

CARTA DEI SERVIZI 2021



CARTA DEI SERVIZI 2021

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;

CARTA DEI SERVIZI 2021

- 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

CARTA DEI SERVIZI 2021

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, 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.

Oggi il sistema di gestione integrato di FNM Autoservizi è certificato secondo le norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 - certificato n. 35614/17/S - RINA;
- UNI EN ISO 14001:2015 - certificato EMS-6870/S - RINA;
- UNI EN ISO 45001:2018 - certificato OHS-3079 - RINA;
- UNI EN 13816:2002 - certificato 049PSE rev.1 - ANCIS;
- UNI CEI EN ISO 50001:2018 - certificato 728SGE rev.4 - ANCIS;
- UNI ISO 39001:2016 - certificato 814 rev.0 - ANCIS;
- SA 8000:2014 - certificato 286ITSA – EUROCERT.

L'orientamento alla qualità e la strutturazione del sistema hanno consentito un monitoraggio costante della percezione del servizio ed 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 19 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 |
| F28 | Iseo – Breno |
| F29 | Breno - Edolo |

CARTA DEI SERVIZI 2021

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

Autolinee Granturismo provinciale

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);

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 di qualità 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.

CARTA DEI SERVIZI 2021

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 2020 sono state considerate le seguenti linee:

C66 APPIANO - LOMAZZO

C69 LOMAZZO - TRADATE

C76 TRADATE - OLGiate

F23B CEDEGOLO - SAVIORE

H203 SARONNO - TURATE

H632 GALLARATE - VARESE

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

| C66 APPIANO-LOMAZZO | | | | | |
|---|---------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Numero questionari: | 23 | RISULTATO PERCENTUALE 2020 | | | |
| Domande | Ottimo | Buono | Sufficiente | Mediocre | Insufficiente |
| Livello Puntualità | 30,43% | 52,17% | 17,39% | 0,00% | 0,00% |
| Pulizia del mezzo | 30,43% | 47,83% | 21,74% | 0,00% | 0,00% |
| Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet | 4,35% | 65,22% | 26,09% | 4,35% | 0,00% |
| Presenza e leggibilità informazioni in palina | 13,04% | 56,52% | 30,43% | 0,00% | 0,00% |
| Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.) | 26,09% | 56,52% | 13,04% | 0,00% | 4,35% |
| Regolarità del servizio | 47,83% | 43,48% | 8,70% | 0,00% | 0,00% |
| Sicurezza di viaggio | 52,17% | 34,78% | 13,04% | 0,00% | 0,00% |
| Comportamento del personale | 43,48% | 34,78% | 21,74% | 0,00% | 0,00% |
| Reperibilità dei titoli di viaggio | 4,35% | 65,22% | 30,43% | 0,00% | 0,00% |
| Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente | 13,04% | 60,87% | 17,39% | 8,70% | 0,00% |
| Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza | 4,35% | 73,91% | 17,39% | 4,35% | 0,00% |
| Giudizio complessivo di FNM Autoservizi | 13,04% | 69,57% | 17,39% | 0,00% | 0,00% |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| C69 LOMAZZO-TRADATE | | | | | |
|---|---------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Numero questionari: 20 | | RISULTATO PERCENTUALE 2020 | | | |
| Domande | Ottimo | Buono | Sufficiente | Mediocre | Insufficiente |
| Livello Puntualità | 5,00% | 75,00% | 20,00% | 0,00% | 0,00% |
| Pulizia del mezzo | 5,00% | 35,00% | 55,00% | 5,00% | 0,00% |
| Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet | 20,00% | 40,00% | 35,00% | 5,00% | 0,00% |
| Presenza e leggibilità informazioni in palina | 15,00% | 50,00% | 25,00% | 10,00% | 0,00% |
| Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.) | 15,00% | 35,00% | 50,00% | 0,00% | 0,00% |
| Regolarità del servizio | 25,00% | 70,00% | 5,00% | 0,00% | 0,00% |
| Sicurezza di viaggio | 15,00% | 55,00% | 25,00% | 5,00% | 0,00% |
| Comportamento del personale | 25,00% | 50,00% | 25,00% | 0,00% | 0,00% |
| Reperibilità dei titoli di viaggio | 35,00% | 40,00% | 25,00% | 0,00% | 0,00% |
| Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente | 0,00% | 85,00% | 10,00% | 5,00% | 0,00% |
| Tipologia dei mezzi impiegati sia conformi alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza | 10,00% | 60,00% | 25,00% | 5,00% | 0,00% |
| Giudizio complessivo di FNM Autoservizi | 5,00% | 70,00% | 25,00% | 0,00% | 0,00% |

| C76 TRADATE-OLGIATE | | | | | |
|---|---------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Numero questionari: 14 | | RISULTATO PERCENTUALE 2020 | | | |
| Domande | Ottimo | Buono | Sufficiente | Mediocre | Insufficiente |
| Livello Puntualità | 21,43% | 57,14% | 21,43% | 0,00% | 0,00% |
| Pulizia del mezzo | 28,57% | 64,29% | 7,14% | 0,00% | 0,00% |
| Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet | 14,29% | 57,14% | 21,43% | 7,14% | 0,00% |
| Presenza e leggibilità informazioni in palina | 21,43% | 35,71% | 42,86% | 0,00% | 0,00% |
| Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.) | 28,57% | 50,00% | 14,29% | 7,14% | 0,00% |
| Regolarità del servizio | 28,57% | 57,14% | 14,29% | 0,00% | 0,00% |
| Sicurezza di viaggio | 42,86% | 50,00% | 7,14% | 0,00% | 0,00% |
| Comportamento del personale | 42,86% | 35,71% | 7,14% | 14,29% | 0,00% |
| Reperibilità dei titoli di viaggio | 21,43% | 50,00% | 21,43% | 7,14% | 0,00% |
| Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente | 14,29% | 57,14% | 28,57% | 0,00% | 0,00% |
| Tipologia dei mezzi impiegati sia conformi alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza | 7,14% | 64,29% | 28,57% | 0,00% | 0,00% |
| Giudizio complessivo di FNM Autoservizi | 14,29% | 71,43% | 14,29% | 0,00% | 0,00% |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| F23B CEDEGOLO SAVIORE | | | | | |
|---|---------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Numero questionari: 28 | | RISULTATO PERCENTUALE 2020 | | | |
| Domande | Ottimo | Buono | Sufficiente | Mediocre | Insufficiente |
| Livello Puntualità | 57,14% | 42,86% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Pulizia del mezzo | 60,71% | 35,71% | 3,57% | 0,00% | 0,00% |
| Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet | 46,43% | 39,29% | 14,29% | 0,00% | 0,00% |
| Presenza e leggibilità informazioni in palina | 50,00% | 35,71% | 14,29% | 0,00% | 0,00% |
| Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.) | 50,00% | 32,14% | 14,29% | 3,57% | 0,00% |
| Regolarità del servizio | 42,86% | 42,86% | 14,29% | 0,00% | 0,00% |
| Sicurezza di viaggio | 53,57% | 39,29% | 7,14% | 0,00% | 0,00% |
| Comportamento del personale | 64,29% | 32,14% | 3,57% | 0,00% | 0,00% |
| Reperibilità dei titoli di viaggio | 42,86% | 42,86% | 10,71% | 3,57% | 0,00% |
| Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente | 50,00% | 42,86% | 7,14% | 0,00% | 0,00% |
| Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza | 53,57% | 35,71% | 7,14% | 3,57% | 0,00% |
| Giudizio complessivo di FNM Autoservizi | 64,29% | 28,57% | 7,14% | 0,00% | 0,00% |

| H203 SARONNO-TURATE | | | | | |
|---|---------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| Numero questionari: 18 | | RISULTATO PERCENTUALE 2020 | | | |
| Domande | Ottimo | Buono | Sufficiente | Mediocre | Insufficiente |
| Livello Puntualità | 16,67% | 50,00% | 22,22% | 11,11% | 0,00% |
| Pulizia del mezzo | 16,67% | 61,11% | 22,22% | 0,00% | 0,00% |
| Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet | 0,00% | 50,00% | 22,22% | 22,22% | 5,56% |
| Presenza e leggibilità informazioni in palina | 22,22% | 38,89% | 38,89% | 0,00% | 0,00% |
| Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.) | 5,56% | 33,33% | 44,44% | 16,67% | 0,00% |
| Regolarità del servizio | 27,78% | 66,67% | 5,56% | 0,00% | 0,00% |
| Sicurezza di viaggio | 22,22% | 50,00% | 22,22% | 5,56% | 0,00% |
| Comportamento del personale | 22,22% | 61,11% | 16,67% | 0,00% | 0,00% |
| Reperibilità dei titoli di viaggio | 22,22% | 61,11% | 11,11% | 0,00% | 5,56% |
| Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente | 11,11% | 61,11% | 27,78% | 0,00% | 0,00% |
| Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza | 16,67% | 61,11% | 22,22% | 0,00% | 0,00% |
| Giudizio complessivo di FNM Autoservizi | 16,67% | 61,11% | 16,67% | 5,56% | 0,00% |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| H632 GALLARATE-VARESE | | | | | |
|---|--------|----------------------------|-------------|----------|---------------|
| Numero questionari: | 20 | RISULTATO PERCENTUALE 2020 | | | |
| Domande | Ottimo | Buono | Sufficiente | Mediocre | Insufficiente |
| Livello Puntualità | 20,00% | 70,00% | 5,00% | 5,00% | 0,00% |
| Pulizia del mezzo | 20,00% | 50,00% | 30,00% | 0,00% | 0,00% |
| Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet | 20,00% | 50,00% | 25,00% | 5,00% | 0,00% |
| Presenza e leggibilità informazioni in palina | 25,00% | 40,00% | 30,00% | 5,00% | 0,00% |
| Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.) | 20,00% | 40,00% | 25,00% | 15,00% | 0,00% |
| Regolarità del servizio | 30,00% | 60,00% | 10,00% | 0,00% | 0,00% |
| Sicurezza di viaggio | 35,00% | 45,00% | 20,00% | 0,00% | 0,00% |
| Comportamento del personale | 30,00% | 60,00% | 10,00% | 0,00% | 0,00% |
| Reperibilità dei titoli di viaggio | 10,00% | 45,00% | 35,00% | 10,00% | 0,00% |
| Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente | 20,00% | 45,00% | 35,00% | 0,00% | 0,00% |
| Tipologia dei mezzi impiegati sia conformi alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza | 25,00% | 50,00% | 20,00% | 5,00% | 0,00% |
| Giudizio complessivo di FNM Autoservizi | 5,00% | 65,00% | 30,00% | 0,00% | 0,00% |

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.

CARTA DEI SERVIZI 2021

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.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 (VA).

CARTA DEI SERVIZI 2021

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.

CARTA DEI SERVIZI 2021

5. STANDARD ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

FNM AUTOSERVIZI 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 2019 e gli obiettivi per il 2020.

EFFICIENZA

| INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ | PARAMETRO DI MISURA | RISULTATO 2020 | MODALITÀ DI RILEVAZIONE | OBIETTIVO 2021 |
|-------------------------------------|--|------------------------|---|-------------------|
| Copertura giornaliera | Ore di servizio / 24 h. area Ovest | 16 h 50' / 24 h | Orario al pubblico su giornata ferial tipo | 17 h. 00' / 24 h. |
| | Ore di servizio / 24 h. area Est | 19 h. 33' / 24 h. | Orario al pubblico su giornata ferial tipo | 19 h. 33' / 24 h. |
| Frequenza corse | Frequenza media giornaliera area Ovest | 2,31 minuti | Media pesata aziendale | 2,00 minuti |
| | Frequenza media giornaliera area Est | 9,13 minuti | Media pesata aziendale | 9,00 minuti |
| Puntualità | % corse con ritardi > 15' all'arrivo | 0,3% | Rilievo sul totale delle corse | 1,00% |
| | % corse con ritardi compresi tra 10 e 15' all'arrivo | 3,9% | Rilievo sul totale delle corse | 3% |
| | % corse in orario (con ritardi < 10' all'arrivo) | 95,8% | Rilievo sul totale delle corse | 96,00% |
| Intermodalità | n° corse intermodali / n° corse giornaliere | 95,00% | Corse con arrivo/partenza su fermate intermodali | 95% |
| Percezione puntualità | Percentuale soddisfatti | 97,31% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 95% |
| Percezione regolarità | Percentuale soddisfatti | 100,00% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 95% |
| Regolarità complessiva del servizio | n° corse effettuate / n° corse programmate | 80,5% (Causa COVID-19) | Effettuazione delle corse programmate | 99,00% |
| | n° mezzi di scorta disponibili ore di punta | 30 | Rilievo modelli turno-macchina | 28 |
| | n° veicoli officina mobile per riparazione guasti in linea | 1 | Registro degli auto-mezzi aziendali | 1 |

CARTA DEI SERVIZI 2021

SICUREZZA

| INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ | PARAMETRO DI MISURA | RISULTATO 2020 | MODALITÀ DI RILEVAZIONE | OBIETTIVO 2021 |
|-------------------------------------|---|--|---|---------------------|
| Incidentalità mezzi | n° totale sinistri | 102 | Registro dei sinistri | 110 |
| | Sinistri/N° totale corse | 6,55 ogni 10.000 corse | | 7 ogni 10.000 corse |
| Affidabilità del personale di guida | n° sinistri passivi / n° annuo comandi servizio | 0,03% (I passivi sono 71 per l'anno 2020) | Rilievo sul totale dei comandi di guida | 0,03% |
| Vetustà mezzi | % mezzi > 10 anni | 64,67% | Registro degli automezzi aziendali | 60% |
| Percezione sicurezza del viaggio | Percentuale soddisfatti | 98,24% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 98% |

CONFORT

| INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ | PARAMETRO DI MISURA | RISULTATO 2020 | MODALITÀ DI RILEVAZIONE | OBIETTIVO 2021 |
|---------------------------------|---|---|---|----------------|
| Facilitazione accesso al bus | n° mezzi con pianale ribassato | 141 | Registro degli automezzi aziendali | 145 |
| Mezzi climatizzati | n° mezzi con climatizzatore | 144 | Registro degli automezzi aziendali | 152 |
| Servizi ai portatori handicap | n° mezzi con servizi aggiuntivi: attrezzati con pedana disabili | 138 | Registro degli automezzi aziendali | 144 |
| Percezione climatizzazione | Percentuale soddisfatti | 92,21% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 90% |
| Affollamento medio | Viaggiatori x km / posti offerti x km | 9,2% | Dati forniti sulla relazione al Bilancio | 5% |
| Percezione affollamento | Percentuale soddisfatti | 92,21% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 90% |
| Pulizia ordinaria | frequenza pulizia esterna ed interna ordinaria | Giornaliera | Riscontro cedole servizio | Giornaliera |
| Pulizia radicale | frequenza pulizia interna straordinaria | Semestrale (Giornaliera in periodo COVID-19) | Riscontro cedole servizio | Semestrale |
| Percezione pulizia mezzi | Percentuale soddisfatti | 99,17% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 95% |

CARTA DEI SERVIZI 2021

AMBIENTE

| INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ | PARAMETRO DI MISURA | RISULTATO 2020 | MODALITÀ DI RILEVAZIONE | OBIETTIVO 2021 |
|--|---|----------------|---|----------------|
| Mezzi con motore EURO 6 | n° mezzi con motore a scarico controllato | 45 | Registro autobus aziendali | 45 |
| 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 | 31 |
| 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 | 17 | Registro autobus aziendali | 18 |
| Mezzi con motore EURO 2 FAP | n° mezzi con motore a scarico controllato | 51 | Registro autobus aziendali | 54 |
| 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) | 150 | Registro autobus aziendali | 156 |
| Percezione Tipologia dei mezzi impiegati sia conforme alle leggi in materia ambientale e sulla sicurezza | Percentuale soddisfatti | 97,01% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 92% |

CARTA DEI SERVIZI 2021

COMUNICAZIONE

| INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ | PARAMETRO DI MISURA | RISULTATO 2020 | MODALITÀ DI RILEVAZIONE | OBIETTIVO 2021 |
|--|---|---|---|---|
| Tempestività | Tempo minimo di preavviso al pubblico su variazioni programmate di servizio da FNMA | 5 giorni (In periodo COVID- 1 giorno) | | 5 giorni |
| | % avvisi su variazioni di servizio con preavviso di almeno 3 giorni | 100% | | 100% |
| | Tempo medio attesa per informazioni telefoniche | 3' | Registro interno telefonate | 3' |
| Diffusione | Orario del servizio informazioni | 08:15-17:00 | orari | 08:15-17:00 |
| | 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 | Sito internet Orari in palina Call-center | | Mantenimento dei canali informativi |
| Percezione accuratezza diffusione informazione | Percentuale soddisfatti | 91,79% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 90% |
| Percezione presenza e leggibilità informazioni in palina | Percentuale soddisfatti | 97,50% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 95% |
| Percezione comportamento del personale di guida | Percentuale soddisfatti | 97,62% | Sondaggio clientela con questionario "60 secondi" | 998 |
| Tempo fissato per risposta reclami | Telefonici con inchiesta | 30 giorni | registro interno reclami | 30 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 | 98% | Database aziendale | 100% |

CARTA DEI SERVIZI 2021

RETE VENDITA

| INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ | PARAMETRO DI MISURA | RISULTATO 2020 | MODALITÀ DI RILEVAZIONE | OBIETTIVO 2021 |
|--|--|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Punti vendita sul territorio | N° punti vendita / km. Rete | 0,27 | Dati interni | Mantenimento standard |
| | % corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo | 100% | Dati interni | Mantenimento standard |

CARTA DEI SERVIZI 2021

6. INFORMAZIONI UTILI

FNM Autoservizi 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

| COLLETTORIE AREA OVEST | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------|-----------------|
| Ragione Sociale | Indirizzo | Città | Telefono | Giorni Chiusura |
| ALBONICO PIETRO & ORLANDO S.n.C. | VIA RISORGIMENTO 2 | FIGLIARO (CO) | 031/940255 | Lunedì |
| ALESSANDRA | VIA G.P. CLERICI, 25 | GERENZANO (VA) | 02/9682891 | Sempre Aperta |
| ALI DI CARTA | VIA GUFFANTI, 2D | BULGAROGRASSO (CO) | 031/931924 | Sempre Aperta |
| ALL'ANGOLO | VIA RAIMONDI, 36 | GORLA MINORE (VA) | 0331/604749 | Sempre Aperta |
| ALVERDI M. SONIA & C. S.n.C. | PIAZZA GARIBALDI 11 | CIVELLO (CO) | 031/563339 | Lunedì |
| ARMIRAGLIO CAFFÉ | CORSO ITALIA, 18 | BUSTO ARSIZIO (VA) | 0331/683203 | Sempre Aperta |
| ARTEMIDE sas | CORSO MAGENTA, 30 | LEGNANO (MI) | 0331/548472 | Sempre Aperta |
| AUTOLINEE VARESINE s.r.l. | VIA BAINSIZZA, 27 | VARESE (VA) | 0332/731110 | Sempre Aperta |
| B BAR s.n.c. | VIA EUROPA UNITA, 38 | CERMENATE (CO) | 031/722609 | Sempre Aperta |
| BAR CAFFETTERIA DOC | VIA A. DA BRESCIA, 12 | BUSTO ARSIZIO (VA) | 0331/685100 | Sempre Aperta |
| BAR CARTOLIBRERIA EDICOLA MADDALENA | PIAZZA ROMA, 2/3 | SOLBIATE (CO) | 031/942400 | Sempre Aperta |
| BAR CIGNO S.N.C. | VIA VITTORIO EMANUELE, 60 | OLGIATE COMASCO (CO) | | Sempre Aperta |
| BAR DA GIORGIO | VIA GRAMSCI 38 | CASALE LITTA (VA) | 0332/945382 | Sempre Aperta |
| BAR DAK DI LANDONI KETTY | VIA COMO 23/25 | MALNATE (VA) | 0332/425182 | Lunedì |
| BAR DEL CENTRO SPORTIVO | VIA BRELLA | CAGNO (CO) | 031/806983 | Sempre Aperta |
| BAR DELL'ANGOLO | VIA LANINO, 40 | SARONNO (VA) | 02/96704955 | Sempre Aperta |
| BAR GROTTA AZZURRA | VIA ROMA, 72 | GUANZATE (CO) | 031/976909 | Sempre Aperta |
| BAR LEGNANO s.a.s. | PIAZZA BUTTI, 2 | LEGNANO (MI) | | Sempre Aperta |
| BAR LIN SNC | LARGO LEOPARDI, 3 | COMO (CO) | | Sempre Aperta |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------|---------------|
| BAR MARGHERITA | VIA MONTE GRAPPA, 13 | FENEGRÒ (CO) | 031/937325 | Lunedì |
| BAR PLAZA | PIAZZA G. da CAVERSACCIO, 98 | VALMOREA (CO) | 031/807839 | Sempre Aperta |
| BAR RIVENDITA N°4 | VIA DE GASPERI, 51 | OLGIATE OLONA (VA) | 0331/649110 | Sempre Aperta |
| BAR ROMA | VIA RISORGIMENTO, 1 | COMO (CO) | 031/592803 | Sempre Aperta |
| BAR SAN ROCCO | VIA DANTE 101 | CARONNO PERTUSELLA (VA) | 02/9650600 | Giovedì |
| BAR SORRISI E CAFFÉ | PIAZZALE CAMERLATA, 9/A | COMO (CO) | | Sempre Aperta |
| BAR STATION | PIAZZA STAZIONE, 4 | CANTÙ ASNAGO (CO) | 031/714978 | Sempre Aperta |
| BAR STAZIONE | PIAZZA STAZIONE, 1 | LOMAZZO (CO) | 02/96779794 | Sempre Aperta |
| BAR STAZIONE | PIAZZA STAZIONE, 2 | TRADATE (VA) | 0331/841263 | Sempre Aperta |
| BAR TABACCHI MAI | VIA VARESE, 112 | SARONNO (VA) | 02/9600064 | Sempre Aperta |
| BAR TABACCHI MAYA | P.ZZA VITTORIA, 21 | COMO (CO) | 031/268231 | Sempre Aperta |
| BAR VOLTA s.n.c. | PIAZZA VOLTA, 4 | OLGIATE COMASCO (CO) | 031/943084 | Sempre Aperta |
| CAFFÉ DELLA PIAZZA G&D snc | PIAZZA LIBERTÀ, 3 | OLTRONA DI SAN MAMETTE (CO) | | Sempre Aperta |
| CAFFÉ DELLA STAZIONE | PIAZZA B. LURASCHI, 2 | MALNATE (VA) | 0332/425111 | Sempre Aperta |
| CAFFETTERIA CASTELLANZA | CORSO G. MATTEOTTI, 26 | CASTELLANZA (VA) | 0331/503431 | Sempre Aperta |
| CART&DICOLA | VIA VARESINA, 22 | VILLA GUARDIA (CO) | 031/480000 | Sempre Aperta |
| CARTOLERIA A&B NEW'S | VIA G. MATTEOTTI, 28 | RESCALDINA (MI) | 0331/579563 | Sempre Aperta |
| CARTOLERIA 10 E LODE | VIA XXV APRILE, 2 | APPIANO GENTILE (CO) | 031891060 | Sempre Aperta |
| CARTOLERIA K D'ORO | CORSO MATTEOTTI, 24 | TRADATE (VA) | 0331/810870 | Sempre Aperta |
| CARTOLERIA LUNA | VIA MATTEOTTI, 25 | MOZZATE (CO) | 0331/831315 | Sempre Aperta |
| CARTOLERIA SAN ROCCO | P.ZZA S. ROCCO, 2 | VEDANO OLONA (VA) | 0332/401991 | Sempre Aperta |
| CARTOLIBRERIA CARTA E PENNA | VIA STAZIONE, 4 | MORNAGO (VA) | 0331/903055 | Sempre Aperta |
| CARTOLIBRERIA DOLLY | VIA VOLTA, 39 | OGGIONA CON SANTO STEFANO (VA) | 0331/734545 | Sempre Aperta |
| CARTOMANIA SNC | VIA CADORNA, 47 | FAGNANO OLONA | | Sempre Aperta |
| CENTRAL PARK | C.SO MATTEOTTI, 6 | BINAGO (CO) | 031 942269 | Sempre Aperta |
| CHARLOTTE | PIAZZA 1° MAGGIO, 27 | BOLLADELLO (VA) | 0331/310668 | Sempre Aperta |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------|---------------|
| CHICCO SRL | VIA VITTORIO VENETO, 22 | TRADATE (VA) | | Sempre Aperta |
| COME UNA VOLTA | VIA VITTORIO EMANUELE, 8 | CONCAGNO (CO) | 031/941958 | Lunedì |
| COMUNE DI BRUNELLO | PIAZZA PAOLO BELLERIO, 2 | BRUNELLO (VA) | 0332/455270 | Sempre Aperta |
| CONCOLATO ADRIANA | VIA S. BARTOLOMEO 9 | MOZZATE (CO) | | Sempre Aperta |
| CORENA s.r.l. | VIA VARESINA | MONTANO LUCINO (CO) | 02/91086353 | Sempre Aperta |
| CORTELLEZZI ROSALBA | VIA MARCONI 1 | CAIRATE (VA) | 0331/362505 | Lunedì |
| DE CILLIS STEFANO | PIAZZA MARTIRI DELLA LIBERTÀ | GORLA MAGGIORE (VA) | 0331/617668 | Sempre Aperta |
| DOMINIONI VIRGINIO S.n.C. | VIA R. MARGHERITA 16/18 | LURATE CACCIVIO (CO) | 031/390908 | Lunedì |
| EDICOLA F.S. | PIAZZA VOLONTARI DELLA LIBERTÀ, 4 | BUSTO ARSIZIO (VA) | 0331/624013 | Sempre Aperta |
| EDICOLA LORENZONI | VIA MORAZZONE, 1 | GAZZADA SCHIANNO (VA) | 0332/461263 | Sempre Aperta |
| EDICOLA TAMBORINI GIUSEPPE | VIA MILANO, 53 | SOMMA LOMBARDO (VA) | 3482859680 | Sempre Aperta |
| FRACALOSSO ANDREA | VIA CAVOUR, 5 | CAIDATE (VA) | 0331/909664 | Sempre Aperta |
| FRUTTA E VERDURA DA TEO&GIO | PIAZZA MADONNINA, 7 | SOLBIATE ARNO (VA) | 0331/994151 | Sempre Aperta |
| GERARDINI LAURA | VIA MARCONI, 35/A | TURATE (CO) | 02/9681818 | Sempre Aperta |
| GIROLA ANNA MARIA S.a.S. | VIA DIAZ 11 | APPIANO GENTILE (CO) | 031/930977 | Sempre Aperta |
| GIROLA LUCIANO | VIA MAZZINI, 33 | ALBIZZATE (VA) | 0331/993330 | Sempre Aperta |
| GOZZINI DARIO | VIA ISONZO 6 | OLGIATE OLONA (VA) | 0331/376059 | Sempre Aperta |
| GRAZIA FIORAVANTE | VIA BRIOSCHI 2 | SUMIRAGO (VA) | 0331/909331 | Sempre Aperta |
| GUADAGNIN LUIGI | VIA C. BATTISTI 5 | BINAGO (CO) | 031/800370 | Sempre Aperta |
| IL GRILLO S.n.C. | VIA S.QUIRICO 3 | LOCATE VARESINO (CO) | 331683203 | Sempre Aperta |
| IL PINOCCHIO CARTOLERIA - EDICOLA | VIA PATRIOTI 49 | SOLBIATE OLONA (VA) | 0331/375299 | Sempre Aperta |
| LA COCCINELLA | VIA DON ROBBIATI, 2 | LIMIDO COMASCO (CO) | 031/895357 | Sempre Aperta |
| LA NUOVA IDEA | VIA G. CESARE, 5 | CANTÙ (CO) | 031/716620 | Sempre Aperta |
| LA PIAZZETTA | VIA XX SETTEMBRE, 12 | GUANZATE (CO) | 031/899407 | Sempre Aperta |
| L'ARTICOLO | PIAZZA SOLFERINO, 5 | CARNAGO (VA) | 0331/991790 | Sempre Aperta |
| L'EDICOLA | PIAZZALE OSPEDALE | CANTÙ (CO) | 031/711844 | Sempre Aperta |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| | | | | |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------|---------------|
| MACCHIA CAFFÉ | VIA MANZONI, 12 | VENEGONO INFERIORE (VA) | | Sempre Aperta |
| MACCHIA D'INCHIOSTRO | PIAZZA MATTEOTTI, 15 | LONATE CEPPINO (VA) | 3487287858 | Sempre Aperta |
| MARIANI SIMONA | VIA V. VENETO, 15 | CISLAGO (VA) | 02/96380134 | Sempre Aperta |
| MASCHERONI LEGNANO SRL | VIA A. CARDUCCI, 93 | LEGNANO (MI) | 03311773193 | Sempre Aperta |
| MILLE IDEE | P.ZZA MONTE GRAPPA, 10 | VENEGONO SUPERIORE (VA) | 0331 824774 | Sempre Aperta |
| NEW LIFE s.n.c. BAR LA TORRE | VIA UNIONE, 15 | LOMAZZO (CO) | 02/96777107 | Sempre Aperta |
| NON SOLO FUMO | PIAZZA ITALIA, 5 | OGGIONA CON SANTO STEFANO (VA) | 339/5433636 | Sempre Aperta |
| NOSEDA GIUSEPPE | VIA EDOARDO STUCCHI 8 | LURATE CACCIVIO (CO) | 031/391100 | Lunedì |
| PAGANI ANTONIO | VIA MAGENTA 19 | UBOLDO (VA) | 02/96781640 | Sempre Aperta |
| PANCAFFÉ CECCATO | LARGO EUROPA UNITA, 3 | VENIANO (CO) | 031/3534813 | Sempre Aperta |
| PASI | VIA VOLTA, 46 | CARBONATE (CO) | 0331/837115 | Sempre Aperta |
| PEGASO | P.ZZA ROMA, 1 | LURAGO MARINONE (CO) | 031/935699 | Sempre Aperta |
| POMARO DI SAVOLDELLI M. S.n.C. | PIAZZA ITALIA, 1 | ALBIOLO (CO) | 031/3509105 | Lunedì |
| REMIDA | VIA COMO, 2 | CASTELNUOVO BOZZENTE (CO) | 031/992124 | Mercoledì |
| REVOLUTION BAR TABACCHI | VIA S. ANTONIO, 1 | QUINZANO SAN PIETRO (VA) | 0331/270256 | Sempre Aperta |
| RISTOBAR SCACCO MATTO | VIA SCALABRINI, 115 | CERMENATE (CO) | 031/5476917 | Sempre Aperta |
| ROMANO' STEFANIA | VIA GARIBALDI, 8 | BREGNANO (CO) | 031/773824 | Sempre Aperta |
| SMOKE ONE | PIAZZA MAZZINI, 20 | JERAGO CON ORAGO (VA) | 0331/739544 | Sempre Aperta |
| STEVANON LAURA S.A.S. | PIAZZA GIOVANNI XXIII | GALLARATE (VA) | 03311860054 | Sempre Aperta |
| STOP CAFFÉ SNC | VIA TORINO, 28 | BUSTO ARSIZIO (VA) | 334/9988770 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA CHICCO | VIA CESARE CANTÙ, 46 | COMO (CO) | 031/268539 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA FERRARA | VIA CAVOUR, 15 | GALLARATE (VA) | 0331/792306 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA LA POSTA | VIA VOLTA, 2 | PUGINATE (CO) | 031/778542 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA MAZZUCHELLI KATIUSCIA | VIA CAVOUR, 124 | CISLAGO (VA) | 02/96380266 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA VALENTI GIANLUCA | VIA INDIPENDENZA, 182 | MARNATE (VA) | | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA VALENTINA | VIA GARIBALDI, 4 | LURATE CACCIVIO (CO) | 031/491788 | Sempre Aperta |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| | | | | |
|---------------------------|----------------------|--------------------|-------------|---------------|
| TABACCHERIA VINTAGE | PIAZZA GARIBALDI, 3 | CANTÙ (CO) | 031/715653 | Sempre Aperta |
| TABACCHI & VALORI BOLLATI | VIA ROMA 2 | GORLA MINORE (VA) | 0331/601090 | Sempre Aperta |
| TeG COLOMBO S.a.s | PIAZZA GARIBALDI 8 | FAGNANO OLONA (VA) | 0331/617373 | Sempre Aperta |
| TETTAMANZI M. ELISA | PIAZZA XXV APRILE, 5 | MALNATE (VA) | 0332/428660 | Sempre Aperta |
| TOIA DANIELA | VIA CAVOUR, 8 | OLGIATE OLONA (VA) | 0331/648179 | Sempre Aperta |
| UL CARTULÉE | VIA LIBERTÀ, 22 | TURATE (CO) | 338/4803888 | Sempre Aperta |

| COLLETTORIE AREA EST | | | | |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------|-----------------|
| Ragione Sociale | Indirizzo | Città | Telefono | Giorni Chiusura |
| BOTTANELLI ALFONSINA | VIA MATER BONI CONSILII 11 | BERZO DEMO (BS) | 0364/630304 | Lunedì |
| SALVETTI PAOLA MARIA ISABELLA | VIA NAZIONALE 8 | SELLERO (BS) | 0364/637038 | Sempre Aperta |
| LOCATELLI LARA | PIAZZA LIBERTÀ 22 | PADERNO FRANCIACORTA (BS) | 030/657394 | Mercoledì |
| LOMBARDI ADRIANA | VIA LORENZETTI 19 | ARTOGNE (BS) | 0364/598360 | Sempre Aperta |
| MAGGIONI FLAMINIA "BAR" | VIALE TASSARA 6/8 | DARFO BOARIO TERME (BS) | 0364/531312 | Sempre Aperta |
| BAR DIANA | VIA XX SETTEMBRE 27 | ISEO (BS) | 030/980436 | Lunedì |
| BLUE BAR | VIA NAZIONALE 5 | BERZO DEMO (BS) | 339/8509799 | Sempre Aperta |
| BAR CRIST | VIA NAZIONALE 4 | SONICO (BS) | 0364/75029 | Sempre Aperta |
| BAR TOLOTTI | VIA NAZIONALE 94 | MALONNO (BS) | 0364/65127 | Sempre Aperta |
| NON SOLO MERCERIA | VIA ROMA 77/B | TIMOLINE (BS) | 030/9884114 | Lunedì |
| TOINI GIOVANNA | VIA V. ALFIERI 1 | PIAN CAMUNO (BS) | 0364/599035 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA M.G. | VIA FRANCHI 158 | CASTEGNATO (BS) | 030/2140634 | Sempre Aperta |
| BAR LIP & LAP S.n.C. | VIA ROMA 63 | CEVO (BS) | 0364/634306 | Lunedì |
| VERRI PATRIZIA | PIAZZA GARIBALDI, 8 | ISEO (BS) | 030/981762 | Sempre Aperta |
| LA VECCHIA HOSTERIA | VIA LANICO, 138 | MALEGNO (BS) | 0364/340771 | Sempre Aperta |
| DELLA NOCE IVONNE | LARGO CADUTI DEL MARE, 1 | PILZONE (BS) | 328/6125047 | Sempre Aperta |
| CARTOLERIA ABC | VIA CADUTI, 42/C | MONTICELLI BRUSATI (BS) | 030/6527281 | Sempre Aperta |
| CALZONI AMBRA | P.ZZA G. CAPPELLINI, 2/b | NIARDO (BS) | 340/4711615 | Sempre Aperta |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| | | | | |
|---|--------------------------|----------------------|-------------|---------------|
| BAR SPORT di EDOLO | VIA FOLONARI N° 1 | EDOLO (BS) | 0364/770235 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA DI NOVALI BARBARA | VIA ROMA, 8 | CIVIDATE CAMUNO (BS) | 0364/341236 | Sempre Aperta |
| MAZZOLINI BRUNA | VIA VALLECAMONICA, 45/47 | MANDOLOSSA (BS) | 030/310981 | Sempre Aperta |
| EDICOLA LIBRERIA | VIALE DERNA, 39 | EDOLO (BS) | 0364/72193 | Sempre Aperta |
| BAR TABACCHI FIORI | VIA MONTEGRAPPA, 6 | PROVEZZE (BS) | 030/9823548 | Sempre Aperta |
| BAR SPORT S. GIULIA | VIA S. GIULIA | PIAN CAMUNO (BS) | 0364/599212 | Sempre Aperta |
| BAR IMBARCADERO | PIAZZA 13 MARTIRI, 38 | LOVERE (BG) | 329/2667074 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA DI CHITONI ANNA MARIA | VIA ROMA, 43/45 | MARONE (BS) | 030/9877907 | Sempre Aperta |
| NUOVO BAR CENTRALE | VIA LIBERTÀ, 15 | PASSIRANO (BS) | 030/6854129 | Sempre Aperta |
| LA TABACCHERIA | VIA GARIBALDI N° 54 | PASSIRANO (BS) | 030/6850167 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA RIV. 1 | VIA C. BATTISTI, 80 | SULZANO (BS) | | Sempre Aperta |
| CAFFETTERIA NUOVO MARCONI | VIA G. MARCONI, 2 | PISOGNE (BS) | 0364/86051 | Sempre Aperta |
| DEPOSITO ISEO | VIA ROMA, 1 | ISEO (BS) | | Sempre Aperta |
| MILANO CAFFÉ E TABACCHI RIV. 79 | VIA MILANO, 26 | BRESCIA (BS) | 030/9849220 | Sempre Aperta |
| BARAONDA | VIA NAZIONALE, 27 | CEDEGOLO (BS) | 0364/62138 | Sempre Aperta |
| IL VELIERO | VIA NAZIONALE, 14 | MALONNO (BS) | | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA LA PIAZZETTA | VIA MAZZINI, 71 | BRENO (BS) | 0364/320328 | Sempre Aperta |
| LA TABACCHERIA DI ZANELLI G. B. | VIA MAZZINI, 69 | SALE MARASINO (BS) | 338/9116861 | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA DEL LAGO | VIA ROMA, 12/G | ISEO (BS) | 030/980503 | Sempre Aperta |
| EVOLUTION s.n.c. | VIA SOTTOSTRADE, 6 | ESINE (BS) | 342/8049275 | Sempre Aperta |
| BAR LIBERTY | VIA TRENTO, 160 | VALLE (BS) | 342/8027452 | Sempre Aperta |
| IL TABACCALE | VIA NAZIONALE, 27/A | NIADRO (BS) | | Sempre Aperta |
| SIA Società Italiana Autoservizi S.p.A. | VIA CASSALA, 3A | BRESCIA (BS) - (BS) | | Sempre Aperta |
| BAR STAZIONE | VIA NAZIONALE, 2 | SELLERO (BS) | | Sempre Aperta |
| LARSON BAR | VIA CHIESA, 62 | CAMIGNONE (BS) | | Sempre Aperta |
| OPPOLL BAR | VIA KENNEDY, 19 | BERZO DEMO (BS) | | Sempre Aperta |

CARTA DEI SERVIZI 2021

| | | | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|-------------|---------------|
| CORTESI PIERGIORGIO | VIA PROVINCIALE, 13 | OME (BS) | | Sempre Aperta |
| EDICOLA FEDERICI FRANCESCA | VIA PONTE VECCHIO, 6 | CIVIDATE CAMUNO (BS) | | Sempre Aperta |
| BAR CENTRALE | VIA ROMA, 9 | DARFO BOARIO TERME (BS) | 0364/531093 | Sempre Aperta |
| BAR STATION s.a.s. | VIA G. LEOPARDI, 29 | ARTOGNE (BS) | | Sempre Aperta |
| EDICOLA VALLECAMONICA SNC | VIA VALERIANA, 9 | EDOLO (BS) | 0364/71236 | Sempre Aperta |
| CARTOLERIA SAN MARTINO | VIA SAN MARTINO, 49 | ERBANNO (BS) | 0364/530799 | Sempre Aperta |
| VIAPRADE8 snc | VIA ALCIDE DE GASPERI, 8 | DARFO BOARIO TERME (BS) | | Sempre Aperta |
| CARTOLIBRERIA BRAMBILLA ALBERTO | VIA SERIOLA, 4 | RODENGO SAIANO (BS) | | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA LA PIAZZETTA | PIAZZA MARTIRI DI VIA FANI, 5/A | PIANCOGNO (BS) | | Sempre Aperta |
| MONCINI LAURA | VIA MOSSINO, 12 | ONO SAN PIETRO (BS) | 0364/435223 | Sempre Aperta |
| T&T di Turini Marco e C. s.a.s | VIA VITTORIO VENETO, 159 | PIANCOGNO (BS) | | Sempre Aperta |
| IL GIARDINO di NEM | VIA PROVINCIALE, 25/A | PISOGNE (BS) | | Sempre Aperta |
| MALICE | VIA XXV APRILE, 3 | GIANICO (BS) | | Sempre Aperta |
| VENTURELLI SABRINA | VIA REPUBBLICA, 2 | PROVAGLIO D'ISEO (BS) | 030/9823501 | Sempre Aperta |
| BAR GELATERIA LA PIAZZETTA | VIA ROMA, 5 | CEDEGOLO (BS) | | Sempre Aperta |
| EDICOLA INFONEWS | PIAZZA UMBERTO I | PISOGNE (BS) | | Sempre Aperta |
| BAR STAZIONE | VIA STAZIONE, 5 | CETO (BS) | | Sempre Aperta |
| SAVINA RIVETTA | VIA ITALIA, 26 | CAPO DI PONTE (BS) | 0364/331018 | Sempre Aperta |
| BAR SPORT | VIA MAZZINI, 23 | BRENO (BS) | | Sempre Aperta |
| BAR CAVALLI | VIA TRENTO, 33 | DARFO BOARIO TERME (BS) | | Sempre Aperta |
| TABACCHERIA PORTICI STAZIONE | VIALE DELLA STAZIONE, 25/A | BRESCIA (BS) | | Sempre Aperta |
| ABD TABACCHERIA | VIA LOMBARDIA, 24 | RODENGO SAIANO (BS) | | Sempre Aperta |
| PAINI MAURO | VIA NAZIONALE, 8 | SELLERO (BS) | 0364/637038 | Sempre Aperta |

CARTA DEI SERVIZI 2021

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 |

CARTA DEI SERVIZI 2021

(*) 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

CARTA DEI SERVIZI 2021

| 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.9 – 12/04/2021)

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 Integrate: PI – 7.02 e PI 7.08;

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

- 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.

CARTA DEI SERVIZI 2021

- 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, 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) È vietato acquistare od ottenere biglietti in violazione al comma precedente. Il biglietto od altro titolo di viaggio indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

CARTA DEI SERVIZI 2021

- 6) Il titolo di viaggio deve essere convalidato appena saliti a bordo. In caso di mal funzionamento dell'obliteratrice, 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 fino a 4 anni.
- 2) Sono ammessi gratuitamente al trasporto i ragazzi con la formula "io viaggio in famiglia" vedi www.fnmautoservizi.it (modulo e tessera "io viaggio in famiglia")

CARTA DEI SERVIZI 2021

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 suddette 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 16,67 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) È 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.

CARTA DEI SERVIZI 2021

- 4) È vietato salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle all'uso destinate. È 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 16,67 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 5) È vietato fumare sugli autobus: i trasgressori sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa da € 55,00 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 516,00 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 7) È 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 puniti con la sanzione amministrativa di euro 25,00 a euro 258,00 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 16,67 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) È 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. È 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 16,67 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 da euro 25,00 a euro 516,00 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 77,33 in applicazione, per quanto occorre, del DPR 753/1980.
- 11) È 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.

CARTA DEI SERVIZI 2021

- 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 cento (100) 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 cento (100) 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, biglietto del carnet o settimanale la sanzione, pari a 206,00 verrà maggiorata di euro 50,00 ex art. 465-466 1° comma C.P. 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 euro 619,00 in aggiunta a 50,00 euro ex artt. 465-466 1° comma Codice Penale nonché alle spese di notifica e di istruttoria.
- 7) Nel caso di abbonamento mensile, per le violazioni di cui al precedente punto 5), la sanzione, pari a euro 206,00 verrà maggiorata di 100,00 euro ex artt. 465-466 1° comma codice penale,

CARTA DEI SERVIZI 2021

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 619,00 oltre 100 euro ex art. 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 euro 206,00 alla somma così calcolata va aggiunto il prezzo dell'abbonamento annuale oltre ad euro 600,00 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 euro 619,00. Alla somma così calcolata va aggiunto il prezzo dell'abbonamento annuale oltre a 600,00 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 3 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.

CARTA DEI SERVIZI 2021

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 Comasco, Carnago, Iseo e Breno. Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti è in funzione nei soli giorni feriali, dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle 14:30 alle 17:00. 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 02961921. Indirizzo di posta elettronica (e-mail): info@fnma.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.