,39%	0,00%	0,00%	23
Sicurezza di viaggio	21,74%	52,17%	26,09%	0,00%	0,00%	23
Comportamento del personale	39,13%	47,83%	13,04%	0,00%	0,00%	23
Reperibilità dei titoli di viaggio	8,70%	52,17%	39,13%	0,00%	0,00%	23
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	17,39%	34,78%	34,78%	13,04%	0,00%	23
Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza	13,04%	43,48%	34,78%	8,70%	0,00%	23
Giudizio complessivo di FNM Autoservizi	8,70%	60,87%	30,43%	0,00%	0,00%	23

C64 Lomazzo - Olgiate Comasco						
Domande	RISULTATO PERCENTUALE 2017					Quantità raccolta
	Ottimo	Buono	Suff.	Mediocre	Insuff.	
Livello Puntualità	0,00%	37,50%	50,00%	12,50%	0,00%	8
Pulizia del mezzo	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	0,00%	8
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	0,00%	37,50%	50,00%	12,50%	0,00%	8
Presenza e leggibilità informazioni in palina	0,00%	37,50%	62,50%	0,00%	0,00%	8
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	0,00%	0,00%	37,50%	37,50%	25,00%	8
Regolarità del servizio	0,00%	12,50%	62,50%	25,00%	0,00%	8
Sicurezza di viaggio	0,00%	0,00%	37,50%	62,50%	0,00%	8
Comportamento del personale	0,00%	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	8
Reperibilità dei titoli di viaggio	0,00%	25,00%	12,50%	50,00%	12,50%	8
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	0,00%	0,00%	62,50%	37,50%	0,00%	8
Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%	0,00%	8
Giudizio complessivo di FNM Autoservizi	0,00%	0,00%	87,50%	12,50%	0,00%	8

C77 Como - Varese						
Domande	RISULTATO PERCENTUALE 2017					Quantità raccolta
	Ottimo	Buono	Suff.	Mediocre	Insuff.	
Livello Puntualità	8,11%	40,54%	40,54%	10,81%	0,00%	37
Pulizia del mezzo	5,41%	51,35%	16,22%	27,03%	0,00%	37
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	5,41%	56,76%	24,32%	13,51%	0,00%	37
Presenza e leggibilità informazioni in palina	5,41%	51,35%	24,32%	10,81%	8,11%	37
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	5,41%	48,65%	45,95%	0,00%	0,00%	37
Regolarità del servizio	8,11%	54,05%	37,84%	0,00%	0,00%	37
Sicurezza di viaggio	10,81%	54,05%	32,43%	2,70%	0,00%	37
Comportamento del personale	10,81%	45,95%	40,54%	2,70%	0,00%	37
Reperibilità dei titoli di viaggio	13,51%	40,54%	43,24%	2,70%	0,00%	37
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	8,11%	40,54%	48,65%	2,70%	0,00%	37
Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza	13,51%	48,65%	35,14%	2,70%	0,00%	37
Giudizio complessivo di FNM Autoservizi	8,11%	54,05%	37,84%	0,00%	0,00%	37

4. RELAZIONI CON I CLIENTI

INFORMAZIONI

Centralino: 02 961921 (attivo dal lunedì al venerdì, ore 8.00 - 12.00 e 13.00 - 17.00).

Sito internet <http://www.fnmautoservizi.it/>

RECLAMI E SEGNALAZIONI

I reclami e le segnalazioni rappresentano un importante punto di partenza per intraprendere azioni di miglioramento del servizio offerto e dell'intera organizzazione aziendale.

Possono essere avanzati sia verbalmente (anche tramite telefono) sia per iscritto (per posta tradizionale o elettronica).

Nella forma **verbale**, il cliente deve fornire un proprio recapito telefonico nonché le proprie generalità per eventuali contatti successivi da parte dell'azienda: qualora la segnalazione si riveli fondata il cliente riceverà un riscontro scritto o telefonico (nel caso il cliente non dia le informazioni necessarie per rispondere per iscritto).

Nella forma **scritta**, il cliente deve indicare, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi dell'accaduto, affinché l'azienda possa ricostruire i fatti e verificarne la fondatezza: in particolare data, ora, località, linea e numero aziendale dell'autobus.

La richiesta di informazioni può essere rivolta al personale di controllo (in vettura o in corrispondenza delle fermate) o al personale di guida: in caso di inoltro diretto di un reclamo verbale il personale di guida o di controllo suggerirà al cliente di rivolgersi alla sede o ai depositi.

Inoltre, può essere interpellato direttamente o telefonicamente l'addetto di deposito presso le seguenti sedi:

Saronno	tel. 02 96192533
Tradate	tel. 0331 840036
Solbiate	tel. 031 940438
Iseo	tel. 030 9822462
Breno	tel. 0364 21208

In caso di reclamo orale, il personale di cui sopra acquisirà gli estremi del reclamante, verificherà la fondatezza della segnalazione e stenderà un verbale che inoltrerà alla Direzione di Esercizio che, previa indagine dell'Ufficio Movimento, formulerà la risposta sulla base dell'esito della procedura di inchiesta.

In caso di reclamo scritto, lo stesso sarà inoltrato alla Direzione di Esercizio che, previa indagine dell'Ufficio Movimento, formulerà la risposta sulla base dell'esito della procedura di inchiesta.

I **tempi di risposta** varieranno a seconda del tipo di problematica emersa: qualora non sia possibile una risposta immediata, per la necessità di effettuare indagini approfondite, FNM AUTOSERVIZI si impegna comunque a formulare la risposta telefonica entro **8 giorni** lavorativi e la risposta scritta entro **30 giorni** lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo risultante dal protocollo aziendale.

Eventuali suggerimenti (variazioni degli orari o alle modalità di servizio), richieste di informazioni e reclami possono essere inoltrati anche per posta elettronica all'indirizzo:

info.fnma@ferrovienord.it

RIMBORSI

La società, ottemperando a quanto previsto dall'art. 22 del nuovo sistema tariffario Regionale (delibera Giunta Regionale n.VII/9797 del 2002), prevede forme di rimborso per i titoli di viaggio acquistati e non obliterati prima della scadenza, previa richiesta del cliente.

Il rimborso non comporta la restituzione dell'importo versato, bensì l'emissione di titoli di viaggio di corsa semplice per un valore corrispondente, nella seguente misura:

- per i biglietti di corsa semplice, nella misura del 90% del prezzo di vendita
- per gli abbonamenti settimanali, nella misura del 90% del prezzo di vendita purché restituiti non obliterati presso il deposito più vicino entro le ore 9.00 del martedì
- per gli abbonamenti mensili, nella misura del 90% del prezzo di vendita purché restituiti non obliterati presso il Deposito più vicino entro il primo giorno lavorativo del mese
- per l'abbonamento annuale, nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito.

La richiesta di rimborso può anche essere inoltrata per iscritto entro 72 ore dall'evento che la motiva, completa delle informazioni e del documento di viaggio in originale non obliterato a:

FNM AUTOSERVIZI S.p.A. - Direzione d'Esercizio, Via Gorizia n. 47, 21047 SARONNO (VA).

A seguito di adeguamento tariffario, i titoli di viaggio acquistati precedentemente all'adeguamento conservano validità per i trenta giorni successivi all'entrata in vigore dello stesso. Decorso tale termine non possono essere utilizzati, salvo nei casi di abbonamento annuale con validità residua. In caso di adeguamento tariffario il rimborso dei titoli di viaggio non più utilizzabili è pari al 100% della tariffa ed è garantito agli utenti per un periodo non inferiore a tre mesi dalla data di cessazione di validità dei titoli stessi.

RISARCIMENTO DEI DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE (COPERTURA ASSICURATIVA)

FNM Autoservizi è assicurata per la responsabilità civile nei riguardi di terzi per un massimale di 25.000.000 euro sulla casistica di sinistri con autobus.

Le richieste di risarcimento danni vanno inoltrate alla direzione dell'azienda:

FNM AUTOSERVIZI S.p.A. - Via Gorizia 47 - 21047 Saronno (Varese).

I contatti per le pratiche devono essere tenuti con la sede di Saronno, tel. 02 961921 (diretto).

ESERCIZIO DEL DIRITTO DI SCIOPERO

FNM Autoservizi, accogliendo i principi ispiratori della legge n.146/90 e conscia dei principi di riforma miranti alla salvaguardia dei diritti costituzionali della persona nell'ambito dei servizi pubblici essenziali dettati dalla legge n. 83/2000, garantisce gli standard minimi di erogazione dei servizi in caso di sciopero ed individua le seguenti fasce orarie di piena copertura:

6.00-9.00	12.30-15.30	nel periodo scolastico
6.00-9.00	16.30-19.30	nel periodo non scolastico

L'azienda, inoltre, garantisce l'effettuazione di corse sostitutive a completamento dell'offerta ferroviaria della società TRENORD.

PERSONALE AZIENDALE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Riconoscibilità: a bordo dei mezzi, il personale in servizio di guida indossa la divisa assegnatagli, estiva oppure invernale, e porta in evidenza il tesserino di riconoscimento.

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.

DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI

Diritti dei viaggiatori

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura di reclamo e tempestiva risposta agli stessi.

Doveri dei viaggiatori

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare oggetti dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati come nocivi o pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.

5. STANDARD ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

FNMAUTOSERVIZI ha individuato dei fattori di qualità che qualificano il servizio offerto al pubblico: efficienza, sicurezza, comfort, ambiente, comunicazione e rete di vendita. Per ciascun fattore sono stati individuati degli indicatori di qualità, che ne esprimono il livello. Nelle tabelle che seguono, per ciascun indicatore è stato indicato lo standard relativo all'anno 2017 e gli obiettivi per il 2018.

EFFICIENZA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2018
Copertura giornaliera	Ore di servizio / 24 h. area Ovest	17 h. 03' / 24 h.	Orario al pubblico su giornata feriale tipo	17 h. 05' / 24 h.
	Ore di servizio / 24 h. area Est	19 h. 40' / 24 h.	Orario al pubblico su giornata feriale tipo	19 h. 45' / 24 h.
Frequenza corse	Frequenza media giornaliera area Ovest	1,60 minuti	Media pesata aziendale	1,60 minuti
	Frequenza media giornaliera area Est	7,86 minuti	Media pesata aziendale	7,90 minuti
Puntualità	% corse con ritardi > 15' all'arrivo	0,01%	Rilievo sul totale delle corse	0,01%
	% corse con ritardi compresi tra 10 e 15' all'arrivo	0,01%	Rilievo sul totale delle corse	0,01%
	% corse in orario (con ritardi < 10' all'arrivo)	99,90%	Rilievo sul totale delle corse	99,90%
Intermodalità	n° corse intermodali / n° corse giornaliere	95,00%	Corse con arrivo/partenza su fermate intermodali	95%
Percezione puntualità	Percentuale soddisfatti	90,23%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	91%
Regolarità complessiva del servizio	n° corse effettuate / n° corse programmate	99,20%	Effettuazione delle corse programmate	99%
	n° mezzi di scorta disponibili ore di punta	28	Rilievo modelli turno-macchina	28
	n° veicoli officina mobile per riparazione guasti in linea	1	Registro degli automezzi aziendali	1

SICUREZZA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2018
Incidentalità mezzi	n° totale sinistri	186	Registro dei sinistri	180
	Sinistri/N° totale corse	8 ogni 10.000 corse		7 ogni 10.000 corse
Affidabilità del personale di guida	n° sinistri passivi / n° annuo comandi servizio	0,27% (1 passivi sono 124 per l'anno 2017)	Rilievo sul totale dei comandi di guida	0,27%
Vetustà mezzi	% mezzi > 10 anni	57,86%	Registro degli automezzi aziendali	57,%
Percezione sicurezza del viaggio	Percentuale soddisfatti	93,68%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	94%

CONFORT

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2018
Facilitazione accesso al bus	n° mezzi con pianale ribassato	148	Registro degli automezzi aziendali	155
Mezzi climatizzati	n° mezzi con climatizzatore	149	Registro degli automezzi aziendali	155
Servizi ai portatori handicap	n° mezzi con servizi aggiuntivi: attrezzati con pedana disabili	143	Registro degli automezzi aziendali	148
Percezione climatizzazione	Percentuale soddisfatti	86,78%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	87%
Affollamento medio	viaggiatori x km. / posti offerti x km.	17,00%	Dati forniti sulla relazione al Bilancio	17,00%
Percezione affollamento	Percentuale soddisfatti	86,78%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	87%
Pulizia ordinaria	frequenza pulizia esterna ed interna ordinaria	giornaliera	Riscontro cedole servizio	giornaliera
Pulizia radicale	frequenza pulizia interna straordinaria	semestrale	Riscontro cedole servizio	semestrale
Percezione pulizia mezzi	Percentuale soddisfatti	84,48%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	85%

AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2018
Mezzi con motore EURO 6	n° mezzi con motore a scarico controllato	30	Registro autobus aziendali	35
Mezzi con motore EURO 5 EEV	n° mezzi con motore a scarico controllato	4	Registro autobus aziendali	4
Mezzi con motore EURO 5	n° mezzi con motore a scarico controllato	27	Registro autobus aziendali	27
Mezzi con motore EURO 4	n° mezzi con motore a scarico controllato	6	Registro autobus aziendali	6
Mezzi con motore EURO 3	n° mezzi con motore a scarico controllato	20	Registro autobus aziendali	20
Mezzi con motore EURO 2 FAP	n° mezzi con motore a scarico controllato	72	Registro autobus aziendali	67
Mezzi con motore EURO 1	n° mezzi con motore a scarico controllato	0	Registro autobus aziendali	0
Mezzi con motore EURO 0 FAP	n° mezzi con motore a scarico controllato	0	Registro autobus aziendali	0
Utilizzo di gasolio a basso tenore di zolfo (10PPM)	n° mezzi alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo (10PPM)	159	Registro autobus aziendali	159

COMUNICAZIONE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2018
Tempestività	tempo minimo di preavviso al pubblico su variazioni programmate di servizio da FNMA	5 GIORNI		5 GIORNI
	% avvisi su variazioni di servizio con preavviso di almeno 3 giorni	100%		100%
	tempo medio attesa per informazioni telefoniche	4'	registro interno telefonate	4'
Diffusione	Orario del servizio informazioni	8.15-18.00	orari	8.15-18.00
	n° guide orari distribuite nell'anno	6000 PERIODO ESTIVO E 12000 PERIODO INVERNALE		6000 PERIODO ESTIVO E 12000 PERIODO INVERNALE
	Canali informazione per variazioni servizio	Mantenimento dei canali informativi		Mantenimento dei canali informativi
Percezione accuratezza diffusione informazione	Percentuale soddisfatti	86,21%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	87%
Percezione presenza e leggibilità informazioni in palina	Percentuale soddisfatti	91,95%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	92%
Percezione comportamento del personale di guida	Percentuale soddisfatti	95,40%	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	96,00%
Tempo medio risposta reclami	Telefonici con inchiesta	8 giorni	registro interno reclami	8 giorni
	Rilievi scritti con inchiesta	30 giorni	registro interno reclami	30 giorni
Frequenza indagini customer satisfaction	rilievo su indagini svolte nell'anno	annuali	Sondaggio clientela con questionario "60 secondi"	annuali
Autobus con indicatori luminosi di percorso	% mezzi sul totale	100,00%	database aziendale	100,00%
Diffusione orari alle fermate	Totale quadri orari affissi / paline installate	96%	database aziendale	97%

RETE VENDITA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2017	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2018
Punti vendita sul territorio	N° punti vendita / km. Rete	0,30	dati interni	Mantenimento standard
	% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	mantenimento standard	dati interni	mantenimento standard

6. INFORMAZIONI UTILI

FNMAutoservizi mette a disposizione dei propri Clienti una rete capillare per l'acquisto dei biglietti e abbonamenti per il servizio di trasporto pubblico locale; essi sono acquistabili presso gli esercizi pubblici convenzionati e le stazioni TRENORD abilitate della zona di Brescia, mentre solo nella provincia di Como le stazioni TRENORD vendono solo biglietti di corsa semplice. In tutti i punti vendita convenzionati è disponibile il modulo richiesta TESSERA DI RICONOSCIMENTO FNMA necessaria per l'acquisto degli abbonamenti. I biglietti di corsa semplice sono acquistabili, con sovrapprezzo, anche a bordo del bus.

Punti vendita Trasporto Pubblico Locale

ELENCO COLLETTORIE Area Ovest				
Ragione Sociale	Indirizzo	Citta	Telefono	Giorno chiusura
CARTOLERIA "LA RONDINE"	VIA V. VENETO, 22	ABBIATE G.	0331/811497	domenica pomeriggio
POMARO DI SAVOLDELLI	PIAZZA ITALIA, 1	ALBIOLO	031/3509105	lunedì
GIROLA LUCIANO	VIA MAZZINI, 33	ALBIZZATE	0331/993330	domenica
GIROLA ANNA MARIA S.a.S.	VIA DIAZ, 11	APPIANO GENTILE	031/930977	domenica pom
COCOLO EUTIMIO	VIA MATTEOTTI, 22	ARSAGO SEPRIO	0331/296460	domenica pomeriggio lunedì pom
BAR STATION	PIAZZA STAZIONE,4	ASNAGO	031/714978	domenica pom
BAR SINFONIA	VIA G. MAZZINI, 11	BEREGAZZO	031/992101	lunedì
BAR NEW DEAL	VIA S. GAETANO, 8	BESNATE	339/6430442	lunedì
CARTACANTA	VIA LIBERTA'. 13	BESNATE	0331/275432	domenica pomeriggio lunedì pom
GUADAGNIN LUIGI	VIA C. BATTISTI 5	BINAGO	031/800370	domenica pomeriggio
CARTOLERIA FRANGI P.	VIA ROMA, 7	BINAGO	3470808227	domenica e lunedì mattina
ROMANO' LUIGI	VIA GARIBALDI 8	BREGNANO	031/772127	mercoledì pom
FUNKY GALLO	P.ZZA SAN ROCCO, 1	BRUNELLO	327/3278052	lunedì
ALI DI CARTA	VIA GUFFANTI, 2D	BULGAROGRASSO	031/931924	domenica pom lunedì pom
STOP CAFFE' s.a.s	VIA TORINO, 28	BUSTO A.	334/9988770	domenica
EDICOLA F. S.	P.ZZA VOLONT.DELLA LIBERTA'	BUSTO A.	0331/624013	domenica pomeriggio
BAR CAFFETTERIA DOC	VIA A. DA BRESCIA	BUSTO A.	0331/685100	domenica pomeriggio
ARMIRAGLIO CAFFE'	CORSO ITALIA, 18	BUSTO A.	0331/683203	domenica
BAR CENTRO SPORTIVO	VIA BRELLA	CAGNO	031/806983	domenica pom e mercoledì pom

FRACALOSSO ANDREA	VIA CAVOUR. 5	CAIDATE di SUMIRAGO	0331/909664	domenica pomeriggio lunedì pom
CORTELLEZZI ROSALBA	VIA MARCONI, 1	CAIRATE	0331/362505	domenica pomeriggio
CHARLOTTE	PIAZZA 1° MAGGIO	CAIRATE	0331/310668	domenica pomeriggio
COLLA GIANNI	C.SO UNITA' D'ITALIA,27	CANTU'	031/704550	domenica pom
TABACCHERIA BRAMBILLA	VIA ARIBERTO, 8	CANTU'	031/705506	sempre aperto
L'EDICOLA	PIAZZALE OSPEDALE	CANTU'	031/711844	domenica pom
LA NUOVA IDEA	VIA G. CESARE, 5	CANTU'	031/716620	domenica
PASI	VIA VOLTA,46	CARBONATE	0331/837115	domenica pomeriggio
L'ARTICOLO	PIAZZA SOLFERINO 5	CARNAGO	0331/991790	sabato pomeriggio domenica pom
BAR SAN ROCCO	VIA DANTE ,101	CARONNO P.	02/9650600	domenica pom e giovedì pom
ALLEDICOLA	VIALE 5 GIORNATE, 37	CARONNO P.	02/99205476	domenica pom
BAR DA GIORGIO	VIA GRAMSCI, 38	CASALE LITTA	0332/945382	domenica pom
CAFFETTERIA CASTELLANZA	VIA MATTEOTTI 26	CASTELLANZA	0331/503431	sempre aperto
REMIDA	VIA COMO,2	CASTELNUOVO B.	031/992124	mercoledì pom
TAVECCHIO GRAZIELLA	VIA ALFIERI, 14	CERMENATE	0331/722829	lunedì
BENNY'S BAR	VIA STATALE DEI GIOVI	CERMENATE	031/771075	martedì
BASAGLIA MARCO	VIA VITTORIO VENETO, 28	CIRIMIDO	031/938800	domenica pom e lunedì pom
MARIANI SIMONA	VIA V. VENETO, 15	CISLAGO	02/96380134	domenica
MAZZUCHELLI KATIUSCIA	VIA CAVOUR, 124	CISLAGO	02/96380266	domenica pomeriggio
MASPERO LUCIANA	VIA MILANO, 196	COMO	031/268163	lunedì mattino
BAR TABACCHI MAYA	P.ZZA VITTORIA, 21	COMO	031/268231	domenica
BAR ROMA	VIA RISORGIMENTO, 1	COMO	031/592803	domenica
BAR SORRISI E CAFFE'	PIAZZALE CAMERLATA,9/A	COMO	339/8514547	sempre aperto
TABACCHERIA CHICCO	VIA CESARE CANTU',46	COMO	031/268539	sempre aperto
SAMBA	VIA LARGO LEOPARDI. 3	COMO LAGO	031/304552	sempre aperto
COME UNA VOLTA	VIA VITTORIO EMANUELE ,8	CONCAGNO	031/941958	lunedì pomeriggio

CARTOLIBR. COLOMBO	PIAZZA GARIBALDI 8	FAGNANO OLONA	0331/617373	domenica pom
LA NUMERO UNO TABACCHERIA	VIA MARCONI,52	FAGNANO OLONA	0331/618299	domeniche alterne
CARTOMANIA	VIA CADORNA, 47	FAGNANO OLONA (bergoro)	0331/361855	domenica pomeriggio
BAR MARGHERITA	VIA MONTE GRAPPA, 13	FENEGRO'	031/937325	lunedì
ALBONICO PIETRO & ORLANDO	VIA RISORGIMENTO 2	FIGLIARO	031/940255	lunedì
TABACCHERIA FERRARA	VIA CAVOUR, 15	GALLARATE	0331/792306	domenica
STEVANON LAURA	P.ZZA GIOVANNI XXIII	GALLARATE	0331/860054	domenica pomeriggio
EDICOLA LORENZONI	VIA MORAZZONE, 1	GAZZADA SCHIANNO	0332/461263	domenica pomeriggio lunedì pom
ALESSANDRA	VIA CLERICI, 25	GERENZANO	02/9682891	domenica pom
TABACCHI & V.RI BOLLATI	VIA ROMA 2	GORLA MIN.	0331/601090	domeniche alterne
ALL'ANGOLO	VIA RAIMONDI, 36	GORLA MIN.	0331/604749	domenica pom
LA PIAZZETTA	VIA XX SETTEMBRE, 12	GUANZATE	031/899407	domenica
BAR GROTTA AZZURRA	VIA ROMA, 72	GUANZATE	031/976909	domenica
SMOKE ONE	PIAZZA MAZZINI, 20	JERAGO	0331/739544	domenica pomeriggio
MASCHERONI LEGNANO	VIA XXIX MAGGIO,100	LEGNANO	331/1773193	domenica
BAR STAZIONE	PIAZZALE BUTTI, 2	LEGNANO	393/9121747	sempre aperto
ARTEMIDE	CORSO MAGENTA, 30	LEGNANO	0331/548472	domenica pomeriggio
LUCY BAR	PIAZZA LARGO TOSI, 3	LEGNANO	338/7154245	domenica pomeriggio
IL FENICOTTERO VIOLA	VIA ROMA ,3	LIMIDO COMASCO	031/2240055	lunedì pom
IL GRILLO S.n.C.	VIA S.QUIRICO, 3	LOCATE VARESINO	0331/833774	domenica pom alternati
BAR STAZIONE	PIAZZA STAZIONE 1	LOMAZZO	02/96779794	sempre aperto
MACCHIA D'INCHOISTRO	PIAZZA MATTEOTTI, 15	LONATE CEPPINO	348/7287858	domenica pom
PEGASO	P.ZZA ROMA, 1	LURAGO MARINONE	031/935699	domenica
CAVICCHIOLO LUCIANO	VIA OLGiate, 5	LURATE CACCIVIO	031/492369	domeniche alterne e lunedì pom
NOSEDA GIUSEPPE	VIA EDOARDO STUCCHI, 8	LURATE CACCIVIO	031/391100	lunedì
DOMINIONI VIRGINIO	VIA R. MARGHERITA ,16/18	LURATE CACCIVIO	031/390908	domenica pom

TETTAMANZI M.ELISA	PIAZZA XXV APRILE, 5	MALNATE	332428660	domenica
BAR DAK DI LANDONI KETTY	VIA COMO, 23/25	MALNATE	0332/425182	domenica
CAFFE' DELLA STAZIONE	PIAZZA LURASCHI, 2	MALNATE	0332/425111	sempre aperto
BAR - TABACCHERIA	VIA GARIBALDI, 70	MARNATE	0331/601301	domenica
EDICOLAPIU'	VIA VARESINA	MONTANO LUCINO	031/470801	domenica pom
CARTOLIBRERIA CARTA E PENNA	VIA STAZIONE, 4	MORNAGO	0331/903055	sabato pomeriggio domenica pom
LA COCINELLA	VIA S. BARTOLOMEO, 9	MOZZATE		domenica pom e lunedì matt.
DOMINGO PAOLA	VIA MATTEOTTI, 25	MOZZATE	0331/831315	domenica pom. mercoledì pom
CARTOLIBRERIA DOLLY	VIA VOLTA, 39	OGGIONA S. STEFANO	0331/734545	domenica pomeriggio
NO SOLO FUMO	P.ZZA ITALIA, 5	OGGIONA S. STEFANO	0331/734760	sempre aperto
L. A. di LUCENTE PIERINA	PIAZZA VOLTA 4	OLGIATE C.	031/943084	domenica
LA VIE EN ROSE	VIA LIANCOURT, 39	OLGIATE C.	349/6416958	domenica
BAR CIGNO	VIA V. EMANUELE, 60	OLGIATE C.	347/0551554	domenica
GOZZINI DARIO	VIA ISONZO 6	OLGIATE OLONA	0331/376059	domenica pomeriggio
TOIA DANIELA	VIA CAVOUR, 8	OLGIATE OLONA	0331/649173	domeniche alternate e lunedì pom
BAR RIVENDITA N. 4	VIA DE GASPERI, 51	OLGIATE OLONA	0331/649110	domenica
PRIVATIVA N°1	P.ZZA LIBERTA', 3	OLTRONA	031/930718	lunedì pom e mercoledì pom
TABACCHERIA LA POSTA	VIA VOLTA, 2	PUGINATE	031/778542	domenica
VANONI DANIELE	VIA SANT'ANTONIO, 1	QUINZANO	0331/909364	domenica pomeriggio
CARTOLERIA A&B NEW'S	VIA A. G. MATTEOTTI, 28	RESCALDINA	0331/579563	sabato pomeriggio domenica pom
BAR DELL'ANGOLO	VIA LANINO, 40	SARONNO	02/96704955	sempre aperto
BAR TABACCHI MAI	VIA VARESE, 112	SARONNO	02/9600064	domenica
BINARIO 9	VIA G. CANTORE, 13	SARONNO	02/2225414	domenica
FRUTTA E VERDURA da TEO	P.ZZA MADONNINA, 7	SOLBIATE ARNO	0331/994151	domenica
EDICOLA MADDALENA	VIA MAZZINI 28	SOLBIATE C.SCO	031/942400	domenica pom
IL PINOCCHIO CARTOLERIA	VIA PATRIOTI, 49	SOLBIATE OLONA	0331/375299	domeniche alternate pomeriggio chiuso
EDICOLA TAMBORINI	VIA MILANO, 53	SOMMA LOMBARDO	349/4640636	domenica pomeriggio

GRAZIA FIORAVANTE	VIA BRIOSCHI 2	SUMIRAGO	0331/909331	domenica e lunedì pomeriggio
CARTOLERIA K D'ORO	CORSO MATTEOTTI, 24	TRADATE	0331/810870	domenica pom lunedì pom
BAR STAZIONE	P.ZZA STAZIONE, 2	TRADATE	0331/841263	sempre aperto
CARIONI ANGELO	VIA S. MARIA, 51	TURATE	02/9689232	mercoledì
GERARDINI LAURA	VIA MARCONI, 35/A	TURATE	02/9681818	sempre aperto
UL CARTULE'E	VIA GARIBALDI, 36/A	TURATE	02/9688925	domenica pomeriggio
PAGANI ANTONIO	VIA MAGENTA ,19	UBOLDO	02/96781640	domeniche alternate
BAR PLAZA	P.ZZA DA CAVERSACCIO, 98	VALMOREA	031/807839	domenica
AUTOLINEE VARESE	PIAZZALE KENNEDY	VARESE	0332/731110	sempre aperto
CARTOLERIA SAN ROCCO	P.ZZA S. ROCCO, 2	VEDANO OLONA	0332/401991	domenica pom
CIP E CIOP	P.ZZA LAMPERTI, 13	VENEGONO INF.	0331/864996	domenica pom
MILLE IDEE	P.ZZA MONTE GRAPPA,10	VENEGONO SUP.	0331/824774	domenica
PANCAFFE' CECCATO	LARGO EUROPA UNITA,3	VENIANO	031/3534813	domenica
CART&DICOLA	VIA VARESINA, 22	VILLAGUARDIA	031/480000	sempre aperto
ALVERDI M. SONIA	PIAZZA GARIBALDI, 11	VILLAGUARDIA - CIVELLO	031/563339	lunedì pom

ELENCO COLLETTORIE Area Est				
Ragione Sociale	Indirizzo	Citta	Telefono	Giorno chiusura
L' OASI	VIA TRENTO 20	ANGONE	328/6616355	Dom
LOMBARDI ADRIANA	VIA LORENZETTI 19	ARTOGNE	0364/598360	Lun
BAR STATION snc	VIA G. LEOPARDI, 29	ARTOGNE	328/6616355	Dom
BOTTANELLI ALFONSINA	VIA MATER BONI CONSILII 11	BERZO DEMO	0364/630304	Lun
BLUE BAR	VIA NAZIONALE 5	BERZO DEMO	339/8509799	Dom
OPOLL BAR	VIA KENNEDY, 19	BERZO DEMO	329/894625	Lun
EDICOLA BELLERI 245	VIA SAN BARTOLOMEO, 3	BORNATO	030/7751518	Mer
LADYBUG SAS	VIA PROVINCIALE Loc. Ravanello	BRAONE	0364/433421	Lun
OSTERIA PICAPREDE	VIA RE' n. 8	BRAONE	349/1499834	Dom

TABACCHERIA LA PIAZZETTA	PIAZZA G. PIERO RONCHI, 26	BRENO	0364/321399	Dom
BAR SPORT	VIA MAZZINI, 23	BRENO	349/5456423	Dom
NEW MASQUERADE CAFFE'	VIALE ITALIA, 2	BRENO	371/3104522	Dom
INTERCONTINENT ALE s.n.c.	VIALE STAZIONE, 25/B	BRESCIA	030/42016	Dom
R. A. COMUNICATION	VIA ADELAIDE MALANOTTE, 10	BRESCIA	030/3754284	Lun
BAR PRINCIPESSA SISSI	VIA MONTE GRAPPA, 39	BRESCIA	333/1992199	Dom
MILANO CAFFE' E TABACCHI RIV. 79	VIA MILANO, 26	BRESCIA	030/9849220	Dom
SIA Società Italiana Autoservizi S.p.A.	VIA CASSALA, 3a	BRESCIA	030/2889982	Dom
LARSON BAR	VIA CHIESA, 62	CAMIGNONE	339/8664527	Lun
BAR NAZIONALE	VIA NAZIONALE 24	CAPO DI PONTE	0364/331357	Lun
BAR STAZIONE	VIA STAZIONE, 30	CAPO DI PONTE	349/5119258	Mar
CAFFE' LA PIAZZETTA s.a.s.	PIAZZA ROMA, 5	CEDEGOLO	333/2836408	Sempre Aperta
BARAONDA	VIA NAZIONALE,27	CEDEGOLO	0364/62138	Sempre Aperta
ZANETTA ANTONIO	VIA BADETTO 14	CETO	0364/433602	Lun
BAR LIP & LAP S.n.C.	VIA ROMA 63	CEVO	0364/634306	Lun
EDICOLA FEDERICI FRANCESCA	VIA PONTE VECCHIO, 6	CIVIDATE CAMUNO	340/7660940	Dom pom
TABACCHERIA DI NOVALI BARBARA	VIA ROMA, 8	CIVIDATE CAMUNO	0364/341236	Dom
VISINONI S.R.L.	VIA MARCO POLO 7	COSTA VOLPINO	035/971567	Dom
MAGGIONI FLAMINIA "BAR"	VIALE TASSARA 6/8	DARFO BOARIO TERME	0364/531312	Ven
CAVOUR LIFE STYLE	VIALE TASSARA, 25	DARFO BOARIO TERME	349/6037164	Dom
BAR CENTRALE	VIA ROMA, 9	DARFO BOARIO TERME	0364/531093	Sempre Aperta
ANTOVAL s.r.l.	VIA ALCIDE DE GASPERI, 8	DARFO BOARIO TERME	0364/1920000	Dom
EDICOLA VALLECAMONICA s.n.c.	VIA PORRO, 7	EDOLO	0364/71236	Lun
BAR SPORT di EDOLO	VIA FOLONARI N° 1	EDOLO	0364/770235	Gio
EDICOLA LIBRERIA	VIALE DERNA,39	EDOLO	0364/72193	Lun
SIGALA GUGLIELMINA	VIA SAN MARTINO 49	ERBANNO	0364/530799	Lun

EVOLUTION s.n.c.	VIA SOTTOSTRADE, 6	ESINE (BS) - (BS)	342/8049275	Dom
GABRIELI MARIA ANGELA	VIA COMELLA 8	GIANICO	0364/531791	Lun
BELLESI MASSIMO RIV. 5	VIA PROVINCIALE 19/A	GRATACASOLO	0364/89521	Dom
BAR DIANA	VIA XX SETTEMBRE 27	ISEO	030/980436	Lun
VERRI PATRIZIA	PIAZZA GARIBALDI, 8	ISEO	030/981762	Sempre Aperta
TABACCHERIA DEL LAGO	VIA ROMA, 12/G	ISEO	030/980503	Dom
COMINASSI GIANFRANCO	VIA PERLONGO 5	LAVA DI MALONNO	0364/65270	Lun
BAR IMBARCADERO	PIAZZA 13 MARTIRI, 38	LOVERE	329/2667074	Sempre Aperta
LA VECCHIA HOSTERIA	VIA LANICO, 138	MALEGNO	0364/340771	Sempre Aperta
BAR TOLOTTI	VIA NAZIONALE 94	MALONNO	0364/65127	Sempre Aperta
IL VELIERO	VIA NAZIONALE, 14	MALONNO	0364/635609	Gio
MAZZOLINI BRUNA	VIA VALLECAMONICA, 45/47	MANDOLOSSA	030/310981	Sempre Aperta
TABACCHERIA DI CHITONI ANNA MARIA	VIA ROMA, 43/45	MARONE	030/9877907	Sempre Aperta
BONTEMPI AGOSTINA	VIA CADORNA 14	MONTEROTONDO	333/3309206	Lun
CARTOLERIA ABC	VIA CADUTI, 42/C	MONTICELLI BRUSATI	030/6527281	Dom
CALZONI AMBRA	P.ZZA G. CAPPELLINI, 2/b	NIADRO	340/4711615	Dom
IL TABACCALE	VIA NAZIONALE, 27/A	NIADRO	329/4012346	Sempre Aperta
CORTESI PIERGIOGIO	VIA PROVINCIALE, 13	OME	333/3756723	Dom
OSTERIA DEL FRATE	PIAZZA ROMA, 11	ONO SAN PIETRO	346/1890868	Sempre Aperta
LOCATELLI LARA	PIAZZA LIBERTA' 22	PADERNO FRANCIACORTA	030/657394	Mer
NUOVO BAR CENTRALE	VIA LIBERTA', 15	PASSIRANO	030/6854129	Dom
LA TABACCHERIA	VIA GARIBALDI N° 54	PASSIRANO	030/6850167	Sempre Aperta
TOINI GIOVANNA	VIA V. ALFIERI 1	PIAN CAMUNO	0364/599035	Dom
BAR SPORT S. GIULIA	VIA S. GIULIA	PIAN CAMUNO	0364/599212	Gio
ADORA	VIA AFRICANO, 24	PIANCOGNO	0364/46019	Lun
TABACCHERIA LA PIAZZETTA riv. 1	P.ZZA MARTIRI di via FANI, 5	PIANCOGNO	0364/361121	Dom

BAR DELLA FONTE	VIA DELLA FONTE, 31	PIANCOGNO	338/8327279	Dom
DELLA NOCE IVONNE	LARGO CADUTI DEL MARE, 1	PILZONE	328/6125047	Lun
BAR STAZIONE di ROSSAINI FRANCESCA	VIA ROMA, 1	PISOEGNE	348/2224972	Gio
CAFFETTERIA NUOVO MARCONI	VIA G. MARCONI, 2	PISOEGNE	0364/86051	Sempre Aperta
CARTOLIBRERIA IL GUAZZABUGLIO	VIA SEBINA 24/F	PROVAGLIO D'ISEO	030/9883033	Lun
CAFFELATTE	VIA EDISON, 11	PROVAGLIO D'ISEO	333/4792165	Dom
BAR TABACCHI FIORI	VIA MONTEGRAPPA, 6	PROVEZZE	030/9823548	Sempre Aperta
ANTICA TABACCHERIA DEL PONTE RIV. 1	VIA S. DIONIGI, 3	RODENGO SAIANO	030/6119695	Sempre Aperta
LA TABACCHERIA DI ZANELLI G. B.	VIA MAZZINI, 69	SALE MARASINO	338/9116861	Dom
SALVETTI PAOLA MARIA ISABELLA	VIA NAZIONALE 8	SELLERO	0364/637038	Sempre Aperta
BAR STAZIONE	VIA NAZIONALE, 2	SELLERO	348/591667	Dom
BAR CRIST	VIA NAZIONALE 4	SONICO	0364/75029	Sempre Aperta
TABACCHERIA RIV. 1	VIA C. BATTISTI, 80	SULZANO	030/985092	Sempre Aperta
NON SOLO MERCERIA	VIA ROMA 77/B	TIMOLINE	030/9884114	Lun
BAR LIBERTY	VIA TRENTO, 160	VALLE DI SAVIORE	342/8027452	Sempre Aperta

Punti vendita dei documenti "io viaggio ovunque in Lombardia", "io viaggio ovunque in provincia" e "io viaggio ovunque in famiglia"

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE PROVINCIA DI VARESE

PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA - IVOL

PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA DI VARESE – IVOP VA

Nome	Indirizzo	Città	Telefono	giorno di chiusura
FNM Autoservizi – sede operativa (*)	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Sab - dom
FNM Autoservizi – deposito di TRADATE (*)	CORSO EUROPA, 8	TRADATE	0331/840036	Sab.pom-dom

Stazioni ferroviarie TRENORD

BUSTO ARSIZIO NORD
MALNATE
MILANO NORD CADORNA

MILANO NORD BOVISA
 MILANO NORD
 DOMODOSSOLA
 NOVATE MILANESE
 PADERNO DUGNANO
 SARONNO
 TRADATE
 VARESE NORD

(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO

PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN FAMIGLIA

Nome	Indirizzo	Città	Telefono	giorno di chiusura
FNM Autoservizi – sede operativa (*)	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Sab - dom
FNM Autoservizi – deposito di TRADATE (*)	CORSO EUROPA, 8	TRADATE	0331/840036	Sab.pom-dom

(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE PROVINCIA DI COMO

PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA - IVOL

PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA DI COMO – IVOP CO

Nome	Indirizzo	Città	Telefono	giorno di chiusura
Stazione Autolinee Como	Piazza Matteotti	COMO	031/247247	Sempre aperta
FNM Autoservizi – sede operativa (*)	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Sab - dom
FNM Autoservizi – dep. di SOLBIATE (*)	VIA CESARE BATTISTI, 49	SOLBIATE	031/940438	Sab.pom-dom

(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO

Stazioni ferroviarie TRENORD

BUSTO ARSIZIO NORD
 CESANO MADERNO
 COMO NORD LAGO
 LOMAZZO
 MALNATE
 MILANO NORD CADORNA
 MILANO NORD BOVISA
 MILANO NORD
 DOMODOSSOLA
 NOVATE MILANESE
 PADERNO DUGNANO
 SARONNO
 SEVESO
 TRADATE

VARESE NORD

PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN FAMIGLIA

Nome	Indirizzo	Città	Telefono	giorno di chiusura
FNM Autoservizi – sede operativa (*)	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Sab - dom
FNM Autoservizi – dep. di SOLBIATE (*)	VIA CESARE BATTISTI, 49	SOLBIATE	031/940438	Sab.pom-dom

(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO

Per aderire alle promozioni "io viaggio in famiglia" è necessario compilare i moduli forniti reperibili anche sul sito. Il modulo "viaggio occasionale" è valido 60 giorni e può essere compilato in completa autonomia. I moduli sono inoltre disponibili presso i punti vendita io viaggio

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE PROVINCIA DI BRESCIA PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA - IVOL PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA DI BRESCIA- IVOP VA

Nome	Indirizzo	Città	Telefono	giorno di chiusura
FNM Autoservizi – deposito di ISEO(*)				Sab.pom-dom

(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO

Stazioni ferroviarie TRENORD

BRESCIA
EDOLO
ISEO

PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN FAMIGLIA

Nome	Indirizzo	Città	Telefono	giorno di chiusura
FNM Autoservizi – deposito di ISEO(*)				Sab.pom-dom

(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO

DI SEGUITO SI RIPORTANO LE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO (rev.7 – 11/09/12)

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

ART. 1. OGGETTO

- 1) Le presenti "Condizioni generali di viaggio" individuano le regole alle quali devono attenersi i viaggiatori che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico di linea sulla rete FNM Autoservizi.

- 2) Di seguito viene riportato il testo integrale dei documenti affissi sugli autobus di linea (in estratto) e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio della rete FNM Autoservizi.

ART. 2. NORMATIVA

- a) Nuovo Codice della Strada;
- b) Decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n.° 753 – Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto;
- c) Legge 24 novembre 1981, n.° 689;
- d) Regolamento Regionale n.° 5 del 23.07.02. e s.m.i.
- e) Legge Regionale della Lombardia 14 luglio 2009 n.11 – Testo Unico delle leggi regionali in materia di trasporti.
- f) Legge 11 novembre 1975, n.° 584 e s.m.i.– Divieto di fumare in determinati locali e su mezzi di trasporto pubblico.
- g) Legge 16 gennaio 2003, n.° 3 – Tutela della salute dei non fumatori.
- h) Legge 22 agosto 1985 n.° 450 e s.m.i.– Risarcimento per la perdita o avaria delle cose.
- i) Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia del 29 dicembre 2011, n.° 1204 adeguamento tariffario e istituzione nuovi documenti di viaggio "IO VIAGGIO"
- j) Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia del 22 dicembre 2011 n° 2743 – introduzione nuovo documento di viaggio "IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA";
- k) DGR 3297 del 18 aprile 2012 – istituzione CRS TRASPORTI;
- l) LEGGE REGIONALE 4 aprile 2012 n.6 – Disciplina del settore dei trasporti;
- m) Procedure Intergrate: PI – 7.02 e PI 7.08;

ART. 3. DISCIPLINA DI VIAGGIO SULLE AUTOLINEE DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - GENERALITA'.

- 1) È fatto obbligo ai viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per il mantenimento della sicurezza e della regolarità del servizio e che costituisce la disciplina del contratto di trasporto.
- 2) Il personale ha l'obbligo di svolgere con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore. Esso deve adoperarsi con diligenza ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.
- 3) Nei rapporti con l'utenza il personale è tenuto ad usare la massima correttezza.
- 4) Il personale di guida collabora a far rispettare le Condizioni Generali di Viaggio segnalando al personale addetto al controllo le eventuali irregolarità commesse da parte degli utenti.
- 5) Il viaggiatore è tenuto all'osservanza di tutte le prescrizioni che lo riguardano, relative all'esercizio ed all'uso delle autolinee, ad uniformarsi alle condizioni esposte, agli avvertimenti del personale in servizio, nonché alle leggi, ai decreti ed ai regolamenti vigenti in materia di trasporto pubblico; deve inoltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto.
- 6) Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose e devono, anche a tal fine, adempiere a quanto previsto dai successivi articoli del presente regolamento.
- 7) Chiunque contravvenga alle prescrizioni stabilite incorre nelle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

ART. 4. SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- 1) La salita e la discesa dagli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate ubicate lungo i percorsi delle linee.
- 2) Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- 3) Il viaggiatore, ove previsto, deve utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- 4) Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo. In tali casi il personale di bordo può interdire l'accesso al veicolo ai passeggeri in attesa alla fermata.
- 5) In caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

ART. 5. DOCUMENTI DI VIAGGIO

- 1) Prima di accedere a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare titolo di viaggio ammesso da FNM Autoservizi acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.
- 2) È possibile acquistare il biglietto di corsa semplice anche a bordo, pagando la maggiorazione prevista dall'art. 21 secondo comma del Regolamento Regionale n.° 5 del 23.07.02, e pari al prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale.
- 3) I biglietti e i documenti di trasporto non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.
- 4) Il biglietto è personale e non è cedibile; è vietata la cessione dei biglietti e degli altri titoli di viaggio nominativi, di quelli non nominativi dopo l'inizio del viaggio, nonché della parte del biglietto di andata e ritorno relativa al viaggio di ritorno.
- 5) E' vietato acquistare od ottenere biglietti in violazione al comma precedente. Il biglietto od altro titolo di viaggio indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.
- 6) Il titolo di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. In caso di mal funzionamento dell'oblitteratrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il titolo di viaggio: il conducente provvederà alla convalida mediante pinza.
- 7) I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, debbono esibire al conducente il titolo di viaggio.
- 8) In attuazione del Protocollo d'Intesa regionale del 15 luglio 2008 sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, alla Polizia di Stato, alla Polizia Locale, alla Polizia Stradale, alla Guardia di Finanza nonché gli appartenenti al Corpo della Polizia Penitenziaria, del Corpo Forestale dello Stato, del Corpo dei Vigili del Fuoco.
- 9) Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.
- 10) Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla Tessera di Riconoscimento, il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento a cura del viaggiatore; in esso va obbligatoriamente trascritto anche il percorso effettuato. Le omesse trascrizioni ovvero il diniego di mostrare il titolo di viaggio sono punite a norma del presente Regolamento.

- 11)** I titoli di viaggio debbono essere conservati integri e riconoscibili per tutto il tempo della loro validità.
- 12)** I viaggiatori sono tenuti a esibire i titoli di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di FNM Autoservizi.
- 13)** È ammessa la regolarizzazione in corso di viaggio alle condizioni stabilite dagli organi competenti. La mancata regolarizzazione in corso di viaggio costituisce l'infrazione di cui all'art. 11) che segue ed il trasgressore è soggetto alle sanzioni amministrative ivi previste.
- 14)** Le tasse o soprattasse stabilite dalle tariffe sono sempre dovute anche nei casi in cui siano commessi reati di alterazione o falsificazione di biglietti o titoli di viaggio, truffa od altri, puniti dalle leggi penali e per i quali l'Azienda si riserva la facoltà denunciare i responsabili.
- 15)** Per eventuali controversie occorre fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo articolo 16).
- 16)** I biglietti da convalidare hanno validità illimitata fino al loro annullamento, ma non sono rimborsabili.
- 17)** In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.
- 18)** Nessun titolo di viaggio dà diritto ad effettuare fermate intermedie. È tuttavia consentito, ai soli possessori di biglietto ordinario, iniziare il viaggio in una località successiva a quella di partenza e terminarlo in una località precedente quella di arrivo. Al viaggiatore non compete alcun rimborso per il minor percorso effettuato.

ART. 6. TRASPORTO DI BAMBINI

- 1)** Sono ammessi gratuitamente al trasporto i bambini di altezza fino al metro, accompagnati da persona adulta in possesso di valido titolo di viaggio.
- 2)** Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro d'altezza, oltre al titolo di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

ART. 7. TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- 1)** Ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.); è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.
- 2)** Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.
- 3)** I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore per i viaggiatori.

ART. 8. TRASPORTO DI COSE

- 1)** Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25. Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni

sudette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore per i viaggiatori. FNM Autoservizi si riserva di accettare al trasporto i bagagli in relazione alle loro dimensioni. Sono ammesse al trasporto gratuito le carrozzine per disabili non deambulanti qualora l'interessato viaggi sullo stesso autobus.

- 2) Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose e nocive, nonché materiale infiammabile.
- 3) FNM Autoservizi risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori solamente se determinate da cause ad essa imputabili; comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge 450/85.
- 4) FNM Autoservizi si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.
- 5) I reclami per perdita od avaria al bagaglio debbono essere fatti dal viaggiatore immediatamente all'arrivo al personale di bordo e confermati comunque per iscritto a FNM Autoservizi – via Gorizia , 47 – 21047 SARONNO entro dieci giorni dopo la fine del viaggio.

ART. 9. NORME COMPORTAMENTALI E SANZIONI

- 1) Il Viaggiatore deve attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni delle aziende esercenti e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio. I Viaggiatori debbono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa di euro 10,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 2) I viaggiatori sono tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni assumono le vesti di incaricati di pubblico servizio e come tali tutelati dall'art.336 del Codice Penale.
- 3) E' vietato alle persone che non debbano viaggiare occupare posti a sedere nei veicoli ed ai viaggiatori di simularne l'occupazione in corso di viaggio; è vietato altresì occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo. I trasgressori delle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa di euro 5,00 per ogni posto indebitamente occupato in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 4) E' vietato salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle all'uopo destinate. E' vietato aprire le finestre dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati. I trasgressori delle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa di euro 5,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 5) E' vietato fumare sugli autobus: i trasgressori sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa da € 27,50 ad € 275.00; la somma è raddoppiata in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o di lattanti e di bambini fino ai 12 anni (Legge n. 584/1975 e successive modifiche ed integrazioni);
- 6) Salvo il caso di grave e incombente pericolo, è fatto divieto alle persone estranee al servizio di azionare i comandi ovvero i martelletti per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato. È altresì vietato fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte. I trasgressori delle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa di euro 25,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 7) E' vietato gettare dai veicoli qualsiasi oggetto. I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa di euro 10,00. Ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento i trasgressori sono pu-

niti con la sanzione amministrativa di euro 25,00. In entrambi i casi in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.

- 8)** L'utente che danneggia, deteriora o insudicia i veicoli, nonché i loro accessori, è soggetto alla sanzione amministrativa di euro 10,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980. L'importo dell'eventuale danno deve essere risarcito separatamente, previo accertamento e notifica. La sanzione anzidetta non si applica quando gli atti vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, in ogni caso fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.
- 9)** E' fatto divieto alle persone non espressamente autorizzate dalle aziende esercenti di svolgere sui veicoli, nonché alle fermate, l'attività di venditore di beni o di servizi. E' fatto altresì divieto di svolgere attività di cantante, suonatore e simili, e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo. I trasgressori sono allontanati dai veicoli, previo ritiro del titolo di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare, ed incorrono inoltre nella sanzione amministrativa di euro 15,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980. Ove l'attività di vendita di beni avvenga con il concorso di più persone i trasgressori sono puniti con la sanzione amministrativa di euro 25,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980. Nei confronti dei trasgressori le aziende esercenti possono rifiutare il rilascio del biglietto di abbonamento.
- 10)** Fermo restando quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione di armi nonché di tutela dell'ordine democratico e della sicurezza pubblica, è vietato portare con sé sui treni e nei veicoli armi da fuoco cariche e non smontate. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto di cui al comma precedente non è applicabile agli agenti della forza pubblica nonché agli addetti alla sorveglianza in ambito ferroviario. I trasgressori sono puniti con la sanzione amministrativa di euro 100,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 11)** E' vietato il trasporto di merci nocive o pericolose: i trasgressori sono puniti con la sanzione amministrativa di euro 50,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980 oltre il pagamento delle tasse e soprattasse stabilite, e sempreché il fatto non costituisca reato più grave.
- 12)** I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.
- 13)** Il viaggiatore che si trovi in stato di ubriachezza, che offenda la decenza o arrechi disturbo agli altri viaggiatori e che contravvenga alle norme di comportamento di cui ai precedenti punti e che ricusi di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio può non essere accettato in vettura o fatto scendere dall'autobus prima della fine del viaggio ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione penale.

ART. 10. ORARI E COINCIDENZE

- 1)** Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà. Al personale di FNM Autoservizi è raccomandato di collaborare con il personale delle Aziende di trasporto corrispondenti per favorire il rispetto delle coincidenze e l'interscambio dei viaggiatori.

ART. 11. ACQUISTO E REGOLARITÀ DEL TITOLO DI VIAGGIO - SANZIONI

- 1)** Il viaggiatore che in corso di viaggio risulti essere sprovvisto di idoneo e valido titolo di viaggio o di tessera di riconoscimento ivi comprese le tessere di cui alla DGR 1204 del 29/12/2010 ("Nuovi documenti di viaggio") è assoggettato al pagamento di una sanzione amministrativa pari

a trenta volte l'importo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia oltre al pagamento dell'importo del biglietto per la tratta richiesta se il pagamento avviene:

- a) contestualmente nelle mani del personale di bordo che rilascia copia della quietanza di pagamento nelle mani del passeggero sanzionato;
 - b) oppure entro 60 giorni dalla contestazione effettuata immediatamente all'irrogazione della sanzione;
 - c) oppure entro 60 giorni dalla notificazione della sanzione presso l'indirizzo di residenza riportato nel verbale di accertamento.
- 2) Ove il viaggiatore non corrisponda il dovuto è tenuto a declinare le proprie generalità e comprovare le stesse mostrando un valido documento di identità per l'elevazione del verbale di accertamento. I viaggiatori che non provvedano a regolarizzare la loro posizione vengono fatti scendere alla prima fermata. Può essere consentito, con identificazione del viaggiatore, di far proseguire il viaggio. Ai soggetti minori di 14 anni d'età è garantito, in ogni caso, la prosecuzione del viaggio fino alla destinazione prevista affidandoli, se del caso, alle autorità competenti.
 - 3) Nel caso di mancato pagamento entro il termine di sessanta giorni dalla notificazione della sanzione la stessa ammonterà a cinquanta volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia oltre alle spese di notifica e di istruttoria dell'ordinanza d'ingiunzione che verrà emessa a carico del viaggiatore sanzionato.
 - 4) L'ordinanza d'ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità a FNM Autoservizi di provvedere all'incasso delle somme dovute a mezzo di iscrizione a ruolo e conseguente esecuzione forzata.
 - 5) In caso di uso di titolo di viaggio alterato, contraffatto, intestato ad altra persona o falsificato e nel caso di truffa se si tratta di biglietto ordinario o biglietto del carnet, la sanzione, pari a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia, verrà maggiorata di 103 euro ex artt. 465-466 1° comma Codice Penale, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notifica della sanzione ovvero contestualmente all'elevazione della sanzione.
 - 6) Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato verrà emessa ordinanza d'ingiunzione e la sanzione ammonterà a 50 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia in aggiunta a 206 euro ex artt. 465-466 1° comma Codice Penale nonché alle spese di notifica e di istruttoria.
 - 7) Nel caso di abbonamento settimanale o mensile, per le violazioni di cui al precedente punto 5), la sanzione, pari a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia, verrà maggiorata di 300 euro ex artt. 465-466 1° comma codice penale, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notifica della sanzione ovvero contestualmente all'elevazione della sanzione.
 - 8) Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato verrà emessa ordinanza d'ingiunzione e la sanzione ammonterà a 50 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia oltre 400 euro ex artt. 465-466 1° comma codice penale nonché alle spese di notifica e di istruttoria.
 - 9) L'ordinanza d'ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità a FNM Autoservizi di provvedere all'incasso delle somme dovute a mezzo di iscrizione a ruolo e conseguente esecuzione forzata.
 - 10) Nel caso di abbonamento annuale per le violazioni di cui al precedente punto 5) la sanzione è pari a 30 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia. Alla somma così calcolata va aggiunto il prezzo dell'abbonamento annuale oltre ad euro 400 ex artt. 465-466 1° comma Codice Penale, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notifica della sanzione ovvero contestualmente all'elevazione della sanzione.

- 11) Decorso il termine di cui sopra senza che il pagamento sia stato effettuato verrà emessa ordinanza d'ingiunzione e la sanzione ammonterà a 50 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia. Alla somma così calcolata va aggiunto il prezzo dell'abbonamento annuale oltre a 500 euro ex art. 465-466 1° comma Codice Penale nonché le spese di notifica e di istruttoria.
- 12) L'ordinanza d'ingiunzione costituisce titolo esecutivo conferendo la possibilità a FNM Autoservizi di provvedere all'incasso delle somme dovute a mezzo di iscrizione a ruolo e conseguente esecuzione forzata.
- 13) I titoli di viaggio o documenti ceduti, contraffatti, alterati, nonché quelli abusivamente in possesso dei viaggiatori sono ritirati dal personale di bordo e conservati da FNM Autoservizi per l'esercizio delle azioni di tutela ritenute necessarie anche in applicazione dell'art. 462 del codice penale.

ART. 12. IRREGOLARITÀ POSSESSORI AGEVOLAZIONI REGIONALI

- 1) In caso di riscontrato abuso nell'utilizzo delle agevolazioni regionali (circolazione gratuita o agevolazioni nel trasporto pubblico) il trasgressore, salva l'eventuale responsabilità penale, è assoggettato alla sanzione pecuniaria di euro 500.

ART. 13. REITERAZIONE DELLA SANZIONE

- 1) In caso di reiterazione entro 5 anni delle violazioni previste ai precedenti articoli la sanzione è raddoppiata.

ART. 14. SCRITTI DIFENSIVI

- 1) Il trasgressore, entro 30 giorni dalla notifica della sanzione può far pervenire a **FNM SpA – Servizio legale – Piazzale Cadorna, 14 - 20123 MILANO** scritti difensivi e documenti a mezzo lettera raccomandata AR, a pena di irricevibilità, apponendo sulla busta la dicitura: "Scritti difensivi – sanzioni in autobus" e/o potendo chiedere l'audizione personale.
- 2) FNM Autoservizi, esaminati scritti e documenti inviati e/o sentito l'interessato, emetterà tramite il Direttore competente: a) se ritiene fondato l'accertamento, determinare, con ordinanza motivata l'importo dovuto ingiungendone il pagamento oltre alle spese di istruttoria e di notifica dell'ordinanza di ingiunzione b) se non ritiene fondato l'accertamento emettere ordinanza di archiviazione c) emettere ordinanza correttiva.

ART. 15. OGGETTI RINVENUTI

- 1) Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono depositati presso i depositi di Saronno, Tradate, Solbiate, Iseo e Breno. Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti è in funzione nei soli giorni feriali, da lunedì a sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e da lunedì a venerdì anche dalle 14,30 alle 17,30. Gli oggetti rinvenuti vengono conservati per tre mesi; per il loro ritiro dovrà essere esibito un documento di identità.

ART. 16. RECLAMI

- 1) Per reclami, il viaggiatore può far pervenire le proprie segnalazioni tramite lettera evidenziando le generalità del mittente al seguente recapito: Direzione d'Esercizio di FNM Autoservizi - Via

Gorizia, 47 - 21047 SARONNO (VA), ovvero per via telefonica al numero 0296192.1. Indirizzo di posta elettronica (e-mail): info.fnma@ferrovienord.it

ART. 17. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

- 1) L'esercizio delle autolinee di Trasporto Pubblico Locale è sospeso per tutta la giornata nel giorno di Natale, il 1° gennaio e il 1° maggio.

ART. 18. CONTROVERSIE

- 1) Per ogni controversia relativa alla interpretazione ed esecuzione delle presenti condizioni generali di viaggio è competente il Foro di Milano.
- 2) Per le controversie relative all'applicazione delle sanzioni amministrative è competente il Giudice di Pace di Milano che può essere adito nel termine di 60 giorni dalla notifica della sanzione o dell'ordinanza d'ingiunzione.