Carta della Mobilità 2026

Indice

1. PREMESSA 2
   1.1 Riferimenti normativi 2
   1.2 Contratti di Servizio 2
2. PRESENTAZIONE DI AUTOLINEE VARESINE 3
   2.1 Costituzione e finalità 3
   2.2 Struttura 3
   2.3 Certificazioni 4
3. SERVIZI OFFERTI 4
   3.1 Territorio servito 4
   3.2 Caratteristiche delle reti 4
      3.2.1 Rete urbana di Varese 4
      3.2.2 Rete di area urbana di Varese 4
      3.2.3 Sottorete Nord della Provincia di Varese 5
      3.2.4 Linea in concessione V135 Varese - Tradate 5
   3.3 Caratteristiche del servizio 5
      3.3.1 Calendario del servizio 5
      3.3.2 Copertura oraria 5
   3.4 Accessibilità per passeggeri con disabilità motoria 5
   3.5 Corsi per il personale di guida e controllo 5
   3.6 Servizi speciali 5
   3.7 Iniziative con l'Azienda di soggiorno e turismo 5
   3.8 Rete di vendita dei titoli di viaggio 6
4. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA' 7
5. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO 8
   5.1 Manutenzione 9
6. RELAZIONE CON I CLIENTI 10
   6.1 Canali di informazione 10
   6.2 Procedure per il reclamo/suggerimento 11
      6.2.1 Reclami 11
      6.2.2 Reclami alla Autorità di Regolazione dei trasporti. 11
   6.3 Tempi di risposta in caso di reclami o suggerimenti 11
      6.3.1 Gestione dei reclami 11
      6.3.2 Gestione dei suggerimenti 11
   6.4 Risarcimento danni per responsabilità civile 12
   6.5 Aspetti relazionali e comportamentali del personale 12
      6.5.1 La trasparenza e la rintracciabilità 12
      6.5.2 La cura della persona 12
7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO 13
   7.1 Definizioni 13
   7.2 Diritti e doveri dei passeggeri 13
      7.2.1 Obbligo validazione 14
   7.3 Norme comportamentali in salita e discesa 15
   7.4 Viaggiatore con disabilità motoria 15
   7.5 Viaggiare con i bambini 15
   7.6 Viaggiare con passeggini e carrozzine per bambini 16
   7.7 Viaggiare con animali domestici 16
   7.8 Riprese fotografiche, televisive e cinematografiche 16
   7.9 Trasporto di cose 16
   7.10 Bagagli incustoditi 17
   7.11 Oggetti smarriti - Oggetti rinvenuti 17
   7.12 Funzioni dei verificatori 18
   7.13 Infrazioni e sanzioni relative ai titoli di viaggio 18
   7.14 Infrazioni e sanzioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio 19
   7.15 Rimborso dei titoli di viaggio 20

Allegati

1. Titoli di viaggio
2. Modulo di Segnalazione / Reclamo
3. Schede fattori qualità Servizio Urbano e Area Urbana di Varese
4. Schede fattori qualità Servizio Sottorete Nord Provincia Varese

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne fruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla ed adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed alle successive modificazioni ed integrazioni.
Nel settore dei trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di Carta della Mobilità.
La Carta della Mobilità è quindi quel documento che regola i rapporti fra l'azienda che offre il servizio di trasporto pubblico ed i cittadini: per Autolinee Varesine s.r.l. essa costituisce una sorta di patto scritto con i suoi Clienti, con cui Autolinee Varesine si assume precisi impegni e doveri, affinché i Clienti siano in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato.
Nel rispetto delle regole e delle procedure in atto, la Carta della Mobilità rappresenta quindi:

- per Autolinee Varesine, uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio offerto;
- per la Clientela, uno strumento che consente di controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti da Autolinee Varesine ed i risultati conseguiti.

1.1 Riferimenti normativi

La Carta della Mobilità viene redatta annualmente e le informazioni in essa contenute rispondono a precise disposizioni di legge:

- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994
  "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica del 31 marzo1994
  "Codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione";
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995
  "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995;
- Norma UNI 10600 del luglio 1997
  "Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della Mobilità";
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998
  "Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti";
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998
  "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti".

1.2 Contratti di Servizio

La legge n. 422/97 ha imposto la fine del regime di concessione sui servizi pubblici, imponendo la messa sul mercato anche dei servizi di trasporto pubblico locale, attraverso procedure di gara.
Fino ad agosto 2025 Autolinee Varesine srl ha operato in qualità di azienda consorziata nel Consorzio Trasporti Pubblici Insubria s.c.a.r.l. (CTPI s.c.a.r.l.), aggiudicatario delle gare per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale urbano della città di Varese (dal 1° ottobre 2005), e del servizio della Sottorete Nord della Provincia (dal 1° gennaio 2007).
I suddetti servizi sono regolati da Contratti di Servizio stipulati:

- con il Comune di Varese per i servizi urbani e di area urbana su gomma;
- con la Provincia di Varese per i servizi interurbani su gomma della Sottorete Nord.

Dal 2016, a seguito dell'attuazione della Legge regionale n.6/2012 sulla regolamentazione dei servizi di trasporto pubblico locale, il Comune di Varese e la Provincia di Varese hanno trasferito la

titolarità dei Contratti di Servizio all'Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Como, Lecco, Varese.
Ad agosto 2025 il CTPI è stato poi incorporato per fusione in Autolinee Varesine srl, che è pertanto subentrata a CTPI nella titolarità dei Contratti di Servizio stessi.
Autolinee Varesine srl esercisce direttamente i servizi dell'intera rete, con unica eccezione la linea della Sottorete Nord della Provincia di Varese V113 Varese-Brinzio-Cuveglio/Rancio Valcuvia, sub affidata alla società Castano Turismo srl.

2. PRESENTAZIONE DI AUTOLINEE VARESINE

2.1 Costituzione e finalità

Autolinee Varesine srl opera nel territorio di Varese fin dagli '70 del secolo scorso, fornendo servizi di trasporto sia pubblici che privati, con l'obiettivo di rendere un servizio qualificato, efficiente ed efficace.
Per Autolinee Varesine, la conoscenza del territorio e delle esigenze dei Clienti rappresentano la garanzia della individuazione puntuale del servizio da offrire in ogni occasione.

2.2 Struttura

Al 31.12.2025 Autolinee Varesine si avvale di 326 dipendenti così suddivisi:

- Amministrativi n. 25
- Conducenti di linea n. 276
- Addetti all'officina n. 25

Autolinee Varesine ha sede legale in Bardello con Malgesso e Bregano, Via Marconi 26, e sedi Amministrative, Depositi, Officine di supporto ai servizi dislocati nelle seguenti aree:

- Varese, Via Bainsizza, 27 - Uffici Amministrativi, Deposito ed officina;
- Varese, Via Bainsizza, 1 - Deposito;
- Varese – Via Tonale 26/28 – Deposito ed officina
- Varese – Piazzale Kennedy – Agenzia di vendita dei titoli di viaggio
- Bardello con Malgesso e Bregano, Via Marconi, 26 – Uffici Amministrativi, Deposito ed officina, Agenzia di vendita dei titoli di viaggio;
- Castelletto Ticino, Via Nenni – Deposito;
- Clivio, Via Olivè – Deposito;
- Cuasso al Monte, Via Pian di Cavagno - Deposito;

- Cunardo, Via Baraggia, 6 - Deposito ed officina;
- Valganna, Ghirla, P.le Stazione - Uffici Amministrativi, Agenzia di vendita dei titoli di viaggio;
- Luino, Via Dante, 9 - Uffici Amministrativi, Deposito, Agenzia di vendita dei titoli di viaggio;
- Luino, Via Don Piero Folli - Deposito;
- Varano Borghi, Via Cavour, 4 - Deposito;

2.3 Certificazioni

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate, nonché di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei propri processi, Autolinee Varesine ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni internazionali relative a:

- Qualità (norme ISO 9001:2015)
- Tutela dell'Ambiente (norme ISO 14001:2015)
- Salute e Sicurezza sul lavoro (norme ISO 45001:2018)

3. SERVIZI OFFERTI

3.1 Territorio servito

Il territorio servito è quello della parte settentrionale della Provincia di Varese, comprensivo del Comune capoluogo, con le seguenti caratteristiche:

- Superficie 886,81 Kmq
- Comuni serviti 103
- Popolazione residente 440.076 abitanti (dati al 01/01/2018)

3.2 Caratteristiche delle reti

Autolinee Varesine gestisce i seguenti servizi di trasporto pubblico locale su gomma:

- Rete urbana del Comune di Varese
- Rete di "area urbana" di Varese che comprende i comuni di Arcisate, Azzate, Bisuschio, Buguggiate, Casciago e Induno Olona
- Sottorete Nord della Provincia di Varese
- Linea in concessione V135 Varese - Gornate Olona -Tradate

3.2.1 Rete urbana di Varese

Numero linee	11
Lunghezza rete (km)	95
Paline di fermata	370
Pensiline di fermata	65
Km percorsi 2025	2.156.007
Passeggeri trasportati 2025	5.761.976

3.2.2 Rete di area urbana di Varese

Numero linee	3
Lunghezza rete (km)	34
Paline di fermata	65
Km percorsi 2025	403.443
Passeggeri trasportati 2025	443.081

3.2.3 Sottorete Nord della Provincia di Varese

Numero linee	24
Lunghezza rete (km)	720
Paline di fermata	950
Km percorsi 2025	4.033.300
Passeggeri trasportati 2025	5.172.161

3.2.4 Linea in concessione V135 Varese - Tradate

Numero linee	1
Lunghezza rete (km)	48
Paline di fermata	72
Km percorsi 2025	179.111
Passeggeri trasportati 2025	155.035

3.3 Caratteristiche del servizio

3.3.1 Calendario del servizio

Autolinee Varesine garantisce l'effettuazione del servizio:

- 362 gg. all'anno sulla rete urbana e di area urbana di Varese (sono esclusi i giorni di Capodanno, 1° Maggio e Natale)
- 359 gg. all'anno sulla sottorete Nord della Provincia di Varese (sono esclusi i giorni di Capodanno, Lunedì dell'Angelo, 1° Maggio, Ferragosto, Natale e S. Stefano)

salvo in situazioni eccezionali al di fuori del proprio controllo come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.

3.3.2 Copertura oraria

L'orario di inizio e termine del servizio è variabile a seconda dell'autolinea che si prende in considerazione.
Nella sua globalità il servizio:

- inizia alle 5.20 e termina alle 23.00 sulla rete urbana e di area urbana di Varese;
- inizia alle 5.20 e termina alle 21.30 sulla sottorete Nord della provincia.
- inizia alle 5.50 e termina alle 19.50 sulla linea Varese – Gornate Olona - Tradate

3.4 Accessibilità per passeggeri con disabilità motoria

Gli investimenti per il rinnovo della flotta effettuati nel corso degli ultimi anni hanno permesso di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dall'autobus. Si rimanda alle schede il dettaglio per tipologia di servizio.

3.5 Corsi per il personale di guida e controllo

Autolinee Varesine effettua la formazione del personale affinché adotti sempre di più verso il cliente un comportamento professionale che assicuri un buon grado di efficienza e di cortesia.

3.6 Servizi speciali

In aggiunta al normale servizio di linea, Autolinee Varesine fornisce abitualmente i seguenti servizi:

- Servizi di noleggio autobus da granturismo
- Servizi di noleggio vetture con conducente
- Servizi finalizzati al trasporto di maestranze e di alunni di scuole pubbliche e private
- Servizi sostitutivi di servizi ferroviari
- Servizi scuolabus

3.7 Iniziative con l'Azienda di soggiorno e turismo

Autolinee Varesine si impegna ad intraprendere quelle iniziative a carattere turistico in collaborazione con l'Azienda di soggiorno e turismo funzionali a garantire la fruizione, a condizioni di miglior

favore per i clienti, di eventi che saranno sviluppati sull'area interessata al servizio.

3.8 Rete di vendita dei titoli di viaggio

Oltre alle sedi amministrative ed alle biglietterie aziendali, Autolinee Varesine si avvale di una rete di 150 rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio.
Le informazioni relative alla localizzazione delle rivendite e alle tipologie di titoli commercializzati, sono reperibili all'interno della specifica sezione del sito internet www.varesine.it
Autolinee Varesine, intercettando le mutate esigenze legate alla mobilità, ha sviluppato, già prima dell'emergenza sanitaria, alcuni progetti di innovazione digitale quali:

- l'adozione di un sistema di bigliettazione elettronica
- l'implementazione sul sito web www.varesine.it di nuove funzioni per la prenotazione della tessera elettronica personale e per l'acquisto dei titoli di viaggio (relativi sia alla rete urbana di Varese che alla rete extraurbana) al fine di offrire un servizio più comodo e rapido e, allo stesso tempo, per attuare le misure di distanziamento interpersonale, per evitare la creazione di affollamenti, per ridurre al minimo la necessità di spostamenti del cliente
- la smaterializzazione dei titoli di viaggio attraverso il pagamento con carte bancarie contactless aderenti al circuito EMV. Questo sistema, attivato sulla rete urbana della città di Varese, consente la vendita del titolo di viaggio presentando la carta bancaria direttamente alle validatrici presenti sugli autobus urbani;
- l'installazione presso la biglietteria di P.le Kennedy a Varese di un'emettitrice automatica attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, che permette l'acquisto dei titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti) sia in contanti sia con carta di credito/debito e la verifica di quanto caricato sui supporti elettronici (tessera personale o impersonale);
- nel corso del 2022 è stata introdotta la novità che non sostituisce, ma si aggiunge a tutte le altre forme di acquisto di biglietti: l'applicazione mobile Varesine permette di acquistare i biglietti per il bus dal telefonino senza bisogno di passare in rivendita o in biglietteria o di fare l'acquisto su webshop. È sufficiente scaricare gratuitamente l'applicazione disponibile su Google Play o App Store e, una volta completata la registrazione, si può acquistare un biglietto in pochi click.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA MOBILITA'

Autolinee Varesine ha come obiettivo strategico principale e generale quello di ottenere la completa soddisfazione delle esigenze del mercato, e mantenere un ruolo pro-attivo nei confronti di esso.
Per assolvere a questo ruolo occorre offrire un servizio competitivo ed è quindi necessario migliorarsi continuamente in professionalità, efficacia ed efficienza, misurandosi e confrontandosi costantemente con obiettivi chiari e tangibili, costantemente confrontati con le Parti interessate.
Migliorare significa aumentare la prestazione attuale dell'organizzazione nell'ottica di Sistema Qualità, laddove la prestazione attuale viene determinata per mezzo di un'analisi che seleziona i parametri significativi e ne riporta il valore; quindi, ne viene determinato il valore obiettivo che l'organizzazione deve raggiungere in un periodo determinato sulla base dei riferimenti oggettivi disponibili.
Con la Carta della Mobilità, Autolinee Varesine si impegna a erogare il proprio servizio nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza e imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione per motivi di nazionalità, etnia, censo, sesso, condizioni psico-fisiche, religione. Autolinee Varesine persegue l'equità dei diritti dei Clienti;
- Autolinee Varesine 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;
- la nostra attenzione è volta alla domanda di mobilità cui si risponde, nei limiti del possibile, offrendo servizi integrati con altre modalità;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso il recepimento delle richieste sorgenti da parte di tali fasce deboli e della conseguente progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica di Autolinee Varesine.

b) Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, lungo l'intero arco annuale, secondo i programmi d'esercizio noti e gli orari pubblicati e diffusi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, da fattori terzi indipendenti dalla volontà di Autolinee Varesine, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con un preavviso non inferiore ai 5 giorni lavorativi notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è oggettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto ad Autolinee Varesine;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi o variazioni di percorso dandone tempestiva comunicazione tramite diffusione di aggiornamenti e apposizione di avvisi alle fermate.

c) Partecipazione e trasparenza

- Autolinee Varesine orienta il proprio servizio al mercato prestando la massima attenzione al rapporto attivo con il cittadino/cliente: le segnalazioni ed 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;

- Autolinee Varesine riconosce alla Clientela il diritto di accesso alle informazioni di suo interesse, garantendo nel contempo la reperibilità e l'aggiornamento delle stesse;
- Autolinee Varesine si impegna ad aggiornare annualmente la Carta dei Servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente Carta.

d) Efficienza ed efficacia

- Autolinee Varesine 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, un servizio quindi che persegua un crescente grado di soddisfazione delle esigenze dei Clienti, monitorando costantemente i livelli di Qualità percepita dei servizi resi;
- Autolinee Varesine investe le proprie risorse al fine di migliorare l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza e il rispetto dell'ambiente, offrendo ai clienti il miglior rapporto tra costi e prestazioni;
- Autolinee Varesine si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, adottando piani aziendali volti al miglioramento dell'efficienza nella erogazione del servizio, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.

e) Rispetto ambientale

- Autolinee Varesine si impegna al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile (abbattimento dell'inquinamento atmosferico e acustico).

5. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Di seguito si riportano i "fattori di qualità", ovvero gli aspetti della qualità del servizio più importanti nella percezione e nella concreta esperienza del cliente, che vengono monitorati per ciascuno dei Contratti di Servizio:

1. **Sicurezza del viaggio**
2. **Sicurezza personale e patrimoniale**
3. **3.a. Regolarità del servizio**
3. **3.b. Puntualità dei mezzi**
4. **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture**
5. **Confortevolezza del Viaggio**
6. **Servizi per viaggiatori con handicap**
7. **Informazione alla clientela**
8. **Livello servizio sportello**
9. **Attenzione all'ambiente**

Inoltre, per il Contratto di Servizio del servizio urbano e di area urbana di Varese, vengono monitorati anche i seguenti fattori:

10. **Aspetti relazionali e comportamentali**
11. **Grado integrazione modale**
12. **Servizi aggiuntivi**

Per ogni fattore di qualità si individuano uno o più "indicatori di qualità", cioè i parametri qualitativi o quantitativi che lo rappresentano o misurano.
Per ogni indicatore di qualità si stabilisce un "obiettivo", cioè l'impegno che Autolinee Varesine si assume per il futuro: tale obiettivo può rappresentare una soglia "minima" da garantire o un obiettivo a cui tendere, in un processo di miglioramento continuo delle prestazioni.
Relativamente alla valorizzazione degli indicatori di qualità, si acquisiscono le informazioni operative sul campo e quelle relative alla soddisfazione dell'utenza sulla base dei monitoraggi programmati.

Per il dettaglio degli indicatori di qualità, si rinvia alle schede allegate suddivise per ciascun Contratto di Servizio.

5.1 Manutenzione

L'intero parco mezzi è sottoposto a una serie di operazioni periodiche di manutenzione preventiva, secondo scadenze temporali o chilometriche prefissate con lo scopo di prevenire l'insorgenza di guasti nelle apparecchiature.
Gli interventi manutentivi svolti presso le officine di Autolinee Varesine si suddividono in:

- interventi di manutenzione programmata;
- interventi di manutenzione straordinaria su guasto o a caduta.

Nel primo caso sono accettati in Officina i veicoli (autobus e veicoli di servizio) che sono stati richiamati per eseguire i Piani di Manutenzione previsti per le varie percorrenze nel Capitolato di Manutenzione del Materiale Rotabile; nel secondo caso quelli che presentano anomalie o guasti.
Per gli interventi di natura programmata, sulla base delle rilevazioni statistiche sull'utilizzo dei veicoli (tipologia del veicolo, chilometri percorsi, anzianità del veicolo, tipologia del percorso, ecc.) e del manuale di manutenzione del costruttore, l'Unità Tecnica ha definito un "piano di manutenzione" ed emesso specifiche Istruzioni Operative, che elencano i singoli interventi di verifica, cui sottoporre, a cadenze programmate, i veicoli aziendali.
La manutenzione programmata prevista comprende due tipi di verifica:

- piani di manutenzione, A,B,C,D, da effettuarsi ad intervalli di percorrenza predefiniti;
- tagliandi di controllo, R, preliminari alle revisioni MCTC.

I piani di manutenzione prevedono lo svolgimento delle operazioni tipiche di ogni tagliando chilometrico definito dai vari costruttori (sostituzione olio motore, cartucce filtri, regolazione varie, ecc.) che vengono registrate da parte del personale addetto sulla "Scheda manutenzione mezzi", insieme alla rilevazione di una serie di informazioni che vengono riportate nel campo "annotazione".

I tipi di manutenzione che l'Officina esegue sono distinti a seconda del tipo di lubrificante utilizzato, olio minerale o sintetico, elemento che ne differisce le cadenze chilometriche.
I tagliandi di controllo preliminari alle revisioni della MCTC (detti di tipo R) vengono eseguiti annualmente per garantire che il veicolo sia in condizioni di efficienza e pieno rispetto delle normative vigenti (emissioni gas di scarico, prova freni e prova giochi attraverso banchi prova dei fornitori esterni, presenza ed efficienza degli estintori, ecc.).
Esistono anche interventi di manutenzione correttiva, atti a ripristinare il pieno funzionamento di una vettura a seguito di un guasto.
Gli interventi di manutenzione straordinaria sono eseguiti sulla base delle necessità contingenti ma, comunque, sotto il controllo dell'Unità Tecnica e secondo le disposizioni generali già evidenziate per gli interventi ciclici; in questo caso il conducente segnala il fatto con annotazione sulla Cedola di Servizio ovvero sull'Ordine di Movimento all'Addetto Movimento, che compila lo spazio segnalazione di guasti del modulo di vettura, che andrà poi consegnato direttamente al responsabile dell'Officina, o punto manutentivo aziendale interessato.

6. RELAZIONE CON I CLIENTI

6.1 Canali di informazione

Autolinee Varesine informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- **applicazione mobile Varesine** scaricabile gratuitamente, operativa sui sistemi Android, iOS e Windows Phone. Tra le diverse funzioni: “Avvisi” fornisce informazioni sui servizi urbano ed extraurbano, “Percorso” mostra le opzioni di viaggio; “Itinerari turistici” segnala percorsi di interesse turistico. Nell’app sono inoltre presenti informazioni generiche sul servizio, relative ai percorsi e agli orari delle linee.
- sito internet **www.varesine.it** che offre tutte le informazioni sul servizio (orari, linee, calendario, tariffe biglietti, abbonamenti, ecc.) e sulle iniziative di Autolinee Varesine; consente la pianificazione del viaggio attraverso la funzionalità Calcola percorso. Per conoscere la dislocazione delle rivendite di Autolinee Varesine è possibile consultare la sezione Rivendite.
  La sezione Avvisi all’Utenza e news si occupa di fornire agli utenti le principali informazioni inerenti il servizio svolto, unitamente ad altre informazioni ritenute di pubblica utilità; le notizie di particolare rilevanza o più recenti vengono comunque inserite nella home page.
  Queste informazioni vengono fornite mediante data e ora di pubblicazione, titolo dell’informazione, testo ed immagini correlate e possono rimandare ad approfondimenti.
- **Ufficio di Relazioni con il Pubblico** con sede a Varese in Piazzale Kennedy, di fronte all’autostazione, aperto nei seguenti orari:
  - dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.50
  - il sabato dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00
  - ad agosto e nel periodo natalizio potrebbero esserci riduzioni di orario (consultare il sito www.varesine.it)

  dove è possibile ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, normative, abbonamenti, sanzioni, richieste di indennizzo, oltre alla vendita di biglietti e abbonamenti.
- **numero telefonico 0332/731110** che fornisce informazioni su orari, percorsi, tariffe; è attivo
  - dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.50
  - il sabato dalle 8.00 alle 12.00
- **sedi operative aperte al pubblico** che offrono un servizio di informazioni, assistenza, vendita, rilascio abbonamenti (gli orari sono dettagliati tramite gli altri canali informativi Autolinee Varesine):
  - Via Marconi 26, Bardello
  - Piazzale Stazione, Ghirla (Valganna)
  - Viale Dante 9, Luino
  - Castano Turismo srl, Via Merano 15, Varese

Autolinee Varesine ha attivato il portale ituoiviaggi.varesine.it per verificare **le corse effettuate** sui servizi urbani con carte di credito/debito contactless e **i relativi addebiti**: è sufficiente registrarsi e associare le carte di credito/debito al proprio account. Ogni carta bancaria può anche essere **digitalizzata su differenti dispositivi** (smartphone, smartwatch, ecc). Le carte digitalizzate hanno un numero differente rispetto alla carta fisica. Per verificare il numero della carta digitalizzata è necessario accedere al wallet (ad esempio, Apple Pay o Google Pay sul dispositivo mobile), visualizzare l’elenco delle transazioni e accedere ai dettagli della transazione.

Inoltre, sono attivi i canali di informazione:

- account Facebook Autolinee Varesine. La pagina dell’azienda conta più di 9.800 follower e racconta, attraverso post, il legame tra l’Azienda, i suoi mezzi, i servizi offerti e i passeggeri. Inoltre, fornisce informazioni sulle variazioni dei servizi e sugli avvisi al pubblico;

- account Facebook Castano Turismo srl. La pagina dell'azienda conta più di 3.000 follower e racconta, attraverso post, il legame tra l'Azienda, i suoi mezzi, i servizi offerti e i passeggeri. Inoltre, fornisce informazioni sugli orari, le variazioni dei servizi e sugli avvisi al pubblico;

6.2 Procedure per il reclamo/suggerimento

6.2.1 Reclami

Autolinee Varesine accoglie i reclami e i suggerimenti dell'utenza, relativamente a ogni aspetto del suo servizio, in una logica di adeguamento progressivo alla normativa UNI 10600, relativa alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi. Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, Autolinee Varesine mette a disposizione diversi canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento:

- il format presente sul sito internet alla sezione "Scrivici";
- e-mail: posta@autolineevaresine.it
- il modulo cartaceo che può essere inviato per posta a Autolinee Varesine srl - Via Marconi 26 - 21009 Bardello con Malgesso e Bregano (VA)
- il modulo cartaceo che può essere consegnato a mano all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico di Varese (P.le Kennedy) o alla sede di Bardello (Via Marconi 26).

La clientela può inoltrare queste comunicazioni, relativamente a ogni aspetto del servizio, utilizzando i Moduli di Segnalazione / Reclamo allegati e disponibili presso l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico, con sede a Varese in Piazzale Kennedy.
E' importante:

- indicare sempre il proprio nominativo;
- indicare l'indirizzo postale o e-mail presso il quale si desidera ricevere risposta;
- precisare bene le circostanze dei fatti (ad esempio, la data, l'orario, la località, la linea).

Le informazioni che pervengono ad Autolinee Varesine attraverso questi canali sono raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a cui ci si può rivolgere di persona negli orari di apertura al pubblico indicati nel precedente paragrafo, e gestite dal reparto di competenza in base alla problematica oggetto della segnalazione/reclamo.
Il processo di risposta ai reclami fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente secondo gli standard internazionali di riferimento citati in precedenza, periodicamente sottoposto a verifica.

6.2.2 Reclami alla Autorità di Regolazione dei trasporti

L'utente, in caso di risposta insoddisfacente o in caso di mancato riscontro da parte di Autolinee Varesine entro 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo, può presentare reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), tramite:

- Posta raccomandata all'indirizzo dell'Autorità di Via Nizza n. 230, 10126 - Torino;
- Posta elettronica all'indirizzo art@autorita-trasporti.it
- Posta elettronica certificata a: pec@pec.autorita-trasporti.it
- Accesso telematico (SiTe) disponibile sul sito web dell'Autorità www.autorita-trasporti.it

6.3 Tempi di risposta in caso di reclami o suggerimenti

6.3.1 Gestione dei reclami

Autolinee Varesine garantisce l'attenta analisi di ogni reclamo e, in funzione delle motivazioni, il passaggio al reparto di competenza per le valutazioni del caso ed eventuali interventi. Il tempo di risposta è pari a 30 giorni.

6.3.2 Gestione dei suggerimenti

A seguito della ricezione di ogni suggerimento, Autolinee Varesine ha cura di avviare un processo di analisi ed eventualmente un'azione interna di valutazione della proposta e infine,

indipendentemente dall'esito, a curare una risposta scritta, entro 30 giorni dalla ricezione.

6.4 Risarcimento danni per responsabilità civile

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo degli autobus, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno subito e successivamente denunciare il sinistro all'Ufficio Sinistri di Autolinee Varesine in forma scritta tramite:

- lettera raccomandata A/R spedita a: Autolinee Varesine srl, via Marconi 26, 21009 Bardello con Malgesso e Bregano (VA)
- posta elettronica sinistri@autolineevaresine.it
- posta elettronica certificata posta@pec.autolineevaresine.it
- consegna a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Varese (P.le Kennedy)

La denuncia deve contenere la descrizione del fatto, il giorno, l'ora, la località, la targa e l'eventuale numero di matricola della vettura, il nominativo e indirizzo degli eventuali testimoni ed eventuale certificato medico. Autolinee Varesine provvederà a denunciare l'infortunio alla propria Compagnia Assicuratrice, la quale, nei tempi che normalmente ricorrono per procedere alla liquidazione dei sinistri, provvederà al risarcimento dei danni.
Autolinee Varesine declina ogni responsabilità in caso di incidenti ai viaggiatori che non si siano attenuti alle prescrizioni previste al par. 7.2: in particolare, Autolinee Varesine non può essere responsabile in caso di incidenti di viaggiatori che non siano in possesso di un titolo di viaggio regolarmente validato.

6.5 Aspetti relazionali e comportamentali del personale

Autolinee Varesine ha diffuso al suo interno alcune regole di comportamento, per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto ed alle esigenze dei clienti. L'obiettivo è quello di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione fra cittadini e Autolinee Varesine.

Gli operatori a contatto con il pubblico (il personale viaggiante, i verificatori titoli di viaggio, gli addetti all'esercizio, gli operatori addetti al servizio telefonico, gli addetti dei punti vendita) sono impegnati a rispettare queste "regole di comportamento".
Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- nei rapporti con il cittadino dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- evita le discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine di Autolinee Varesine, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio pubblico o che contrastino con le disposizioni aziendali.

6.5.1 La trasparenza e la rintracciabilità

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di divisa aziendale o tesserino di riconoscimento.
Il personale in servizio fornisce la propria matricola personale qualora sia richiesta: in questo modo viene garantita la riconoscibilità e la rintracciabilità del personale durante il viaggio.

6.5.2 La cura della persona

Il personale di contatto:

- cura il proprio aspetto personale;
- indossa i capi di abbigliamento previsti dalle disposizioni aziendali.

7. CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Le "**condizioni generali di viaggio**" individuano le norme e le prescrizioni che i passeggeri dei servizi di trasporto pubblico di linea erogati da Autolinee Varesine sono tenuti a rispettare allo scopo di contribuire al mantenimento delle necessarie condizioni di sicurezza e di regolarità del servizio.
Il viaggiatore che contravviene alle presenti condizioni generali di viaggio può non essere accettato in vettura oppure può essere fatto scendere prima della fine del viaggio, ad opera del personale dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per l'eventuale ulteriore azione sanzionatoria o penale.

7.1 Definizioni

- **"Contratto"**: il contratto di trasporto tra l'Utente e Autolinee Varesine stipulato con l'acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso dell'Utente a bordo del mezzo.
- **"Servizio"**: il servizio di trasporto effettuato con autobus da Autolinee Varesine
- **"Utente" o "Viaggiatore"**: qualunque persona fisica che usufruisce dei mezzi di trasporto pubblico locale (TPL)
- **"Mezzi"**: autobus utilizzati nel servizio da Autolinee Varesine
- **"Titolo di viaggio"**: documento necessario per attestare la stipula del contratto di trasporto tra l'Utente e il vettore.
- **"Validare"**: convalidare, a mezzo dell'apposita apparecchiatura, il titolo di viaggio, per acquisire il diritto ad iniziare il viaggio.
- **"Tariffa"**: il corrispettivo pagato dall'Utente per acquistare il titolo di viaggio e poter poi usufruire del servizio di trasporto.
- **"Linea"**: il percorso prefissato, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra due capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie.
- **"Rete"**: insieme di linee tra loro connesse funzionalmente.
- **"Viaggio"**: itinerario prescelto dall'Utente usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

7.2 Diritti e doveri dei passeggeri

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando i Servizi di Trasporto Pubblico Locale, sono riconosciuti i seguenti **diritti**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle autostazioni;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anormalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle autostazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte: il personale di contatto con il pubblico è tenuto a mantenere comportamenti rispettosi e cortesi, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione, e a presentarsi in servizio in maniera decorosa, indossando la divisa aziendale o distintivo di riconoscimento;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ecc.);
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il passeggero collabora al miglioramento del servizio attenendosi a quei **doveri** che facilitano il buon operato di Autolinee Varesine, impegnandosi a:

- rispettare le avvertenze, gli inviti e le disposizioni del personale di Autolinee Varesine, emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio;
- viaggiare in possesso di un titolo di viaggio regolarmente validato ed esibirlo al personale di controllo ad ogni richiesta;
- per tutti i titoli di viaggio acquistati su tessera in modalità web, avere sempre con sé la ricevuta di acquisto cartacea o su dispositivo mobile;
- fornire e documentare le proprie generalità agli agenti accertatori qualora questi ne facciano richiesta;
- agevolare i disabili, le persone anziane, le donne in gravidanza, le persone con difficoltà di deambulazione e rispettare le disposizioni relative ai posti loro riservati;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- rispettare le strutture ed i mezzi in modo da non danneggiarli o insudiciarli;
- rispettare il divieto di fumare, anche sigarette elettroniche, a bordo delle vetture;
- non salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili;
- non consumare alcolici a bordo delle vetture;
- occupare tutti i posti a sedere fino a che ve ne siano disponibili, allacciando le cinture ove presenti e rimanendo seduti per tutta la durata del viaggio, fino a che il mezzo non si sia fermato;
- viaggiare in piedi solo nei limiti entro i quali ciò sia previsto dal certificato di omologazione di ogni veicolo e solo lungo i tratti per i quali non vi sia disponibilità di posti a sedere, sorreggendosi alle maniglie, ai sostegni ed ai mancorrenti;
- non occupare più di un posto a sedere od ingombrare senza motivo le zone di salita e discesa, utilizzando i corridoi nella loro integrità;
- evitare di fermarsi vicino alle macchinette validatrici, per facilitare agli altri utenti la validazione del titolo di viaggio;
- non distrarre il conducente durante la guida e non ostacolarlo nelle sue funzioni;
- non chiedere al conducente di salire o scendere dal veicolo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- rispettare il divieto di sporgersi, anche solo con le braccia, dai finestrini e/o gettare oggetti fuori dal mezzo;
- non fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - unitamente a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano;
- vigilare sulla sicurezza ed incolumità delle persone, degli animali e delle cose che restano sotto la propria custodia;
- non trasportare armi (ad eccezione delle persone autorizzate) o oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite da Autolinee Varesine;
- non distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio, vendere o offrire oggetti anche a scopo reclamistico, senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione, né svolgere alcuna forma di accattonaggio;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza.

Autolinee Varesine declina ogni responsabilità in caso di incidenti ai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni: in particolare, Autolinee Varesine non può essere responsabile in caso di incidenti di viaggiatori che non siano in possesso di un titolo di viaggio regolarmente validato.

7.2.1 Obbligo validazione

Gli utenti del servizio sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio, a conservarlo per la durata del

percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori e del personale di guida.
Per tutti i titoli di viaggio la validazione deve essere effettuata in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati (art. 48, commi 9 e 10 del DL 50/2017).

7.3 Norme comportamentali in salita e discesa

La salita e la discesa avvengono **esclusivamente** in corrispondenza delle fermate autorizzate, poste lungo i percorsi delle varie linee ed indicate da apposite paline.

La salita:

- ad eccezione delle fermate capolinea di partenza ed arrivo, tutte le altre fermate dislocate lungo il percorso hanno carattere facoltativo e saranno effettuate dal personale conducente solo dietro chiara, esplicita e tempestiva richiesta dell'Utente in attesa nei pressi della prescritta palina aziendale;
- deve avvenire servendosi esclusivamente delle porte di entrata, segnalate da apposita segnaletica all'esterno e all'interno del mezzo;
- è vietato salire quando la vettura non è completamente ferma;
- non è ammessa la salita sugli autobus quando gli stessi sono dichiarati "completi" (è stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo);
- l'utente è tenuto ad agevolare il lavoro del personale autista e di servizio tenendosi discosto dall'autobus alle fermate;
- in caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori con difficoltà motorie e poi coloro che devono percorrere il tragitto più lungo.

Autolinee Varesine non è responsabile per l'eventuale mancanza di disponibilità di posti e/o l'impossibilità di salire sul mezzo di trasporto prescelto. La validità dell'offerta dei servizi di trasporto deve infatti considerarsi soggetta al limite della disponibilità dei posti consentiti dalla carta di circolazione del veicolo utilizzato.

La discesa:

- è necessario segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata";
- deve avvenire servendosi esclusivamente delle porte di discesa segnalate da apposita segnaletica all'interno e all'esterno del mezzo;
- è vietato scendere quando la vettura non è completamente ferma.

7.4 Viaggiatore con disabilità motoria

Il trasporto degli utenti con disabilità su carrozzella avviene sui veicoli dotati di pedana mobile e di posto carrozzella, identificabili dall'apposito simbolo.
L'accesso a bordo è possibile sia alle carrozzelle azionate a mano sia alle carrozzelle azionate da motore elettrico, nei limiti consentiti dal veicolo.
In caso di posto carrozzella già occupato, il conducente avvertirà l'utente con disabilità in attesa alla fermata, della necessità di attendere il mezzo accessibile successivo.

7.5 Viaggiare con i bambini

Ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio regolarmente validato, ha la facoltà di far viaggiare con sé, gratuitamente, un bambino di età fino a 5 anni, purché in possesso di documento comprovante l'età.
Quando un viaggiatore ha con sé più bambini di età fino a 5 anni, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini.

In caso di vettura affollata, i bambini non paganti devono essere tenuti in grembo e non devono occupare posti a sedere.
Si rimanda anche a quanto descritto nell'allegato relativo ai titoli di viaggio in relazione a "Io Viaggio".

7.6 Viaggiare con passeggini e carrozzine per bambini

È consentito il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini, senza l'obbligo di ripiegarli purché vengano collocati entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella.
Qualora la stessa fosse già occupata da un passeggero disabile o da altro passeggino o da altra carrozzina, il passeggino/carrozzina deve essere ripiegato.
I passeggini e le carrozzine per bambini devono essere sistemati con i freni serrati e costantemente tenuti dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute.
Il passeggero disabile in carrozzella ha sempre la precedenza; pertanto, se necessario, la postazione riservata deve essere lasciata libera, provvedendo a chiudere il passeggino o la carrozzina.

7.7 Viaggiare con animali domestici

È ammesso il trasporto di animali domestici secondo i seguenti criteri e limiti:

- i cani guida che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente, anche se non muniti di museruola. Il cane dovrà indossare la museruola solo se esplicitamente richiesto dal personale di Autolinee Varesine o dai passeggeri;
- ogni viaggiatore, munito di titolo di viaggio regolarmente validato può portare con sé gratuitamente un animale domestico di piccola taglia, a condizione che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.). L'animale di piccole dimensioni deve essere portato in braccio o in contenitore le cui dimensioni non siano superiori, anche da un solo lato, ai cm 50x30x25;
- gli altri animali possono viaggiare a pagamento, indossando la museruola e tenuti al guinzaglio. Per la tariffa applicata, si rimanda a quanto descritto nell'allegato relativo ai titoli di viaggio.
- è ammesso il trasporto di un solo animale per passeggero e non più di due animali per vettura, non comprendendo in tale computo i cani guida per non vedenti;
- il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus;
- durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori;
- qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il passeggero che lo accompagna è tenuto a dichiarare le proprie generalità al personale aziendale ed al risarcimento del danno relativo, anche con successiva quantificazione, restando Autolinee Varesine libera da qualunque responsabilità al riguardo.

7.8 Riprese fotografiche, televisive e cinematografiche

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione di Autolinee Varesine.

7.9 Trasporto di cose

È consentito il trasporto gratuito di n. 2 bagagli per passeggero, di dimensioni non superiori a cm 50x30x25.
È altresì garantito dal diritto di gratuità il trasporto di borsa a rotelle per la spesa, cartelletta portadisegni (dimensioni massime cm 100x70x5), strumento musicale in custodia (dimensioni massime cm 150x50x20) e canna da pesca ripiegata.

Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette, fino ad un massimo di cm 90 per anche un solo lato, dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.
Il trasporto di colli di dimensioni particolari, quali sci, strumenti musicali e canne da pesca, è ammesso solo qualora l'affollamento della vettura lo consenta.
Il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme: deve essere collocato sul pavimento in modo da non disturbare gli altri viaggiatori né ingombrare i passaggi e deve essere costantemente tenuto dal passeggero per evitare che lo stesso possa arrecare danni.
Ad eccezione degli oggetti suddetti, è vietato il trasporto di oggetti e bagagli che superino i 90 cm, anche per un solo lato, e/o kg. 20 di peso.
E' ammesso il trasporto di biciclette pieghevoli, monopattini e altri dispositivi di micromobilità elettrica purché non superino le dimensioni di cm 80x110x40 quando sono chiusi/ripiegati.
Non è ammesso il trasporto di biciclette.
È vietato il trasporto dei colli che presentino spigoli appuntiti o angoli taglienti o che contengono materie infiammabili, esplosivi od acidi corrosivi, o che siano sudici od esalino odori penetranti.
Autolinee Varesine si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dal suo bagaglio.
Autolinee Varesine risponde della perdita e dell'avaria al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202/54 e dalla Legge 450/85.

7.10 Bagagli incustoditi

È vietato lasciare incustoditi anche temporaneamente e/o abbandonare in vettura e in fermata borse, zaini, oggetti, pacchi o altri involucri di qualunque natura.
Gli eventuali oggetti rinvenuti saranno sottoposti a controlli eventualmente con il supporto delle Forze dell'Ordine.
L'inosservanza di tale divieto comporterà l'addebito di eventuali costi per il recupero e/o smaltimento dell'oggetto.
L'eventuale interruzione di pubblico servizio sarà valutata nei termini di legge.

7.11 Oggetti smarriti - Oggetti rinvenuti

Autolinee Varesine non risponde dei bagagli e degli oggetti smarriti o lasciati da un passeggero sul veicolo, in autostazione o in fermata.
In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero sull'autobus, in autostazione o in fermata, Autolinee Varesine, ove sia possibile l'identificazione del proprietario, provvede a fornirgli comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito.
Il passeggero che ha dimenticato un oggetto sull'autobus può chiedere informazioni scrivendo a posta@autolineevaresine.it dando tutte le informazioni possibili per identificare in modo univoco l'oggetto e l'autobus sul quale è stato lasciato.
Gli oggetti rinvenuti sono consegnati all'Ufficio Movimento competente (a seconda della linea su cui sono stati ritrovati), conservati per un periodo massimo di 30 giorni e restituiti a chi dimostri di esserne il legittimo proprietario.
Tale termine può non essere osservato in caso di cose deperibili o pericolose o nocive, certificandone in tal caso l'esito in apposito processo verbale.
Gli oggetti saranno custoditi con il massimo della diligenza.
In ogni caso Autolinee Varesine non risponde dei danni che dovessero subire gli oggetti smarriti a causa dell'inadeguato modo di conservazione.
Nel caso sia certa la proprietà dell'oggetto smarrito (per la presenza di carta di identità o altro documento) e il proprietario sia rintracciabile, Autolinee Varesine provvederà a richiedere all'interessato di procedere al ritiro. Questi, all'atto della consegna, apporrà sull'apposito modulo degli oggetti smarriti la firma per ricevuta, dietro esibizione di un documento di riconoscimento.
Negli altri casi, all'atto della richiesta di restituzione di un oggetto smarrito, l'addetto annoterà le generalità del richiedente (rilevandole

da un documento di riconoscimento) ed esigerà dal medesimo una descrizione dettagliata dell'oggetto reclamato. In caso di corrispondenza tra la descrizione e l'oggetto reclamato, il richiedente potrà ritirare l'oggetto dopo aver sottoscritto il modulo degli oggetti smarriti.

7.12 Funzioni dei verificatori

Il personale aziendale, espressamente incaricato delle funzioni di sorveglianza e controllo (verificatore), è abilitato all'accertamento ed alla contestazione delle violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto, ai sensi della legge n. 689 del 24.11.1981 (modifiche al sistema penale).
Il verificatore ha la qualifica di persona incaricata di un pubblico servizio ai sensi dell'art. 358 del Codice Penale, e quindi è tutelata dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale.
Il viaggiatore è tenuto a dichiarare, se richiesto dal verificatore, le proprie generalità e ad esibire un documento d'identità valido.

Qualora il viaggiatore si rifiuti di fornire e dimostrare le proprie generalità, potrà essere richiesto l'intervento delle competenti autorità per gli accertamenti del caso.
Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale.
Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale.

7.13 Infrazioni e sanzioni relative ai titoli di viaggio

Ai sensi dell'art. 46 Legge Regionale n° 6 del 04/04/2012 e s.m.i. "Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e sino alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza. L'inosservanza di tali obblighi comporta l'applicazione della sanzione amministrativa da un minimo di trenta ad un massimo di cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima".

L'utente del servizio **in possesso della tessera di riconoscimento** è considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

a. sia in possesso della sola tessera di riconoscimento senza avervi caricato alcun titolo di viaggio;
b. dichiari di essere abbonato ma non sia in grado di dimostrare che l'abbonamento è attivo sulla tessera;
c. non sia il titolare della tessera di riconoscimento;
d. sulla tessera di riconoscimento sia caricato un abbonamento non corrispondente al periodo temporale di validità (cioè scaduto o valido in un periodo successivo);
e. sulla tessera di riconoscimento sia caricato un abbonamento non corrispondente alla validità spaziale (cioè valido su tratta diversa da quella utilizzata al momento della verifica).
f. l'abbonamento non sia stato validato alla salita sull'autobus.

L'utente del servizio **in possesso di biglietto** è considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

a. abbia omesso di convalidarlo non appena salito in vettura;
b. nel caso in cui le validatrici a bordo autobus non siano funzionanti, abbia omesso di avvisare il conducente e di apporvi a penna data e orario di inizio viaggio, laddove compatibile con il supporto del titolo di viaggio;
c. abbia utilizzato un biglietto scaduto o non sufficiente per lo spostamento effettuato;
d. sul biglietto siano presenti segni di alterazione o contraffazione;
e. utilizza copia stampata, PDF, screenshot o fotografia di un QRcode digitale.

L'utente che utilizza la carta di credito/debito contactless per acquistare il biglietto a bordo degli autobus in servizio sulla rete urbana, in caso di controllo da parte del verificatore, deve mostrare le ultime 4 cifre della carta utilizzata al momento della convalida. Non è necessario consegnare la carta nelle mani del verificatore.

Ogni carta bancaria può anche essere **digitalizzata su differenti dispositivi** (smartphone, smartwatch, ecc.), Le carte digitalizzate hanno un numero differente rispetto alla carta fisica. Per verificare il numero della carta digitalizzata è necessario accedere al wallet (ad esempio, Apple Pay o Google Pay sul dispositivo mobile), visualizzare l'elenco delle transazioni e accedere ai dettagli della transazione.

La sanzione può essere pagata in misura ridotta, pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista, oltre alle spese del procedimento, **entro 60 giorni** dalla contestazione immediata o dalla notificazione degli estremi della violazione secondo le modalità indicate sul verbale di accertamento.
Tale somma è ridotta del 30% se il pagamento viene effettuato **entro 5 giorni** dalla contestazione o dalla notificazione: sono comunque dovute le spese del procedimento.
L'utente irregolare può pagare la sanzione direttamente al personale che ha accertato l'infrazione, con un'ulteriore riduzione rispetto alla sanzione ridotta.

La sanzione viene annullata qualora l'utente sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio dimostri, **entro 5 giorni** dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione stessa. In tal caso l'utente è però tenuto a corrispondere, a chiusura della pratica, un costo forfettario per spese di registrazione pari ad € 10,00.

Nel solo caso di violazione per abbonamento valido ma non validato, si applica la sanzione ridotta di € 5,00 se conciliata entro 5 giorni dalla contestazione, di € 20,00 se conciliata dal 6° al 60° giorno. Se la sanzione non viene pagata entro 60 giorni, la tessera di riconoscimento verrà posta in blacklist, cioè, resa inutilizzabile.

L'utente è comunque tenuto, oltre al pagamento delle sanzioni, al pagamento della tariffa del biglietto ordinario valido per lo spostamento corrispondente alla tratta avente come origine la fermata di partenza dichiarata dall'utente in sede di accertamento, confermata dal conducente, e come destinazione, in alternativa:

a. quella dichiarata dall'utente in sede di accertamento;
b. la fermata successiva quella presso la quale è stata accertata la violazione, in caso il viaggiatore decida di scendere dal mezzo;
c. la fermata di arrivo del mezzo di trasporto pubblico sul quale o presso il quale è stata accertata la violazione in caso di mancata dichiarazione da parte dell'utente.

Il possesso di **titolo di viaggio alterato o contraffatto** determina:

a. il ritiro del titolo di viaggio da parte degli agenti di vigilanza che hanno accertato la violazione;
b. le sanzioni per la violazione degli artt. 465 o 466 c.p. depenalizzati ai sensi del D. Lgs. 507/1999;
c. la segnalazione alle competenti autorità, secondo quanto previsto dalle norme penali.

In caso di riscontrato abuso delle tessere elettroniche personali o di libera circolazione, oltre al pagamento della sanzione e della tariffa del biglietto, è previsto il sequestro definitivo del documento da parte dell'Azienda.

Il viaggiatore sanzionato può presentare scritti difensivi e documenti (inviati anche via mail a sanzioni@autolineevaresine.it) entro 30 giorni dalla data del verbale e dell'eventuale notifica, con le modalità indicate nel verbale o nella notifica; gli interessati possono chiedere di essere sentiti dall'azienda di trasporto, nel rispetto delle disposizioni vigenti.

7.14 Infrazioni e sanzioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio

Gli agenti accertatori provvedono anche a contestare le altre violazioni in materia di trasporto pubblico contenute nel D.P.R.

11.07.80 n. 753 e per le quali sia prevista la irrogazione di una sanzione amministrativa.
Gli agenti incaricati del controllo hanno il potere ed il dovere di impedire ogni turbativa al pubblico servizio, di accertare e di fare rapporto di illeciti penali e/o amministrativi e di ogni altro atto o fatto che possa arrecare danno ad Autolinee Varesine.
Eventuali reati accertati dal verificatore, saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

7.15 Rimborso dei titoli di viaggio

È ammesso il rimborso dei titoli di viaggio non usufruiti nei limiti previsti dall'art. 31 del Regolamento Tariffario Regionale n. 4 del 10/06/2014.
Non sono ammessi rimborsi per ritardi o interruzioni di viaggio.