CARTA DEI SERVIZI 2025

CARTA DEI SERVIZI 2025

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 allo stesso tempo 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, soddisfi 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 di 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 10 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 - certificatoOHS-3079 - RINA;
- SA 8000:2014 - certificato SA-2336 - 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;
- UNI ISO 37001:2016 - certificato 0500.2021 - IMQ.

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 servizi non di linea.

Autolinee di trasporto pubblico locale

Provincia di Varese

V198	Saronno - Turate
V199	Tradate - Saronno - Caronno Pertusella
V180	Legnano - Gorla - Tradate
V181	Busto Arsizio - Gorla - Tradate
V189	Tradate - Gorla - Origgio
V138	Tradate - Castiglione Olona
V131	Varese - Somma Lombardo
V162	Gallarate - Carnago - Cairate
V163	Gallarate - Besnate - Varese

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
C 69	Lomazzo - Tradate
C 84	Cantù - Lomazzo

Provincia di Brescia

F 27	Brescia - Iseo - Edolo
F 28	Iseo - Breno

F 29	Breno - Edolo
L 62	Iseo - Provaglio - Brescia
F 23a	Saviore dell'Adamello - Cedegolo
F 23b	Valle - Cedegolo

Servizi non di linea

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 dei questionari somministrati da personale di una ditta esterna specializzata, 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.

Nel 2024, per l'indagine di soddisfazione della clientela, sono stati somministrati questionari finalizzati alla valutazione delle prestazioni attese e percepite ad oltre 1.600 utenti.

Tali indagini sono 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/attesa, dall'altro il grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento da perseguire negli anni. 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.

Per mezzo dei questionari la clientela può fornire una valutazione, esprimendo un voto 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.

Il mantenimento della certificazione del sistema di gestione per la qualità del servizio di trasporto testimonia la volontà di FNM Autoservizi di proseguire nel cammino di continuo miglioramento del servizio offerto.

L'indagine è effettuata su un campione significativo di utenti (oltre i 1.600), per i bacini di Brescia e Varese mentre per il bacino di Como l'indagine è stata effettuata su tutte le società STECAV operanti in tale provincia, su un campione di 1.200 utenti**.** I risultati dell'indagine sono evidenziati nelle tabelle che seguono.

Brescia - 2024						
Indicatore:	Eccellenti	Adeguati	Suffic	Insuffic	Ins gravi	Positivi
Sicurezza rispetto ad incidenti	75,6%	19,4%	4,8%	0,2%	0,0%	99,8%
Sicurezza rispetto furti e borseggi	66,2%	23,9%	9,7%	0,2%	0,0%	99,8%
Frequenza delle corse	53,2%	25,0%	19,7%	1,9%	0,1%	98,0%
Puntualità/regolarità del servizio	56,7%	24,9%	16,8%	1,5%	0,1%	98,4%
Livello di confort del viaggio	72,1%	20,6%	6,8%	0,5%	0,1%	99,4%
Pulizia e condizioni igieniche	62,8%	23,5%	13,3%	0,3%	0,1%	99,6%
Disponibilità di posti a sedere	58,3%	29,1%	11,2%	1,3%	0,1%	98,6%
Condotta di guida	73,2%	19,9%	6,1%	0,8%	0,0%	99,2%
Servizi ai disabili	58,7%	26,1%	12,7%	2,5%	0,0%	97,5%
Informazioni alla clientela	60,8%	22,4%	14,2%	2,3%	0,3%	97,4%
Cortesia ed educazione del personale	78,2%	15,6%	5,6%	0,5%	0,1%	99,4%
Servizi allo sportello	78,5%	14,9%	5,8%	0,5%	0,3%	99,2%
Attenzione all'ambiente	46,5%	27,0%	19,9%	6,4%	0,2%	93,4%
Integrazione con altri trasporti	60,7%	25,9%	10,3%	2,9%	0,1%	97,0%
Gestione dei reclami	57,2%	28,9%	12,6%	1,0%	0,2%	98,8%
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	53,8%	27,9%	14,6%	3,6%	0,2%	96,2%
Disponibilità ed aggiornamento orari al pubblico	47,8%	27,7%	18,5%	5,5%	0,4%	94,1%
Il servizio nel suo complesso	65,1%	22,8%	11,6%	0,4%	0,1%	99,5%

Varese - 2024						
Indicatore:	Eccellenti	Adeguati	Suffic	Insuffic	Ins gravi	Positivi
Sicurezza rispetto ad incidenti	43,4%	28,3%	23,2%	5,1%	0,0%	94,9%
Sicurezza rispetto furti e borseggi	68,0%	22,3%	9,2%	0,3%	0,2%	99,5%
Frequenza delle corse	36,2%	29,1%	32,7%	1,6%	0,3%	98,0%
Puntualità/regolarità del servizio	43,8%	29,7%	22,5%	3,6%	0,5%	95,9%
Livello di confort del viaggio	64,4%	26,3%	7,8%	1,5%	0,0%	98,5%
Pulizia e condizioni igieniche	38,3%	27,8%	24,7%	8,5%	0,7%	90,8%

Disponibilità di posti a sedere	44,0%	31,9%	22,5%	1,6%	0,0%	98,4%
Condotta di guida	51,5%	27,7%	20,0%	0,8%	0,0%	99,2%
Servizi ai disabili	34,7%	29,5%	28,0%	7,8%	0,0%	92,2%
Informazioni alla clientela	57,1%	25,1%	16,4%	1,3%	0,0%	98,7%
Cortesia ed educazione del personale	62,6%	17,0%	17,7%	2,6%	0,0%	97,4%
Servizi allo sportello	63,5%	21,4%	12,3%	2,3%	0,5%	97,2%
Attenzione all'ambiente	44,0%	30,8%	23,2%	1,6%	0,3%	98,0%
Integrazione con altri trasporti	44,8%	29,3%	22,9%	3,0%	0,0%	97,0%
Gestione dei reclami	35,0%	35,3%	26,5%	3,2%	0,0%	96,8%
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	46,3%	25,5%	22,2%	6,1%	0,0%	93,9%
Disponibilità ed aggiornamento orari al pubblico	29,7%	30,8%	31,3%	8,1%	0,2%	91,8%
Il servizio nel suo complesso	68,2%	22,5%	8,4%	0,8%	0,2%	99,0%

Como - 2024						
Indicatore:	Eccellenti	Adeguati	Suffic	Insuffic	Ins gravi	Positivi
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	44,0%	37,1%	17,8%	1,2%	0,0%	98,8%
Sicurezza personale a bordo	70,2%	22,8%	6,5%	0,5%	0,0%	99,5%
Sicurezza personale alle fermate/stazioni	38,8%	33,1%	23,0%	5,1%	0,0%	94,9%
Rispetto programma delle corse (regolarità)	47,7%	30,1%	20,8%	1,1%	0,2%	98,6%
Puntualità	23,5%	16,5%	37,6%	18,3%	4,0%	77,7%
Frequenza delle corse	46,3%	20,6%	22,5%	10,2%	0,4%	89,4%
Pulizia dei mezzi	59,6%	24,7%	13,3%	2,2%	0,2%	97,6%
Pulizia delle fermate/stazioni	34,1%	25,3%	33,6%	6,4%	0,6%	93,0%
Condotta di guida dell'autista	72,5%	16,5%	9,5%	1,2%	0,2%	98,5%
Posti e spazio a bordo (affollamento)	53,9%	23,6%	16,7%	4,6%	1,2%	94,2%
Confort sul mezzo (climatizzazione)	63,3%	25,1%	10,7%	0,7%	0,2%	99,2%
Accessibilità per persone con disabilità	48,1%	24,0%	25,4%	2,0%	0,5%	97,5%
Informazioni tempo reale sul viaggio	70,2%	23,3%	4,1%	2,0%	0,3%	97,7%
Informazioni pre-viaggio	66,2%	22,7%	8,8%	2,1%	0,2%	97,7%
Cortesia ed educazione del personale di guida	78,5%	15,8%	4,4%	0,9%	0,4%	98,7%
Interventi del personale di controlleria	51,2%	25,7%	21,1%	1,6%	0,5%	98,0%
Cortesia e competenza del personale a terra	53,7%	18,7%	21,9%	5,5%	0,2%	94,3%
Facilità di acquisto dei biglietti	45,3%	26,1%	23,8%	4,6%	0,2%	95,2%
Attenzione all'ambiente	67,2%	21,1%	10,1%	1,2%	0,4%	98,4%
Integrazione con altri trasporti	45,0%	33,6%	19,3%	1,9%	0,2%	97,9%
Il servizio nel suo complesso	64,8%	19,0%	13,6%	2,5%	0,2%	97,4%

4. RELAZIONI CON I CLIENTI

INFORMAZIONI

Centralino: 02 961921 (attivo dal lunedì al venerdì, ore 08:00 – 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.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:

a) per i biglietti di corsa semplice, nella misura del 90% del prezzo di vendita

b) 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

c) 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

d) 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).
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:

06:00-09:00	12:30-15:30	nel periodo scolastico
06:00-09:00	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

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 2023 e gli obiettivi per il 2024.

EFFICIENZA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2024	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2025
Copertura giornaliera	Ore di servizio / 24 h. area Ovest	17 h 00' / 24 h	Orario al pubblico su giornata feriale tipo	17 h 00' / 24 h
	Ore di servizio / 24 h. area Est	20 h 33' / 24 h	Orario al pubblico su giornata feriale tipo	20 h 33' / 24 h
Frequenza corse	Frequenza media giornaliera area Ovest	2,2 minuti	Media pesata aziendale	2,0 minuti
	Frequenza media giornaliera area Est	8,3 minuti	Media pesata aziendale	8,0 minuti
Puntualità	% corse con ritardi > 15' all'arrivo	0,02%	Rilievo sul totale delle corse	Mantenimento dello standard
	% corse con ritardi compresi tra 10 e 15' all'arrivo	0,004%	Rilievo sul totale delle corse	Mantenimento dello standard
	% corse in orario (con ritardi < 10' all'arrivo)	99,98%	Rilievo sul totale delle corse	Mantenimento dello standard
Intermodalità	n° corse intermodali / n° corse giornaliere	95,00%	Corse con arrivo/partenza su fermate intermodali	Mantenimento dello standard
Percezione puntualità	Percentuale soddisfatti - Brescia	98,36%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>98%
	Percentuale soddisfatti - Varese	95,90%		>98%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	77,69%		>80%
Percezione regolarità	Percentuale soddisfatti - Brescia	97,97%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>98%
	Percentuale soddisfatti - Varese	98,04%		>98%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	93,99%		>90%
Regolarità complessiva del servizio	n° corse effettuate / n° corse programmate	99,81% 220.365/220.784	Effettuazione delle corse programmate	100%
	n° mezzi di scorta disponibili ore di punta	18	Rilievo modelli turno-macchina	18
	n° veicoli officina mobile per riparazione guasti in linea	2	Registro degli automezzi aziendali	2

CARTA DEI SERVIZI 2025

SICUREZZA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2024	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2025
Incidentalità mezzi	n° totale sinistri	83	Registro dei sinistri	80
	Sinistri / n° totale corse	3,85 ogni 10.000 corse		<3,80 ogni 10.000 corse
Affidabilità del personale di guida	n° sinistri passivi / n° totale corse	0,02% (I passivi sono 50 per l'anno 2024)	Rilievo sul totale dei comandi di guida	0,015%
Vetustà mezzi	% mezzi > 10 anni	35,37%	Registro degli automezzi aziendali	35,00%
Percezione sicurezza del viaggio	Percentuale soddisfatti - Brescia	99,81%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>98%
	Percentuale soddisfatti - Varese	97,21%		>98%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	97,73%		>98%

CONFORT

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2024	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2025
Facilitazione accesso al bus	n° mezzi con pianale ribassato	136 (83%)	Registro degli automezzi aziendali	85%
Mezzi climatizzati	n° mezzi con climatizzatore	164 (100%)	Registro degli automezzi aziendali	100%
Servizi ai portatori handicap	n° mezzi con servizi aggiuntivi: attrezzati con pedana disabile	92%	Registro degli automezzi aziendali	95%
Affollamento medio	Viaggiatori x km / posti offerti x km	9,00%	Dati forniti sulla relazione al Bilancio	<50%
Percezione comfort	Percentuale soddisfatti - Brescia	99,04%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>98%
	Percentuale soddisfatti - Varese	98,45%		>98%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	96,67%		>98%
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 - Brescia	99,61%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>98%
	Percentuale soddisfatti - Varese	90,83%		>95%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	97,57%		>98%

AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2024	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2025
Mezzi con motore EURO 6	n° mezzi con motore a scarico controllato	105 (64%)	Registro autobus aziendali	108
Mezzi con motore EURO 5 EEV	n° mezzi con motore a scarico controllato	7 (4%)	Registro autobus aziendali	7
Mezzi con motore EURO 5	n° mezzi con motore a scarico controllato	38 (23%)	Registro autobus aziendali	40
Mezzi con motore EURO 4	n° mezzi con motore a scarico controllato	6 (4%)	Registro autobus aziendali	6
Mezzi con motore EURO 3	n° mezzi con motore a scarico controllato	8 (5%)	Registro autobus aziendali	3
Mezzi con motore EURO 2 FAP	n° mezzi con motore a scarico controllato	0 (0%)	Registro autobus aziendali	0
Mezzi con motore EURO 1	n° mezzi con motore a scarico controllato	0 (0%)	Registro autobus aziendali	0
Mezzi con motore EURO 0 FAP	n° mezzi con motore a scarico controllato	0 (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)	164 (100%)	Registro autobus aziendali	164
Percezione Attenzione all'ambiente	Percentuale soddisfatti - Brescia	93,39%	Indagine *customer satisfacion* esterna	>95%
	Percentuale soddisfatti - Varese	98,02%		>98%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	98,42%		>98%

COMUNICAZIONE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2024	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2025
Tempestività	Tempo minimo di preavviso al pubblico su variazioni programmate di servizio da FNMA	7 giorni		Mantenimento standard
	% 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
	Canali informazione per variazioni servizio	Sito internet Orari in palina Call-center		Mantenimento dei canali informativi
Percezione accuratezza diffusione informazione	Percentuale soddisfatti - Brescia	97,39%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>98%
	Percentuale soddisfatti - Varese	98,69%		>98%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	97,66%		>98%
Percezione presenza e leggibilità informazioni in palina	Percentuale soddisfatti - Brescia	94,08%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>95%
	Percentuale soddisfatti - Varese	91,76%		>95%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	97,69%		>98%
Percezione comportamento del personale di guida	Percentuale soddisfatti - Brescia	99.32%	Indagine *customer stisfacion* esterna	>98%
	Percentuale soddisfatti - Varese	98,28%		>98%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	98,61%		>98%
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	Numero di indagini effettuate	Annuali
Autobus con indicatori luminosi di percorso	% mezzi sul totale	100%	Database aziendale	100%
Diffusione orari alle fermate	Totale quadri orari affissi / paline installate	98%	Database aziendale	100%

RETE VENDITA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2024	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2025
Punti vendita sul territorio	N° punti vendita / km Rete	0,23	Dati interni	Mantenimento standard
	% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	Dati interni	Mantenimento standard

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 pari al biglietto di tariffa minima di corsa semplice, anche a bordo del bus.

Punti vendita Trasporto Pubblico Locale

COLLETTORIE AREA OVEST				
Ragione Sociale	**Indirizzo**	**Città**	**Telefono**	**Giorni chiusura**
TeG COLOMBO S.a.s	PIAZZA GARIBALDI, 8	21054 - FAGNANO OLONA	0331/617373	Sempre Aperta
ALBONICO PIETRO & ORLANDO S.n.C.	VIA RISORGIMENTO, 2	22070 - FIGLIARO	031/940255	Lunedì
ALVERDI M. SONIA & C. S.n.C.	PIAZZA GARIBALDI, 11	22070 - CIVELLO	031/563339	Lunedì
IL GRILLO S.n.C.	VIA S. QUIRICO, 3	22070 - LOCATE VARESINO	0331833774	Sempre Aperta
CONCOLATO ADRIANA	VIA S. BARTOLOMEO, 9	22076 - MOZZATE	339 1234098	Sempre Aperta
BAR DEL CENTRO SPORTIVO	VIA BRELLA	22070 - CAGNO	031/806983	Sempre Aperta
GOZZINI DARIO	VIA ISONZO, 6	21057 - OLGIATE OLONA	0331/376059	Sempre Aperta
GRAZIA FIORAVANTE	VIA BRIOSCHI, 2	21040 - SUMIRAGO	0331/909331	Sempre Aperta
GUADAGNIN LUIGI	VIA C. BATTISTI 5	22070 - BINAGO	031/800370	Sempre Aperta
NOSEDA GIUSEPPE	VIA EDOARDO STUCCHI, 8	22075 - LURATE CACCIVIO	031/391100	Lunedì
PAGANI ANTONIO	VIA MAGENTA, 19	21040 - UBOLDO	02/96781640	Sempre Aperta
TETTAMANZI M. ELISA	PIAZZA XXV APRILE, 5	21046 - MALNATE	0332/428660	Sempre Aperta
BAR CARTOLIBRERIA EDICOLA MADDALENA	PIAZZA ROMA, 2/3	22070 - SOLBIATE	031/942400	Sempre Aperta

CARTA DEI SERVIZI 2025

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
BAR DAK DI LANDONI KETTY	VIA COMO, 23/25	21046 - MALNATE	0332/425182	Lunedì
TABACCHI & VALORI BOLLATI	VIA ROMA, 2	21055 - GORLA MINORE	0331/601090	Sempre Aperta
DOMINIONI VIRGINIO S.n.C.	VIA R. MARGHERITA, 16/18	22075 - LURATE CACCIVIO	031/390908	Lunedì
CHARLOTTE	PIAZZA 1° MAGGIO, 27	21040 - BOLLADELLO	0331/310668	Sempre Aperta
COMUNE DI LOCATE VARESINO	VIA SAN QUIRICO	22070 - LOCATE VARESINO	0331/830148	Sempre Aperta
GIROLA ANNA MARIA S.a.S.	VIA DIAZ, 11	22070 - APPIANO GENTILE	031/930977	Sempre Aperta
BAR MARGHERITA	VIA MONTE GRAPPA, 13	22070 - FENEGRO'	031/937325	Lunedì
BAR STAZIONE	PIAZZA STAZIONE, 1	22074 - LOMAZZO	02/96779794	Sempre Aperta
L'EDICOLA	PIAZZALE OSPEDALE	22063 - CANTU'	031/711844	Sempre Aperta
CARTOLIBRERIA CARTA E PENNA	VIA STAZIONE, 4	21020 - MORNAGO	0331/903055	Sempre Aperta
BAR TABACCHI MAYA	P.ZZA VITTORIA, 21	22100 - COMO	031/268231	Sempre Aperta
TABACCHERIA CHICCO	VIA CESARE CANTÙ, 46	22100 - COMO	031/268539	Sempre Aperta
EDICOLA F.S.	PIAZZA VOLONTARI DELLA LIBERTÀ, 4	21052 - BUSTO ARSIZIO	0331/624013	Sempre Aperta
PASI	VIA VOLTA, 53	22070 - CARBONATE	0331/837115	Sempre Aperta
CARTOLERIA SAN ROCCO	P.ZZA S. ROCCO, 2	21040 - VEDANO OLONA	0332/401991	Sempre Aperta
EDICOLA LORENZONI	VIA MORAZZONE, 1	21045 - GAZZADA SCHIANNO	0332/461263	Sempre Aperta
CARTOLIBRERIA DOLLY	VIA VOLTA, 39	21040 - OGGIONA CON SANTO STEFANO	0331/734545	Sempre Aperta
ALESSANDRA	VIA G.P. CLERICI, 25	21040 - GERENZANO	02/9682891	Sempre Aperta
CART&DICOLA	VIA VARESINA, 22	22079 - VILLA GUARDIA	031/480000	Sempre Aperta
MARIANI SIMONA	VIA V. VENETO, 15	21040 - CISLAGO	02/96380134	Sempre Aperta
TABACCHERIA LA POSTA	VIA VOLTA, 2	22070 - PUGINATE	031/778542	Sempre Aperta
TABACCHERIA MAZZUCCHELLI KATIUSCIA	VIA CAVOUR, 124	21040 - CISLAGO	02/96380266	Sempre Aperta
MILLE IDEE	P.ZZA MONTE GRAPPA, 10	21040 - VENEGONO SUPERIORE	0331 824774	Sempre Aperta
PANCAFFÉ CECCATO	LARGO EUROPA UNITA, 3	22070 - VENIANO	031/3534813	Sempre Aperta
L'ARTICOLO	PIAZZA SOLFERINO, 5	21040 - CARNAGO	0331/991790	Sempre Aperta
CARTOLERIA A&B NEW'S	VIA G. MATTEOTTI, 28	20027 - RESCALDINA	0331/579563	Sempre Aperta

CARTA DEI SERVIZI 2025

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
ALL'ANGOLO	VIA RAIMONDI, 36	21055 - GORLA MINORE	0331/604749	Sempre Aperta
LA PIAZZETTA	VIA XX SETTEMBRE, 12	22070 - GUANZATE	031/899407	Sempre Aperta
BAR GROTTA AZZURRA	VIA ROMA, 72	22070 - GUANZATE	031/976909	Sempre Aperta
BAR RIVENDITA N°4	VIA DE GASPERI, 51	21057 - OLGIATE OLONA	0331/649110	Sempre Aperta
SMOKE ONE	PIAZZA MAZZINI, 20	21040 - JERAGO CON ORAGO	0331/739544	Sempre Aperta
COME UNA VOLTA	VIA V. EMANUELE, 8	22070 - CONCAGNO	031/941958	Lunedì
BAR DELL'ANGOLO	VIA LANINO, 40	21047 - SARONNO	02/96704955	Sempre Aperta
CARTOLERIA K D'ORO	CORSO MATTEOTTI, 24	21049 - TRADATE	0331/810870	Sempre Aperta
CAFFE' DELLA STAZIONE	PIAZZA B. LURASCHI, 2	21046 - MALNATE	0332/425111	Sempre Aperta
BAR PLAZA	PIAZZA G. DA CAVERSACCIO, 98	22070 - VALMOREA	031/807839	Sempre Aperta
BAR TABACCHI MAI	VIA VARESE, 112	21047 - SARONNO	02/9600064	Sempre Aperta
BAR CIGNO S.N.C.	VIA VITTORIO EMANUELE, 60	22077 - OLGIATE COMASCO		Sempre Aperta
NON SOLO FUMO	PIAZZA ITALIA, 5	21040 - OGGIONA CON S. STEFANO	339/5433636	Sempre Aperta
BAR STATION	PIAZZA STAZIONE, 4	22063 - CANTÙ ASNAGO	031/714978	Sempre Aperta
BAR STAZIONE	PIAZZA STAZIONE, 2	21049 - TRADATE	0331/841263	Sempre Aperta
TOIA DANIELA	VIA CAVOUR, 8	21057 - OLGIATE OLONA	0331/648179	Sempre Aperta
MASCHERONI LEGNANO SRL	VIA A. CARDUCCI, 93	20025 - LEGNANO	0331/1773193	Sempre Aperta
DE CILLIS STEFANO	PIAZZA MARTIRI DELLA LIBERTÀ	21050 - GORLA MAGGIORE	0331/617668	Sempre Aperta
LA NUOVA IDEA	VIA G. CESARE, 5	22063 - CANTÙ	031/716620	Sempre Aperta
AUTOLINEE VARESINE s.r.l.	VIA BAINSIZZA, 27	21100 - VARESE	0332/731110	Sempre Aperta
FRUTTA E VERDURA DA TEO&GIO	PIAZZA MADONNINA, 7	21048 - SOLBIATE ARNO	0331/994151	Sempre Aperta
UL CARTULE'E	VIA LIBERTÀ, 22	22078 - TURATE	338/4803888	Sempre Aperta
BAR ROMA	VIA RISORGIMENTO, 1	22100 - COMO	031/592803	Sempre Aperta
NEW LIFE s.n.c. BAR LA TORRE	VIA UNIONE, 15	22074 - LOMAZZO	02/96777107	Sempre Aperta
ROMANO' STEFANIA	VIA GARIBALDI, 8	22070 - BREGNANO	031/773824	Sempre Aperta
COMUNE DI BRUNELLO	PIAZZA PAOLO BELLERIO, 2	21020 - BRUNELLO	0332/455270	Sempre Aperta
BAR VOLTA s.n.c.	PIAZZA VOLTA, 4	22077 - OLGIATE COMASCO	031/943084	Sempre Aperta
TABACCHERIA VINTAGE	PIAZZA GARIBALDI, 3	22063 - CANTÙ	031/715653	Sempre Aperta
CAFFE' DELLA PIAZZA G&D snc	PIAZZA LIBERTÀ, 3	22070 - OLTRONA DI SAN MAMETTE		Sempre Aperta

CARTA DEI SERVIZI 2025

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
CENTRAL PARK	C.SO MATTEOTTI, 6	22070 - BINAGO	031 942269	Sempre Aperta
CHICCO SRL	VIA VITTORIO VENETO, 22	21049 - TRADATE	0331 811497	Sempre Aperta
TABACCHERIA VALENTINA	VIA GARIBALDI, 4	22075 - LURATE CACCIVIO	031/491788	Sempre Aperta
TABACCHERIA VALENTI GIANLUCA	VIA INDIPENDENZA, 182	21050 - MARNATE		Sempre Aperta
MACCHIA CAFFE'	VIA MANZONI,12	21040 - VENEGONO INFERIORE		Sempre Aperta
COMUNE DI SOLBIATE con CAGNO	P.ZA IV NOVEMBRE, 5	22070 - SOLBIATE	031/940249	Sempre Aperta
ENEA BAR	VIA VITTORIO VENETO, 14	21058 - SOLBIATE OLONA	0331/375235	Sempre Aperta
TABACCHERIA IL BUSSOLOTTO	VIA CADORNA, 1	22070 - BULGAROGRASSO	031/930550	Sempre Aperta
PREZIOSI AURORA	LARGO XX SETTEMBRE,8	22070 - ALBIOLO		Sempre Aperta
CARTOLERIA NADIA	VIA PASUBIO, 8/A	21054 - FAGNANO OLONA	0331/618997	Sempre Aperta
TABACCHERIA CARLOMAGNO	CORSO GARIBALDI, 111	20025 - LEGNANO	0331/455854	Sempre Aperta
BAR COFFEE & MORE	LARGO LEOPARDI, 3	22100 - COMO		Sempre Aperta
CARTOLANDIA DI ALESSIA CARIELLO	VIA GUGLIEMO MARCONI, 35/A	22078 - TURATE		Sempre Aperta
TABACCHERIA LA TORRE	VIA IV NOVEMBRE 7	21050 - LONATE CEPPINO		Sempre Aperta
LA LIBRERIA	PIAZZA EUROPA UNITA 1/B	22070 - MONTANO LUCINO		Sempre Aperta
BAR RECY DI YU LUCA	PIAZZA PAPA GIOVANNI XXIII	21013 - GALLARATE		Sempre Aperta
MARINO DOMENICO	VIA COLONNA 25		031260732	Sempre Aperta

COLLETTORIE AREA EST				
Ragione Sociale	**Indirizzo**	**Città**	**Telefono**	**Giorni Chiusura**
BOTTANELLI ALFONSINA	VIA MATER BONI CONSILII, 11	25040 - BERZO DEMO	0364/630304	Lunedì
BAR DIANA	VIA XX SETTEMBRE, 27	25049 - ISEO	030/980436	Lunedì
BLUE BAR	VIA NAZIONALE, 5	25040 - BERZO DEMO	339/8509799	Sempre Aperta
BAR CRIST	VIA NAZIONALE, 4	25050 - SONICO	0364/75029	Sempre Aperta
BAR TOLOTTI	VIA NAZIONALE, 94	25040 - MALONNO	0364/65127	Sempre Aperta
NON SOLO MERCERIA	VIA ROMA, 77/B	25050 - TIMOLINE	030/9884114	Lunedì
TABACCHERIA M.G.	VIA LARGO ILLA ROMAGNOLI, 23	25045 - CASTEGNATO	030/2140634	Sempre Aperta
VERRI PATRIZIA	PIAZZA GARIBALDI, 8	25049 - ISEO	030/981762	Sempre Aperta

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
CARTOLERIA ABC	VIA CADUTI, 42/C	25040 - MONTICELLI BRUSATI	030/6527281	Sempre Aperta
CALZONI AMBRA	P.ZZA G. CAPPELLINI, 2/B	25050 - NIARDO	340/4711615	Sempre Aperta
BAR SPORT DI EDOLO	VIA FOLONARI, 1	25048 - EDOLO	0364/770235	Sempre Aperta
BAR TABACCHI FIORI	VIA MONTEGRAPPA, 6	25050 - PROVEZZE	030/9823548	Sempre Aperta
BAR SPORT S. GIULIA	VIA S. GIULIA	25050 - PIAN CAMUNO	0364/599212	Sempre Aperta
TABACCHERIA DI CHITONI ANNA MARIA	VIA ROMA, 43/45	25054 - MARONE	030/9877907	Sempre Aperta
TABACCHERIA RIV. 1	VIA C. BATTISTI, 80	25058 - SULZANO		Sempre Aperta
DEPOSITO ISEO	VIA ROMA, 1	25049 - ISEO		Sempre Aperta
BARAONDA	VIA NAZIONALE, 27	25051 - CEDEGOLO	0364/62138	Sempre Aperta
IL VELIERO	VIA NAZIONALE, 14	25040 - MALONNO		Sempre Aperta
TABACCHERIA LA PIAZZETTA	VIA MAZZINI, 71	25043 - BRENO	0364/320328	Sempre Aperta
LA TABACCHERIA DI ZANELLI G. B.	VIA MAZZINI, 69	25057 - SALE MARASINO	338/9116861	Sempre Aperta
TABACCHERIA DEL LAGO	VIA ROMA, 12/G	25049 - ISEO	030/980503	Sempre Aperta
EVOLUTION S.N.C.	VIA SOTTOSTRADE, 6	25040 - ESIN	342/8049275	Sempre Aperta
IL TABACCALE	VIA NAZIONALE, 27/A	25040 - CETO		Sempre Aperta
LARSON BAR	VIA CHIESA, 62	25050 - CAMIGNONE		Sempre Aperta
OPPOLL BAR	VIA KENNEDY, 19	25040 - BERZO DEMO		Sempre Aperta
EDICOLA FEDERICI FRANCESCA	PIAZZA FIAMME VERDI, 29	25040 - CIVIDATE CAMUNO		Sempre Aperta
EDICOLA VALLECAMONICA SNC	VIA VALERIANA, 9	25048 - EDOLO	0364/71236	Sempre Aperta
CARTOLERIA SAN MARTINO	VIA SAN MARTINO, 49	25047 - ERBANNO	0364/530799	Sempre Aperta
LA TABACCHERIA	VIA NAZIONALE, 17/D	25052 - PIANCOGNO	0364.361121	Sempre Aperta
MONCINI LAURA	VIA MOSSINO, 12	25040 - ONO SAN PIETRO	0364/435223	Sempre Aperta
T&T DI TURINI MARCO E C. S.A.S	VIA VITTORIO VENETO, 159	25052 - PIANCOGNO		Sempre Aperta
IL GIARDINO DI NEM	VIA PROVINCIALE, 25/A	25055 - PISOGNE		Sempre Aperta
VENTURELLI SABRINA	VIA REPUBBLICA, 2	25050 - PROVAGLIO D'ISEO	030/9823501	Sempre Aperta
EDICOLA INFONEWS	PIAZZA UMBERTO I	25055 - PISOGNE		Sempre Aperta
BAR SPORT	VIA MAZZINI, 23	25043 - BRENO		Sempre Aperta

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
BAR CAVALLI	VIA TRENTO, 33	25047 - DARFO BOARIO TERME		Sempre Aperta
ABD TABACCHERIA	VIA LOMBARDIA, 24	25050 - RODENGO SAIANO		Sempre Aperta
PAINI MAURO	VIA NAZIONALE, 8	25050 - SELLERO	0364/637038	Sempre Aperta
TABACCHERIA EDICOLA LOMBARDI	VIA LORENZETTI, 19	25040 - ARTOGNE	0364598360	Sempre Aperta
MANARIN FRANCESCA	VIA SILVIO PELLICO,33	25050 - PASSIRANO	340/3032170	Sempre Aperta
EDICOLA DERNA	VIALE DERNA,39	25048 - EDOLO		Sempre Aperta
ARRIVA ITALIA S.R.L.	VIA TREBAZIO, 1	20145 - MILANO		Sempre Aperta
COTTI PICCINELLI ALESSANDRO	VIALE TASSARA, 6/8	25047 - DARFO BOARIO TERME		Sempre Aperta
MORGANI PATRIZIA	VIA TRENTO, 66	25040 - SAVIORE DELL'ADAMELLO	347/9634740	Sempre Aperta
DEPOSITO BRENO	VAI LAINI, 14	25043 - BRENO		Sempre Aperta
BERARDELLI IVANO	VIA XXAPRILE, 1	25050 - PASSIRANO		Sempre Aperta
FORMENTELLI NICO	VIA ROMA, 25	25040 - CEVO	0364/634196	Sempre Aperta
EL BENZINER SNC	VIA PROVINCIALE, 9	25050 - OME		Sempre Aperta
BAR@ONDA	VIA MARCONI, 17	25040 - GIANICO	333/5992670	Sempre Aperta
PINI SARA	VIA ROMA, 5	25051 - CEDEGOLO		Sempre Aperta
CAFFÉ AUTOSTAZIONE	PIAZZALE EINAUDI, 2	25047 - DARFO BOARIO TERME	0364/530599	Sempre Aperta
BAR IMBARCADERO	PIAZZA MARTIRI, 38	24065 - LOVERE		Sempre Aperta
ARICI MARIA	VIA DEL LANICO, 24	25053 - MALEGNO	0364/344642	Sempre Aperta
BAR STAZIONE	VIA STAZIONE, 5	25040 - CETO		Sempre Aperta
CARTOLERIA MIKI & ALI SNC	VIA G. MARCONI, 5	25040 - GIANICO	388/4836663	Sempre Aperta
TABACCHERIA PORTICI STAZIONE	VIALE DELLA STAZIONE, 25/A	25122 - BRESCIA	377/8283282	Sempre Aperta
CAFÉ ROMA	VIA ROMA, 1	25055 - PISOGNE		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**	**Chiusura**
FNM Autoservizi – sede operativa (*)	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Sab - dom
FNM Autoservizi – deposito di TRADATE (*)	VIALE EUROPA, 6	TRADATE	0331/840036	Sab.pom - dom
Stazioni ferroviarie TRENORD per allineamento sistemi informatici il servizio rivendita potrebbe essere sospeso				
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**	**Chiusura**
FNM Autoservizi - sede operativa (*)	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Sab - dom
FNM Autoservizi - dep. di TRADATE (*)	VIALE EUROPA, 6	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**	**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. SOLBIATE (*)	VIA BATTISTI, 49	SOLBIATE	031/940438	Sab.pom-dom
(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO				
Stazioni ferroviarie TRENORD dal 01/06/2023 per allineamento sistemi informatici il servizio ri-vendita potrebbe essere sospeso				
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**	**Chiusura**
FNM Autoservizi – sede operativa (*)	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Sab - dom
FNM Autoservizi – dep. SOLBIATE (*)	VIA BATTISTI, 49	SOLBIATE	031/940438	Sab.pom-dom
(*) si vendono solamente documenti 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**	**Chiusura**
FNM Autoservizi – dep. di ISEO(*)	VIA MIER, 35	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 – dep. di ISEO(*)	VIA MIER, 35	ISEO		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

PUNTI VENDITA BONUS TRASPORTI				
Nome	**Indirizzo**	**Città**	**Telefono**	**Orari e giorni**
FNM Autoservizi - sede operativa SARONNO	VIA GORIZIA, 47	SARONNO	02/961921	Dal lunedì al venerdì 08:30 - 12:30 e 13:30 - 15:30 no sabato;
FNM Autoservizi - dep. di SOLBIATE	VIA BATTISTI, 49	SOLBIATE	031/940438	Dal lunedì al venerdì 09:00 - 11:30 e 13:30 - 16:00 no sabato;
FNM Autoservizi - dep. di TRADATE	VIALE EUROPA, 6	TRADATE	031/940438	Dal lunedì al venerdì 09:00 - 12:30 e 13:30 - 15:30 no sabato;
FNM Autoservizi – dep. di ISEO	VIA MIER, 35	ISEO	030/9822462	Il mercoledì dalle 08:00 - 12:30 e 13:30 15:30 ed il sabato dalle 08:00 alle 12:00. Nelle altre fasce orarie verrà ritirata la richiesta e l'abbonamento sarà pronto dopo 3 giorni.
FNM Autoservizi - dep. di BRENO	VIA LAINI, 19/B	BRENO	0364/21208	Dal lunedì al venerdì 08:30 - 12:30 e 13:30 - 15:30 no sabato.

DI SEGUITO SI RIPORTANO LE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO (rev.10 – 03/01/2023)

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

1) Nuovo Codice della Strada.

2) 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.

3) Legge 24 novembre 1981, n.° 689.

4) Regolamento Regionale n.° 5 del 23.07.02. e s.m.i.

5) Legge Regionale della Lombardia 14 luglio 2009 n.11 – Testo Unico delle leggi regionali in materia di trasporti.

6) Legge 11 novembre 1975, n.° 584 e s.m.i.– Divieto di fumare in determinati locali e su mezzi di trasporto pubblico.

7) Legge 16 gennaio 2003, n.° 3 – Tutela della salute dei non fumatori.

8) Legge 22 agosto 1985 n.° 450 e s.m.i.– Risarcimento per la perdita o avaria delle cose.

9) Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia del 29 dicembre 2011, n.° 1204 adeguamento tariffario e istituzione nuovi documenti di viaggio "IO VIAGGIO".

10) Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia del 22 dicembre 2011 n° 2743 – introduzione nuovo documento di viaggio "IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA".

11) DGR 3297 del 18 aprile 2012 – istituzione CRS TRASPORTI.

12) LEGGE REGIONALE 4 aprile 2012 n.6 – Disciplina del settore dei trasporti.

13) 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.

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 devono 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. 30 comma 3b) del Regolamento Regionale n.° 404 del 10/06/2014, 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.

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")

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.

4) È vietato salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle a tale scopo 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 16.67. 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 sopratasse 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 cento (100) volte l'importo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale Lombardia, tale sanzione è applicata nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista se pagata entro 5 gg,(tariffa di fascia e classe minima x 100/3 - 30%) oltre al pagamento dell'importo del biglietto per la tratta richiesta e spese amministrative.

Se il pagamento avviene:

a) entro 60 giorni dalla contestazione effettuata immediatamente all'irrogazione della sanzione;

b) oppure entro 60 giorni dalla notificazione della sanzione presso l'indirizzo di residenza riportato nel verbale di accertamento

la sanzione applicata è: tariffa di fascia e classe minima x 100/3.

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 100 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 100 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, 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 S.p.A. – 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 Comasco, Carnago, Iseo e Breno. Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti è in funzione nei soli giorni feriali, dalle ore 8:05 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 16:50. 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.