

CARTA DEI SERVIZI 2026



CARTA DEI SERVIZI 2026

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

CARTA DEI SERVIZI 2026

- 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, 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 2026

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 - certificato OHS-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 - Pisogne - Darfo - Breno

CARTA DEI SERVIZI 2026

F 29 Breno - Edolo
L 62 Brescia - Provaglio - Corte Franca / Monticelli B. - Iseo
F 23 Saviore A. - Berzo Demo - 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 2025, per l'indagine di soddisfazione della clientela, sono stati somministrati questionari finalizzati alla valutazione delle prestazioni attese e percepite ad oltre 2.900 utenti.

CARTA DEI SERVIZI 2026

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 oltre 1.200 utenti. I risultati dell'indagine sono evidenziati nelle tabelle che seguono.

Brescia - 2025						
Indicatore:	Eccellenti	Adeguati	Suffic	Insuffic	Ins gravi	Positivi
Sicurezza rispetto ad incidenti	78,4%	15,6%	2,4%	3,2%	0,3%	96,5%
Sicurezza rispetto furti e borseggi	62,3%	22,2%	9,2%	6,0%	0,3%	93,7%
Frequenza delle corse	51,0%	24,9%	19,5%	4,1%	0,5%	95,4%
Puntualità/regolarità del servizio	56,4%	24,2%	12,0%	6,8%	0,5%	92,7%
Livello di confort del viaggio	80,4%	14,3%	3,1%	2,0%	0,2%	97,8%
Pulizia e condizioni igieniche	54,6%	25,6%	13,6%	5,6%	0,6%	93,8%
Disponibilità di posti a sedere	50,7%	31,6%	9,5%	7,5%	0,7%	91,8%
Condotta di guida	61,7%	25,9%	8,8%	3,2%	0,3%	96,5%
Servizi ai disabili	48,2%	25,9%	19,8%	6,0%	0,2%	93,8%
Informazioni alla clientela	49,9%	24,5%	19,4%	5,9%	0,3%	93,8%
Cortesia ed educazione del personale	72,4%	17,1%	6,8%	3,2%	0,6%	96,2%
Servizi allo sportello	60,4%	21,5%	10,5%	7,2%	0,4%	92,4%
Attenzione all'ambiente	50,3%	22,4%	22,0%	5,1%	0,3%	94,6%
Integrazione con altri trasporti	53,7%	26,6%	14,3%	5,1%	0,3%	94,6%
Gestione dei reclami	44,5%	26,4%	18,3%	10,4%	0,4%	89,2%
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	59,3%	22,4%	13,7%	4,6%	0,0%	95,4%
Disponibilità ed aggiornamento orari al pubblico	32,9%	26,9%	29,3%	10,5%	0,4%	89,1%
Il servizio nel suo complesso	68,3%	26,8%	4,2%	0,8%	0,0%	99,2%

Varese - 2025						
Indicatore:	Eccellenti	Adeguati	Suffic	Insuffic	Ins gravi	Positivi
Sicurezza rispetto ad incidenti	34,7%	33,4%	21,6%	9,7%	0,5%	89,8%
Sicurezza rispetto furti e borseggi	59,7%	20,9%	10,7%	8,3%	0,5%	91,3%
Frequenza delle corse	48,0%	28,8%	18,3%	5,0%	0,0%	95,0%
Puntualità/regolarità del servizio	55,3%	26,9%	12,6%	5,2%	0,0%	94,8%
Livello di confort del viaggio	71,2%	16,0%	6,5%	6,3%	0,0%	93,7%
Pulizia e condizioni igieniche	55,3%	22,9%	13,0%	8,6%	0,2%	91,2%
Disponibilità di posti a sedere	57,7%	22,7%	12,9%	6,6%	0,0%	93,4%
Condotta di guida	65,2%	17,8%	9,9%	7,1%	0,0%	92,9%

CARTA DEI SERVIZI 2026

Servizi ai disabili	60,1%	22,5%	11,8%	5,6%	0,0%	94,4%
Informazioni alla clientela	57,2%	21,0%	13,2%	7,6%	1,0%	91,4%
Cortesia ed educazione del personale	72,7%	14,0%	9,0%	4,3%	0,0%	95,7%
Servizi allo sportello	58,9%	22,7%	10,1%	7,3%	1,0%	91,7%
Attenzione all'ambiente	51,3%	28,6%	13,9%	6,2%	0,0%	93,8%
Integrazione con altri trasporti	57,1%	26,3%	12,0%	4,1%	0,5%	95,4%
Gestione dei reclami	50,1%	28,2%	16,2%	5,5%	0,0%	94,5%
Facilità di acquisto dei titoli di viaggio	58,9%	23,9%	13,4%	3,8%	0,0%	96,2%
Disponibilità ed aggiornamento orari al pubblico	31,7%	26,7%	26,1%	14,8%	0,7%	84,6%
Il servizio nel suo complesso	78,8%	14,7%	3,2%	3,2%	0,0%	96,8%

Como - 2025						
Indicatore:	Eccellenti	Adeguati	Suffic	Insuffic	Ins gravi	Positivi
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	59,9%	25,3%	11,7%	3,0%	0,1%	96,9%
Sicurezza personale a bordo	66,7%	23,9%	7,4%	2,0%	0,0%	98,0%
Sicurezza personale alle fermate/stazioni	67,8%	23,5%	5,4%	3,2%	0,1%	96,7%
Rispetto programma delle corse (regolarità)	57,7%	20,1%	18,2%	3,9%	0,1%	96,0%
Puntualità	24,6%	31,0%	29,8%	14,3%	0,3%	85,4%
Frequenza delle corse	44,6%	24,5%	19,5%	11,0%	0,3%	88,7%
Pulizia dei mezzi	55,9%	24,3%	13,4%	6,1%	0,2%	93,7%
Pulizia delle fermate/stazioni	39,3%	32,2%	22,9%	5,6%	0,0%	94,4%
Condotta di guida dell'autista	68,8%	19,6%	9,5%	2,1%	0,0%	97,9%
Posti e spazio a bordo (affollamento)	62,5%	22,6%	9,1%	5,1%	0,7%	94,2%
Confort sul mezzo (climatizzazione)	58,2%	23,0%	16,4%	2,4%	0,0%	97,6%
Accessibilità per persone con disabilità	41,6%	26,3%	26,2%	6,0%	0,0%	94,0%
Informazioni tempo reale sul viaggio (Codice Qr)	48,8%	31,4%	18,1%	1,7%	0,0%	98,3%
Informazioni pre-viaggio	67,8%	23,6%	8,1%	0,5%	0,0%	99,5%
Cortesia ed educazione del personale di guida	77,0%	13,3%	6,9%	2,8%	0,1%	97,1%
Interventi del personale di controlleria	43,1%	31,0%	22,3%	3,7%	0,0%	96,3%
Cortesia e competenza del personale a terra	43,5%	31,1%	20,6%	4,8%	0,0%	95,2%
Facilità di acquisto dei biglietti	64,4%	22,7%	12,3%	0,6%	0,0%	99,4%
Attenzione all'ambiente	52,4%	29,7%	16,5%	1,5%	0,0%	98,5%
Integrazione con altri trasporti	54,3%	30,1%	14,3%	1,3%	0,0%	98,7%
Il servizio nel suo complesso	60,5%	23,0%	14,4%	2,1%	0,0%	97,9%

Dal 2025 FNMA ha avviato un progetto sperimentale per la raccolta di dati relativi al giudizio sul proprio servizio da parte degli utenti anche tramite app. Questa tipologia di indagine viene effettuata analizzando i dati registrati dall'app che viene utilizzata dagli utenti che vengono chiamati a compilare autonomamente delle schede di valutazione preimpostate.

In questo primo anno sperimentale, l'indagine tramite app è stata effettuata su dati raccolti da un campione di 280 utenti, distribuiti sui tre bacini di Como, Varese e Brescia. I risultati dell'indagine sono evidenziati nelle tabelle che seguono.

CARTA DEI SERVIZI 2026

BRESCIA			
Indicatore:	Positivi	Negativi	Media
Livello Puntualità	88%	12%	7,71
Pulizia del mezzo	85%	15%	8,12
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	76%	24%	7,24
Presenza e leggibilità informazioni in palina	88%	12%	7,47
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	85%	15%	8,06
Regolarità del servizio	91%	9%	7,82
Sicurezza di viaggio	94%	6%	8,29
Comportamento del personale	91%	9%	8,12
Reperibilità dei titoli di viaggio	94%	6%	7,88
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	79%	21%	7,82
Tipologia dei mezzi impiegati conforme in materia ambientale e sicurezza	91%	9%	8,59
Giudizio complessivo	91%	9%	7,94

VARESE			
Indicatore:	Positivi	Negativi	Media
Livello Puntualità	84%	16%	7,31
Pulizia del mezzo	92%	8%	7,75
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	88%	12%	7,43
Presenza e leggibilità informazioni in palina	86%	14%	7,46
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	87%	13%	7,21
Regolarità del servizio	87%	13%	7,66
Sicurezza di viaggio	92%	8%	7,98
Comportamento del personale	93%	7%	8,17
Reperibilità dei titoli di viaggio	92%	8%	7,70
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	92%	8%	7,82
Tipologia dei mezzi impiegati conforme in materia ambientale e sicurezza	98%	2%	8,29
Giudizio complessivo	94%	6%	7,85

COMO			
Indicatore:	Positivi	Negativi	Media
Livello Puntualità	85%	15%	6,95
Pulizia del mezzo	92%	8%	7,36
Disponibilità di informazioni a terra: rivendite, libretti orario Sito Internet	86%	14%	7,17
Presenza e leggibilità informazioni in palina	87%	13%	7,08
Comfort a bordo dei bus (temperatura, affollamento, etc.)	91%	9%	7,39
Regolarità del servizio	88%	12%	7,28
Sicurezza di viaggio	94%	6%	7,72
Comportamento del personale	94%	6%	7,44
Reperibilità dei titoli di viaggio	89%	11%	7,31
Comportamento in guida in rapporto al rispetto ambiente	91%	9%	7,50
Tipologia dei mezzi impiegati conforme in materia ambientale e sicurezza	91%	9%	7,25
Giudizio complessivo	93%	7%	7,48

CARTA DEI SERVIZI 2026

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: <https://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 dalla L.R. 4 aprile 2012, n. 6 "Disciplina del settore dei trasporti" e del Regolamento Regionale 10 giugno 2014, n. 4, prevede forme di rimborso per i titoli di viaggio acquistati e non convalidati 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:

CARTA DEI SERVIZI 2026

- 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 convalidati 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 convalidati 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 convalidato 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 80.000.000 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.

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;

CARTA DEI SERVIZI 2026

- 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 2026

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 2025 e gli obiettivi per il 2026.

EFFICIENZA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2025	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2026
Copertura giornaliera	Ore di servizio / 24 h. area Ovest	17 h 04' / 24 h	Orario al pubblico su giornata feriale tipo	17 h 04' / 24 h
	Ore di servizio / 24 h. area Est	20 h 40' / 24 h	Orario al pubblico su giornata feriale tipo	20 h 40' / 24 h
Frequenza corse	Frequenza media giornaliera area Ovest	1,36 minuti	Media pesata aziendale	1,32 minuti
	Frequenza media giornaliera area Est	5,99 minuti	Media pesata aziendale	5,90 minuti
Puntualità	% corse con ritardi > 15' all'arrivo	0,03%	Rilievo sul totale delle corse	Mantenimento dello standard
	% corse con ritardi compresi tra 10 e 15' all'arrivo	0,00%	Rilievo sul totale delle corse	Mantenimento dello standard
	% corse in orario (con ritardi < 10' all'arrivo)	99,97%	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	92,68%	Indagine <i>customer satisfaction</i> esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	94,82%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	85,39%		>90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	88,24%	Indagine <i>customer satisfaction</i> tramite app	>90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	84,03%		>90%
	Percentuale soddisfatti - Como	85,16%		>90%
Percezione regolarità	Percentuale soddisfatti - Brescia	94,03%	Indagine <i>customer satisfaction</i> esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	94,91%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	92,32%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	94,03%		Mantenimento >90%

CARTA DEI SERVIZI 2026

	Percentuale soddisfatti - Varese	86,55%	Indagine <i>customer satisfaction</i> tramite app	>90%
	Percentuale soddisfatti - Como	88,28%		>90%
Regolarità complessiva del servizio	n° corse effettuate / n° corse programmate	99,96% 184.658/184.575	Effettuazione delle corse programmate	100%
	n° mezzi di scorta disponibili ore di punta	15	Rilievo modelli turno-macchina	15
	n° veicoli officina mobile per riparazione guasti in linea	2	Registro degli automezzi aziendali	2

SICUREZZA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2025	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2026
Incidentalità mezzi	n° totale sinistri	88	Registro dei sinistri	80
	Sinistri / n° totale corse	4,77 ogni 10.000 corse		<3,80 ogni 10.000 corse
Affidabilità del personale di guida	n° sinistri passivi / n° totale corse	0,03% (I passivi sono 62 per l'anno 2025)	Rilievo sul totale dei comandi di guida	0,015%
Vetustà mezzi	% mezzi > 10 anni	37,79%	Registro degli automezzi aziendali	35,00%
Percezione sicurezza del viaggio	Percentuale soddisfatti - Brescia	95,09%	Indagine <i>customer satisfaction</i> esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	90,54%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	97,20%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	94,12%	Indagine <i>customer satisfaction</i> tramite app	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	92,44%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como	93,75%		Mantenimento >90%

CONFORT

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2025	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2026
Facilitazione accesso al bus	n° mezzi con pianale ribassato	140 (88,6%)	Registro degli automezzi aziendali	90%
Mezzi climatizzati	n° mezzi con climatizzatore	174 (100%)	Registro degli automezzi aziendali	100%
Servizi ai portatori handicap	n° mezzi con servizi aggiuntivi: attrezzati con pedana disabili	147 (90,8%)	Registro degli automezzi aziendali	95%

CARTA DEI SERVIZI 2026

Affollamento medio	Viaggiatori x km / posti offerti x km	9,42%	Dati forniti sulla relazione al Bilancio	<50%
Percezione comfort	Percentuale soddisfatti - Brescia	94,81%	Indagine <i>customer satisfaction</i> esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	93,54%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	95,89%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	85,29%	Indagine <i>customer satisfaction</i> tramite app	>90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	86,55%		>90%
	Percentuale soddisfatti - Como	90,63%		Mantenimento >90%
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	93,84%	Indagine <i>customer satisfaction</i> esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	91,22%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	93,66%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	85,29%	Indagine <i>customer satisfaction</i> tramite app	>90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	92,44%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como	92,19%		Mantenimento >90%

CARTA DEI SERVIZI 2026

AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2025	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2026
Mezzi con motore EURO 6	n° mezzi con motore a scarico controllato	112 (65%)	Registro autobus aziendali	112
Mezzi con motore EURO 5 EEV	n° mezzi con motore a scarico controllato	17 (10%)	Registro autobus aziendali	17
Mezzi con motore EURO 5	n° mezzi con motore a scarico controllato	36 (21%)	Registro autobus aziendali	36
Mezzi con motore EURO 4	n° mezzi con motore a scarico controllato	6 (3%)	Registro autobus aziendali	6
Mezzi con motore EURO 3	n° mezzi con motore a scarico controllato	3 (2%)	Registro autobus aziendali	0
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)	173 (100%)	Registro autobus aziendali	98% gasolio a basso tenore di zolfo (10PPM) 2% elettrici
Percezione Attenzione all'ambiente	Percentuale soddisfatti - Brescia	94,59%	Indagine <i>customer satisfaction</i> esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	93,81%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	98,52%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	85,29%	Indagine <i>customer satisfaction</i> tramite app	>90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	94,96%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como	91,02%		Mantenimento >90%

CARTA DEI SERVIZI 2026

COMUNICAZIONE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2025	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2026
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	93,79%	Indagine customer satisfaction esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	91,38%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	98,27%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	76,47	Indagine customer satisfaction tramite app	>80%
	Percentuale soddisfatti - Varese	88,24%		>90%
	Percentuale soddisfatti - Como	85,94%		>90%
Percezione presenza e leggibilità informazioni in palina	Percentuale soddisfatti - Brescia	89,12%	Indagine customer satisfaction esterna	>90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	84,55%		>90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	99,48%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Brescia	88,24%	Indagine customer satisfaction tramite app	>90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	85,71%		>90%
	Percentuale soddisfatti - Como	86,72%		>90%
Percezione comportamento del personale	Percentuale soddisfatti - Brescia	96,33%	Indagine customer satisfaction esterna	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	94,29%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como (complessivo gruppo STECAV)	96,67%		Mantenimento >90%

CARTA DEI SERVIZI 2026

	Percentuale soddisfatti - Brescia	91,18%	Indagine <i>customer satisfaction</i> tramite app	Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Varese	93,28%		Mantenimento >90%
	Percentuale soddisfatti - Como	93,75%		Mantenimento >90%
Tempo fissato per risposta reclami	Telefonici con richiesta	30 giorni	Registro interno reclami	30 giorni
	Rilievi scritti con richiesta	30 giorni	Registro interno reclami	30 giorni
Frequenza indagini <i>customer satisfaction</i>	Rilievo su indagini svolte nell'anno	Interviste annuali e via app in continuo	Numero di indagini effettuate	Interviste annuali e via app in continuo
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 2025	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2026
Punti vendita sul territorio	N° punti vendita / km Rete	0,20	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 con FNM Autoservizi. 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
ALBONICO PIETRO & ORLANDO S.n.C.	VIA RISORGIMENTO, 2	22070 - FIGLIARO - (CO)	031/940255	Lunedì
ALESSANDRA	VIA G.P. CLERICI, 25	21040 - GERENZANO - (VA)	02/9682891	Sempre Aperta
ALL'ANGOLO	VIA RAIMONDI, 36	21055 - GORLA MINORE - (VA)	0331/604749	Sempre Aperta
ALVERDI M. SONIA & C. S.n.C.	PIAZZA GARIBALDI, 11	22070 - CIVELLO - (CO)	031/563339	Lunedì

CARTA DEI SERVIZI 2026

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
AUTOLINEE VARESINE s.r.l.	VIA BAINSIZZA, 27	21100 - VARESE - (VA)	0332/731110	Sempre Aperta
BAR CARTOLIBRERIA EDICOLA MADDALENA	PIAZZA ROMA, 2/3	22070 - SOLBIATE - (CO)	031/942400	Sempre Aperta
BAR CIGNO S.N.C.	VIA VITTORIO EMANUELE, 60	22077 - OLGiate COMASCO - (CO)		Sempre Aperta
BAR COFFEE & MORE	LARGO LEOPARDI, 3	22100 - COMO - (CO)		Sempre Aperta
BAR DAK DI LANDONI KETTY	VIA COMO, 23/25	21046 - MALNATE - (VA)	0332/425182	Lunedì
BAR DELL'ANGOLO	VIA LANINO, 40	21047 - SARONNO - (VA)	02/96704955	Sempre Aperta
BAR MARGHERITA	VIA MONTE GRAPPA, 13	22070 - FENEGRO' - (CO)	031/937325	Lunedì
BAR RECY DI YU LUCA	PIAZZA PAPA GIOVANNI XXIII	21013 - GALLARATE - (VA)		Sempre Aperta
BAR RIVENDITA N°4	VIA DE GASPERI, 51	21057 - OLGiate OLONA - (VA)	0331/649110	Sempre Aperta
BAR ROMA - DFN DI SBARRA LUCA	VIA RISORGIMENTO, 1	22100 - COMO - (CO)	031/592803	Sempre Aperta
BAR STAZIONE	PIAZZA STAZIONE, 1	22074 - LOMAZZO - (CO)	02/96779794	Sempre Aperta
BAR STAZIONE	PIAZZA STAZIONE, 2	21049 - TRADATE - (VA)	0331/841263	Sempre Aperta
BAR TABACCHI MAI	VIA VARESE, 112	21047 - SARONNO - (VA)	02/9600064	Sempre Aperta
BAR TABACCHI MAYA	P.ZZA VITTORIA, 21	22100 - COMO - (CO)	031/268231	Sempre Aperta
CAFFE' DELLA PIAZZA G&D snc	PIAZZA LIBERTA', 3	22070 - OLTRONA DI SAN MAMETTE - (CO)		Sempre Aperta
CAFFE' DELLA STAZIONE	PIAZZA B. LURASCHI, 2	21046 - MALNATE - (VA)	0332/425111	Sempre Aperta
CART&DICOLA	VIA VARESINA, 22	22079 - VILLA GUARDIA - (CO)	031/480000	Sempre Aperta
CARTOLANDIA DI ALESSIA CARIELLO	VIA GUGLIELMO MARCONI, 35/A	22078 - TURATE - (CO)		Sempre Aperta
CARTOLERIA A&B NEW'S	VIA G. MATTEOTTI, 28	20027 - RESCALDINA - (MI)	0331/579563	Sempre Aperta
CARTOLERIA K D'ORO	CORSO MATTEOTTI, 24	21049 - TRADATE - (VA)	0331/810870	Sempre Aperta
CARTOLERIA NADIA	VIA PASUBIO, 8/A	21054 - FAGNANO OLONA - (VA)	0331/618997	Sempre Aperta
CARTOLERIA SAN ROCCO	P.ZZA S. ROCCO, 2	21040 - VEDANO OLONA - (VA)	0332/401991	Sempre Aperta
CARTOLIBRERIA CARTA E PENNA	VIA STAZIONE, 4	21020 - MORNAGO - (VA)	0331/903055	Sempre Aperta
CARTOLIBRERIA DOLLY	VIA VOLTA, 39	21040 - OGGIONA CON SANTO STEFANO - (VA)	0331/734545	Sempre Aperta
CENTRAL PARK	C.SO MATTEOTTI, 6	22070 - BINAGO - (CO)	031 942269	Sempre Aperta
CHARLOTTE	PIAZZA 1° MAGGIO, 27	21040 - BOLLADELLO - (VA)	0331/310668	Sempre Aperta
CHICCO SRL	VIA VITTORIO VENETO, 22	21049 - TRADATE - (VA)	0331 811497	Sempre Aperta
COMUNE DI BRUNELLO	PIAZZA PAOLO BELLERIO, 2	21020 - BRUNELLO - (VA)	0332/455270	Sempre Aperta

CARTA DEI SERVIZI 2026

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
COMUNE DI LOCATE VARESE	VIA SAN QUIRICO	22070 - LOCATE VARESE - (CO)	0331/830148	Sempre Aperta
COMUNE DI SOLBIATE con CAGNO	PIAZZA IV NOVEMBRE, 5	22070 - SOLBIATE - (CO)	031/940249	Sempre Aperta
DE CILLIS STEFANO	PIAZZA MARTIRI DELLA LIBERTA'	21050 - GORLA MAGGIORE - (VA)	0331/617668	Sempre Aperta
EDICOLA F.S.	PIAZZA VOLONTARI DELLA LIBERTA', 4	21052 - BUSTO ARSIZIO - (VA)	0331/624013	Sempre Aperta
EDICOLA LORENZONI	VIA MORAZZONE, 1	21045 - GAZZADA SCHIANNO - (VA)	0332/461263	Sempre Aperta
ENEA BAR	VIA VITTORIO VENETO, 14	21058 - SOLBIATE OLONA - (VA)	0331/375235	Sempre Aperta
FRUTTA E VERDURA DA TEO&GIO	PIAZZA MADONNINA, 7	21048 - SOLBIATE ARNO - (VA)	0331/994151	Sempre Aperta
GOZZINI DARIO	VIA ISONZO, 6	21057 - OLGiate OLONA - (VA)	0331/376059	Sempre Aperta
GRAZIA FIORAVANTE	VIA BRIOSCHI, 2	21040 - SUMIRAGO - (VA)	0331/909331	Sempre Aperta
GROPPO FRANCESCO (TABACCHERIA)	VIA SCIESA, 20	21020 - MORNAGO - (VA)	0331 904158	Sempre Aperta
GUADAGNIN LUIGI	VIA C. BATTISTI, 5	22070 - BINAGO - (CO)	031/800370	Sempre Aperta
IL GRILLO S.n.C.	VIA S. QUIRICO, 3	22070 - LOCATE VARESE - (CO)	0331833774	Sempre Aperta
LA LIBRERIA	PIAZZA EUROPA UNITA, 1/B	22070 - MONTANO LUCINO - (CO)		Sempre Aperta
LA PALMA DI PAGANI ELENA AMBROGIA	VIA E. FILIBERTO, 14	22076 - MOZZATE - (CO)	0331 830276	Sempre Aperta
L'ARTICOLO	PIAZZA SOLFERINO, 5	21040 - CARNAGO - (VA)	0331/991790	Sempre Aperta
MACCHIA CAFFE'	VIA MANZONI, 12	21040 - VENEGONO INFERIORE - (VA)		Sempre Aperta
MARIANI SIMONA	VIA V. VENETO, 15	21040 - CISLAGO - (VA)	02/96380134	Sempre Aperta
MARINO DOMENICO	VIA COLONNA, 25	22100 - COMO - (CO)	031260732	Sempre Aperta
MILLE IDEE	P.ZZA MONTE GRAPPA, 10	21040 - VENEGONO SUPERIORE - (VA)	0331 824774	Sempre Aperta
NEW LIFE s.n.c. BAR LA TORRE	VIA UNIONE, 15	22074 - LOMAZZO - (CO)	02/96777107	Sempre Aperta
NON SOLO FUMO	PIAZZA ITALIA, 5	21040 - OGGIONA S. STEFANO - (VA)	339/5433636	Sempre Aperta
NOSEDA GIUSEPPE	VIA EDOARDO STUCCHI, 8	22075 - LURATE CACCIVIO - (CO)	031/391100	Lunedì
PAGANI ANTONIO	VIA MAGENTA, 19	21040 - UBOLDO - (VA)	02/96781640	Sempre Aperta
PASI	VIA VOLTA, 53	22070 - CARBONATE - (CO)	0331/837115	Sempre Aperta
PREZIOSI AURORA	LARGO XX SETTEMBRE, 8	22070 - ALBIOLO - (CO)		Sempre Aperta
ROMANO' STEFANIA	VIA GARIBALDI, 8	22070 - BREGNANO - (CO)	031/773824	Sempre Aperta
SMOKE ONE	PIAZZA MAZZINI, 20	21040 - JERAGO CON ORAGO - (VA)	0331/739544	Sempre Aperta
TABACCHERIA CARLOMAGNO	CORSO GARIBALDI, 111	20025 - LEGNANO - (MI)	0331/455854	Sempre Aperta

CARTA DEI SERVIZI 2026

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
TABACCHERIA IL BUSSOLOTTO	VIA CADORNA, 1	22070 - BULGAROGROSSO - (CO)	031/930550	Sempre Aperta
TABACCHERIA LA POSTA	VIA VOLTA, 2	22070 - PUGINATE - (CO)	031/778542	Sempre Aperta
TABACCHERIA MAZZUCHELLI KATIUSCIA	VIA CAVOUR, 124	21040 - CISLAGO - (VA)	02/96380266	Sempre Aperta
TABACCHERIA VALENTI GIANLUCA	VIA INDIPENDENZA, 182	21050 - MARNATE - (VA)		Sempre Aperta
TABACCHERIA VIAPIANA MARIA	PIAZZA A. VOLTA, 4	22077 - OLGiate COMASCO - (CO)		Sempre Aperta
TABACCHERIA VINTAGE	PIAZZA GARIBALDI, 3	22063 - CANTU' - (CO)	031/715653	Sempre Aperta
TABACCHI & VALORI BOLLATI	VIA ROMA, 2	21055 - GORLA MINORE - (VA)	0331/601090	Sempre Aperta
TABACCHI...ECCETERA	VIA CAVALIER ENZO RATTI, 2	22070 - MONTANO LUCINO - (CO)	031/471813	Sempre Aperta
TeG COLOMBO S.a.s	PIAZZA GARIBALDI, 8	21054 - FAGNANO OLONA - (VA)	0331/617373	Sempre Aperta
TETTAMANZI M. ELISA	PIAZZA XXV APRILE, 5	21046 - MALNATE - (VA)	0332/428660	Sempre Aperta
TOIA DANIELA	VIA CAVOUR, 8	21057 - OLGiate OLONA - (VA)	0331/648179	Sempre Aperta
UL CARTULE'E	VIA LIBERTA', 22	22078 - TURATE - (CO)	338/4803888	Sempre Aperta

COLLETTORIE AREA EST				
Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni Chiusura
ABD TABACCHERIA	VIA LOMBARDIA, 22	25050 - RODENGO SAIANO - (BS)		Sempre Aperta
ARICI MARIA	VIA DEL LANICO, 24	25053 - MALEGNO - (BS)	0364/344642	Sempre Aperta
ARRIVA ITALIA S.r.l.	VIA TREBAZIO, 1	20145 - MILANO - (MI)		Sempre Aperta
BAR CAVALLI	VIA TRENTO, 33	25047 - DARFO BOARIO TERME - (BS)		Sempre Aperta
BAR CRIST	VIA NAZIONALE, 4	25050 - SONICO - (BS)	0364/75029	Sempre Aperta
BAR IMBARCADERO	PIAZZA MARTIRI, 38	24065 - LOVERE - (BG)		Sempre Aperta
BAR SPORT	VIA MAZZINI, 23	25043 - BRENO - (BS)		Sempre Aperta
BAR SPORT di EDOLO	VIA FOLONARI, 1	25048 - EDOLO - (BS)	0364/770235	Sempre Aperta
BAR SPORT S. GIULIA	VIA S. GIULIA	25050 - PIAN CAMUNO - (BS)	0364/599212	Sempre Aperta
BAR TABACCHI FIORI	VIA MONTEGRAPPA, 6	25050 - PROVEZZE - (BS)	030/9823548	Sempre Aperta
BAR TOLOTTI	VIA NAZIONALE, 94	25040 - MALONNO - (BS)	0364/65127	Sempre Aperta
BAR@ONDA	VIA MARCONI, 17	25040 - GIANICO - (BS)	333/5992670	Sempre Aperta
BARAONDA	VIA NAZIONALE, 27	25051 - CEDEGOLO - (BS)	0364/62138	Sempre Aperta
BLUE BAR	VIA NAZIONALE, 5	25040 - BERZO DEMO - (BS)	339/8509799	Sempre Aperta
BOTTANELLI ALFONSINA	VIA MATER BONI CONSILII, 11	25040 - BERZO DEMO - (BS)	0364/630304	Lun

CARTA DEI SERVIZI 2026

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
CAFE' ROMA	VIA ROMA, 1	25055 - PISOGLNE - (BS)		Sempre Aperta
CAFFE' AUTOSTAZIONE	PIAZZALE EINAUDI, 2	25047 - DARFO BOARIO TERME - (BS)	0364/530599	Sempre Aperta
CALZONI AMBRA	P.ZZA G. CAPPELLINI, 2/b	25050 - NIARDO - (BS)	340/4711615	Sempre Aperta
CARTOLERIA ABC	VIA CADUTI, 42/C	25040 - MONTICELLI BRUSATI - (BS)	030/6527281	Sempre Aperta
CARTOLERIA MIKI & ALI snc	VIA G. MARCONI, 5	25040 - GIANICO - (BS)	388/4836663	Sempre Aperta
CARTOLERIA SAN MARTINO	VIA SAN MARTINO, 49	25047 - ERBANNO - (BS)	0364/530799	Sempre Aperta
DEPOSITO BRENO	VAI LAINI, 14	25043 - BRENO - (BS)		Sempre Aperta
DEPOSITO ISEO	VIA ROMA, 1	25049 - ISEO - (BS)		Sempre Aperta
EDICOLA DERNA	VIALE DERNA, 39	25048 - EDOLO - (BS)		Sempre Aperta
EDICOLA FEDERICI FRANCESCA	PIAZZA FIAMME VERDI, 29	25040 - CIVIDATE CAMUNO - (BS)		Sempre Aperta
EDICOLA INFONEWS	PIAZZA UMBERTO I	25055 - PISOGLNE - (BS)		Sempre Aperta
EDICOLA VALLECAMONICA SNC	VIA VALERIANA, 9	25048 - EDOLO - (BS)	0364/71236	Sempre Aperta
EL BENZINER SNC	VIA PROVINCIALE, 9	25050 - OME - (BS)		Sempre Aperta
FORMENTELLI NICO	VIA ROMA, 25	25040 - CEVO - (BS)	0364/634196	Sempre Aperta
IL GIARDINO di NEM	VIA PROVINCIALE, 25/A	25055 - PISOGLNE - (BS)		Sempre Aperta
IL TABACCALE	VIA NAZIONALE, 27/A	25050 - NIADRO - (BS)		Sempre Aperta
IL VELIERO	VIA NAZIONALE, 14	25040 - MALONNO - (BS)		Sempre Aperta
LA DOLCE VIA DI MARGANI PATRIZIA	VIA TRENTO, 66	25040 - SAVIORE DELL'ADAMELLO - (BS)	347/9634740	Sempre Aperta
LA TABACCHERIA	VIA NAZIONALE, 17/D	25052 - PIANCOGNO - (BS)	0364/361121	Sempre Aperta
LA TABACCHERIA DI ZANELLI G. B.	VIA MAZZINI, 69	25057 - SALE MARASINO - (BS)	338/9116861	Sempre Aperta
LARSON BAR	VIA CHIESA, 62	25050 - CAMIGNONE - (BS)		Sempre Aperta
LOCATELLI LARA	PIAZZA LIBERTA', 22	25050 - PADERNO FRANCIACORTA - (BS)	030/657394	Mercoledì
MANARIN FRANCESCA	VIA SILVIO PELLICO, 33	25050 - PASSIRANO - (BS)	340/3032170	Sempre Aperta
MILANO CAFFE' E TABACCHI RIV. 79	VIA MILANO, 26	25126 - BRESCIA - (BS)	030/9849220	Sempre Aperta
MONCINI LAURA	VIA MOSSINO, 12	25040 - ONO - (BS)	0364/435223	Sempre Aperta
NON SOLO MERCERIA	VIA ROMA, 77/B	25050 - TIMOLINE - (BS)	030/9884114	Lunedì
OPPOL BAR	VIA KENNEDY, 19	25040 - BERZO DEMO - (BS)		Sempre Aperta
PAINI MAURO	VIA NAZIONALE, 8	25050 - SELLERO - (BS)	0364/637038	Sempre Aperta
PAINI SARA	VIA ROMA, 5	25051 - CEDEGOLO - (BS)		Sempre Aperta
T&T di Turini Marco e C. s.a.s	VIA VITTORIO VENETO, 159	25052 - PIANCOGNO - (BS)		Sempre Aperta
TABACCHERIA DEL LAGO	VIA ROMA, 12/G	25049 - ISEO - (BS)	030/980503	Sempre Aperta

CARTA DEI SERVIZI 2026

Ragione Sociale	Indirizzo	Città	Telefono	Giorni chiusura
TABACCHERIA DI CHITONI ANNA MARIA	VIA ROMA, 43/45	25054 - MARONE - (BS)	030/9877907	Sempre Aperta
TABACCHERIA EDICOLA LOMBARDI	VIA LORENZETTI, 19	25040 - ARTOGNE - (BS)	0364598360	Sempre Aperta
TABACCHERIA LA PIAZZETTA	VIA MAZZINI, 71	25043 - BRENO - (BS)	0364/320328	Sempre Aperta
TABACCHERIA M.G.	VIA LARGO ILLA ROMAGNOLI, 23	25045 - CASTEGNATO - (BS)	030/2140634	Sempre Aperta
TABACCHERIA PORTICI STAZIONE	VIALE DELLA STAZIONE, 25/A	25122 - BRESCIA - (BS)	377/8283282	Sempre Aperta
TABACCHERIA RIV. 1	VIA C. BATTISTI, 80	25058 - SULZANO - (BS)		Sempre Aperta
VENTURELLI SABRINA	VIA REPUBBLICA, 2	25050 - PROVAGLIO D'ISEO - (BS)	030/9823501	Sempre Aperta
VERRI PATRIZIA	PIAZZA GARIBALDI, 8	25049 - ISEO - (BS)	030/981762	Sempre Aperta
EDICOLA INFONEWS	PIAZZA UMBERTO I	25055 - PISOONE - (BS)		Sempre Aperta
EDICOLA VALLECAMONICA SNC	VIA VALERIANA, 9	25048 - EDOLO - (BS)	0364/71236	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 scontati dal 2° figlio				
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				

CARTA DEI SERVIZI 2026

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 scontati dal 2° figlio				
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 scontati dal 2° figlio				

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 scontati dal 2° figlio				
Stazioni ferroviarie TRENORD				
BRESCIA				
EDOLO				
ISEO				
PUNTI VENDITA IO VIAGGIO OVUNQUE IN FAMIGLIA				
Nome	Indirizzo	Città	Telefono	giorno di chiusura

CARTA DEI SERVIZI 2026

FNM Autoservizi – dep. di ISEO (*)	VIA MIER, 35	ISEO		Sab.pom-dom
(*) si vendono solamente documenti IO VIAGGIO scontati dal 2° figlio				

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 con Cagno	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.

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO (rev.11 – 19/03/2026)

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. D.lgs. 30 aprile 1992, n. 285 e s.m.i. – Nuovo Codice della Strada.
2. D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 e s.m.i. – 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 10 giugno 2014, n. 4
5. Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6 – Disciplina del settore dei trasporti.
6. Legge 16 gennaio 2003, n. 3 – Tutela della salute dei non fumatori.
7. D.lgs. 21 novembre 2005, n. 286 – Disposizioni sull'autotrasporto di merci.

CARTA DEI SERVIZI 2026

8. DGR 5471 del 9 dicembre 2025 – Sistematizzazione della disciplina relativa alle agevolazioni tariffarie per i servizi di trasporto pubblico.
9. DGR 3297 del 18 aprile 2012 – Istituzione CRS TRASPORTI.
10. Legge regionale 4 aprile 2012 n.6 e s.m.i. – Disciplina del settore dei trasporti.

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. FNM Autoservizi effettua il controllo dei titoli di viaggio a bordo dei propri mezzi di trasporto pubblico locale. Il controllo dei titoli di viaggio può avvenire a vista o tramite appositi dispositivi di verifica. Nel caso in cui il titolo di viaggio non risulti valido, al passeggero verrà elevato un verbale di accertamento, contenente la sanzione prevista dalla normativa in vigore secondo quanto indicato nelle presenti Condizioni Generali di Viaggio.
3. Il personale ha l'obbligo di svolgere con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni di legge, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore. Esso deve adoperarsi con diligenza ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.
4. Nei rapporti con l'utenza il personale è tenuto ad usare la massima correttezza.
5. 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.
6. 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 espresse, 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.
7. Gli utenti devono 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 dal presente regolamento.
8. 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 dispositivi per la richiesta 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.

CARTA DEI SERVIZI 2026

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 tramite app ufficiale, o di documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sugli autobus secondo le norme vigenti.
2. È possibile acquistare il titolo di corsa semplice anche a bordo, pagando la maggiorazione prevista dall'art. 30 comma 3b) del Regolamento Regionale n. 4 del 10/06/2014, pari al prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima della Tariffa Unica Regionale.
3. I titoli di viaggio non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.
4. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile; è vietata la cessione dei titoli di viaggio nominativi e 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 titoli di viaggio in violazione al comma precedente. Il 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 dei dispositivi di convalida, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il titolo di viaggio: il conducente provvederà alla convalida.
7. I viaggiatori in possesso di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, debbono esibire al conducente il titolo di viaggio.
8. In coerenza con gli indirizzi regionali e con gli accordi di sistema in materia di libera circolazione del personale del trasporto pubblico locale, come recepiti nei contratti di servizio e nelle prassi applicative vigenti, 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 e 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. I titoli di viaggio devono essere conservati integri e riconoscibili per tutto il tempo della loro validità.
11. I viaggiatori sono tenuti a esibire i titoli di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale di FNM Autoservizi.
12. 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.
13. Le tasse o soprattasse stabilite dalle tariffe sono sempre dovute, anche nei casi in cui siano commessi reati di alterazione o falsificazione di titoli di viaggio, truffa od altri, puniti dalle leggi penali e per i quali l'Azienda si riserva la facoltà denunciarne i responsabili.
14. Per eventuali controversie occorre fare riferimento agli uffici aziendali di cui al successivo art. 16).
15. I titoli di viaggio da convalidare hanno validità illimitata fino al loro annullamento, ma non sono rimborsabili.

CARTA DEI SERVIZI 2026

16. 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.
17. 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; in ogni caso, il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dal D.lgs. 21 novembre 2005, n. 286 e dalle disposizioni del Codice civile in materia di contratto di trasporto.
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 avanzati 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

CARTA DEI SERVIZI 2026

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 il ruolo 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 16 gennaio 2003, n. 3, art. 51);
6. Salvo il caso di grave e incombente pericolo, è fatto divieto alle persone estranee al servizio di azionare i comandi ovvero di utilizzare i martelletti per l'apertura delle uscite di emergenza, 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 maleore, 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 di abbonamenti.
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.

CARTA DEI SERVIZI 2026

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 e, 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 e s.m.i. ("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 giorni (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. Il passeggero al quale è stato elevato il verbale potrà effettuare il pagamento recandosi presso una delle seguenti sedi di FNMA:
 - Saronno (VA), Via Gorizia 47
 - Solbiate (CO), Via Battisti 49
 - Tradate (VA), Viale Europa 6
 - Iseo (BS), Via Roma 5;
 - Breno (BS), Via Laini 19/B.
3. In alternativa, il pagamento della sanzione potrà essere effettuato tramite bonifico sul c/c postale n. 10753200 intestato a FNM Autoservizi, Piazzale Cadorna n. 14, 20123 Milano, IBAN: IT 50 V 05034 01690 000000013046, indicando nella causale il NUMERO DEL VERBALE DI ACCERTAMENTO e la dicitura "IRREGOLARITÀ DI VIAGGIO".
4. 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

CARTA DEI SERVIZI 2026

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.

5. 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.
6. 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.
7. La sanzione sarà annullata da FNMA se il viaggiatore, entro 5 giorni solari dall'elevazione del verbale/notifica, presenterà presso gli uffici operativi di FNMA a Saronno (VA), Via Gorizia 47 o Iseo (BS), Via Roma 5, l'abbonamento in corso di validità alla data della sanzione.
8. In caso di uso di titolo di viaggio o di abbonamento mensile alterato, contraffatto, intestato ad altra persona o falsificato e nel caso di truffa, la sanzione, pari a 206,00, verrà maggiorata di euro 100 ex art. 465-466 1° comma del Codice penale, se il pagamento avviene entro e non oltre 60 giorni dalla notifica della sanzione ovvero contestualmente all'elevazione della sanzione. Decorso il termine di 60 giorni, 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.
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 8), la sanzione è pari a euro 206,00 a cui 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. 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.
11. 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.
12. 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 500,00.

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. Entro 30 giorni solari dalla data di contestazione/notificazione della sanzione, il trasgressore può richiedere di essere ascoltato personalmente o far pervenire alla Funzione Legale e Compliance

CARTA DEI SERVIZI 2026

di FNMA, Piazzale Cadorna n. 14, 20123 Milano, scritti difensivi e documenti tramite lettera raccomandata A/R o all'indirizzo PEC fnma@legalmail.it, indicando nell'oggetto "scritti difensivi - sanzioni autobus", pena l'irricevibilità.

2. La presentazione di scritti difensivi o la richiesta di essere sentiti non sospendono i termini di pagamento della sanzione.
3. Salvo buon fine degli scritti difensivi, FNMA procederà con l'ordinanza di ingiunzione secondo le modalità indicate dalle presenti Condizioni Generali di Viaggio.
4. Avverso l'ordinanza di ingiunzione è ammessa opposizione ai sensi della Legge 689/81.
5. FNM Autoservizi, esaminati gli scritti e i documenti inviati e/o sentito l'interessato, tramite il Direttore competente:
 - a) se ritiene fondato l'accertamento, determina, 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) emette 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 con Cagno, 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 di 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.

Art.19 TRATTAMENTO DEI DATI

1. Il trattamento dei dati dei soggetti sottoposti al pagamento della sanzione amministrativa sarà effettuato in conformità al D.lgs. 196/03 e s.m.i., esclusivamente per le finalità previste dalla legge.
2. Titolare del trattamento dei dati è FNMA, mentre il responsabile del trattamento per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 e segg. del Codice della privacy è la Direzione Generale di FNMA.
3. Per le norme di dettaglio relative alle sanzioni, è possibile consultare l'apposita sezione delle Condizioni Generali di Viaggio di FNMA esposte sugli autobus o sul sito www.fnmautoservizi.it.